

SKRIPSI

**PERAN AGEN BRILINK DALAM TRANSAKSI PERBANKAN
DI DESA MARGAJAYA KECAMATAN METRO KIBANG**

Oleh :

**AMIRUL YATI
NPM. 1903021005**



**Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1445 H /2023 M**

**PERAN AGEN BRILINK DALAM TRANSAKSI PERBANKAN
DI DESA MARGAJAYA KECAMATAN METRO KIBANG**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh :

Amirul Yati
NPM. 1903021005

Pembimbing : Agus Trioni Nawa, M. Pd

Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1445 H / 2023 M**



KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax.(0725) 47296 Website: www.syariah.metrouniv.ac.id;
e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

NOTA DINAS

Nomor : -
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : **Pengajuan Permohonan untuk Di Munaqosyahkan**

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
Di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb

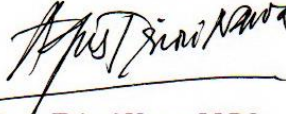
Setelah kami adakan pemeriksaan dan bimbingan seperlunya, maka skripsi yang telah disusun oleh:

Nama : Amirul Yati
NPM : 1903021005
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul skripsi : PERAN AGEN BRILINK DALAM TRANSAKSI PERBANKAN DI
DESA MARGAJAYA KECAMATAN METRO KIBANG

Sudah dapat kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk dimunaqosyahkan. Demikian harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Metro, September 2023
Dosen Pembimbing


Agus Trioni Nawa, M.Pd
NIDN. 2012009001

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : PERAN AGEN BRILINK DALAM TRANSAKSI PERBANKAN DI
DESA MARGAJAYA KECAMATAN METRO KIBANG
Nama : Amirul Yati
NPM : 1903021005
Fakultas : Ekonomi dan Bismis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

MENYETUJUI

Untuk di Munaqosyahkan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Metro, September 2023
Dosen Pembimbing



Agus Trioni Nawa, M.Pd
NIDN. 2012009001



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 Alringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

No.: B-3708 / In. 28.3 / D / Pp-00.9 / 12 / 2023

Skripsi dengan Judul: Peran Agen Brilink Dalam Transaksi Perbankan Di Desa Margajaya Kecamatan Metro Kibang, disusun oleh: AMIRUL YATI, NPM: 1903021005, Jurusan: S1 Perbankan Syariah, telah diujikan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Jumat/03 November 2023.

TIM PENGUJI

Ketua/Moderator : Agus Trioni Nawa, M.Pd

Penguji I : Suci Hayati, M.S.I

Penguji II : Enny Puji Lestari, M.E.Sy

Sekretaris : Iva Faizah, ME

Agus Trioni Nawa
(.....)
Suci Hayati
(.....)
Enny Puji Lestari
(.....)
Iva Faizah
(.....)



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Siti Zulaikha
Dr. Siti Zulaikha, S.Ag., MH.

NIP. 197206111998032001

ABSTRAK

PERAN AGEN BRILINK DALAM TRANSAKSI PERBANKAN DI DESA MARGAJAYA KECAMATAN METRO KIBANG

Oleh:

**AMIRUL YATI
NPM. 1903021005**

Hadirnya agen BRILink menjadi salah satu bentuk kemudahan bagi masyarakat di Desa Margajaya Kecamatan Metro Kibang. Terdapat 1 (satu) agen BRILink yang beroperasi. Dengan keberadaan 1 (satu) agen BRILink ini, diharapkan adanya kemudahan dalam bertransaksi perbankan tanpa harus datang langsung ke Bank. Berdasarkan kondisi lapangan, masyarakat sangat jarang melakukan transaksi perbankan. Penelitian ini membahas mengenai bagaimana peran agen BRILink dalam transaksi perbankan di Desa Margajaya Kecamatan Metro Kibang.

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian lapangan. Sifat penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data wawancara dan dokumentasi. Wawancara yang dilakukan kepada masyarakat dan agen BRILink di Desa Margajaya. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisa berfikir induktif yaitu dari fakta dan peristiwa yang konkrit atau peristiwa khusus yang terjadi kemudian ditarik kesimpulan umum.

Berdasarkan hasil penelitian peneliti menyimpulkan bahwa keberadaan agen BRILink dalam transaksi perbankan di Desa Margajaya sangat membantu masyarakat dalam proses transaksi. Terdapat 5 kategori peran agen BRILink di desa Margajaya yaitu: 1) efektif, 2) efisien, 3) mudah, 4) lancar dan 5) aman. Hal ini membuat pengguna jasa agen BRILink terbantu dalam proses transaksi perbankan. Adapun bagi pengguna jasa agen BRILink harus tetap melindungi data diri dan memperhatikan mengenai keamanan dalam bertransaksi seperti keaslian uang yang diterima, ketepatan nominal yang diterima, memastikan tentang vasilitas data transaksi, menjaga kerahasiaan PIN, berhati-hati saat melakukan input PIN, menyimpan uang tunai dan kartu ATM, dan keamanan lainnya.

Kata Kunci: *Agan Brilink, Transaksi Perbankan*

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : AMIRUL YATI
NPM : 1903021005
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Metro, November 2023
Peneliti



AMIRUL YATI
NPM. 1903021005

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تُحِلُّوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ وَلَا
ءَامِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا
يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ
وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi’ar-syi’ar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang had-ya, dan binatang-binatang qalaa-id, dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keridhaan dari Tuhannya dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, maka bolehlah berburu. Dan janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya. (QS. Al-Maidah ayat 2)

PERSEMBAHAN

Dengan segenap hati saya ucapkan rasa syukur *Alhamdulillahirobbil'alamin* atas segala yang diberikan oleh Allah SWT, kesehatan, kemudahan, kecukupan dalam menyelesaikan skripsi ini. Saya persembahkan skripsi ini kepada orang-orang yang selalu mendampingi dan mensupport saya dalam perjuangan ini, terkhusus untuk:

1. Kedua orang tua saya Bapak Slamet dan Ibu Mak Marohtun, yang selalu mendoakan saya di setiap langkah saya, melimpahkan kasih sayang nya yang tiada batas, dan memberikan dukungan berupa materil maupun non materil. Semoga Allah SWT selalu melindungi dan memberikan yang terbaik untuk kedua orangtua saya.
2. Dosen pembimbing skripsi saya, Bapak Agus Trioni Nawa M. Pd, yang selalu memberikan bimbingan, arahan, kritikan, dan masukan yang tiada henti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Kepada keluarga, dan kakak-kakak saya terimakasih atas dukungannya, motivasinya sampai saya mampu menyelesaikan semua nya.
4. Kepada sahabatku Viona, Kholifah, Kinen, Nabila, Devi, Veni, Melda, Ningrum, Leha dan teman-teman lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu terimakasih telah memberikan dukungan dan semangat kepada saya.
5. Almamater IAIN METRO

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Peran Agen BRILink Dalam Transaksi Perbankan Di Desa Margajaya Kecamatan Metro Kibang” dengan baik.

Maksud dari penyusunan skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan program Strata Satu (S1) Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) di Insitut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Dalam penulisan penelitian ini, peneliti tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Peneliti sampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Siti Nurjanah, M.,Ag PIA selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
2. Ibu Dr. Siti Zulaikha, S.Ag.,M.H selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
3. Bapak Muhammad Ryan Fahlevi, M.M selaku ketua jurusan S1 Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Bapak Agus Trioni Nawa M. Pd Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga dalam mengarahkan dan memberi motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen / Karyawan IAIN Metro yang telah menyediakan waktu dan fasilitas guna menyelesaikan skripsi ini.

6. Kedua orang tua peneliti yang telah mendukung secara material ataupun non-material selama ini dan selalu mendo'akan kesuksesan peneliti.
7. Serta teman-teman seperjuangan yang selalu mensupport satu sama lain.

Peneliti menyadari bahwa tidak ada hal yang sempurna didunia ini, begitu pula dengan skripsi ini yang masih terdapat beberapa kekurangan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar peneliti dapat menyajikan karya-karya yang lebih baik lagi di waktu yang akan datang, semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi para pembaca umumnya dan bagi peneliti.

Metro, November 2023
Peneliti,



Amirul Yati
NPM. 1903021005

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN	vii
HALAMAN MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7

BAB II LANDASAN TEORI

A. Peran.....	9
1. Definisi Peran	9
2. Syarat-syarat Peran.....	10
B. Peran Agen BRILink	10
1. Definisi Peran Agen BRILink.....	10
2. Produk dan Layanan Agen BRILink.....	15
3. Syarat Agen BRILink.....	17
4. Keuntungan Bank, Agen BRILink, Dan Pengguna Jasa Agen BRILink	18

C. Transaksi Perbankan	20
1. Definisi Transaksi Perbankan	20
2. Jenis-Jenis Transaksi.....	20
3. Fungsi Transaksi	23

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Sifat dan Jenis Penelitian	24
B. Sumber Data	24
C. Teknik Pengumpulan Data.....	26
D. Teknik Analisis Data.....	27

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	29
B. Peran Agen BRILink dalam Transaksi Perbankan di Desa Margajaya	32
C. Analisis Peran Agen BRILink Dalam Transaksi Perbankan di Desa Margajaya.....	33

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	62
B. Saran.....	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Batas Wilayah Desa Margajaya	29
Tabel 4.2 Mata Pencaharian Pokok Masyarakat Desa Margajaya.....	30

DAFTAR LAMPIRAN

1. SK Bimbingan Skripsi
2. Outline
3. Alat Pengumpulan Data
4. Surat Izin Research
5. Surat Tugas
6. Surat Keterangan Bebas Pustaka
7. Surat Lulus Plagiasi
8. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
9. Dokumentasi
10. Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di masa sekarang masyarakat ingin selalu merasa nyaman, cepat, mudah, dan praktis. Oleh karena itu bank berusaha menciptakan hal yang dapat membantu masyarakat atau nasabah dalam bertransaksi yang efektif dan nyaman dan menyelesaikan solusi dan masalah pada perusahaan untuk perkembangan sistem informasi dan komunikasi yang telah telah mendorong perkembangan di Indonesia. Dapat dijelaskan bahwa bank menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan seperti halnya simpanan tabungan, simpanan deposit, simpanan giro kemudian menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit sehingga taraf hidup masyarakat meningkat.¹

Dalam kehidupan peran perbankan sangat penting dan dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari seperti halnya kebutuhan manusia untuk bertransaksi dan menyimpan uang secara aman. Dalam era 4.0 perbankan melakukan berbagai inovasi untuk bersaing dengan kompetitor yang dilakukan dengan cara menerapkan teknologi dalam memudahkan transaksi-transaksi yang dilakukan oleh nasabah. Adapun fasilitas transaksi keuangan perbankan seperti mesin ATM yang belum tersedia di beberapa wilayah pedesaan di Indonesia dengan dasar biaya yang mahal untuk mendirikan sebuah kantor cabang atau letak mesin ATM di pedesaan.

¹ Irsyadi Zain, Y Rahmat Akbar, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Yogyakarta: Deepublish, 2020), 21.

Pada bank program tersebut adalah suatu perluasan jaringan bagi perusahaan agar semakin dekat dengan nasabah dan melayani nasabah dimanapun dan kapanpun. Untuk agen BRILink akan memperoleh beragam manfaat dengan menjadi salah satu mitra dari bank dan agen BRILink dapat meningkatkan usaha, pendapatan lain diluar dari pendapatan yang sumber utamanya dari usahanya yaitu pendapatan yang diperoleh dari transaksi melalui BRILink.

Perkembangan teknologi perbankan semakin canggih akan tetapi masih banyak masyarakat yang belum menjangkau layanan perbankan karena akses ke lokasi kantor bank sulit dijangkau bahkan sambungan internet yang kurang memadai dan kurangnya edukasi ke masyarakat mengenai perbankan.² Dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 mengenai Perbankan Syariah. Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan kemudian menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dengan tujuan meningkatkan taraf hidup rakyat.

Sedangkan bank umum merupakan bank yang melakukan kegiatan usahanya secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah dan memberikan jasa melalui lintas pembayaran. Berdasarkan pengertian bank diatas maka dapat disimpulkan bahwa bank menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan baik simpan tabungan, simpan giro, simpan deposit kemudian menyalurkan kembali kepada masyarakat.³

² Fahrial, "Peranan Bank dalam Pembangunan Ekonomi Nasional", *Ensklopedia of Journal*, Vol.1, No.1, Edisi 2 Oktober 2018, 182.

³ Irsyadi Zain, Y Rahmat Akbar, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Yogyakarta: Deepublish, 2020), 21.

BRILink merupakan pelebaran layanan BRI yaitu BRI menjalin kerjasama dengan nasabah BRI sebagai agen dengan tujuan untuk melayani transaksi perbankan bagi masyarakat dengan *real time online* yang menggunakan EDC mini ATM BRI secara sharing fee. Suatu program keagenan dari bank BRI yang membolehkan nasabah dalam berpartisipasi melayani transaksi perbankan untuk masyarakat dengan tidak perlu datang langsung ke bank untuk melakukan transaksi seperti setor tunai, tarik tunai, transfer dan pembayaran tagihan. Berdasarkan dalam rangka strategi nasional keuangan inklusif (SNKI), Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada tahun 2015 meresmikan program yang disebut Laku Pandai yaitu suatu layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif.⁴

Pada peraturan rangka keuangan inklusif (LakuPandai) mengukur bahwa adanya ketersediaan akses layanan keuangan bagi masyarakat yang belum mengenal mengenai layanan keuangan. Dengan program yang disebut Laku Pandai ini bank tidak perlu lagi datang ke masyarakat lewat kantor cabang, akan tetapi dapat menunjuk agen BRILink yang telah lulus persyaratan.

Jumlah pelanggan BRILink meningkat yang menunjukkan bahwa masyarakat sangat tertarik dengan adanya BRILink. Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat atau nasabah terhadap adanya BRILink yaitu lokasi yang strategis, pelanggan tidak perlu datang langsung ke bank untuk tarik tunai dalam jumlah yang besar serta agen

⁴ Munir Is'Adi, Farhan Alfiansyah, "*Peran Agen BRILink Terhadap Peningkatan Kredit Pada Bank BRI Di PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Ambulu*", LKPM, (Jember : UIN Kiai Haji Achmad Siddiq 2020), 2.

BRILink dapat menjadi tempat bertanya jika nasabah memiliki masalah maka agen BRILink dapat menjadi penyedia informasi.

Sebelum adanya BRILink masyarakat harus mengantri lama di bank BRI untuk melakukan transaksi tarik tunai bahkan jarak tempuh menuju kantor bank BRI membutuhkan waktu selama 1 jam, namun setelah adanya agen BRILink masyarakat desa Margajaya lebih memilih melakukan transaksi tarik tunai ke agen BRILink karena dekat dengan tempat tinggal mereka yang hanya membutuhkan waktu beberapa menit untuk sampai ke tempat agen BRILink bahkan proses transaksinya mudah, cepat, resiko mengantri rendah dan aman. Terdapat 1 agen BRILink yang beroperasi di desa Margajaya dengan harapan dalam bertransaksi tanpa harus datang langsung ke kantor bank.

Wawancara pada masyarakat untuk mengetahui peran agen BRILink dalam transaksi perbankan di desa Margajaya, peneliti melakukan wawancara saat melakukan prasurvey di lokasi penelitian, wawancara yang dilakukan peneliti yaitu dengan beberapa pengguna jasa agen BRILink. Dengan melihat kembali bahwasanya terdapat 1 agen BRILink yang beroperasi di desa Margajaya, maka dari itu peneliti mencoba mengambil 5 sampel dari sejumlah pengguna jasa agen BRILink yang telah melakukan transaksi tarik tunai. Untuk itu peneliti mengambil beberapa sampel untuk hasil dari wawancara yang telah dilaksanakan diantaranya:

Pendapat Ibu Tun yang melakukan transaksi di agen BRILink (Fariz) menyatakan bahwa beliau tidak perlu mengantri lama untuk melakukan

transaksi tarik tunai, hal ini yang membuat beliau lebih memilih melakukan transaksi di agen BRILink di bandingkan ke bank BRI dimana resiko mengantri di agen BRILink rendah.⁵

Pendapat Ibu Wasingah yang melakukan transaksi di agen BRILink (Fariz) menyatakan bahwa ketika melakukan transaksi tarik tunai di agen BRILink sangat cepat dan tidak membutuhkan waktu yang lama, hal ini membuat beliau lebih memilih ke agen BRILink karena proses transaksinya cepat.⁶

Pendapat Ibu Mustika yang melakukan transaksi di agen BRILink (Fariz) menyatakan bahwa beliau melakukan transaksi tarik tunai mudah dan aman karena tidak perlu bersentuhan langsung dengan mesin EDC cukup memberitahukan kepada agen BRILink dan memasukan kode PIN kita. Hal ini membuat beliau lebih memilih ke agen BRILink karena lebih praktis.⁷

Berdasarkan pengamatan survey peneliti bahwa sebelum adanya BRILink masyarakat harus mengantri sangat lama di bank untuk melakukan transaksi, dan setelah adanya BRILink masyarakat sangat terbantu karena resiko mengantri rendah, proses transaksinya cepat dan aman. Bahkan agen BRILink menjadi salah satu bentuk transaksi bagi masyarakat mengenai fasilitas pembayaran di dunia perbankan. Oleh karena itu, peneliti menetapkan judul Peran Agen BRILink dalam Transaksi Perbankan di Desa Margajaya Kecamatan Metro Kibang.

⁵ Wawancara Ibu Tun, Rabu 15 Maret 2023, pukul 14.00 WIB.

⁶ Wawancara Ibu Wasingah, Kamis 16 Maret 2023, pukul 17.00 WIB.

⁷ Wawancara Ibu Mustika, Jum'at 17 Maret 2023, pukul 10.30 WIB.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka bagaimana peran agen BRILink dalam transaksi perbankan di desa Margajaya?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui bagaimana mengenai peran agen BRILink dalam transaksi perbankan di desa Margajaya.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna baik secara teoritis maupun praktis.

a. Manfaat Teoritis

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pemahaman ilmu pengetahuan bagi para akademisi, peneliti selanjutnya, dan peneliti sendiri tentang peran agen BRILink dalam transaksi perbankan.

b. Manfaat Praktis

Secara praktis, menambah pengetahuan dan wawasan bagi pelaku usaha, masyarakat pada umumnya untuk mengetahui peran agen BRILink dalam transaksi perbankan di desa Margajaya kecamatan Metro Kibang.

D. Penelitian Relevan

Penelitian relevan merupakan penjelasan singkat mengenai penelitian terdahulu yang berisi uraian persoalan yang akan dikaji. Berikut beberapa penelitian yang berhubungan dengan permasalahan yang diangkat dalam pembahasan penelitian ini. Maka dalam kajian ini, peneliti memaparkan terkait dengan pembahasan peneliti:

1. Penelitian dalam skripsi yang dilakukan oleh Nurul Haque Hidayah yang berjudul “Analisis Motivasi Nasabah BRI Menjadi Agen BRILink di Kecamatan Praya Barat Kabupaten Lombok Tengah”. Metode penelitian yang digunakan adalah pengumpulan data kualitatif yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini adalah secara umum motivasi utama agen BRILink di kecamatan Praya Barat yaitu terdiri dari motivasi ekonomi, motivasi sosial dan motivasi berprestasi, persamaan penelitian ini dengan yang akan dilakukan peneliti terletak pada pembahasan penggalian informasi menjadi agen BRILink. Penelitian ini dengan yang akan dilakukan oleh peneliti terdahulu juga penelitian kualitatif, dan perbedaan terletak pada lokasi dan waktu penelitian.⁸
2. Penelitian dalam skripsi yang dilakukan oleh Yuha Komala yang berjudul “Analisis Persepsi dan Respon Masyarakat Terhadap Layanan BRILink di Desa Selat Kecamatan Narmada Kabupaten Lombok Barat”. Peneliti ini meneliti mengenai persepsi dan respon masyarakat terhadap layanan BRILink.

⁸ Nurul Haque Hidayah, “Analisis Motivasi Nasabah BRI Menjadi Agen BRILink di Kecamatan Praya Barat Kabupaten Lombok Tengah”, Skripsi, (Mataram : UIN Mataram 2020).

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti terletak pada pembahasannya yang mengenai analisis persepsi dan respon masyarakat terhadap layanan BRILink, sedangkan peneliti yang akan dilakukan yaitu meneliti tentang peran agen BRILink dalam transaksi perbankan.⁹

3. Penelitian dalam skripsi yang dilakukan oleh Inayatul Maula yang berjudul “Tinjauan Fiqh Muamalah Terhadap Transaksi Perbankan di Agen BRILink Toko Berkah”. Peneliti ini meneliti tinjauan fiqh muamalah terhadap transaksi perbankan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti terletak pada pembahasan transaksi perbankan di agen BRILink.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti terletak pada variabel yang mana penelitian ini hanya membahas tinjauan fiqh muamalah terhadap transaksi perbankan.¹⁰

Dari ketiga hasil penelitian tersebut bahwa penelitian yang dilakukan oleh peneliti memiliki kajian yang berbeda. Di dalam penelitian yang dikaji peneliti ini diketahui bahwa penelitian yang dilakukan memiliki kajian yang berbeda, walaupun memiliki yang sama pada tema-tema tertentu. Akan tetapi ada perbedaannya, di dalam penelitian yang dikaji peneliti ini lebih menekankan pada peran agen BRILink dalam transaksi perbankan di desa Margajaya kecamatan Metro Kibang.

⁹ Yuha Komala, ‘*Analisis Persepsi dan Respon Masyarakat Terhadap Layanan BRILink di Desa Selat Kecamatan Narmada Kabupaten Lombok Barat*’, Skripsi, (Mataram : UIN Mataram 2022)

¹⁰Inayatul Maula, "*Tinjauan Fiqh Muamalah Terhadap Transaksi Perbankan di Agen BRILink Toko Berkah*", Skripsi, (Jakarta : Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ) Jakarta 2021)

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Peran

1. Definisi Peran

Peran merupakan suatu konsep mengasumsikan bahwa jika seseorang menempati suatu posisi sosial tertentu, dengan perilakunya akan ditentukan terutama apa yang diharapkan ketika seseorang berada pada posisi tersebut daripada karakteristik yang ada dalam diri mereka. Peran adalah paduan sifat dan pengharapan yang didefinisikan secara sosial atas berbagai macam posisi sosial.¹

Teori peran yaitu suatu teori yang digunakan dalam dunia psikologi, antropologi, dan sosiologi yang merupakan perpaduan antar berbagai teori, orientasi dan disiplin ilmu. Dengan hal ini peran digunakan dalam dunia teater, dan dalam teater tersebut seorang actor bermain sebagai tokoh tertentu serta berperilaku secara baik. Dalam posisi seorang aktor dalam teater di analogikan dengan posisi tokoh dalam masyarakat dan keduanya memiliki posisi yang sama.²

Peran dapat diartikan karakterisasi seseorang dalam sebuah pentas drama dan dalam konteks sosial peran dimaksud sebagai fungsi yang dibawakan seseorang dalam menduduki posisi struktur sosial. Sedangkan

¹ Made Aristia Prayudi, "Teori Peran Dan Konsep Expectation-Gap Fungsi Pengawasan Dalam Pengelolaan Keuangan Desa", *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, Vol. 2 No. 4, Desember 2018, 452.

² Sarlito Wirawan Sarwono, *Teori-Teori Psikologi Sosial*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), 215.

peran seorang actor yaitu suatu batasan yang ditaksir oleh actor lain dalam satu penampilan peran. Maka dapat disimpulkan teori peran adalah teori yang berbicara mengenai perilaku dan posisi seseorang dengan harapan tidak berdiri sendiri, namun selalu berada dengan orang-orang lain yang berhubungan langsung dengan orang atau aktor tersebut.

2. Syarat-Syarat Peran

Peran sebagai suatu tindakan yang dilakukan seseorang dalam memposisikan status sosial.

- a. Peranan yang terdiri dari norma-norma dengan posisi seseorang dalam masyarakat yang merupakan suatu rangkaian peraturan yang menuntun seseorang dalam kehidupan masyarakat.
- b. Peranan sebagai suatu konsep perihal yang dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi.
- c. Peranan yang diartikan suatu perilaku individu yang penting dalam struktur sosial masyarakat.³

B. Peran Agen BRILink

1. Definisi Peran Agen BRILink

Peran agen BRILink sangat penting dalam melayani kebutuhan transaksi masyarakat, khususnya pada wilayah-wilayah yang belum dijangkau oleh bank. Agen BRILink mampu menjalankan fungsi

³ Trisnani, "Peran KIM Daerah Tertinggal dalam Memanage Informasi untuk Meningkatkan Pengetahuan dan Keterampilan Masyarakat Sekitar" *Jurnal Komunikasi, Media dan Informatika*, Vol.6, No.5, April 2017, 32.

sebagaimana layanan keuangan di kantor-kantor bank, dengan membantu dan menyediakan akses keuangan untuk berbagai kebutuhan masyarakat.

Bank Republik Indonesia (BRI) berkomitmen untuk memperluas jangkauan Agen BRILink dan tetap meningkatkan keamanan karena kehadirannya sangat penting untuk melayani kebutuhan masyarakat terutama yang berada di daerah terdepan, terluar, dan tertinggal (3T).

Otoritas Jasa Keuangan meluncurkan program Laku Pandai untuk mendukung inklusi keuangan di Indonesia. Laku Pandai adalah kegiatan menyediakan layanan perbankan serta keuangan lainnya yang tidak dilakukan melalui jaringan kantor, namun melalui kerjasama dengan pihak lain dengan didukung penggunaan teknologi. Berdasarkan pengertian di atas bahwa pelayanan bank tidak melalui jaringan kantor atau kantor cabang bank melalui kerjasama dengan pihak lain yang disebut dengan agen.⁴

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

Dari penggunaan alat EDC (*Electronic Data Capture*) permasalahan lain yang dihadapi sebagai fasilitas pembayaran perbankan adalah keterkaitan alat EDC terhadap kestabilan jaringan komunikasi (*provider*).

Dengan alat EDC dapat berfungsi secara maksimal dalam mendukung

⁴ Dian Cahyaningrum, "Perlindungan Nasabah Penyelenggaraan Laku Pandai : Studi Perlindungan Nasabah Laku Pandai BCA di Jawa Tengah dan BRI di Papua", *Jurnal Negara Hukum*, Vol.7, No.2, November 2016, 217

keberhasilan suatu transaksi apabila terdapat jaringan provider yang stabil. Apabila suatu jaringan mengalami gangguan, maka otomatis transaksi bisa terlambat atau tidak berhasil.

Mengenai faktor yang dapat mengganggu kinerja agen BRILink dan alat EDC yang dioperasikan adalah suatu masalah persaingan bisnis tentang perebutan pangsa pasar antara agen BRILink dengan *franchise* bahkan toko retail seperti Alfamart, Indomart, Payment Point Online Bank dan lainnya serta agen laku pandai dari bank lain yang menyediakan fasilitas transaksi perbankan.

Dalam persaingan yang ketat di sebuah lokasi atau jangkauan pelayanan yang tidak terlalu luas maka sangat berpengaruh terhadap kinerja BRILink dan agen yang mengoperasikan alat mesin EDC tersebut. Masalah utama yang terjadi adalah dalam perilaku agen BRILink.

Dengan adanya berbagai macam mengenai perilaku agen BRILink serta sikap yang muncul maka banyak agen BRILink yang belum memiliki laba/belum BEP (*Break Even Point*). Bahkan banyak faktor yang dapat menyebabkan agen BRILink menjadi kurang optimal khususnya dalam hal mengejar target transaksi yang ditetapkan oleh BRI.⁵

Akses untuk menuju bank bagi penduduk kota sangatlah mudah dijangkau, bank fasilitas ATM mudah dijumpai mulai dari ruko yang berada di depan kompleks perumahan sampai di dalam kawasan swayalan.

⁵ Evy Ratnasari, "Peranan Agen BRILink", *Jurnal Fokus*, Vol. 21, No. 1, Maret 2023, 192-197

Untuk kondisi yang jauh berbeda terjadi di daerah-daerah pedesaan pelosok negeri.

Dengan banyaknya pemukiman nasabah potensial terletak di perbukitan dan kondisi angkutan umum yang jarang lewat. Meskipun begitu sudah ada jalan yang beraspal walaupun ukurannya tidak lebar sehingga hanya cukup untuk lalu lintas dari dua arah, dan agak riskan dilakukan.

OJK telah meresmikan penerapan program laku pandai pada akhir Maret 2015 sebagai solusi agar potensi dana masyarakat dapat terserap oleh perbankan. Mengenai bentuk program laku pandai yaitu bank menunjuk nasabahnya yang loyal khususnya yang berdomisili di daerah tertentu, untuk menjadi agen atau perwakilan agen dalam memberikan layanan perbankan seperti menabung, transfer, membayar tagihan kepada masyarakat sekitar dengan menggunakan spanduk sebagai penanda lokasi program laku pandai. Program laku pandai atau layanan perbankan tanpa kantor merupakan suatu bentuk ekspansi bank dengan investasi berbiaya rendah.⁶

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

⁶ Ibid., 194-195

masyarakat yang belum terlayani oleh bank secara administratif. Dengan melalui agen BRILink nasabah BRI akan mendapatkan pelayanan yang sama seperti di kantor BRI untuk melakukan setoran tabungan, penarikan secara tunai dan melakukan pembayaran melalui agen.⁷

BRI dikenal sebagai biaya administrasi yang kecil dan tingkat suku bunga yang bersaing membuat masyarakat desa agar memilih menggunakan produk BRI sesuai dengan misi BRI yaitu melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan tetap mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil, menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat. Dengan memberikan pelayanan secara prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan telah di dukung oleh sumber daya manusia yang profesional dan melaksanakan praktek *good corporate goverment*.

Peran BRI dalam mengatur operasional Agen BRILink adalah suatu layanan milik BRI untuk melayani proses transaksi perbankan melalui agen bagi masyarakat sekitarnya terutama bagi masyarakat yang berlokasi jauh dari jangkauan bank sehingga dapat melakukan proses transaksi tanpa harus datang ke bank sebagaimana bank penyelenggara. Agen laku pandai yang biasa dikenal dengan agen BRILink, maka BRI memiliki tugas untuk mengatur segala kegiatan atau transaksi perbankan yang dilakukan oleh agen BRILink, hal ini dilakukan dari sejak pemberian segala aktivitas yang dibutuhkan oleh agen BRILink.

⁷ Jeane Elisabeth Lelengboto, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Agen BRILink PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Bitung", *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, Vol.5, No.4, Januari 2017, 45

Bank Republik Indonesia (BRI) bertanggung jawab mengenai operasional BRILink seperti halnya nasabah yang tidak melakukan transaksi selama menjadi agen BRILink, maka pihak BRI memiliki petugas agen BRILink yang melakukan pemantauan langsung dilapangan dengan mendatangi agen BRILink ke tempat kerjanya baik yang melakukan transaksi secara langsung maupun tidak langsung. Apabila terdapat kendala atau permasalahan agen BRILink dapat secara langsung menghubungi petugas agen BRILink untuk mendapatkan solusi secara cepat dan tepat.

Untuk mengenai agen yang tidak pernah melakukan transaksi biasanya petugas agen BRILink akan memberikan pelayanan edukasi dan sharing secara langsung terkait apa yang menjadi kendala agen sehingga agen tidak pernah melakukan transaksi. Dengan ini petugas agen BRILink akan menawarkan kepada agen untuk membantu melakukan sosialisasi dan promosi kepada masyarakat sekitar mengenai keberadaan agen BRILink tersebut.⁸

2. Produk dan Layanan Agen BRILink

Dengan berkembangnya zaman yang sangat modern saat ini mendorong setiap perbankan dalam meluncurkan produk layanan jasa secara maksimal kepada masyarakat demi mampu bersaing dengan perbankan lainnya. Hal tersebut dikarenakan kebutuhan masyarakat dalam melakukan transaksi melalui jasa perbankan yang efektif dan efisien.

⁸ Rosa Kumalasari, Paramita Prananingtyas, Bagus Rahmanda. "Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Layanan Agen BRILink Pada Kegiatan Perbankan Di Kantor Cabang BRI Parakan", *Jurnal Law Reform*, Vol. 14, No. 1, November 2018, 47-48

Pada umumnya masyarakat akan memilih suatu perbankan yang memiliki banyak fasilitas jasa yang mampu menunjang segala kebutuhan transaksi keuangan, baik berupa tunai maupun non tunai. Hal ini akan berdampak pada peningkatan persaingan antar bank yang berada di Indonesia untuk saling berlomba memberikan layanan jasa secara maksimal dengan meluncurkan berbagai produk yang kompetitif untuk bersaing.

BRI sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia yang selalu berusaha untuk berinovatif dalam meluncurkan berbagai layanan jasa demi memenuhi kebutuhan para nasabahnya. Bank Republik Indonesia (BRI) meluncurkan beberapa produk layanan jasa untuk nasabahnya seperti EDC BRILink, Kartu ATM, Kartu Brizzi, Phone Banking, Internet Banking dan lainnya.

Electronic Data Capture (EDC) adalah mesin gesek kartu yang dapat digunakan untuk menerima transaksi pembayaran (*purchase*) dengan menggunakan kartu kredit, kartu debit, dan kartu prepaid yang diletakkan di setiap *merchants* agen BRILink. Dengan pemasangan EDC BRILink *fee* yang dibebankan oleh Bank BRI ke Agen BRILink atas setiap transaksi yang dilakukan melalui mesin EDC BRILink.⁹ Ada tiga produk layanan agen BRILink secara umum diantaranya:

- a. Laku Pandai adalah kegiatan yang menyediakan layanan perbankan yang dilakukan melalui kerjasama dengan pihak lain yang didukung

⁹ Evy Ratnasari, "Peranan Agen BRILink", *Jurnal Fokus*, Vol. 21, No. 1, Maret 2023, 195.

dengan penggunaan sarana teknologi informasi. Adapun fasilitas Laku Pandai meliputi pembukaan rekening, setor tunai, dan tarik tunai.

- b. T-Bank adalah sebuah produk uang elektronik dengan berbasis server milik BRI yang menggunakan nomor handphone yang didaftarkan untuk nomor rekening. Layanan ini tersedia di agen BRILink agar dimanfaatkan masyarakat sebagai rekening tabungannya dan dalam registrasi tanpa harus datang langsung ke unit kerja. Adapun fasilitas T-Bank meliputi setor tunai, tarik tunai, dan pembayaran listrik.
- c. Mini ATM BRI adalah (EDC) *Electronic Data Capture* yang digunakan untuk transaksi keuangan non tunai seperti halnya transaksi keuangan non tunai yang disediakan ATM. Adapun fasilitas Mini ATM meliputi transfer, setor tunai, tarik tunai, isi ulang pulsa.¹⁰

3. Syarat Agen BRILink

Adapun persyaratan untuk menjadi agen BRILink sebagai berikut:

- a. Warga Negara Indonesia (WNI) dan bertempat tinggal di tempat penyelenggara Laku Pandai
- b. Memiliki kinerja dan kredibilitas yang baik
- c. Memiliki usaha yang sudah berjalan selama 2 tahun
- d. Memiliki surat izin usaha
- e. Status tempat usaha milik sendiri dan status tempat usaha sewa minimal 1 tahun
- f. Mengisi formulir permohonan serta menandatangani surat perjanjian

¹⁰ PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk, 2017, <http://www.bri.co.id>

- g. Mempunyai rekening simpanan dan ATM BRI yang diisi dengan sejumlah saldo agar dapat digunakan dalam melakukan transaksi.¹¹

4. Keuntungan Bank, Agen BRILink Dan Pengguna Jasa Agen BRILink

Keuntungan sistem laku pandai bagi bank:

- a. Edukasi mengenai produk perbankan yang lebih efektif

Dengan bertanya kepada tetangga yang merupakan pilihan yang lebih baik bagi masyarakat desa dibandingkan bertanya dengan petugas bank di kantor. Hal tersebut bahasa yang digunakan adalah bahasa informal yang biasa mereka gunakan sehari-hari, sehingga informasi mengenai produk perbankan jauh lebih dimengerti oleh pengguna nasabah.

- b. Menghilangkan batas-batas formal layanan perbankan

Anggapan masyarakat di pedesaan jika pergi ke bank harus berpakaian formal dan bersih. Hal tersebut dapat menciptakan jarak antara pihak perbankan dengan masyarakat sebagai calon nasabah. Namun dengan adanya layanan laku pandai masyarakat tidak perlu membuang waktu untuk merias diri sebelum pergi ke bank. Masyarakat bahkan bisa melakukan transaksi perbankan dengan hanya menggunakan pakaian yang biasa tapi rapi dan sopan.

¹¹Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/PJOK/03/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif.

Keuntungan sistem laku pandai bagi agen BRILink

a. Memperoleh margin

Jika lebih dari tiga agen yang diwawancarai dan menyampaikan bahwa minimal terdapat 10 sampai 20 transaksi yang dibukukan melalui sistem keagenan ini. Maka dalam sehari dapat diperoleh 35 hingga 70 ribu rupiah margin keuntungan dari menjalankan tugas sebagai agen laku pandai.

b. Dagangan menjadi laris

Jika agen memiliki usaha warung maka pengguna jasa agen sering berbelanja juga ke warung sambil melakukan transaksi perbankan. Hal ini dapat menambah keuntungan finansial bagi agen laku pandai.

Keuntungan sistem laku pandai bagi pengguna jasa agen BRILink.

a. Lokasi dekat dengan tempat tinggal

Sesuai dengan ketentuan dari bank BRI, layanan laku pandai memang ditujukan untuk mendekati domisili pengguna jasa agen BRILink, meski di area terpencil sekalipun.

b. Mudah

Dalam menggunakan layanan laku pandai BRILink, pengguna jasa agen BRILink hanya perlu memiliki kartu ATM, tanpa harus mencari ATM ke lokasi yang belum tentu terjangkau oleh masyarakat.

c. Tidak perlu antri

Hal yang biasa masyarakat lakukan dengan pergi ke warung sehingga masyarakat dapat melakukan transaksi yang dilakukan sambil berbelanja dan mengantri tidak terasa seperti mengantri.

d. Fleksibilitas waktu pelayanan

Hal yang dapat dilakukan dekat dengan tempat tinggal maka masyarakat tidak perlu meluangkan waktu ke bank dengan mengikuti jam operasional perbankan, masyarakat bahkan dapat melakukan transaksi tarik tunai di malam hari.¹²

C. Transaksi Perbankan

1. Definisi Transaksi Perbankan

Transaksi merupakan bagian dari suatu kegiatan perusahaan, baik dalam skala besar ataupun skala kecil. Dengan terjadinya transaksi pada perusahaan maka akan terjadi perubahan pada posisi keuangan perusahaan. Semua transaksi yang dilakukan membutuhkan alat pembayaran sebagai tanda tukar menukar barang dan jasa.¹³ Dalam perkembangan teknologi berpengaruh besar karena dengan adanya teknologi baru yang terus-menerus mempermudah transaksi.

2. Jenis-Jenis Transaksi

Berdasarkan penukaran uang transaksi dibagi menjadi 3 yaitu transaksi tunai, non tunai, dan kredit.

¹² Anita Gustian, "Analisis Implementasi Pengembangan Agen BRILink dalam Mendukung Perekonomian Masyarakat", Skripsi, (Curup : IAIN Curup 2019)

¹³ Novia Sandra Dewi, S.E., M.M, *Transaksi Pembayaran*, (Yogyakarta: 2023), 72

a. Transaksi Tunai

Merupakan sistem pembayaran yang wujudnya masih dapat dilihat seperti menggunakan uang kartal (uang kertas dan logam). Bank Indonesia sebagai bank sentral memiliki hak tunggal untuk mengeluarkan uang kartal yang memfasilitasi tunai pada masyarakat.

b. Transaksi Non-Tunai

Merupakan sistem pembayaran yang menggunakan media elektronik atau berupa alat pembayaran menggunakan kartu dalam melakukan transaksi, dimana pada sistem pembayaran ini tidak dapat dilihat. Sistem pembayaran non tunai meliputi cek, bilyet giro, nota debit.

c. Transaksi Kredit

Merupakan sistem pembayaran yang dilakukan dengan uang yang tersedia dari penyedia layanan kredit. Maka, barang atau jasa yang akan dibeli dibayarkan terlebih dahulu oleh penyedia peminjam agar pada akhir bulan dibayar sekaligus bunganya.

Dalam surah Al – Baqarah ayat 282 Allah SWT berfirman:

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ وَلَا يَأْب كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ فَلْيَكْتُبْ وَلْيُمْلِلِ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا يَبْخَسْ مِنْهُ شَيْئًا فَإِنْ كَانَ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ سَفِيهًا أَوْ ضَعِيفًا أَوْ لَا يَسْتَطِيعُ أَنْ يُمِلَّ هُوَ فَلْيُمْلِلْ وَلِيُّهُ بِالْعَدْلِ ﴿٢٨٢﴾

Artinya: *“Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu’amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. Dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar. Dan janganlah penulis enggan menuliskannya sebagaimana Allah mengajarkannya, maka hendaklah ia menulis, dan hendaklah orang yang berhutang itu mengimlakkan (apa yang akan ditulis itu), dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya, dan janganlah ia mengurangi sedikitpun daripada hutangnya. Jika ia berhutang itu orang yang lemah akalnya atau lemah (keadaannya) atau dia sendiri tidak mampu mengimlakkan, maka hendaklah walinya mengimlakkan dengan jujur.*

Dan persaksikanlah dengan dua orang tua saksi dari orang-orang lelaki (di antaramu). Jika tidak ada dua orang lelaki, maka (boleh) seorang lelaki dan dua orang perempuan dari saksi-saksi yang kamu ridhoi, supaya jika seorang lupa maka yang seorang mengingatkannya. Janganlah saksi-saksi itu enggan (memberi keterangan) apabila mereka dipanggil; dan janganlah kamu jemu menulis hutang itu, baik kecil maupun besar sampai batas waktu membayarnya.

Yang demikian itu, lebih adil di sisi Allah dan lebih menguatkan persaksian dan lebih dekat kepada tidak (menimbulkan) keraguanmu. (Tulislah mu’amalahmu itu), kecuali jika mu’amalah itu perdagangan tunai yang kamu jalankan di antara kamu, maka tidak ada dosa bagi kamu, (jika) kamu tidak menulisnya.

Dan persaksikanlah apabila kamu berjual beli; dan janganlah penulis dan saksi saling sulit menyulitkan. Jika kamu lakukan (yang demikian), maka sesungguhnya hal itu adalah suatu kefasikan pada

dirimu. Dan bertakwalah kepada Allah; Allah mengajarmu; dan Allah Maha Mengetahui segala sesuatu.¹⁴

3. Fungsi Transaksi

Dengan transaksi yang memudahkan setiap orang, kelompok, atau siapapun untuk dapat memenuhi kebutuhan mereka. Jadi tidak terlepas dari apa yang digunakan pada saat pembayaran, namun transaksi juga membuat setiap orang mendapatkan apa yang ingin mereka lakukan pada saat melakukan transaksi, seperti:

- a. Sumber informasi yang didapat lengkap dari transaksi yang dilakukan
- b. Meminimalkan suatu kesalahan atau selisih dari laporan
- c. Mengetahui informasi dari pihak yang bertanggung jawab pada saat terjadinya proses transaksi
- d. Menghindari terjadinya duplikasi saat pencatatan keuangan.¹⁵

¹⁴ Kementerian Agama, Al-Qur'an dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan, Jakarta : Lajnah Pentashihan Mushaf Qur'an, Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2019

¹⁵ Novia Sandra Dewi, S.E., M.M, Transaksi Pembayaran, (Yogyakarta: 2023), 75

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Sifat dan Jenis Penelitian

Jenis dari penelitian ini adalah *field research* (penelitian lapangan). Penelitian lapangan merupakan penelitian dengan tujuan mengumpulkan data dan informasi yang didapat langsung dari responden.¹ Sifat yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif.

Penelitian deskriptif dalam penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan mengkaji fenomena atau peristiwa, pelaku (orang), objek atau proses yang terkait mengenai Peran Agen BRILink Dalam Transaksi Perbankan di Desa Margajaya Kecamatan Metro Kibang. Dalam pendekatan fenomenologi ditujukan untuk memahami fenomena-fenomena sosial dari sudut prespektif partisipan (masyarakat di desa Margajaya) serta orang-orang yang diajak berwawancara, diminta untuk memberikan data, pendapat dan prespektifnya.

B. Sumber Data

Sumber data didefinisikan sebagai sumber dari mana data tersebut diperoleh. Dalam penelitian ini sumber data dibagi menjadi dua jenis, diantaranya yaitu:

¹ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Cet. Ke-36 (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2017), 26.

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan penelitian secara langsung yang dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh data dengan teknik pengumpulan data (wawancara). Pada penelitian ini, peneliti mendapatkan data langsung dari lokasi penelitian, yaitu wawancara dengan agen BRILink di desa Margajaya, wawancara dengan sejumlah pengguna jasa agen BRILink 5 nasabah pada desa Margajaya beserta dokumentasi yang di ambil saat wawancara.²

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik random sampling yaitu pengambilan sampel secara acak yang diterapkan peneliti dari setiap orang sebagai target memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih yang sesuai dengan tujuan penelitian. Untuk itu peneliti menerapkan setiap target secara acak untuk kriteria dalam penggunaan teknik ini berupa pengguna jasa agen BRILink yang telah melakukan transaksi tarik tunai di desa Margajaya, karena peneliti akan mengambil sampel pengguna jasa agen BRILink yang sudah melakukan transaksi tarik tunai dari satu agen BRILink.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada (kepuustakaan). Data sekunder biasanya digunakan untuk melengkapi data primer, bahwa data primer sebagai data praktek yang secara langsung praktek (terjun) dalam lapangan yang termasuk

² Data agen BRILink dan pengguna jasa agen BRILink

penerapan suatu teori.³ Sumber data sekunder yang peneliti gunakan berasal dari buku-buku teori atau referensi yang berhubungan dengan agen BRILink. Referensi yang akan dijadikan sumber data sekunder antara lain: Buku Prof. Dr. Sugiyono, “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D”, dan jurnal yang mendukung penelitian ini yaitu Evy Ratnasari, “Peranan Agen BRILink”, *Jurnal Fokus*, Vol. 21, No.1, Maret 2023, hal 192-197.

C. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan salah satu tahapan penting dalam kegiatan penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.⁴ Teknik pengumpulan data terdiri dari 3 macam diantaranya wawancara, dokumentasi dan triangulasi ataupun gabungan dari beberapa teknik. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan teknik wawancara dan juga teknik dokumentasi. Pengumpulan data peneliti menggunakan beberapa teknik, antara lain:

1. Wawancara

Wawancara berarti mengumpulkan informasi dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan baik secara lisan maupun tulisan. Pada wawancara digunakan suatu teknik pengumpulan data apabila seorang peneliti tersebut melakukan studi pendahuluan untuk menemukan suatu

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 224

⁴ Prof. Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), 194

permasalahan yang akan diteliti, dan peneliti mengetahui hal-hal dari responden lebih mendalam dari sejumlah responden.⁵

Peneliti melakukan wawancara secara semiterstruktur. Wawancara semistruktur adalah menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dan pihak yang di wawancara diminta memberikan pendapat dan ide-idenya.⁶ Tujuan peneliti menggunakan wawancara semiterstruktur adalah untuk menemukan permasalahan yang diteliti, dan pihak yang diwawancarai adalah agen BRILink dan pengguna jasa agen BRILink di Desa Margajaya. Pada kegiatan wawancara tersebut, peneliti menggunakan alat tulis untuk mencatat inti dari hasil wawancara, dan merekam saat melakukan wawancara.

2. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan mengumpulkan data suatu laporan dengan cara mencatat atau melihat. Metode ini dilakukan dengan melihat dokumen-dokumen resmi seperti catatan-catatan dan buku-buku peraturan. Dokumentasi dalam penelitian ini yaitu tempat agen BRILink dan rumah pengguna jasa agen BRILink.

D. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan suatu proses dalam pengurutan data, mengorganisasikan ke dalam suatu pola, satuan uraian dasar dan kategori. Analisis data adalah suatu rangkaian kegiatan penelaahan, penafsiran,

⁵ Prof. Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), 194

⁶*Ibid*, 224

pengelompokan, sistematisasi, serta verifikasi data supaya sebuah fenomena mempunyai nilai sosial, ilmiah, dan akademis.⁷

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode analisis data kualitatif lapangan, data yang diperoleh berupa keterangan yang berbentuk uraian. Pada saat menganalisis data peneliti menggunakan cara berfikir secara induktif dimana yang berasal dari fakta-fakta dan peristiwa yang konkrit, umum, dan khusus.

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif dengan pengumpulan data deskriptif berupa kata-kata tertulis, lisan ataupun data lainnya. Proses analisis data dilakukan dengan mempelajari seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu wawancara dan dokumentasi. Maka langkah selanjutnya memilih dan mengambil data-data mana saja yang diperlukan. Data-data yang telah dipilih kemudian dikategorisasikan hingga tersusun secara sistematis.

Setelah peneliti mendapatkan data yang diperlukan, maka untuk menganalisis data, data berupa fakta-fakta yang bersifat khusus kemudian dianalisis dan disimpulkan sehingga pemecahan persoalan atau solusi tersebut dapat berlaku secara umum. Pada penelitian ini, data yang dikumpulkan adalah data yang berhubungan dengan Peran Agen BRILink dalam Transaksi Perbankan di Desa Margajaya Kecamatan Metro Kibang.

⁷ S, Margono, Metode Penelitian Pendidikan, Jakarta: PT Renika Cipta, 2017.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Desa Margajaya

Desa Margajaya adalah desa yang terdapat di Kecamatan Metro Kibang Kabupaten Lampung Timur, yang merupakan kabupaten pecahan dari Lampung Tengah sesuai dengan Undang-Undang No. 12 Tahun 1999 mengenai Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Way Kanan, Kabupaten Daerah Tingkat II Lampung Timur dan Kotamadya Daerah Tingkat II Metro (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 46 Tambahan Lembaran Negara Nomor 3825). Sebelum tahun 1957 Desa Margajaya masih merupakan hutan dan pada tahun 1957 datanglah orang-orang dari kampung atau desa da nada yang dari kota untuk tebang hutan dengan kemauan sendiri untuk bercocok tanam.

Pada tahun 1968-1969 tanggal 16 Juni 1968 dibentuk pamong desa dalam persiapan dan kepala desa dijabat oleh M. Syuhudi kemudian pada tanggal 29 Maret Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Lampung menurunkan Surat Keputusan untuk menjadi desa yang berdiri sendiri disebut atau diberi nama Margajaya. Pada tahun 1969-1979 kepala desa masih dijabat oleh M. Syuhudi, atas kerjasama masyarakat dan pamong

desa maka berdirilah bangunan antara lain gedung sekolah dasar, balai desa, masjid yang masing-masing satu buah.¹

2. Letak Geografis

Luas wilayah Desa Margajaya 5,81 km yang terdiri dari 3.487 jiwa.

Tabel 4.1
Batas Wilayah Desa Margajaya

Batas	Desa/Kelurahan	Kecamatan
Sebelah Utara	Kibang	Metro Kibang
Sebelah Selatan	Sukadamai	Natar
Sebelah Timur	Jaya Asri	Metro Kibang
Sebelah Barat	Kibang, Sukadamai	Metro Kibang, Natar

Sumber: Profil Desa Margajaya

Susunan Organisasi Pemerintah Desa Margajaya

Kepala Desa : Purwanto. HM

Sekretaris Desa : Sukarni

Kepala Urusan Umum : Luki Wati

Kepala Urusan Keuangan : Tri Madiono

Kepala Seksi Kemasyarakatan : Samio Harjono

Kepala Seksi Pemerintahan : Sri Untari

Kepala Seksi Pembangunan : Edi Supriyono

3. Keadaan Demografis

Secara demografis Desa Margajaya memiliki jumlah penduduk sebanyak 3.507 orang. Dengan jumlah laki-laki sebanyak 1.771 orang dan jumlah perempuan sebanyak 1.736 orang. Adapun jumlah kepala keluarga

¹ Profil Desa Margajaya, Kecamatan Metro Kibang

sebanyak 1025 KK. Berikut ini adalah jumlah penduduk berdasarkan beberapa aspek:

- 1) Berdasarkan usia
 - a) Balita (0 – 5) bulan : 67
 - b) Anak-anak (6 – 17) tahun : 652
 - c) Dewasa (18 – 30) tahun : 748
 - d) Tua (31 – 75+) tahun : 2040
- 2) Berdasarkan pendidikan

Tingkat Pendidikan Masyarakat Desa Margajaya

Tingkat Pendidikan	Jumlah
Belum masuk TK/ Kelompok Bermain	105
Sedang TK/ Kelompok Bermain	25
Tidak pernah sekolah	2
SD/ Sederajat	163
SMP/ Sederajat	93
SMA/ Sederajat	89
D-3	1
S-1	8
SLB B/ Sederajat	1
Tidak dapat membaca dan menulis huruf latin/arab	5
Tidak sedang sekolah	1257

Sumber: Profil Desa Margajaya

Masyarakat Desa Margajaya memiliki mata pencaharian pokok diantaranya yaitu:

Tabel 4.2
Mata Pencaharian Pokok Masyarakat Desa Margajaya

Jenis Pekerjaan	Jumlah
Tidak bekerja	897
Mengurus rumah tangga	763
Pelajar/Mahasiswa	522
Pensiunan	3
Pegawai negeri sipil (PNS)	13

Petani/pekebun	11
Peternak	845
Karyawan swasta	1
Honorar	24
Buruh harian lepas	7
Buruh tani	4
Guru	3
Pedagang	13
Wiraswasta	377
Sopir	8
Dokter	2

Sumber: Profil Desa Margajaya

B. Peran Agen BRILink dalam Transaksi Perbankan di Desa Margajaya

1. Visi dan Misi Agen BRILink

a. Visi Agen BRILink

Menjadi sebuah komunitas yang bermanfaat bagi anggota dan masyarakat sekitar, dengan adanya agen BRILink yang bekerja secara professional.

b. Misi Agen BRILink

- 1) Menciptakan agen BRILink yang mampu memberi layanan perbankan kepada masyarakat sekitar secara santun, jujur, dan professional.
- 2) Membangun hubungan baik dan harmonis antar sesama agen BRILink dan agen BRILink dengan bank BRI.
- 3) Menciptakan agen BRILink yang jujur, kreatif, inovatif, dan professional.
- 4) Meningkatkan kesejahteraan agen BRILink dari segi pendapatan melalui *fee* yang di dapat dari usaha agen BRILink.

2. Tujuan Agen BRILink

Tujuan utama dari agen BRILink yaitu untuk memberikan pelayanan perbankan khususnya kepada masyarakat yang belum terlayani oleh bank secara administratif. Dengan melalui agen BRILink, nasabah BRI maupun masyarakat umum lainnya bisa mendapatkan pelayanan yang sama seperti halnya di kantor BRI.

3. Fungsi Agen BRILink

Agen BRILink melayani transaksi keuangan kepada masyarakat secara *real time online* menggunakan *Electronic Data Capture* (EDC) BRI atau aplikasi BRILink Mobile. Ada tarif biaya transaksi yang dikenakan kepada pelanggan dan akan menjadi pendapatan bagi agen dan Bank BRI dengan pembagian berkonsep *sharing fee*.

C. Analisis Peran Agen BRILink dalam Transaksi Perbankan di Desa Margajaya Kecamatan Metro Kibang

1. Hasil Penelitian dan Pembahasan

e. Wawancara dengan Agen BRILink di Desa Margajaya

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

“Masyarakat desa Margajaya itu mayoritas petani yang bekerja dari pagi hingga sore hari. Sehingga mereka tidak dapat pergi ke bank untuk melakukan transaksi belum lagi akses menuju bank BRI membutuhkan waktu selama 1 jam, maka dengan adanya BRILink ini, saya bertujuan untuk membantu dan memudahkan masyarakat desa Margajaya dalam melakukan proses transaksi secara mudah, cepat, aman, dan tanpa mengantri lama. Untuk itu juga saya memberikan pelayanan secara ramah dan sopan agar para nasabah selalu melakukan transaksi di BRILink saya”²

f. Wawancara dengan Pengguna Jasa Agen BRILink

Data nasabah dalam melakukan transaksi tarik tunai

Nama nasabah	Jumlah transaksi
Ibu Tun	Rp600.000
Ibu Mustika	Rp1.000.000
Ibu Wasingah	Rp200.000
Mbak Pitri	Rp1.500.000
Ibu Dwi	Rp2.000.000

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

1) Memberikan Efektifitas dalam Bertransaksi Perbankan

Efektifitas merupakan tingkat keberhasilan agen BRILink dalam mencapai tujuannya. Maksudnya efektifitas adalah standar pengukuran yang menggambarkan tingkat keberhasilan agen BRILink untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan

² Wawancara dengan Bapak Fariz, Desa Margajaya, Sabtu 27 Mei 2023.

sebelumnya. Tingkat efektifitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang dilakukan yang telah diwujudkan. Agen BRILink memberikan keefektivitasan terhadap pengguna jasa agen BRILink dalam bertransaksi perbankan diantaranya:

a. Sesuai Kebutuhan

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

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

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan pengguna jasa agen BRILink bahwa beliau tertarik untuk melakukan

transaksi di agen BRILink yaitu menurut Ibu Tun kebutuhan mengenai transaksi perbankan beliau serahkan seluruhnya kepada agen BRILink dan pelayanan yang diberikan sesuai apa yang dibutuhkan. Hal ini sesuai dengan wawancara Ibu Tun yang menyatakan

“pelayanan yang diberikan sesuai apa yang dibutuhkan dan menyerahkan kebutuhan tentang transaksi seluruhnya kepada agen BRILink”³

Wawancara dengan Ibu Wasingah yang menyatakan

“selama saya melakukan proses transaksi tarik tunai ke agen BRILink lebih efektif sesuai apa yang saya butuhkan”⁴

Wawancara dengan Ibu Dwi yang menyatakan

“saya memilih melakukan transaksi tarik tunai diagen BRILink yang lebih efektif, dibandingkan ke bank BRI”⁵

Wawancara dengan Mbak Fitri yang menyatakan

“proses transaksinya efektif gak ribet dan sesuai apa yang saya butuhkan yaitu transaksi tarik tunai”⁶

Wawancara dengan Ibu Mustika yang menyatakan

“sesuai apa yang saya butuhkan, dan bener-bener efektif proses transaksi di agen BRILink”⁷

Berdasarkan penjelasan diatas dapat diketahui bahwa proses transaksi di agen BRILink sangat efektif dan sesuai apa

³ Wawancara Ibu Tun, Desa Margajaya, Selasa 30 Mei 2023

⁴ Wawancara Ibu Wasingah, Desa Margajaya, Selasa 30 Mei 2023

⁵ Wawancara Ibu Dwi, Desa Margajaya, Rabu 30 Mei 2023

⁶ Wawancara Mbak Pitri, Desa Margajaya, Rabu 30 Mei 2023

⁷ Wawancara Ibu Mustika, Desa Margajaya, Rabu 30 Mei 2023

yang dibutuhkan oleh pengguna jasa agen BRILink yaitu dengan menyerahkan kebutuhan tentang transaksi seluruhnya kepada agen BRILink.

b. Equality

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

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

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan pengguna jasa agen BRILink bahwa menurut Ibu Mustika ketika melakukan transaksi di agen BRILink tidak ada perbedaan

kualitas layanan yang berikan baik dari pengguna jasa agen BRILink menengah ke atas ataupun menengah kebawah serta agen BRILink menjelaskan mengenai masalah-masalah yang terjadi pada saat melakukan transaksi. Hal ini sesuai dengan wawancara Ibu Mustika yang menyatakan

*“transaksi di agen BRILink tidak ada perbedaan kualitas layanan baik dari pengguna jasa agen BRILink menengah ke atas ataupun menengah ke bawah”*⁸

Wawancara dengan Ibu Dwi yang menyatakan

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

Wawancara dengan Ibu Tun yang menyatakan

*“selama adanya BRILink dan saya melakukan transaksi di BRILink, Alhamdulillah kualitas layanannya seperti pada bank umum lainnya tidak ada perbedaan”*¹⁰

Wawancara dengan Mbak Pitri yang menyatakan

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

Wawancara dengan Ibu Wasingah yang menyatakan

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

Berdasarkan penjelasan diatas dapat diketahui bahwa tidak ada perbedaan baik pengguna jasa agen BRILink menengah ke atas atau menengah ke bawah dan kualitas

⁸ Wawancara Ibu Mustika, Desa Margajaya, Selasa 30 Mei 2023

⁹ Wawancara Ibu Dwi, Desa Margajaya, Selasa 30 Mei 2023

¹⁰ Wawancara Ibu Tun, Desa Margajaya, Rabu 31 Mei 2023

layanan yang diberikan sudah mencapai maksimal dalam melayani pengguna jasa agen BRILink dalam bertransaksi seperti halnya kepuasan dan kepercayaan masyarakat serta loyalitas masyarakat dalam menggunakan jasa agen BRILink.

c. Layanan yang Berkualitas

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

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

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

“dalam pelayanan yang diberikan oleh agen BRILink terhadap pengguna jasa agen BRILink pada saat melakukan transaksi, pelayanannya baik dan ramah”¹¹

Wawancara dengan Mbak Pitri yang menyatakan

“ketika saya melakukan transaksi tarik tunai di agen BRILink pelayanan yang diberikan baik dan sikapnya ramah”¹²

Wawancara dengan Ibu Tun yang menyatakan

“pelayanan yang diberikan oleh pihak agen BRILink terhadap pengguna jasa agen BRILink yang akan melakukan transaksi pelayannya sangat baik”¹³

Wawancara dengan Ibu Wasingah yang menyatakan

“pelayanannya baik, dengan menjelaskan beberapa masalah yang mengenai transaksi perbankan walaupun kadang beberapa ada yang tidak saya mengerti, tapi dengan penjelasan tersebut saya bisa mengenal mengenai transaksi yang ada di bank”¹⁴

Wawancara dengan Ibu Mustika yang menyatakan

“pelayanan yang diberikan oleh agen BRILink sangat baik terhadap pengguna jasa agen BRILink yang ingin melakukan transaksi perbankan dan juga memberikan sikap yang ramah”¹⁵

¹¹ Wawancara Ibu Dwi, Desa Margajaya, Selasa 30 Mei 2023

¹² Wawancara Mbak Pitri, Desa Margajaya, Selasa 30 Mei 2023

¹³ Wawancara Ibu Tun, Desa Margajaya, Rabu 31 Mei 2023

¹⁴ Wawancara Ibu Wasingah, Desa Margajaya, Rabu 31 Mei 2023

¹⁵ Wawancara Ibu Mustika, Desa Margajaya, Selasa 30 Mei 2023

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

d. Menjangkau Daerah Terpencil

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

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

“dengan adanya BRILink di desa terpencil sangat efektif dalam proses transaksi perbankan karena tanpa harus ke bank BRI lagi”¹⁶

Wawancara dengan Ibu Tun yang menyatakan

“hadirnya agen BRILink di desa Margajaya yang termasuk desa pedalaman maka sangat membantu proses transaksi perbankan secara efektif”¹⁷

Wawancara dengan Ibu Mustika yang menyatakan

“agen BRILink sangat menjangkau daerah terpencil, tanpa harus jauh-jauh ke bank BRI, belum lagi masyarakat yang biasanya tinggal di desa terpencil jarang melakukan transaksi ke bank langsung, jadi dengan adanya BRILink ini saya sangat terbantu”¹⁸

Wawancara dengan Ibu Wasingah yang menyatakan

“BRILink sangat menjangkau daerah terpencil, khususnya di desa Margajaya, karena mayoritas masyarakat disini aktivitasnya sebagai petani, jadi jarang sekali ke bank”¹⁹

Wawancara dengan Ibu Dwi yang menyatakan

“sangat menjangkau daerah terpencil, dan sangat efektif dalam melakukan transaksi perbankan”²⁰

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

¹⁶ Wawancara Mbak Pitri, Desa Margajaya, Senin 29 Mei 2023

¹⁷ Wawancara Ibu Tun, Desa Margajaya, Senin 29 Mei 2023

¹⁸ Wawancara Ibu Mustika, Desa Margajaya, Senin 29 Mei 2023

¹⁹ Wawancara Ibu Wasingah, Desa Margajaya, Selasa 30 Mei 2023

²⁰ Wawancara Ibu Dwi, Desa Margajaya, Selasa 30 Mei 2023

2) Memberikan Efisiensi dalam Bertransaksi Perbankan

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

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

a. Hemat Waktu

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

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan pengguna jasa agen BRILink yaitu menurut Ibu Wasingah pelayanan yang diberikan oleh agen BRILink cepat dan tidak membutuhkan

waktu yang lama hal ini yang membuat beliau melakukan transaksi di agen BRILink tanpa harus ke bank. Hal ini sesuai wawancara dengan Ibu Wasingah yang menyatakan

“adanya BRILink proses transaksi tarik tunai saya lebih cepat tanpa menguras waktu”²¹

Wawancara dengan Ibu Dwi yang menyatakan

“ketika saya melakukan transaksi tarik tunai di agen BRILink proses transaksinya sangat cepat”²²

Wawancara dengan Mbak Pitri yang menyatakan

“sangat cepat dan efisien banget proses transaksinya”²³

Wawancara dengan Ibu Mustika yang menyatakan

“transaksi di agen BRILink proses transaksinya cepat dan tanpa butuh waktu yang lama”²⁴

Wawancara dengan Ibu Tun yang menyatakan

“bener-bener membantu saya ketika ingin tarik tunai, karena prosesnya yang cepat”²⁵

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

Agen BRILink mampu melayani pengguna jasa agen BRILink dalam melakukan transaksi secara tepat waktu.

²¹ Wawancara Ibu Wasingah, Desa Margajaya, Selasa 30 Mei 2023

²² Wawancara Ibu Dwi, Desa Margajaya, Selasa 30 Mei 2023

²³ Wawancara Mbak Pitri, Desa Margajaya, Rabu 31 Mei 2023

²⁴ Wawancara Ibu Mustika, Desa Margajaya, Rabu 31 Mei 2023

²⁵ Wawancara Ibu Tun, Desa Margajaya, Rabu 31 Mei 2023

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

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

b. Resiko Mengantri Rendah

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

Menurut Ibu Tun bahwa transaksi di agen BRILink tidak perlu mengantri lama seperti halnya di bank dan dengan adanya BRILink pengguna jasa agen BRILink sangat terbantu dalam

melakukan transaksi perbankan. Hal ini sesuai wawancara dengan Ibu Tun yang menyatakan

“layanan BRILink sangat membantu dalam melakukan transaksi tanpa mengalami antrian panjang seperti di bank BRI”²⁶

Wawancara dengan Ibu Mustika yang menyatakan

“tidak perlu mengantri lama ketika transaksi di agen BRILink, cukup memberitahukan kepada agen BRILink transaksi apa yang ingin kita lakukan”²⁷

Wawancara dengan Ibu Dwi yang menyatakan

“proses transaksi di agen BRILink tanpa perlu antrian panjang, seperti di bank. Maka dari itu, saya lebih memilih melakukan transaksi di BRILink karena resiko mengantri nya rendah”²⁸

Wawancara dengan Ibu Wasingah yang menyatakan

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

Wawancara dengan Mbak Pitri yang menyatakan

“selama saya melakukan transaksi di agen BRILink tidak perlu mengantri lama, karena resiko mengantri di agen BRILink sangat rendah”²⁹

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

²⁶ Wawancara Ibu Tun, Desa Margajaya, Selasa 30 Mei 2023

²⁷ Wawancara Ibu Mustika, Desa Margajaya, Selasa 30 Mei 2023

²⁸ Wawancara Ibu Dwi, Desa Margajaya, Selasa 30 Mei 2023

²⁹ Wawancara Mbak Pitri, Desa Margajaya, Rabu 31 Mei 2023

masyarakat lebih memilih melakukan transaksi di agen BRILink dibandingkan ke bank BRI langsung.

c. Responsif

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

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

“sikap agen BRILink menolong pengguna jasa agen BRILink yang belum mengerti mengenai transaksi perbankan”³⁰

Wawancara dengan Ibu Dwi yang menyatakan

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

Wawancara dengan Ibu Mustika yang menyatakan

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

³⁰ Wawancara Ibu Wasingah, Desa Margajaya, Selasa 30 Mei 2023

Wawancara dengan Ibu Tun yang menyatakan

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

Wawancara dengan Ibu Mbak Pitri yang menyatakan

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

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

3) Memberikan Kemudahan dalam Bertransaksi Perbankan

Agen BRILink memberikan pelayanan yang mudah bagi pengguna jasa agen BRILink di Desa Margajaya dalam bertransaksi perbankan. Dimana agen BRILink sangat membantu masyarakat dalam melakukan berbagai transaksi sebagai perluasan layanan perbankan tanpa harus datang langsung dan mengantri di bank.

Penggunaan mesin EDC (*Electronic Data Capture*) yaitu mesin gesek kartu yang digunakan untuk menerima transaksi pembayaran dengan kartu kredit, kartu debit, dan kartu prepaid yang diletakkan di *merchants*. Mesin EDC dapat memberikan

kemudahan, memperlancar, mempersingkat proses transaksi pengguna jasa agen BRILink.

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

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

“saya bertransaksi di agen BRILink tidak bersentuhan langsung dengan alat mesin yang digunakan agen BRILink, jadi benar-bener mudah”³¹

Wawancara dengan Ibu Mustika yang menyatakan

“adanya BRILink membuat transaksi tarik tunai saya sangat mudah, karena hanya memberitahukan kepada agen BRILink transaksi yang ingin kita lakukan”³²

Wawancara dengan Ibu Tun yang menyatakan

“bertransaksi di agen BRILink sangat mudah, tanpa bersentuhan dengan mesin gesek”³³

³¹ Wawancara Mbak Fitri, Desa Margajaya, Selasa 30 Mei 2023

³² Wawancara Ibu Mustika, Desa Margajaya, Senin 29 Mei 2023

³³ Wawancara Ibu Tun, Desa Margajaya, Selasa 30 Mei 2023

Wawancara dengan Ibu Dwi yang menyatakan

“bertransaksi di BRILink mudah banget, cukup meyodorkan kartu ATM kita ke agen BRILink dan kita tinggal memasukkan kata sandi”³⁴

Wawancara dengan Ibu Wasingah yang menyatakan

“proses transaksi di agen BRILink mudah dan praktis, hal inilah yang membuat saya lebih memilih bertransaksi di agen BRILink”³⁵

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

4) Menunjang Kelancaran dalam Bertransaksi Perbankan

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

- Memiliki Jaringan Internet yang Lancar

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

³⁴ Wawancara Ibu Dwi, Desa Margajaya, Selasa 30 Mei 2023

³⁵ Wawancara Ibu Wasingah, Desa Margajaya, Rabu 31 Mei 2023

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

“selama bertransaksi di agen BRILink jaringan internet lancar, maka proses transaksi tarik tunai pun lancar”³⁶

Wawancara dengan Mbak Pitri yang menyatakan

“terkait masalah jaringan internet dalam bertransaksi di agen BRILink lancar-lancar saja”³⁷

Wawancara dengan Ibu Tun yang menyatakan

“jaringan internet stabil dan lancar sehingga transaksi pun lancar jaya”³⁸

Wawancara dengan Ibu Wasingah yang menyatakan

“untuk jaringan internet ketika saya ingin melakukan tarik tunai lancar, stabil dan cukup mendukung”³⁹

Wawancara dengan Ibu Dwi yang menyatakan

“ketika saya bertransaksi di agen BRILink jaringan internet nya lancar, stabil tidak ada kendala sekalipun”⁴⁰

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

³⁶ Wawancara Ibu Mustika , Desa Margajaya, Senin 29 Mei 2023

³⁷ Wawancara Mbak Pitri, Desa Margajaya, Senin 29 Mei 2023

³⁸ Wawancara Ibu Tun, Desa Margajaya, Selasa 30 Mei 2023

³⁹ Wawancara Ibu Wasingah, Desa Margajaya, Selasa 30 Mei 2023

⁴⁰ Wawancara Ibu Dwi, Desa Margajaya, Rabu 31 Mei 2023

5) Menjaga Keamanan dalam Bertransaksi Perbankan

Pada era kekinian, keamanan digital dapat lebih ditingkatkan dengan cara memberikan metode verifikasi pada setiap akses yang akan dilakukan. Terutama keamanan yang dapat dijaga dengan cara yang sederhana yaitu penggunaan PIN atau password saat mengakses akun yang dimiliki atau melakukan transaksi.

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

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

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

“setahu saya selama bertransaksi di agen BRILink tidak ada masalah apapun aman-aman saja, dan mudah-mudahan tidak ada kejadian yang diinginkan”.⁴¹

Wawancara dengan Ibu Tun yang menyatakan

*“Alhamdulillah, selama ini saya bertransaksi di agen BRILink aman terkendali”*⁴²

Wawancara dengan Ibu Mustika yang menyatakan

*“selama ini saya melakukan transaksi tarik tunai di agen BRILink aman-aman saja”*⁴³

Wawancara dengan Ibu Wasingah yang menyatakan

*“Alhamdulillah aman-aman saja, dan yang terpenting kita harus pandai-pandai merahasiakan sandi ATM kita dimanapun itu agar tidak terjadi hal yang kita inginkan”*⁴⁴

Wawancara dengan Mbak Pitri yang menyatakan

*“selama saya melakukan transaksi di agen BRILink proses nya aman dan tidak ada kendala apapun”*⁴⁵

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

BRILink merupakan suatu program Laku Pandai yang dijalankan oleh bank BRI dengan memanfaatkan agen pada

⁴¹ Wawancara Ibu Dwi, Desa Margajaya, Selasa 30 Mei 2023

⁴² Wawancara Ibu Tun, Desa Margajaya, Rabu 31 Mei 2023

⁴³ Wawancara Ibu Mustika, Desa Margajaya, Rabu 31 Mei 2023

⁴⁴ Wawancara Ibu Wasingah, Desa Margajaya, Selasa 30 Mei 2023

⁴⁵ Wawancara Mbak Pitri, Desa Margajaya, Senin 29 Mei 2023

wilayah tertentu untuk memudahkan nasabah mendapatkan layanan perbankan dengan lebih mudah serta menggunakan teknologi EDC.⁴⁶

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

Tujuan agen BRILink yaitu memberikan pelayanan perbankan khususnya pada masyarakat yang belum terlayani oleh bank secara administratif. Dengan melalui agen BRILink nasabah BRI akan mendapatkan pelayanan yang sama seperti di kantor BRI untuk melakukan setoran tabungan, penarikan secara tunai dan melakukan pembayaran melalui agen.⁴⁷

Transaksi merupakan bagian dari suatu kegiatan perusahaan, baik dalam skala besar ataupun skala kecil. Dengan terjadinya transaksi pada perusahaan maka akan terjadi perubahan pada posisi keuangan perusahaan. Semua transaksi yang dilakukan membutuhkan alat pembayaran sebagai tanda tukar menukar barang dan jasa.⁴⁸

⁴⁶ Evy Ratnasari, "Peranan Agen BRILink", *Jurnal Fokus*, Vol. 21, No. 1, Maret 2023, 192-197

⁴⁷ Jeane Elisabeth Lelengboto, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Agen BRILink PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Bitung", *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, Vol.5, No.4, Januari 2017, 45.

⁴⁸ Novia Sandra Dewi, S.E., M.M, *Transaksi Pembayaran*, (Yogyakarta: 2023), 72.

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

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

Terdapat 5 kategori dalam transaksi perbankan di Desa Margajaya Kecamatan Metro Kibang sebagai berikut:

a. Efektivitas

Efektivitas merupakan tingkat keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Maksudnya efektivitas adalah standar pengukuran yang menggambarkan tingkat keberhasilan

suatu organisasi untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan sebelumnya.⁴⁹

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

Dalam hal ini masyarakat di Desa Margajaya sangat terbantu dengan hadirnya agen BRILink ditengah pedesaan terutama bagi masyarakat yang masih belum paham mengenai transaksi perbankan. Terdapat 1 agen BRILink yang beroperasi di Desa Margajaya yang melayani proses transaksi perbankan yaitu transaksi tarik tunai dari pengguna jasa agen BRILink, maka agen BRILink dengan tetap memenuhi kebutuhan masyarakat dalam proses transaksi perbankan dengan tidak adanya perbedaan kualitas pelayanan bahkan pelayanan yang diberikan baik serta agen BRILink dapat menjangkau daerah terpencil.

Untuk itu apa yang dibutuhkan masyarakat Desa Margajaya lebih ke transaksi tarik tunai dimana mereka tanpa jauh-jauh lagi untuk melakukan tarik tunai ke bank BRI. Hal

⁴⁹ Nasruddin, "Efektivitas Agen BRILink Dalam Membantu Pelayanan Di Bank BRI KCP Sriwijaya Mataram", *Indonesian Journal Of Education And Humanity*, Vol. 1, No. 3, Agustus 2021, 169.

inilah yang membuat masyarakat di Desa Margajaya lebih memilih melakukan transaksi di agen BRILink dibandingkan ke bank BRI karena di agen BRILink pun menyediakan transaksi yang mereka butuhkan.

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

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

b. Efisiensi

Efisiensi adalah rasio antara output dan input, yaitu suatu penerapan cara-cara baru dengan tujuan meningkatkan produktivitas. Dengan tujuan organisasi dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah serta upaya tersebut dimulai dari internal organisasi. Jika organisasi mampu merangkul para

agen dengan baik yang melalui edukasi menjadi agen dan memberikan fasilitas layanan transaksi.⁵⁰

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

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

Untuk pengguna jasa agen BRILink di Desa Margajaya tidak perlu menghabiskan waktu, tenaga yang lama untuk melakukan transaksi karena bentuk transaksi yang dilakukan dapat dilakukan melalui ATM yang membuat pengguna jasa agen BRILink lebih memilih melakukan transaksi di BRILink yang dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja.

⁵⁰ Nasruddin, "Efektivitas Agen BRILink Dalam Membantu Pelayanan Di Bank BRI KCP Sriwijaya Mataram", *Indonesian Journal Of Education And Humanity*, Vol. 1, No. 3, Agustus 2021, 174.

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

c. Kemudahan

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

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

⁵¹ Badaruddin, Risma, "Pengaruh Fitur Layanan dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Masyarakat Desa Rantau Rasau Kecamatan Berbak)", *Jurnal Margin*, Vol 1, No. 1, September 2021, 4.

memotivasi masyarakat dalam menggunakan teknologi yang lebih canggih.

d. Aksesibilitas

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

e. Keamanan

Secara etimologis, keamanan (*security*) berasal dari bahasa latin yaitu *securus* yang berarti terbebas dari bahaya dan terbebas dari rasa ketakutan. Maka, dapat disimpulkan bahwa keamanan adalah suatu kondisi yang bebas dari ancaman dan bahaya.⁵³

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

⁵² Rizqa Ummiha Filda, "Pengaruh Brand Equity Dan Aksesibilitas Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan M-Banking Bank Jatim Syariah KC Madiun", *Skripsi*, (Ponorogo : UIN Ponorogo 2020)

⁵³ Azizah, RR Zahroh Hayati, "Mendefinisikan Kembali Konsep Keamanan dalam Agenda Kebijakan Negara-Bangsa", *Jurnal Diplomasi Pertahanan*, Vol. 6, Nomor 3, Juni 2021, 95.

Pengguna jasa agen BRILink di desa Margajaya selama melakukan transaksi di agen BRILink aman-aman saja tidak ada kendala apapun.

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

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

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

B. Saran

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

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

2. Bagi pengguna jasa agen BRILink diharapkan dapat meminta penjelasan kepada agen BRILink ketika terjadi masalah pada saat melakukan transaksi agar lebih memahami dan tidak menyalahkan agen BRILink.
3. Bagi civitas akademik IAIN Metro dapat menambah sumber referensi atau buku-buku yang berhubungan dengan transaksi perbankan dalam masalah transaksi secara online atau penggunaan BRILink guna menghasilkan karya-karya akademik yang bermanfaat bagi kualitas Institut Agama Islam Negeri Metro.
4. Bagi peneliti semoga dapat membantu para peneliti selanjutnya dan menjadi referensi terdahulu yang bermanfaat dan dapat dijadikan perbandingan antara penelitian yang dilakukan dengan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, H. "Analisis Penerapan BRILink di Bank BRI Kota Madiun Sebagai Upaya Mendorong Financial Inclusion", *Inventory: Jurnal Akuntansi* 2, No.1/April 2018.
- Anita, G. "Analisis Implementasi Pengembangan Agen BRILink dalam Mendukung Perekonomian Masyarakat", Skripsi, Curup : IAIN Curup, 2019.
- Azizah, R.Z.H., "Mendefinisikan Kembali Konsep Keamanan dalam Agenda Kebijakan Negara-Bangsa", *Jurnal Diplomasi Pertahanan* 6, No.3/ Juni2021
- Cahyaningrum, D. "Perlindungan Nasabah Penyelenggaraan Laku Pandai: Studi Perlindungan Nasabah Laku Pandai BCA di Jawa Tengah dan BRI di Papua", *Jurnal Negara Hukum* 7, No.2/November 2016.
- Fahrial."Peranan Bank dalam Pembangunan Ekonomi Nasional", *Ensklopedia of Journal* 1, No.1, Edisi 2/Oktober 2018.
- Habibullah, E.S. "Prinsip-Prinsip Muamalah dalam Islam", *Ad-Deenar: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* 2 02, No.01/Februari 2018
- Harahap S. "Implementasi Manajemen Syariah Dalam Fungsi-Fungsi Manajemen", *Jurnal At-Tawassuth* 2, No.1/Januari 2017.
- Hidayah, N.H. "Analisis Motivasi Nasabah BRI Menjadi Agen BRILink di Kecamatan Praya Barat Kabupaten Lombok Tengah", Skripsi, Mataram: UIN Mataram, 2020.
- Is'Adi, M., Alfiansyah, F. "Peran Agen BRILink Terhadap Peningkatan Kredit Pada Bank BRI Di PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Ambulu", LKPM, Jember : UIN Kiai Haji Achmad Siddiq 2020.
- Kementerian Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan*, Jakarta : Lajnah Pentashihan Mushaf Qur'an, Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2019.
- Komala, Y. "Analisis Persepsi dan Respon Masyarakat Terhadap Layanan BRILink di Desa Selat Kecamatan Narmada Kabupaten Lombok Barat", Skripsi, Mataram: UIN Mataram, 2022.
- Kumalasari, R., Prananingtyas, P., & Rahmanda, B. "Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Layanan Agen BRILink Pada Kegiatan Perbankan di Kantor Cabang BRI Parakan", *Jurnal Law Reform* 4, No.3/November 2018.

- Lelengboto, J.E. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Agen BRILink PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Bitung", *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen* 5, No.4/Januari 2017.
- Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Cet. Ke-36, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2017.
- Maula, I. "Tinjauan Fiqh Muamalah Terhadap Transaksi Perbankan di Agen BRILink Toko Berkah, Skripsi, Jakarta: Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ) Jakarta, 2021.
- Nasruddin, "Efektivitas Agen BRILink Dalam Membantu Pelayanan Di Bank BRI KCP Sriwijaya Mataram", *Indonesian Journal Of Education And Humanity* 1, No.3/ Agustus 2021.
- Noor, F. "Korelasi Pengaturan Upah dengan Investasi di Indonesia", *Jurnal Megister Udayana* 06, No.03/September 2017.
- Prayudi, Made Aristia, et al. "Teori Peran dan Konsep Expectation-Gap Fungsi Pengawasan dalam Pengelolaan Keuangan Desa", *EKUITAS, Jurnal Ekonomi Dan Keuangan* 02, No.4/Desember 2018.
- Ratnasari E. "Peranan Agen BRILink", *Jurnal Fokus* 21, No.1/Maret 2023.
- Risma, B. "Pengaruh Fitur Layanan dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Masyarakat Desa Rantau Rasau Kecamatan Berbak)", *Jurnal Margin* 1, No.1/ September 2021.
- Sandra D.N., S.E., M.M, *Transaksi Pembayaran*, Yogyakarta: 2023.
- Sarwono, S.W. *Teori-Teori Psikologi Sosial*, Jakarta: Rajawali Pers, 2015.
- Shafitri, D., Taufiq, M. "Analisis Perbedaan Penggunaan Transaksi Tunai Dan Non Tunai (*E-Money*) Pada Mahasiswa UPN "Veteran" Jawa Timur", *EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi* 1, No. 2/Juni 2022.
- Shobirin. "Jual Beli Dalam Pandangan Islam", *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam* 3, No.2/Desember 2015.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R & D*, Bandung: Alfabeta, 2015.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- S. Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta: PT Renika Cipta, 2017.

Trisnani, "Peran KIM Daerah Tertinggal dalam Memanage Informasi untuk Meningkatkan Pengetahuan dan Keterampilan Masyarakat Sekitar"*Jurnal Komunikasi, Media dan Informatika* 6, No.5/April 2017.

Ummiha F.R. "*Pengaruh Brand Equity Dan Aksesibilitas Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan M-Banking Bank Jatim Syariah KC Madiun*", Skripsi, Ponorogo : UIN Ponorogo 2020.

Zain, I., Akbar, Y.R. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Yogyakarta: Deepublish, 2020.

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.febi.metrouniv.ac.id, e-mail: febi.iaim@metrouniv.ac.id

Nomor : B-1401/In.28.1/J/TL.00/05/2023
Lampiran :-
Perihal : **SURAT BIMBINGAN SKRIPSI**

Kepada Yth.,
Agus Trioni Nawa (Pembimbing 1)
(Pembimbing 2)
di-

Tempat
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian Studi, mohon kiranya Bapak/Ibu bersedia untuk membimbing mahasiswa :

Nama : **AMIRUL YATI**
NPM : 1903021005
Semester : 8 (Delapan)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : PERAN AGEN BRILINK DALAM MEMUDAHKAN TRANSAKSI
PERBANKAN DI DESA MARGAJAYA KECAMATAN METRO
KIBANG

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dosen Pembimbing membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal s/d penulisan skripsi dengan ketentuan sebagai berikut :
 - a. Dosen Pembimbing 1 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV setelah diperiksa oleh pembimbing 2;
 - b. Dosen Pembimbing 2 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV sebelum diperiksa oleh pembimbing 1;
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 2 (semester) semester sejak ditetapkan pembimbing skripsi dengan Keputusan Dekan Fakultas;
3. Mahasiswa wajib menggunakan pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang telah ditetapkan dengan Keputusan Dekan Fakultas;

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 11 Mei 2023

Ketua Jurusan,



Muhammad Ryan Fahlevi M.M

NIP 19920829 201903 1 007

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik. Untuk memastikan keasliannya, silahkan scan QRCode dan pastikan diarahkan ke alamat <https://sismik.metrouniv.ac.id/v2/cek-suratbimbingan.php?npm=1903021005>. **Token = 1903021005**

ALAT PENGUMPULAN DATA (APD)

PERAN AGEN BRILINK DALAM MEMUDAHKAN TRANSAKSI PERBANKAN DI DESA MARGAJAYA KECAMATAN METRO KIBANG.

A. Wawancara terhadap Agen Brilink di Desa Margajaya Kecamatan Metro Kibang

1. Apa tujuan anda mendirikan BRILink?
2. Bagaimana pelayanan yang anda berikan ketika nasabah melakukan transaksi perbankan?

B. Wawancara terhadap nasabah Agen Brilink di Desa Margajaya Kecamatan Metro Kibang

1. Apakah dalam bertransaksi di agen BRILink sudah efektif (sesuai kebutuhan) anda?
2. Apakah ada kualitas layanan yang diberikan oleh agen BRILink terhadap nasabah pada saat melakukan transaksi perbankan?
3. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh agen BRILink terhadap nasabah ketika melakukan transaksi perbankan?
4. Apakah agen BRILink sudah menjangkau daerah terpencil dalam bertransaksi perbankan?
5. Apakah proses transaksi di agen sudah efisien (cepat)?
6. Apakah di agen BRILink tidak perlu mengantri lama dalam bertransaksi perbankan?
7. Bagaimana sikap agen BRILink terhadap nasabah yang ingin melakukan transaksi perbankan?
8. Apakah bertransaksi di agen BRILink mudah?
9. Bagaimana dengan jaringan internet pada saat anda melakukan transaksi perbankan?
10. Apakah bertransaksi di agen BRILink aman?

Mengetahui.

Dosen Pembimbing.



Agus Trioni Nawa, M.Pd
NIP. 2012009001

Metro, Mei 2023

Peneliti



Amirul Yati
NPM. 1903021005



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Inggmulyo 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: B-1521/In.28/D.1/TL.01/05/2023

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

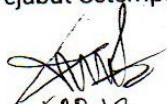
Nama : **AMIRUL YATI**
NPM : 1903021005
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di AGEN BRILINK MARGAJAYA, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PERAN AGEN BRILINK DALAM TRANSAKSI PERBANKAN DI DESA MARGAJAYA KECAMATAN METRO KIBANG".
 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 : 22 Mei 2023

Mengetahui,
Pejabat Setempat


FAP12

Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Putri Swastika SE, M.IF
NIP 19861030 201801 2 001



**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.iaim@metrouniv.ac.id

Nomor : B-1520/In.28/D.1/TL.00/05/2023
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
KETUA AGEN BRILINK MARGAJAYA
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-1521/In.28/D.1/TL.01/05/2023, tanggal 22 Mei 2023 atas nama saudara:

Nama : **AMIRUL YATI**
NPM : 1903021005
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di AGEN BRILINK MARGAJAYA, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PERAN AGEN BRILINK DALAM TRANSAKSI PERBANKAN DI DESA MARGAJAYA KECAMATAN METRO KIBANG".

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 22 Mei 2023
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Putri Swastika SE, M.IF
NIP 19861030 201801 2 001



**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

Nomor : B-4518/In.28/J/TL.01/12/2022

Lampiran :-

Perihal : **IZIN PRASURVEY**

Kepada Yth.,

**KEPALA/PEMILIK USAHA INDUSTRI
PEMBUATAN TAHU**

di-

Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi, mohon kiranya Saudara berkenan memberikan izin kepada mahasiswa kami, atas nama :

Nama : **AMIRUL YATI**
NPM : 1903021005
Semester : 7 (Tujuh)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : STRATEGI PEMASARAN PADA USAHA PEMBUATAN TAHU
DI TINJAU DARI EKONOMI ISLAM (STUDI KASUS DESA
SUKADAMAI, NATAR LAMPUNG SELATAN)

untuk melakukan prasurvey di USAHA INDUSTRI PEMBUATAN TAHU, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 16 Desember 2022

Ketua Jurusan.



Muhammad Ryan Fahlevi M.M

NIP 19920829 201903 1 007



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

NPP: 1807062F0000001

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

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-1136/ln.28/S/U.1/OT.01/08/2023**

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

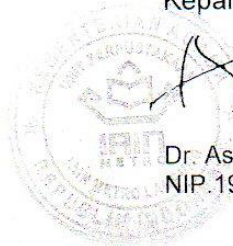
Nama : AMIRUL YATI
NPM : 1903021005
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2022/2023 dengan nomor anggota 1903021005

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 25 September 2023
Kepala Perpustakaan



As'ad
Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H., C.Me.
NIP.19750505 200112 1 002



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

Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : AMIRUL YATI
NPM : 1903021005
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **PERAN AGEN BRILINK DALAM TRANSAKSI PERBANKAN DI DESA MARGAJAYA KECAMATAN METRO KIBANG** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi Turnitin dengan **Score 18%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 26 September 2023
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah



Muhammad Ryan Fahlevi
NIP.199208292019031007



**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.iaim@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Amirul Yati
NPM : 1903021005

Jurusan /Fakultas: PBS/FEBI
Semester/TA : VIII/2023

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	21/9 2023	All skripsi lanjut dan daftar ujian	

Dosen Pembimbing

Agus Trioni Nawa, M.Pd
NIDN. 2012089001

Mahasiswa Ybs,

Amirul Yati
NPM. 1903021005



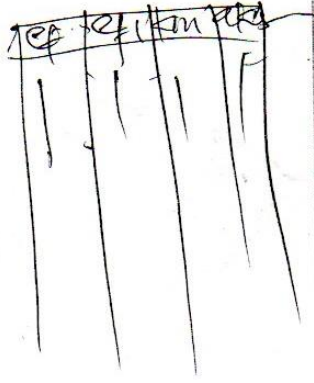
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A 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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : AMIRUL YATI
NPM : 1903021005


Fakultas/Jurusan : FEBI / PBS
Semester/TA : VIII/2023

No	Hari/ Tanggal	Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	25/05/2023	<p>1. Catat semua hasil wawancara</p> <p>2. Reduksi (kumpulkan informasi yg tidak penting). ambil yg penting.</p> <p>3. Klasifikasi (kelompokkan) data penting ke dalam 4 kategori</p> <ul style="list-style-type: none">- efek- efis- kemudahan- akses. 	

Dosen Pembimbing

Agus Trioni Nawa, M.Pd
NIND. 2012089001

Mahasiswa


Amirul Yati
NPM. 1903021005



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

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp.(0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id, website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Amirul Yati

Jurusan/Fakultas : PBS/ FEBI

NPM : 1903021005

Semester / T A : VIII/ 2023

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	5/2023 (6)	<ol style="list-style-type: none">1. rangkai Data dengan penyajian yang runtun2. pembalasan & bawakan dg hasil pen. sebelumnya.3. kesimpulan harus menjawab pertanyaan4. Soran sesuaikan dg temuan5. Abstrak perbaikan sesuai Catatan	

Dosen Pembimbing,

Agus Trioni Nawa, M.Pd
NIP. 2012009001

Mahasiswa Ybs,

Amirul Yati
NPM. 1903021005



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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Amirul Yati
NPM : 1903021005


Jurusan /Fakultas: PBS/FEBI
Semester/TA : VIII/2023

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	22/2023 06	Jelaskan masing-masing indikator pada hasil penelitian.	
	7/2023 7	Sajikan terlebih dahulu inti informasi dalam wawancara, kemudian masukkan kutipan wawancara. - Analisis menggunakan sintesis.	
	24/2023 7	Apa faktor yang menjadi pemicu akibat efek?	

Dosen Pembimbing

Mahasiswa Ybs,

Agus Trioni Nawa, M.Pd
NIDN. 2012089001


Amirul Yati
NPM. 1903021005



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.iaim@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Amirul Yati
NPM : 1903021005


Jurusan /Fakultas: PBS/FEBI
Semester/TA : VIII/2023

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	31/2023. 7	rebalasan bentuk sri + dan - Sintesis.	Aga.
	21/Agustus 2023	Kalimat perlu diperbaiki kembali. mulet. $1 + 1 = 2$	
	8/9/2023	Kategori serta data sesuai klasifikasi. - simpulan harus menjawab pert. penelitian. - novelty (aman).	

Dosen Pembimbing

Mahasiswa Ybs,

Agus Trioni Nawa, M.Pd
NIDN. 2012089001


Amirul Yati
NPM. 1903021005

DOKUMENTASI

Wawancara dengan Bapak Fariz selaku Agen BRILink



Wawancara dengan Ibu Dwi selaku pengguna jasa agen BRILink



Wawancara dengan Ibu Tun selaku pengguna jasa agen BRILink



Wawancara dengan Ibu Wasingah selaku pengguna jasa agen BRILink



Wawancara dengan Ibu Mustika selaku pengguna jasa agen BRILink



Wawancara dengan Mbak Pitri selaku pengguna jasa agen BRILink



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama Amirul Yati, lahir pada tanggal 09 September 2001 anak kedua dari dua bersaudara. Peneliti merupakan anak dari pasangan Bapak Slamet dan Ibu Mak Marohtun. Peneliti menyelesaikan pendidikan formalnya di SDN 2 Margajaya pada tahun 2013, SMPN 1 Metro Kibang pada tahun 2016, SMAN 1 Metro Kibang 2019. Pada tahun 2019 peneliti melanjutkan studi di ke perguruan tinggi dengan jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, melalui seleksi penerimaan jalur UMPTK-IN.

Bagi peneliti untuk bisa menyelesaikan Program Studi S1 bukan hal yang mudah, ada beberapa tahap yang mungkin kita memang dituntut untuk berfikir keras. Namun, dengan dukungan dari kedua orangtua, keluarga, dan sahabat yang bisa menjadi motivasi bagi peneliti, bahwa peneliti harus bisa menyelesaikan program ini dengan baik. Memasuki akhir masa studi, peneliti di jurusan S1 Perbankan Syariah IAIN Metro, peneliti mempersembahkan skripsi yang berjudul: **“Peran Agen BRILink Dalam Transaksi Perbankan di Desa Margajaya Kecamatan Metro Kibang”**.