

**ANALISIS KEPERCAYAAN MASYARAKAT
MENGUNAKAN LAYANAN BRILINK DALAM
MENINGKATKAN KEGIATAN EKONOMI
(Studi Kasus Desa Jatisari Kecamatan Kedungreja Kabupaten
Cilacap)**



SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)**

OLEH:

**ZUHRUL ANAM
NIM. 1817201213**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
JURUSAN EKONOMI DAN KEUANGAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI
PURWOKERTO
2024**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Zuhrul Anam
NIM : 1817201213
Jenjang : S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Analisis Kepercayaan Masyarakat Menggunakan Layanan BRILink Dalam Meningkatkan Kegiatan Ekonomi (Studi Kasus Desa Jatisari Kecamatan Kedungreja Kabupaten Cilacap)

Menyatakan bahwa naskah skripsi secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Purwokerto, 11 Januari 2023

Saya yang menyatakan,



Zuhrul Anam

NIM. 1817201213



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsaizu.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**ANALISIS KEPERCAYAAN MASYARAKAT MENGGUNAKAN LAYANAN
BRILINK DALAM MENINGKATKAN KEGIATAN EKONOMI (STUDI
KASUS DESA JATISARI KECAMATAN KEDUNGREJA KABUPATEN
CILACAP)**

Yang disusun oleh Saudara **Zuhrul Anam NIM 1817201213** Program Studi **S-1
Ekonomi Syariah** Jurusan Ekonomi dan Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, telah diujikan pada hari
Jumat, 19 Januari 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh
gelar **Sarjana Ekonomi (S.E.)** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Penguji

Dr. Ahmad Dahlan, M.S.I.
NIP. 19731014 200312 1 002

Sekretaris Sidang/Penguji

Naerul Edwin Kiky Aprianto, M.E.
NIP. 19930414 202012 1 004

Pembimbing/Penguji

Dr. Atabik, M.Ag.
NIP. 19651205 199303 1 004

Purwokerto, 19 Januari 2024

Mengesahkan

Dekan,



Dr. H. Jamrud Abdul Aziz, M.Ag.
NIP. 19620201 200212 1 004

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada

Yth : Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

di-

Purwokerto

Assalamualaikum WR. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, tela'ah, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari saudara Zuhri Anam NIM 1817201213 yang berjudul;

“ Analisis Kepercayaan Masyarakat Menggunakan Layanan BRILink Dalam Meningkatkan Kegiatan Ekonomi (Studi Kasus Desa Jatisari Kecamatan Kedungreja Kabupaten Cilacap)”

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN. Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Syari'ah (S.E).

Wassalamu' alaikum Wr. Wb.

Purwokerto, 04 Januari 2024

Pembimbing;



Dr. Atabik, M.Ag

NIP. 196512051993031004

ANALISIS KEPERCAYAAN MASYARAKAT MENGGUNAKAN LAYANAN BRILINK DALAM MENINGKATKAN KEGIATAN EKONOMI

(Studi Kasus Desa Jatisari Kecamatan Kedungreja Kabupaten Cilacap)

Oleh: Zuhrul Anam

NIM. 1817201213

E-mail: anamzuhru1599@gmail.com

Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

ABSTRAK

Perkembangan zaman yang semakin maju membuat teknologi turut berkembang pula sangat cepat membuat lembaga keuangan bank berlomba agar tetap maju. Pelaku lembaga keuangan memanfaatkan teknologi tersebut untuk mengembangkan produk melalui inovasi sebuah layanan. Bank Rakyat Indonesia memiliki banyak layanan dalam menunjang operasional salah satunya, yaitu layanan BRILink yang banyak digunakan masyarakat khususnya Desa Jatisari Cilacap dikarenakan memudahkan pengguna dalam melakukan kegiatan transaksi.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan yang dilakukan bersama informan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan analisis data deskriptif. Sumber data dari penelitian ini berasal dari data primer dan data sekunder yang didapatkan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, website, literatur jurnal dan buku guna untuk mendapatkan informasi dan bukti dalam proses penelitian.

Hasil penelitian ini yakni kepercayaan masyarakat menggunakan layanan BRILink sangat baik masyarakat nasabah sangat percaya terhadap layanan BRILink yang ada didesa karena layanan tersebut sudah lama berdiri dan sudah terjamin kepercayaanya. Penggunaan BRILink di Desa Jatisari Cilacap sangat membantu dalam meningkatkan kegiatan ekonomi desa yaitu salah satunya kegiatan konsumtif yang dilakukan oleh masyarakat setempat. Ada beberapa kendala yang dijumpai pada saat menggunakan BRILink diantaranya; 1. Sinyal yang tidak stabil; 2. Harus mencari tempat yang strategis pada saat transaksi berlangsung; 3. Banyaknya modal yang harus dikumpulkan. Dari beberapa kendala yang dialami para agen dan masyarakat tertutupi dengan manfaat yang diberikan oleh BRILink tersebut.

Kata Kunci: Kepercayaan, Masyarakat, Layanan BRILink, Kegiatan Ekonomi Desa, Desa Jatisari Cilacap.

**ANALYSIS OF COMMUNITY BELIEFS IN USING BRILINK SERVICES
IN INCREASING ECONOMIC ACTIVITIES
(Case Study Jatisari Village, Kedungreja District, Cilacap District)**

Oleh: Zuhrul Anam

NIM. 1817201213

E-mail: anamzuhrul1599@gmail.com

Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

ABSTRACT

As the times progress, technology also develops very quickly, making bank financial institutions compete to stay ahead. Financial institutions use this technology to development products through service innovation. Bank Rakyat Indonesia has many services to support operations, one of which is the BRILink service which is widely used by the community, especially in jatisari Cilacap village because it makes it easier for users to carry out transaction activities.

The type of research used is field research conducted with informants. This research uses qualitative methods using descriptive data analysis. The data sources for this research come from primary data and secondary data obtained through observation, interviews, documentation, websites, journal and books in order to obtain information and evidence in the research process.

The result of this research are that people's trust in using BRILink services is very good. Customers really trust BRILink services in villages because this service has been around for a long time and their trustworthiness is guaranteed. The use of BRILink in Jatisari Cilacap Village is very helpful in increasing village economic activities, one of which is consumptive activities carried out by the local community. There are several obstacles encountered when using BRILink including; 1. Unstable signal; 2. Must look for a strategic place when the transaction takes place; 3 a lot of capital must be collected. Some of the obstacles experienced by agents and the public are covered by the benefits provided by BRILink.

Keywords: Analysis, Community, Trust, BRILink, Village Economy

MOTO

“Hidup Adalah Pilihan, Saat Tak Memilih Itu Adalah Pilihanmu”

“Zuhrul Anam”



PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata-kata yang dipakai dalam penelitian skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI. Nomor: 158/1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba'	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	ṡa	ṡ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	H	ḥ	ha (dengan garis di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	ẓ	ze (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	ẓal	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	ṣ	es (dengan garis di bawah)
ض	d'ad	ḍ	de (dengan garis di bawah)
ط	Ta	T	te (dengan garis di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan garis di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Waw	W	W
ه	ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

2. Konsonan Rangkap Karena Syaddah Ditulis Rangkap

عدة	Ditulis	'iddah
-----	---------	--------

3. Ta' marbutah di akhir kata bila dimatikan ditulis h.

حكمة	Ditulis	Hikmah	جزية	Ditulis	Jizyah
------	---------	--------	------	---------	--------

(ketentuan ini tidak diperlakukan pada kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam Bahasa Indonesia, seperti zakat, salat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya)

- a. Bila diikuti dengan kata sandang "al" serta bacaan ke dua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرامة الأولياء	Ditulis	Karâmah al-auliyâ
----------------	---------	-------------------

- b. Bila ta' marbutah hidup atau dengan haraka t, *fathah* atau *kasrah* atau *dammah* ditulis dengan t

زكاة الفطر	Ditulis	Zakât al-fitr
------------	---------	---------------

4. Vokal Pendek

---◌◌---	Fathah	Ditulis	A
---◌◌---	Kasrah	Ditulis	I
---◌◌---	Dammah	Ditulis	U

5. Vokal Panjang

1.	Fathah+ alif	Ditulis	A
	جاهلية	Ditulis	Jâhiliyah
2.	Fathah+ya' mati	Ditulis	A
	تنسى	Ditulis	Tansa
3.	Kasrah+ya' mati	Ditulis	I
	كريم	Ditulis	Karîm
4.	Dammah+wawu mati	Ditulis	U
	فروض	Ditulis	Furûd

6. Vokal Rangkap

1.	Fathah+ya" mati	Ditulis	Ai
	بينكم	Ditulis	Bainakum
2.	Fathah + wawu mati	Ditulis	Au
	قول	Ditulis	Qaul

7. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan apostrof

أنتم	Ditulis	a'antum
أعدت	Ditulis	u'iddat

8. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf qomariyah

القياس	Ditulis	al-qiyâs
--------	---------	----------

b. Bila diikuti huruf syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf syamsiyyah yang mengikutinya, serta menggunakan huruf I (el)-nya.

السماء	Ditulis	As-samâ
--------	---------	---------

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya.

ذوى لفروض	Ditulis	Zawi al-furûd
-----------	---------	---------------

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah yang telah memberikan nikmat dan karunianya sehingga hambanya bisa hidup berkecukupan tanpa kekurangan nikmat. Shalawat dan salam tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW atas syafaat beliau sehingga kehidupan manusia sekarang bisa lebih baik. Dengan mengucap *Alhamdulillah rabbil'alam*in atas rahmat serta kasih sayang-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi saya yang berjudul “Analisis Kepercayaan Masyarakat Muslim Menggunakan Layanan BRILink Dalam Meningkatkan Kegiatan Ekonomi (Studi Kasus Desa Jatisari Kecamatan Kedungreja Kabupaten Cilacap)”.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini, saya tidak lepas dari dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak yang telah membantu penulis. Tidak ada penghargaan yang terindah selain ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya dari penulis kepada:

1. Prof. Dr. H. Ridwan, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
2. Prof. Dr. Suwito, M.Ag., selaku Wakil Rektor I Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
3. Prof. Dr. H. Sulkhan Chakim, M.Ag., selaku Wakil Rektor II Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
4. Dr. H. Sunhaji, S.Ag., M.M., selaku Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
5. Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
6. H. Sochimim, Lc., M.Si., selaku Koordinator Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

7. Dr. Atabik, M.Ag. selaku pembimbing penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi. Terimakasih atas segala bimbingan, arahan, masukan, motivasi serta kesabarannya yang telah diberikan demi terselesaikannya penyusunan skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan perlindungan serta membalas semua kebaikan bapak dengan sebaik-baik pembalasan.
8. Seluruh dosen serta staf karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri (UIN) Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
9. Seluruh staf Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
10. Pemerintah Desa Jatisari dan Agen BRILink di Desa Jatisari yang telah memberikan izin serta dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Kedua orang tua saya yaitu Bapak dan Ibu yang sangat hebat dalam merawat saya serta mendidik penulis saat ini. Semoga Allah senantiasa memberikan umur panjang serta membukakan pintu surga seluas-luasnya, *Aamiin*.
12. Kepada diri saya sendiri yang sudah berjuang dititik ini dan bersabar dan tidak putus asa dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Terimakasih I am proud of myself.
13. Kepada seluruh keluarga saya yang telah mensupport serta mendukung baik material maupun tenaga, semoga kebaikan kalian dibalas oleh Allah SWT.
14. Untuk Kamu yang sedang menemaniku dalam berjuang terimakasih selalu mensupport, semoga Allah selalau menjaga untukku, doa ku selalu menyertai. Semoga kita bisa ditakdirkan oleh Allah.
15. Serta seluruh pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Yang tidak dapat disebutkan satu persatu, semoga Allah membalas kebaikan kalian semua.

Tiada kata yang dapat penulis ungkapkan untuk menyampaikan rasa terimakasih selain hanya doa yang bisa terucap, semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis kelak dapat mendapatkan balasan serta imbalan dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak sekali dan jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mohon kritik serta saran yang membangun agar dijadikan bahan evaluasi untuk penulisan karya tulis selanjutnya dan semoga skripsi ini dapat membantu dan bermanfaat bagi siapapun yang membanya. *Amin ya rabbal'amin.*

Purwokerto, 11 Januari 2024



Zuhurul Anam

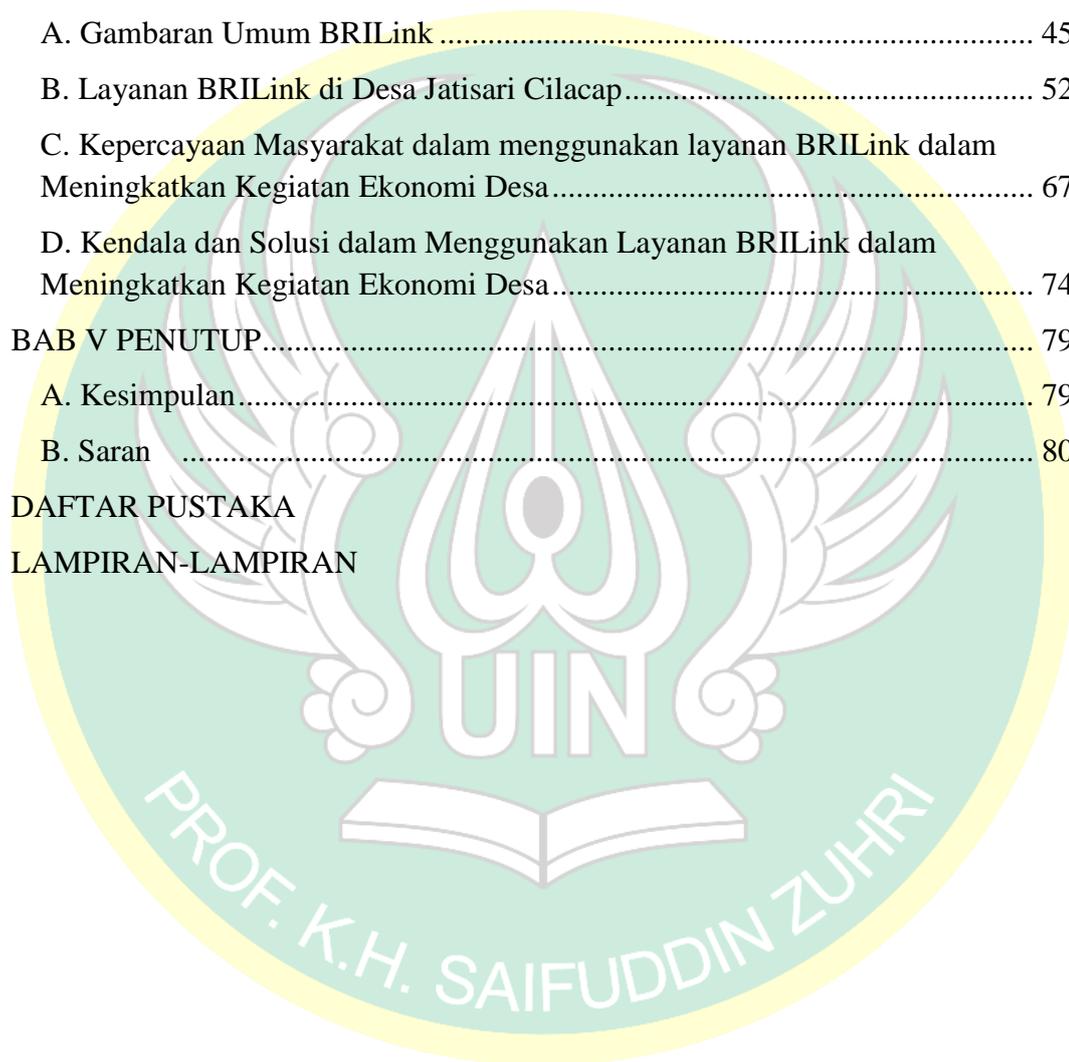
Nim:1817201213



DAFTAR ISI

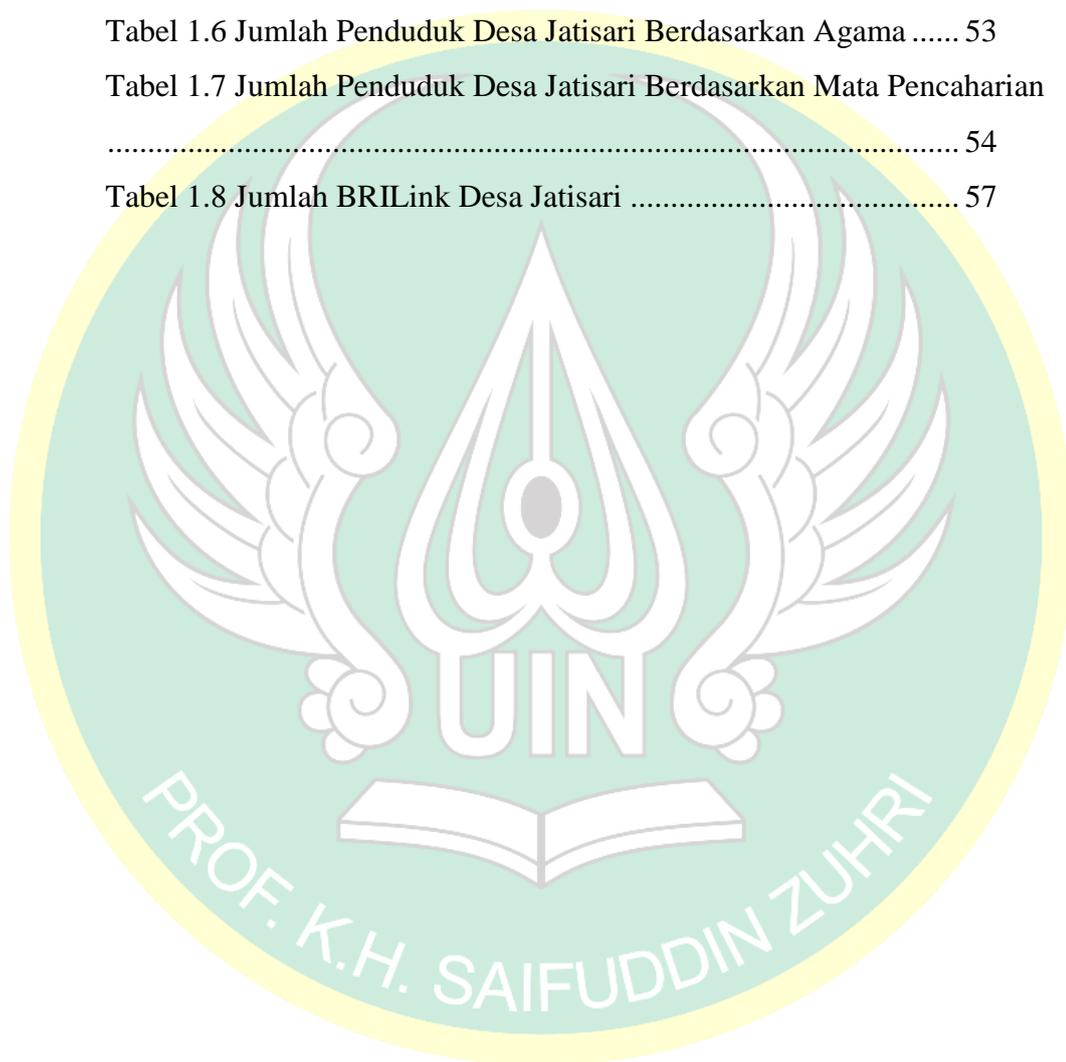
HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT.....	v
MOTO.....	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB-INDONESIA	vii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Definisi Operasional	10
C. Rumusan Masalah.....	11
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	11
E. Kajian Pustaka	12
BAB II LANDASAN TEORI	19
A. Kepercayaan	19
B. Masyarakat.....	24
C. BRILink	26
D. Ekonomi Desa	30
E. Kegiatan Ekonomi Desa	32
F. Landasan Teologis	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
A. Jenis Penelitian	38
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	38

C. Subjek dan Objek Penelitian.....	39
D. Sumber Data	39
E. Teknik Pengumpulan Data.....	40
F. Teknik Analisis Data.....	42
G. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
A. Gambaran Umum BRILink	45
B. Layanan BRILink di Desa Jatisari Cilacap.....	52
C. Kepercayaan Masyarakat dalam menggunakan layanan BRILink dalam Meningkatkan Kegiatan Ekonomi Desa.....	67
D. Kendala dan Solusi dalam Menggunakan Layanan BRILink dalam Meningkatkan Kegiatan Ekonomi Desa.....	74
BAB V PENUTUP.....	79
A. Kesimpulan.....	79
B. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengguna Agen BRILink	7
Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 1.3 Jumlah Pengguna BRILink	48
Tabel 1.4 Wilayah Desa Jatisari	52
Tabel 1.5 Jumlah Penduduk Desa Jatisari Berdasarkan kelamin	53
Tabel 1.6 Jumlah Penduduk Desa Jatisari Berdasarkan Agama	53
Tabel 1.7 Jumlah Penduduk Desa Jatisari Berdasarkan Mata Pencaharian	54
Tabel 1.8 Jumlah BRILink Desa Jatisari	57



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Mesin EDC.....	59
Gambar 1.2 Data Transaksi Agen BRILink.....	63



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Daftar Pertanyaan Wawancara dengan Agen BRILink
- Lampiran 2 : Daftar Pertanyaan Wawancara dengan Nasabah BRILink
- Lampiran 3 : Daftar Pertanyaan Wawancara dengan Pemerintah Desa
- Lampiran 4 : Dokumentasi
- Lampiran 5 : SKL Komprehensif
- Lampiran 6 : SKL Seminar Proposal
- Lampiran 7 : Sertifikat KKN
- Lampiran 8 : Sertifikat PPL
- Lampiran 9 : Sertifikat Aplikom
- Lampiran 10 : Sertifikat BTA PPI
- Lampiran 11 : Surat Izin
- Lampiran 12 : Riwayat Hidup



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan digital teknologi pada era sekarang berkembang sangat cepat. dimana teknologi digital membantu kegiatan-kegiatan suatu lembaga, institusi ataupun perorangan. Dalam pelaksanaannya teknologi sangat membantu pekerjaan, tugas ataupun kewajiban yang diberikan serta danya perkembangan teknologi digital memberikan dampak sendiri bagi kesenjangan masyarakat. Penggunaan teknologi saat ini sangat diminati, oleh berbagai macam banyak kalangan baik remaja anak muda bahkan kalangan orangtua karena dengan penggunaan teknologi banyak masyarakat mengalami kemudahan dalam meringankan pekerejaan. Pengertian teknologi dan informasi sendiri merupakan suatu teknologi yang digunakan untuk mengelola data meliputi memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, manipulasi data dengan berbagai cara untuk mendapatkan informasi yang berkualitas. Informasi yang dibutuhkan akan relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintah strategis untuk pengambilan keputusan (Dayat surya,2012).

Teknologi yang berkembang sangat pesat membuat masyarakat harus waspada dalam menggunakan teknologi. Masyarakat harus memilah serta memilih teknologi yang nantinya akan dipakai dan digunakan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan memilih teknologi yang tepat baik, dan benar maka kebutuhan yang tadinya susah akan bisa diselesaikan dengan mudah dan karena adanya teknologi masyarakat dengan mudahnya mengakses informasi baik mengenai sesuatu yang sedang dibutuhkan bahkan nanti yang akan dibutuhkan. Teknologi yang sangat pesat juga mempunyai dampak yang negatif yang begitu besar terhadap kehidupan manusia baik individu maupun kelompok. Salah satunya yaitu dengan adanya teknologi

membuat para kumpulan oknum bebas diluaran sana untuk melakukan kejahatan dengan begitu mudah. Dimana dampak negatif perkembangan teknologi yaitu banyak terjadinya kejahatan internet, berupa penipuan, dan dengan adanya teknologi memudahkan terjadinya penyebaran kekerasan melalui media sosial (Ratnaya, 2011).

Banyaknya kejahatan yang terjadi dimedia sosial yang mana disebabkan oleh salah satu dampak dari adanya teknologi. Membuat masyarakat harus ekstra berhati-hati dalam memilih serta mengambil keputusan baik dalam memilih produk yang akan dipakai atau layanan yang akan diambil. Kejadian yang banyak dan sering dijumpai masyarakat yaitu sulitnya mencari suatu layanan yang bagus terpercaya dan nyaman dipakai serta aman untuk digunakan jangka panjang yang digunakan untuk menunjang kegiatan manusia baik kelompok maupun individu untuk melakukan dan mempermudah pekerjaan. Untuk menunjang pekerjaan perlunya sebuah layanan yang baik dan bagus agar masyarakat merasa aman dan terlindungi. Sesuai dengan pengertian layanan yaitu sebuah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh organisasi maupun perorangan kepada konsumen (*customer*) yang tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki hanya mampu dirasakan dan dinikmati (Davidow dan Utal 2015).

Perkembangan teknologi yang semakin pesat membuat para instansi-instansi besar dalam segala bidang akan banyak melakukan suatu usaha inovasi pada produknya untuk terus berkembang dan bertahan kedepanya. Salah satunya dalam bidang keuangan yaitu perbankan. Guna menghadapi era 4.0 perbankan perlu mengeluarkan sebuah inovasi untuk bersaing secara kompetitif dengan menggunakan teknologi yang berkembang yaitu dengan melakukan inovasi layanan untuk mempermudah transaksi para nasabah. Dengan menambah inovasi dalam sebuah layanan pastinya menambah kualitas layanan yang ada sehingga nasabah tertarik untuk tetap menggunakan layanan yang ada dalam sebuah brand atau produk yang ada diperusahan tersebut menurut

Kotler dalam Widagdo (2011) menjelaskan bahwa pelayanan merupakan setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Teknologi yang semakin maju akan tetapi masih banyak masyarakat yang belum menjangkau informasi dan belum memahami betul mengenai perbankan serta kegunaan perbankan dan manfaatnya sendiri dikarenakan oleh banyak faktor yang menyebabkan masyarakat susah memahami perbankan karena beberapa hal yang perlu difikirkan. Diantaranya yaitu akses ketempat lokasi yang masih sulit dijangkau, sambungan internet yang masih kurang memadai serta kurangnya edukasi masyarakat mengenai pemahaman serta fungsi perbankan, dan masih banyaknya masyarakat yang belum mempercayai perbankan sebagai tempat menyimpan uang karena masih menggunakan penyimpanan uang pada zaman dahulu (Hidayah, 2020).

Faktor penyebab masyarakat masih belum memahami betul mengenai perbankan. Dan belum sepenuhnya meyakini perbankan sebagai wadah untuk menyimpan uang maka diperlukanya sebuah edukasi yang lebih untuk memberikan informasi mengenai peran perbankan, fungsi perbankan dan manfaat perbankan supaya masyarakat mempercayai perbankan sebagai wadah dalam membantu kegiatan transaksi masyarakat dengan edukasi yang baik, membuat nasabah merasa aman untuk memaki layanan tersebut. Dimana kepercayaan menurut Morgan dan Hunt (2004) merupakan rasa percaya kepada mitra yang saling berhubungan. Jadi dalam menjalin hubungan baik seseorang maupun organisasi mitra harus berdasarkan rasa kepercayaan agar saling terbuka sehingga tidak ada pihak yang dirugikan.

Indikator kepercayaan sendiri dalam perusahaan perbankan sangatlah penting dimana indikator kepercayaan dapat menunjang keberhasilan perusahaan untuk mencapai kepercayaan para nasabahnya sehingga perusahaan perbankan dapat bertahan dan terus beroperasi

dikarenakan rasa percaya nasabah tersebut terhadap produk atau layanan yang diberikan. Menurut Doney dan Cannon (dikutip oleh Kusmayadi, 2007). Terdapat beberapa indikator kepercayaan yang dijadikan bahan tolak ukur suatu kepercayaan.

Pertama adalah kehandalan yang merupakan sikap konsistensi dalam serangkaian pengukuran yang dilakukan perusahaan dalam melakukan usahanya dari dulu hingga sekarang, yang kedua kejujuran dimana perusahaan menawarkan produk atau jasanya sesuai dengan informasi yang diberikan, yang ketiga kepedulian dimana perusahaan harus melayani dengan baik para konsumennya, yang keempat yaitu kredibilitas dimana kekuatan atau kualitas yang ada di perusahaan untuk meningkatkan kepercayaan nasabahnya. Jadi kepercayaan dapat didapatkan jika suatu indikator tersebut di penuhi atau diberikan perusahaan dalam memasarkan produk atau jasa yang ditawarkan (Kusmayadi, 2017).

Sebagai bentuk perhatian pemerintahan terhadap dunia perbankan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengeluarkan serta menerapkan program Laku Pandai dimana program laku pandai tersebut diselenggarakan dan diikuti oleh seluruh perbankan diwilayah indonesia untuk memenuhi kebutuhan serta menyediakan produk-produk keuangan yang dibutuhkan, mudah dipahami serta dapat dijangkau oleh seluruh masyarakat untuk melancarkan kegiatan perekonomian agar tercapainya pemerataan serta peningkatan ekonomi masyarakat untuk kedepanya (<https://www.ojk.go.id/id/pages/Laku-Pandai.aspx>).

Banyak perbankan yang menerapkan program laku pandai dan telah diterapkan oleh OJK. Salah satunya yaitu PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang dikenal dengan sebutan layanan BRILink. PT. Bank Rakyat Indonesia menerapkan layanan BRILink sejak tahun 2014 dimana pada saat awal pertama penerapan layanan tersebut banyak diminati oleh para kalangan masyarakat. Karena layanan BRILink

tersebut sudah diawasi sendiri oleh badan otoritas jasa keuangan sehingga membuat para nasabah yang memakai dan menggunakan layanan tersebut merasa aman. Layanan BRILink yaitu sebuah layanan keagenan berupa produklayanan perpanjangan tangan antara nasabah dengan pihak BRI dengan bantuan pihak ketiga atau agen yang tentunya sudah memenuhi kriteria sebagai agen dan memenuhi persyaratan yang berlaku (<https://bri.co.id/tentang-BRILink>).

Keamanan sendiri merupakan aspek penting pada sebuah sistem perbankan (kholid, 2018). Dimana dengan sistem perbankan yang tidak aman menambah terjadinya peluang kejahatan yang dilakukan oleh oknum- oknum penjahat menjadi semakin meningkat. Misalnya masalah seperti keamanan data pribadi nasabah dan masalah keuangan para nasabah.

Keamanan data dalam suatu layanan *internet banking* sangatlah sensitif dan masih sering dipertanyakan oleh para nasabah pengguna apakah datanya sendiri akan aman dan nasabah akan berfikir kembali sebelum memutuskan menggunakan layanan tersebut. Karena nasabah sendiri takut apabila suatu layanan tersebut tidak aman dan terpercaya pastinya nanti data yang ada bisa tersebar luas dan di salah gunakan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab dan tentunya dapat merugikan nasabah yang menjadi korban.

Didalam Al-Qur'an sendiri dijelaskan mengenai transaksi yang dilakukan secara tidak tunai yaitu pada keterangan dalam surat Al-Baqarah ayat 282

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermuamalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan maka tuliskanlah" (QR. Surat Al-Baqarah ayat 282).

Oleh karena itu sebuah instansi harus dapat meyakinkan para nasabah mengenai sistem keamanan data pribadi dan keuangan para nasabah terjamin aman dan terlindungi dari pencurian data sehingga akan menambah rasa kepercayaan dari nasabah.

Dalam buku yang dibuat oleh Chandra Warsito bahwasanya kepercayaan nasabah (konsumen) dalam memilih sebuah merek atau brand yang akan dipakai dapat diukur dengan beberapa indikator yaitu merek yang jujur, merek terpercaya, dan merek aman, (Habibietal, 2014). Sama halnya yang dilakukukan oleh layanan BRILink, dimana layanan tersebut sudah terjamin merek brand, keamanan serta kepercayaan nasabah yang mana BRILink tersebut sudah diawasinya oleh Badan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sehingga menambah rasa kepercayaan nasabah untuk memakai merek tersebut atau memakai layanan BRILink tersebut.

Layanan BRILink sudah terjamin keamanan dan kepercayaannya menjadikan banyak masyarakat yang memakai layanan tersebut guna membantu meringankan masyarakat dalam melakukan aktivitas perbankan seperti halnya tarik tunai, setor tunai, transfer dan pembayaran lainnya yang berhubung dengan kegiatan perbankan. Kegunaan BRILink yang cukup variatif membuat minat masyarakat menggunakan BRILink semakin meningkat. Menurut Ismanto mengatakan minat merupakan sesuatu kecenderungan yang berada dalam diri seorang individu untuk tertarik pada objek atau menyenangi suatu objek (Ismanto, 2019). Dengan berbagai manfaat yang ada menambah minat masyarakat artinya nasabah banyak tertarik menggunakan layanan BRILink.

Jumlah agen BRILink yang tersebar diseluruh Indonesia sangat meningkat pada setiap tahunnya dikarenakan banyak diminati oleh banyak kalangan diberbagai macam baik masyarakat muslim maupun non muslim di berbagai daerah. Dengan cara dan kemudahan yang ditawarkan BRILink membuat nasabah BRI tergiur menjadi agen BRILink sebagai penghasilan tambahan serta agar menambah kegiatan

atau pemasukan keuangan untuk menambah kebutuhan sehari-hari dan bisa digunakan untuk menabung. Karena agen BRILink bekerjasama dengan pihak BRI. Dimana nasabah sebagai agen untuk memberikan berbagai layanan perbankan secara realtime online serta dimana BRI memberikan konsep *sharing fee* secara *fifty-fifty* sebagai imbalan atau upah yang diberikan sehingga para nasabah BRI tertarik untuk bergabung menjadi agen BRILink (Bank Rakyat Indonesia, 2018).

Agen BRILink tersebar diseluruh Indonesia dari pelosok negeri baik dari Sabang sampai Merauke. Jumlah agen BRILink hingga saat ini pada Desember 2021 mencapai 488 ribu agen yang tersebar 55.405 diseluruh desa di Indonesia dengan lingkup 15.440 oleh Bumdes dan 7.500 hadir pada pasar tradisional yang berada di Indonesia. Jumlah agen BRILink yang semakin meningkat juga mencerminkan bahwa komitmen yang diberikan BRI untuk semakin dekat dengan para nasabah serta masyarakat dalam melayani masyarakat dengan setulus hati. Transaksi BRILink juga mengalami peningkatan yang sangat drastis bahkan mengungguli transaksi Uang Elektronik (UE) pada tahun 2021. Dimana volume transaksi melalui BRILink mencapai Rp.1.002 triliun. Angka tersebut jauh melebihi transaksi (UE) pada periode Januari sampai Oktober 2021 hanya sebesar Rp. 239 Triliun sesuai dengan data Bank Indonesia (BI) (<https://bumn.go.id>).

Tabel 1.1 Jumlah Pengguna BRILink.

Tahun	Jumlah Nasabah
2019	673 Triliun
2020	843,21 Triliun
2021	1.002 Triliun
2022	1.297 Triliun

Sumber: <https://bumn.go.id> (Diakses pada tanggal 6 Januari 2022)

Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa peningkatan jumlah transaksi BRILink mengalami peningkatan yang sangat signifikan sekali. Dimana

pada tahun pertamanya mengalami penambahan angka dalam setiap bulanya. Dengan penambahan transaksi yang terjadi pada penggunaan layanan BRILink menandakan bahwa Agen BRILink berperan penting dalam mewujudkan inklusi dalam keuangan sesungguhnya bagi lapisan masyarakat Indonesia.

Penggunaan BRILink juga tersebar di beberapa kota kabupaten serta desa. Salah satunya yaitu berada di Desa Jatisari Kecamatan Kedungreja Kabupaten Cilacap. Desa Jatisari sendiri terletak dibagian utara Desa Ciklapa sebelah timur Kecamatan Gandrungmangu dan sebelah Selatan Desa Kedungreja. Masyarakat Penduduk Desa Jatisari sendiri bermacam-macam ada yang berasal dari asli Desa Jatisari dan banyak juga pendatang baru yang ingin merantau serta mengadu nasib didesa. Kebanyakan penduduk Desa Jatisari mayoritas beragama muslim dimana Masyarakat Muslim sendiri banyak kita jumpai diberbagai macam daerah diseluruh Indonesia. Masyarakat muslim di Desa Jatisari rata-rata bekerja sebagai petani dan dengan sampingan mengambil nira atau badeg yang merupakan bahan baku untuk pembuatan gula merah (<https://p2k.stekom.ac.id>).

Penduduk masyarakat Desa Jatisari yang kebanyakan beragama muslim dan bermata pencarian sebagai petani serta pekerja serabutan menjadikan masyarakat desa belum memahami betul mengenai teknologi informasi yang sedang berkembang. Oleh karena itu, perlunya sebuah inovasi teknologi yang baru yang dapat memudahkan para petani dan pekerja lainnya dalam membantu pekerjaannya yaitu inovasi yang baik terpercaya dan aman sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang rata-rata petani dan beragama muslim. Masyarakat muslim merupakan sebutan untuk seseorang yang memeluk agama Islam dan beriman kepada Nabi Muhamad SAW serta kitab Al Qur'an (Muhmud Muhsinin, 2017).

Desa Jatisari sendiri merupakan salah satu desa tempat adanya layanan BRILink atau Agen BRILink yang tersebar diseluruh Indonesia. Terdapat banyak Agen BRILink yang ada di Desa Jatisari Kecamatan

Kedungreja Kabupaten Cilacap, penggunaan layanan BRILink sangat meningkat dan banyak diminati dengan bukti pada setiap harinya pelaku Agen BRILink bisa melayani nasabah sebanyak 80 lebih nasabah pada setiap harinya menurut Bapak Kharir selaku Agen BRILink pada saat diwawancarai, bahwa penggunaan BRILink di Desa Jatisari rata-rata beragama muslim dikarenakan memang penduduk asli Desa Jatisari mayoritas beragama muslim. Dengan adanya layanan BRILink di Desa Jatisari yang mengalami peningkatan diharapkan mampu memberikan dampak positif bagi kegiatan ekonomi di Desa Jatisari sendiri.

Dengan adanya peningkatan pada jumlah transaksi BRILink di Desa Jatisari Cilacap menandakan bahwa peran BRILink sangat membantu dalam melakukan kegiatan ekonomi masyarakat Desa Jatisari Kabupaten Cilacap. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepercayaan yang membuat masyarakat Desa Jatisari banyak menggunakan layanan BRILink. karena sesuai dengan fenomena yang terjadi penggunaan BRILink banyak dimininasi dan meningkat setiap harinya, Serta disukai masyarakat Desa Jatisari Kecamatan Kedungreja Kabupaten Cilacap. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut menjadi sebuah penelitian. Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian lebih dalam serta lebih jauh lagi dengan judul penelitian ***“ANALISIS KEPERCAYAAN MASYARAT MENGGUNAKAN LAYANAN BRILINK DALAM MENINGKATKAN KEGIATAN EKONOMI (Studi Kasus Desa Jatisari Kecamatan Kedungreja Kabupaten Cilacap)”***

B. Definisi Operasional

Untuk memudahkan dalam memahami suatu permasalahan yang akan dibahas maka peneliti menerapkan deskripsi fokus yang mana Deskripsi fokus yaitu suatu gambaran yang menjelaskan terhadap fokus permasalahan dalam sebuah penelitian yang digunakan, agar tidak ada salah paham dalam penafsiran dan istilah yang ada di sebuah skripsi yang berjudul “Analisis Kepercayaan Masyarakat Menggunakan Layanan BRILink dalam meningkatkan Ekonomi (Studi Kasus Desa Jatisari Kecamatan Kedungreja Kabupaten Cilacap)”. Maka peneliti memberikan pengertian beberapa istilah dan penjelasan yang terdapat dalam judul skripsi sebagai berikut:

1. Kepercayaan Masyarakat

Kepercayaan konsumen menurut Mowen (2012:312) adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat konsumen tentang objek, atribut, dan manfaatnya. Pengertian masyarakat sendiri bisa dikatakan dengan istilah asosiasi manusia yang mana setiap manusia ingin mencapai tujuan-tujuan tertentu yang terbatas isinya, sehingga direncanakan pembentukan organisasi-organisasi tertentu (Soekanto, 1983). Jadi pengertian kepercayaan masyarakat suatu rasa percaya masyarakat terhadap suatu mitra yang saling berhubungan guna untuk mencapai suatu tujuan tertentu yang diinginkan.

2. Layanan BRILink

Layanan keagenan berupa produk layanan perpanjangan tangan antara nasabah dengan pihak BRI dengan bantuan pihak ketiga atau agen yang tentunya sudah memenuhi kriteria sebagai agen dan memenuhi persyaratan yang berlaku (Leni Amalia, 2017).

3. Ekonomi Desa

Kegiatan ekonomi adalah kegiatan yang dilakukan manusia untuk memperoleh barang dan jasa dan untuk mencapai kemakmuran hidupnya (Rahayu 2019).

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas maka permasalahan yang akan dibahas oleh penulis adalah:

1. Bagaimana kepercayaan masyarakat Desa Jatisari Kecamatan Kedungreja Kabupaten Cilacap dalam menggunakan layanan BRILink?
2. Bagaimana peran kepercayaan masyarakat menggunakan layanan BRILink untuk meningkatkan kegiatan ekonomi Desa Jatisari Kecamatan Kedungreja Kabupaten Cilacap?

D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian ini adalah

- a. Untuk menganalisis bagaimana tingkat kepercayaan masyarakat menggunakan BRILink dalam memudahkan kegiatan ekonomi Desa Jatisari Kecamatan Kedungreja Kabupaten Cilacap.
- b. Untuk Menganalisis peran BRILink dalam memudahkan kegiatan ekonomi Desa Jatisari Kecamatan Kedungreja Kabupaten Cilacap.

2. Manfaat Penelitian ini adalah

- a. Secara teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu para masyarakat Desa Jatisari dalam melakukan transaksi. Agar masyarakat merasa aman dan percaya dalam menggunakan layanan BRILink. Serta membantu para nasabah yang sudah mempunyai atau yang akan membuka layanan BRILink supaya tidak merasa ragu dalam mengambil keputusan. Sebagai acuan para agen BRILink untuk memperbaiki pelayan dan mengembangkannya serta menjaga kepercayaan yang telah diberikan. Supaya dapat membantu masyarakat untuk memudahkan dalam melakukan kegiatan-kegiatan ekonomi yang ada di Desa Jatisari Cilacap.

b. Secara Praktis

1) Bagi Penulis

Diharapkan penulis bisa menambah wawasan dan pengetahuan mengenai topik dalam penelitian ini, serta memberi informasi dan bisa dijadikan bahan masukan lagi untuk kedepannya.

2) Bagi Akademis

Hasil penelitian ini dapat menjadi sumber ilmu pengetahuan serta dapat dijadikan rujukan lagi bagi penelitian selanjutnya mengenai peran BRILink dalam membantu kegiatan ekonomi di desa.

3) Bagi Agen BRILink

Dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi lagi bagi para agen BRILink setempat dalam upaya memperbaiki kualitas pelayanan yang diterapkan dan sebagai bentuk belajar lagi mengenai kepercayaan masyarakat sehingga dapat berinovasi lagi untuk memberikan kepuasan yang lebih baik lagi kedepannya kepada para nasabahnya.

E. Kajian Pustaka

Kajian pustaka atau yang sering disebut dengan penelitian terdahulu merupakan cara yang digunakan seorang peneliti untuk melakukan sebuah perbandingan penelitian dengan menemukan daya cipta baru guna penelitian selanjutnya, yang dapat diambil dari bermacam sumber ilmiah, baik itu dalam bentuk jurnal penelitian, skripsi, disertasi ataupun dalam bentuk tesis. Dimana dengan adanya penelitian terdahulu dapat dijadikan sebagai bahan acuan dan bahan referensi dalam sebuah penelitian baik yang sedang dibuat atau untuk penelitian selanjutnya. Hal tersebut dilakukan agar dapat menggali informasi secara lebih rinci terkait dengan topik penelitian yang sedang di teliti oleh peneliti sekarang. Adapun

beberapa penelitian yang memiliki keterkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu:

Penelitian yang dilakukan oleh Nurul Haque Hidayah yang berjudul "Analisis Motivasi Nasabah BRI Menjadi Agen BRILink Di Kecamatan Praya Barat Kabupaten Lombok Tengah" penelitian tersebut menjelaskan bahwa apa saja motivasi masyarakat menggunakan layanan BRILink dengan objek penelitiannya sendiri yaitu nasabah yang membuka BRILink atau bisa disebut agen BRILink. Pada penelitian tersebut menunjukkan hasil yaitu motivasi masyarakat Kabupaten Lombok menjadi agen BRILink yaitu terdapat menjadi 3 motivasi, yang pertama motivasi ekonomi dimana dengan adanya BRILink pemilik BRILink dapat menambah penghasilan, yang ke dua yaitu motivasi sosial dimana dengan adanya BRILink menambah kegiatan-kegiatan sosial dan dapat bertemu dengan para masyarakat pengguna BRILink lainnya, yang ke tiga yaitu menambah motivasi berprestasi dengan menjadi Agen BRILink sendiri menanbah prestasi seseorang sebagai nasabah bank BRI.

Pada Jurnal hukum dan ekonomi syariah yang dibuat oleh Muhamad Hanafi Zuardi dan Rita Rahim pada tahun 2020 jurnal tersebut berjudul "Analisis Keputusan Nasabah Menggunakan BRILink". Dalam penelitian tersebut pokok permasalahannya yaitu apa saja aspek yang mempengaruhi nasabah menggunakan layanan BRILink serta seberapa cepeat perkembangan. Pada jurnal penelitian tersebut menghasilkan aspek yang mempengaruhi masyarakat Banjarejo Lampung Timur khususnya pada produk 38B Banjarejo yaitu didukung dari hasil wawancara yaitu 47% karena pelayanan yang cepat serta pelayanan yang tepat waktu serta pelayanan yang tidak dibatasi dengan jam sedikit penjelasan dengan menggunakan layanan BRILink nasabah dapat menghemat waktu karena pelayanan yang cepat tidak harus mengantri serta layanan BRILink bisadi akses kapanpun dan dimanapun. Kedua yaitu dengan pertimbangan wawancara yang menunjukkan bahwa 26% yaitu terpenuhinya kebutuhan transaksi perbankan yang dibutuhkan karena tidak harus datang ke bank

secara langsung. Yang ketiga yaitu *place* dengan presentasi 19,3 % yang didukung dengan lokasi BRILink yang dekat dengan tempat tinggal masyarakat, serta terpercaya aman dan strategis. Yang keempat yaitu aspek *price* yang didukung dengan adanya wawancara yaitu sebesar 6,8 % dimana dengan biaya administrasi dan biaya transportasi pada saat melakukan layanan BRILink lebih ringan dan hemat dari pada biaya pada saat melakukan transaksi langsung di bank terdekat.

Penelitian selanjutnya yaitu dilakukan oleh Siti Khodijah (2023). Dimana penelitian tersebut menjelaskan mengenai faktor fitur, kepercayaan serta keamanan apakah dapat menambah minat generasi milenial menggunakan layanan *internet banking*. Pada penelitian ini menggunakan 3 variabel untuk menguji apakah variabel tersebut dapat berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan BRILink. Adapun hasil yang dari penelitian ini menunjukkan bahwa ke 3 faktor tersebut dapat menambah minat nasabah secara persial dan simultan. Adapun secara perspektif ekonomi islam variabel fitur, keamanan dan kepercayaan juga dapat menambah minat nasabah dalam menggunakan layanan tersebut sesuai sesuai yang tercantum di surah Ar Ra'ad ayat 11 yang mana menjelaskan mengenai keinginan dan minat pada kehidupan dunia supaya dapat tercapainya semua tujuan yang diinginkan.

Penelitian selanjutnya yaitu penelitian yang masih sama membahas mengenai BRILink yang diterbitkan oleh Wahyu Lestari pada (2019). Penelitian ini menjelaskan mengenai faktor-faktor apa saja yang menentukan nasabah menjadi agen BRILink pada nasabah uniitsumber bening. Hasil yang ditemukan pada penelitian ini yaitu faktor-faktor yang menentukan nasabah menjadi agen BRILink 1. Dimana layanan BRILink tersebut sudah diawasi oleh Badan Otoritas Jas Keuangan (OJK) sehingga menambah rasa aman para agen nasabah BRILink dan nasabah lainnya yang memakai layanan. 2. Yaitu faktor pribadi seperti umur dan jabatan. dengan bertambahnya umur seseorang pastinya mempunyai pendapatan tetap dan ingin pendapatan tersebut berkembang maka kebanyakan

masyarakat menginginkan usaha sampingan yang dapat menunjang ekonomi keluarga. 3. Faktor psikologi faktor tersebut menambah motivasi serta persepsi pembelajaran dan memori sehingga menambah minat nasabah sendiri. 4. Yaitu faktor sosial dan budaya yang mempunyai status social untuk menetap pada status social tersebut karena ingin dihargai dan dipercayai.

Dari beberapa uraian diatas yang menjelaskan mengenai penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang dapat diambil kesimpulan bahwa persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu peneliti mengambil permasalahan mengenai layanan BRILink, adapun perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang terdapat di subjek, tempat dan waktu penilitian. Peneliti mengambil fenomena yang sedang terjadi dikalangan masyarakat yaitu mengenai jumlah penggunaan layanan BRILink yang terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Selain itu penelitian yang dilakukan mengabil permasalahan yang lebih mendalam dari penelitian terdahulu.

Dibawah ini, peneliti mencantumkan letak perbedaan anantara penelitian terdahulu dan penelitian saat ini yang disajikan dalam bentuk tabel dibawah ini.

Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu.

No	Peneliti, Tahun, Judul	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1	Nurul Haque Hidayah, (2020). <i>Analisis Motivasi Nasabah BRI Menjadi Agen BRILink Di Kecamatan Praya Barat Kabupaten Lombok Tengah.</i>	Hasil penelitian ini yaitu motivasi nasabah BRI menjadi agen BRILink terbagi menjadi tiga, yaitu 1. Motivasi Ekonomi, 2. Motivasi Sosial dan 3. Motivasi Berprestasi	Persamaanya yaitu pada jenis penelitian serta permasalahan yang dipake. Perbedaanya yaitu pada tahun, tempat penelitian serta variabel yang dipakai.

2.	<p>Muhamad Hanafi Zuardi, Rita Rahim, (2020). <i>Analisis Keputusan Nasabah Menggunakan BRILINK.</i></p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa produk BRILink di 38 B Banjarrejo Lampung Timur adalah 47,9% yang didukung oleh pertimbangan hasil wawancara yaitu pelayanan yang cepat, pelayanan tepat waktu dan pelayanan yang tidak dibatasi jam kerja. Pertimbangan kedua adalah 26,0% yang didukung oleh pertimbangan hasil wawancara yaitu mengenai terpenuhinya kebutuhan transaksi perbankan yang dibutuhkan nasabah. Pertimbangan ketiga adalah place dengan persentase 19,3%. Pertimbangan keempat aspek <i>price</i> yang didukung dengan adanya wawancara yaitu sebesar 6,8 % dimana dengan biaya administrasi</p>	<p>Persamaanya pada jenis penelitan serta permasalahan yang sama yaitu BRILink. Perbedaanya yaitu pada tempat penelitaian yang diambil serta variabel independen yang dipakai.</p>
3.	<p>Siti Khodijah (2023). <i>Pengaruh Fitur Layanan, Kepercayaan, dan Keamanan Terhadap Minat Generasi Milenial Menggunakan Internet Banking (Studi Pada</i></p>	<p>Hasil dari penelitian ini yaitu fitur layanan kepercayaan serta keamanan menunjukkan pengaruh terhadap minat nasabah menggunakan layanan internet banking secara persial dan simultan. Adapun secara perspektif ekonomi islam variabel fitur, keamanan dan kepercayaan juga dapat menambah minat nasabah dalam menggunakan layanan</p>	<p>Persamaan penelitian ini yaitu pada variabel yang digunakan yaitu kepercayaan serta layanan internet banking. Adapun perbedaan penelitiannya yaitu pada jenis penelitian, objek penelitian serta waktu penelitian yang dilakukan.</p>

	<i>Masyarakat Generasi Milenial Pringsewu).</i>	tersebut sesuai sesuai yang tercantum di surah Ar Ra'ad.	
4.	Wahyu Lestari (2019). <i>Faktor-Faktor Yang Menentukan Keputusan Nasabah Menjadi Agen BRILink (Studi Kasus Nasabah BRI Unit Sumber Bening)</i>	Hasil yang ditemukan pada penelitian ini yaitu faktor-faktor yang menentukan nasabah menjadi agen BRILink 1. Dimana layanan BRILink tersebut sudah diawasi oleh Badan Otoritas Jas Keuangan (OJK) sehingga menambah rasa aman para agen nasabah BRILink dan nasabah lainnya yang memakai layanan tersebut. 2. Yaitu faktor umur. 3. Yaitu faktor psikologi dan yang ke 4. Faktor social dan budaya.	Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan ditulis penulis yaitu pada jenis penelitian, permasalahan yang digunakan menggunakan layanan BRILink serta metode pengumpulan data yang digunakan tan teknik analisa data yang digunakan juga sama. Perbedaan penelitian ini yaitu pada objek atau tempat yang digunakan serta waktu yang digunakan juga berbeda.
	Gustian Anita (2019). <i>Analisis Implementasi Pengembangan Agen BRILink Dalam Mendukung Perekonomian Masyarakat</i>	Hasil penelitian ini berguna untuk memahami seperti apa Analisis Implementasi pengembangan Agen BRILink di masyarakat. Diantaranya yaitu Bank mendapat keuntungan yaitu edukasi perbankan yang lebih efektif dan menghilangkan batas-batas formal layanan perbankan, keuntungan Agen BRILink adalah memperoleh margin, dagangan diwarung menjadi laku, dan membantu perekonimin mereka, sedangkan keuntungn bagi nasabah adalah adanya agen BRILink lokasi lebih dekat dari pada Bank,	Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu jenis penelitian yang digunakan sama-sama menggunakan penelitian kualitatif dan juga subjek dalam penelitian ini juga sama mengangkat agen BRILink dalam permasalahan. Adapun perbedaan penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu yaitu lokasi penelitian dimana lokasi yang dipilih peneliti berbeda dengan penelitian terdahulu serta narasumber yang dipakai juga sedikit berbeda. Tahun yang peneliti melakukan penelitian juga berbeda yaitu pada tahun 2023

		mudah untuk dijangkau ataupun bertransaksi, tidak perlu susah payah mengantri dan lainnya	sedangkan peneliti terdahulu melakukan penelitian pada tahun 2019.
--	--	--	---



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kepercayaan

1. Pengertian Kepercayaan

Kepercayaan merupakan kemampuan yang digunakan untuk menyandarkan diri dari hubungan dengan kelompok atas dasar keyakinan dengan resiko nantinya yang akan didapat. Dimana kepercayaan sendiri merupakan suatu keyakinan atau kemaanun suatu kelompok atau mitra kerjasama untuk pertukaran sehingga menjalin hubungan jangka waktu yang lama agar menghasilkan suatu karya ataupun kinerja yang positif. Menurut definisinya, kepercayaan adalah keadaan psikologis yang menimbulkan keyakinan dalam menyelesaikan transaksi pelanggan dan menjunjung tinggi janji untuk memperlakukan klien secara adil dan menawarkan keuntungan kepada konsumennya (Mahardika, 2017).

Morgan dan Hunt (2004) menunjukkan kepercayaan, yaitu memiliki keyakinan pada orang yang berhubungan dengan seseorang. Lebih jauh lagi, kepercayaan merupakan tanda psikologis yang menumbuhkan kepercayaan transaksional. Sedangkan kepercayaan itu sendiri mengharuskan atau mengharuskan seseorang bertindak dengan cara tertentu agar berpikir bahwa pasangan yang bekerjasama dapat membawa manfaat dan juga menumbuhkan keyakinan bersama bahwa pernyataan tersebut juga dapat dipercaya oleh orang lain. (Kusmayadi, 2007).

Kepercayaan pelanggan didefinisikan sebagai basis pengetahuan pelanggan dan seluruh kesimpulan yang diambil pelanggan tentang segala aspek bisnis yang berfungsi sebagai mitra dalam mengelola barang, kualitas, dan manfaat (Mashur, 2006).

Mendapatkan kepercayaan pelanggan itu sulit dan memerlukan waktu karena tidak dapat diperoleh melalui satu percakapan atau

pertukaran ide. Sebaliknya, hal ini memerlukan komunikasi yang terus-menerus dan pengembangan pengetahuan mitra. Dengan penjelasan diatas dapat dikatakan bahwasanya membangun hubungan baik dalam sektor industri tertentu akan memudahkan dapat dipercaya dan lebih mungkin terjadinya karena dilakukan evaluasi berulang-ulang. Adapun sama halnya seperti halnya sebuah transaksi dengan jangka pendek dan dengan jangka panjang dimana dengan transaksi tersebut pastinya melibatkan resiko yang ada dengan penuh ketidakpastian dari pelanggan didalam lingkungan (Dhoni, 2017).

Berdasarkan beberapa penjelasan yang telah diberikan sebelumnya mengenai kepercayaan dapat diambil intinya yaitu kepercayaan adalah rasa yakin yang dimiliki seseorang terhadap apa yang diyakini baik dalam konteks kepercayaan terhadap suatu mitra kelompok, individu. Serta komitmen yang telah disepakati baik dalam individu ataupun dalam kerjasama antar mitra yang saling membutuhkan untuk mencapai tujuan tertentu yang disepakati bersama. Dapat disimpulkan kepercayaan pelanggan sendiri bahwasanya sangat tergantung kepada kualitas dari suatu layanan yang diberikan oleh perbankan, apakah layanannya memuaskan atau tidak. Pelanggan yang menerima layanan berkualitas tinggi akan lebih percaya, dan kepercayaan memperkuat rasa aman yang ditawarkan layanan tersebut. Dimana pelayanan yang baik akan dapat memberikan jaminan keamanan kepada nasabah agar nasabah sendiri merasa aman serta nyaman pada saat menggunakan layanan perbankan tersebut.

Kepercayaan pelanggan dipengaruhi secara positif oleh layanan berkualitas tinggi. Meskipun memberikan layanan berkualitas tinggi tidak diragukan lagi meningkatkan skor kepuasan klien atau pelanggan, klien yang bahagia juga membuat kami, penyedia layanan, bahagia. Tentunya pelayanan yang baik memberikan dampak positif terhadap suatu kepercayaan pelanggan terhadap penyedia produk atau penyedia layanan dimana dampak positif yang dapat diambil yaitu

dengan pelayanan yang berkualitas menambah rasa keyakinan, puas, nyaman dan lebih percaya dengan menambah fitur-fitur yang ada disebuah layanan juga menambah nasabah ingin terus tetap bekerjasama kepada mitra penyedia layanan tersebut karna merasa terpercaya.

Rasa kepercayaan merupakan bagian vital dalam sebuah komitmen perjanjian yang sudah terjadi bahkan akan dilakukan. Dimana komitmen tersebut dapat terealisasi dan bisa menjadi suatu yang berarti. Dimana rasa kepercayaan ada jika suatu pelanggannya sendiri mempercayai bahwa penyedia layanan dapat diandalkan, dan tentu saja, penyedia layanan adalah bisnis yang sangat handal (Siti Wulandari, 2017). Membangun rasa kepercayaan pada suatu hubungan tentunya bukan suatu hal yang mudah apalagi pada suatu layanan yang nantinya dipakai oleh banyak kalangan akan tetapi sebuah kepercayaan sangatlah bermanfaat dan penting meskipun pada pihak yang dipercaya tidaklah mudah untuk mendapatkan kepercayaan tersebut pastinya memerlukan usaha yang baik yaitu dengan melalui usaha bersama yang cukup panjang.

Indikator kepercayaan sendiri dalam perusahaan perbankan sangatlah penting dimana indikator kepercayaan dapat menunjang keberhasilan perusahaan untuk mencapai kepercayaan para nasabahnya Terdapat beberapa indikator kepercayaan yang dijadikan bahan tolak ukur suatu kepercayaan, antara lain

1. Kehandalan

Kehandalan ini adalah pola pikir yang konsisten dalam berbagai metrik yang digunakan perusahaan dalam menjalankan operasinya dari masa lalu hingga saat ini. Sikap konsisten yang diberikan perusahaan dalam mengeluarkan sebuah produk baik dalam segi manfaat serta kekurangan yang diberikan.

2. Kejujuran

Ketika perusahaan menyediakan barang atau jasanya sesuai dengan rincian yang diberikan pada suatu layanan atau produk, sehingga dengan informasi yang sesuai jadi nasabah yakin kepada produk tersebut dan jika memang kualitas yang didapatkan kurang jadi nasabah tidak serta merta dibohongi dengan klaim janji-janji yang diberikan dari produk perusahaan tersebut.

3. Kepedulian

Dimana perusahaan harus melayani dengan baik para konsumennya. Rasa tersebut merupakan rasa peduli yang diberikan perusahaan terhadap para konsumennya sehingga konsumen tetap setia terhadap perusahaan tersebut.

4. Kredibilitas

Kekuatan atau atribut yang dimiliki perusahaan untuk lebih menarik pelanggan. Jadi kepercayaan dapat didapatkan jika suatu indikator tersebut di penuhi atau diberikan perusahaan dalam memasarkan produk atau jasa yang ditawarkan (Kusmayadi, 2017).

Kepercayaan konsumen merupakan sebuah rasa percaya atau pengetahuan dimiliki oleh para konsumen serta konsumen juga yang menyimpulkan semua kesimpulan yang dibuat mengenai suatu objek, atribut, dan manfaatnya (Mowen dan Minor, 2002,312).

1. Objek (*Objects*), dalam bentuk barang, orang, usaha, atau apa pun yang mencerminkan nilai dan sikap seseorang.
2. Atribut (*Attributes*) atribut atau fitur, yang menentukan apakah suatu objek memilikinya atau tidak.
3. Manfaat (*Benefits*) manfaat yang ditawarkan bisnis kepada pelanggan setelah penggunaan produk atau layanan.

Adapun jenis-jenis kepercayaan sendiri menurut Mowen dan Minor (2002) menyatakan bahwa kepercayaan seseorang membentuk

beberapa tiga jenis kepercayaan yaitu:

1. Kepercayaan Atribut-Objek

Adalah informasi tentang sesuatu dengan karakteristik unik yang dikenal sebagai keyakinan yang diungkapkan sebagai atribut objek. Seseorang dapat memberikan contoh, seperti orang, benda, atau jasa.

2. Kepercayaan Manfaat-*attribute*

Adalah orang-orang yang mencari barang dan jasa yang dapat memenuhi kebutuhan mereka dengan memberikan solusi atas kesulitan mereka. Dengan kata lain, memiliki kualitas akan menghasilkan banyak keuntungan.

3. Kepercayaan manfaat objek (*object-benefitbeliefs*)

Ini adalah jenis Kepercayaan ketiga yang mungkin muncul ketika mengasosiasikan sesuatu dengan keuntungan. Persepsi konsumen mengenai sejauh mana barang, orang, atau jasa tertentu menawarkan manfaat yaitu bermanfaat atau tidak dikenal sebagai keyakinan objek manfaat.

Terdapat beberapa elemen terpenting dari kepercayaan, menurut Barnes (2003) terdapat beberapa elemen penting dari kepercayaan yaitu diantaranya:

1. Kepercayaan dapat didefinisikan sebagai suatu keyakinan yang dapat diperoleh dari peristiwa-peristiwa sebelumnya, khususnya dari tindakan dan pengalaman yang telah terjadi sebelumnya.
2. Sifat-sifat yang diharapkan dari seorang pasangan, misalnya dapat diandalkan dan dapat dipercaya.
3. Kemampuan mengambil risiko merupakan prasyarat kepercayaan.
4. Merasa aman dan yakin pada pasangan merupakan prasyarat kepercayaan.

Manfaat dari kepercayaan sendiri dapat dilihat sendiri dari persepsi konsumen yang telah menggunakan layanan atau produk. Menurut Morgan et al. (dalam Akbar Parvez, 2009) beberapa manfaat dari adanya kepercayaan

1. Pemasar mungkin termotivasi oleh kepercayaan untuk bekerja dengan mitra dagang guna berusaha menjaga keutuhan hubungan mereka saat ini.
2. Kepercayaan memilih keuntungan jangka panjang yang diantisipasi dengan tetap berpegang pada mitra saat ini dibandingkan kemungkinan jangka pendek.

Mendapatkan kepercayaan dari pemasar lain melalui rasa yakin bahwa kolega mereka tidak akan membuat kesalahan dengan membiarkan orang lain memanfaatkan peluang dan tidak akan membiarkan peluang yang dapat merugikan pasar dapat menginspirasi mereka untuk mengambil risiko yang dapat diperhitungkan. ditangani dengan bijaksana.

B. Masyarakat

1. Pengertian Masyarakat

Ungkapan “*a union of families*” dapat digunakan untuk mendefinisikan masyarakat sebagai gabungan dari berbagai unit keluarga. Hubungan antar individu melahirkan organisasi yang pada akhirnya membentuk masyarakat secara keseluruhan (Khairuddin, 2008). Sedangkan masyarakat merupakan suatu kesatuan yang mengalami proses menjadi masyarakat sehingga dapat beradaptasi dan bertahan hidup. Interaksi antar individu mungkin saja membentuk masyarakat secara keseluruhan. Akan terjadi timbal balik atau pengaruh antara kehidupan seorang individu dengan kehidupan individu lainnya dalam kehidupan bermasyarakat (Soetomo, 2009).

Karena masyarakat hanya dapat didefinisikan berdasarkan dirinya sendiri, maka masyarakat tidak dapat diberikan atribut khusus atau

ruang lingkup yang dapat berfungsi sebagai panduan untuk melakukan penyelidikan ilmiah. Kata “masyarakat” sendiri mencakup berbagai kalangan, mulai dari masyarakat yang bodoh, sederhana, hingga masyarakat canggih yang sadar akan kemajuan terkini di negaranya. Kata "masyarakat" juga dapat merujuk pada organisasi manusia yang terorganisir baik besar maupun kecil (Soekanto, 1983).

Sekumpulan besar atau kecil orang-orang yang semuanya terikat satu sama lain dan mempunyai pengaruh satu sama lain secara individu disebut sebagai masyarakat. Lebih lanjut, masyarakat dapat dipahami sebagai suatu hubungan antarmanusia yang di dalamnya masing-masing individu mempunyai cita-cita untuk mencapai serangkaian tujuan yang terbatas, yang mengarah pada pendirian organisasi-organisasi tertentu dengan sengaja (Soekanto, 1983).

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa masyarakat terdiri dari individu-individu yang saling berhubungan satu sama lain dan saling mempengaruhi sehingga membentuk suatu organisasi yang disebut masyarakat dan mempunyai tujuan. Ketika orang-orang berkolaborasi untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif, apa yang sebelumnya sulit dicapai menjadi mudah dicapai.

2. Ciri-Ciri Masyarakat

Suatu masyarakat merupakan suatu bentuk kehidupan bersama manusia yang mempunyai ciri-ciri sebagai berikut :

- a. Selalu ada dua orang atau lebih yang hidup bersama dalam masyarakat manusia.
- b. Menghabiskan banyak waktu bersama, seiring berjalannya waktu, komunikasi dan aturan yang mengatur hubungan antarpribadi berkembang.
- c. Seluruh kesadaran manusia merupakan komponen kesatuan.
- d. Melahirkan kebudayaan yang memajukan kebudayaan (Soekanto, 1983).

3. Pembagian Masyarakat

Cara terbentuknya masyarakat mendatangkan pembagian dalam:

- a. Masyarakat pemaksa, seperti negara, masyarakat tahanan, masyarakat pengungsi atau buronan, dan sebagainya, mempunyai ciri-ciri *Gesellschaft* di luar dan ciri-ciri *Gemeinschaft* di dalam kelompoknya.
- b. Masyarakat yang terpisah diklasifikasikan sebagai berikut:
Masyarakat alami adalah masyarakat yang berkembang secara alami. Kelompok etnis atau suku yang bersifat *Gemeinschaft* adalah mereka yang memiliki hubungan darah atau keturunan dan biasanya masih tinggal di daerah terpencil dengan budaya yang relatif primitif dan sedikit akses terhadap dunia luar.

4. Syarat Fungsional Masyarakat

Suatu masyarakat akan dapat dianalisa dari sudut syarat-syarat fungsionalnya, yaitu

- a. Hubungan masyarakat sebagai suatu sistem sosial menjadi fokus fungsi adaptasi. Secara umum hal ini merujuk pada bagaimana masyarakat beradaptasi dengan keadaan disekitarnya (Soekanto, 1983).
- b. Memastikan koordinasi penting antara kontribusi terhadap organisasi adalah bagian dari tugas integrasi ini.
- c. Interaksi antara masyarakat sebagai sistem sosial dan subsistem budayanya relevan dengan fungsi pemeliharaannya.

C. BRILink

Dengan kemampuan EDC mini ATM BRI dan model *fee sharing*, BRILink merupakan perluasan layanan BRI dimana BRI bekerja sama dengan nasabah BRI sebagai agen untuk melayani transaksi perbankan masyarakat umum secara *real time online*. Pembagian komisi transaksi BRILink antara BRI dengan agen BRILink dikenal dengan istilah "*sharing fee*".

Diluncurkan pada bulan November 2014, Agen BRILink merupakan layanan agen Laku Panda Bank BRI. Melalui pemanfaatan teknologi digital, Agen BRILink bekerja sama dengan pihak lain, dalam hal ini nasabah BRI, untuk menawarkan berbagai layanan keuangan kepada masyarakat luas, baik nasabah BRI maupun non-BRI. Agen bukan merupakan pekerja Bank BRI, melainkan hanya perpanjangan tangan dari Bank BRI.

1. Tujuan Agen BRILink

Menawarkan layanan keuangan menjadi tujuan utama penerapan BRILink, terutama bagi mereka yang belum mendapatkan layanan administrasi bank. Nasabah BRI dan masyarakat umum dapat memperoleh layanan yang sama seperti di kantor BRI melalui agen BRILink. Melalui agen, masyarakat dapat melakukan transaksi tarik tunai, setor tabungan, dan pembayaran.

2. Produk dan Layanan BRILink

a. Laku Pandai

Sesuai POJK No.19/POJK.3/2014, Laku pandai adalah layanan yang menawarkan layanan perbankan dan keuangan lainnya. Pelayanan tersebut dapat diberikan tanpa memerlukan jaringan kantor, melainkan melalui kerjasama dengan pihak lain dan perlunya penggunaan sumber daya teknologi informasi.

b. T-BANK

T-Bank memberikan dukungan terhadap penyelenggaraan Layanan Keuangan Digital (LKD) melalui Agen Layanan Keuangan Digital Perorangan dalam lingkup Keuangan Inklusif, sesuai dengan PBI No.16/8/PBI/2014 dan SE BI No.16/12/ DPAU. Tidak perlu membuat nomor rekening baru karena T-Bank, produk uang elektronik berbasis server BRI, menggunakan nomor ponsel yang terdaftar sebagai nomor rekening.

c. Mini ATM BRI

Mirip dengan transaksi keuangan non tunai yang ditawarkan

oleh ATM, ini adalah *Electronic Data Capture* (EDC) yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi keuangan non tunai.

Adapun fitur-fitur yang terdapat pada mesin EDC antara lain:

- 1) Mini ATM, yang terdiri
 - a) Cek saldo, yang digunakan untuk memverifikasi berapa banyak yang dipotong dari rekening pelanggan.
 - b) Ubah PIN yang juga mengubah password keamanan kartu ATM nasabah.
 - c) Transfer: Fitur ini memungkinkan saldo debit dikirim ke bank lain atau anggota BRI lainnya.
 - d) Setor pasti, yaitu mendanai rekening tabungan klien dengan jumlah debit
- 2) Tunai, merupakan transaksi langsung dengan menggunakan uang tunai. Fitur yang terdapat pada tunai yaitu :
 - a) Setor Simpanan, Dalam skenario ini, nasabah membawa uang tunai dan ingin menyetorkannya ke rekening BRI, bisa atas nama sendiri atau atas nama orang lain.
 - b) Setoran pinjaman, dalam hal ini nasabah ingin membayar angsuran kredit langsung ke rekening pinjaman dengan membawa sejumlah uang tunai tertentu.
 - c) Penarikan tunai, dimana nasabah mengambil uang dari rekening tabungannya.

d. T-Bank

Fitur - fitur T-Bank antara lain:

- 1) Setoran Tunai/Uang Masuk, Untuk melakukan transfer, seseorang hanya perlu memasukkan nomor telepon penerima dan jumlah transfer yang diinginkan. T-Bank akan memberitahu penerima dana melalui SMS jika transaksi transfer berhasil.
- 2) Tarik tunai dan tarik tunai tersedia di ATM BRI, E-Buzz BRI, teras keliling, dan agen T-Bank bagi penerima uang atau

pemegang saldo yang telah mendaftar di T-Bank.

- 3) Uang elektronik Bank BRI atau BRIZZI merupakan alat pembayaran bagi pelaku usaha yang bermitra dengan BRI. Ciri-ciri BRIZZI adalah:

- a) Informasi saldo, menunjukkan nomor kartu, status, dan jumlah.
- b) Detail deposit, menunjukkan saldo deposit dan nomor kartu.
- c) Isi Ulang Online, Pengguna memasukkan jumlah yang ingin ditambahkan (Topup) ke saldo kartu BRIZZI.
- d) Topup deposit, Dalam kasus ini, klien memasukkan jumlah nominal yang akan ditambahkan (Topup) ke jumlah deposit.

3. Syarat Agen BRILink

Nasabah yang ingin menjadi Agen BRILink harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. Memiliki usaha minimal selama satu tahun.
- b. Selama menjadi agen, memiliki rekening tabungan kartu di BRI, menyerahkan uang jaminan sebesar Rp 3.000.000, dan saldonya diblokir.
- c. Memiliki rekening BRI yang dananya cukup untuk melakukan transaksi (sesuai batasan bank).
- d. Memiliki sertifikat usaha yang masih berlaku, dikeluarkan dari pemerintah desa.
- e. Belum menjadi agen bank penyelenggara Laku Pandai.

4. Keuntungan Menjadi Agen BRILink

- a. Menawarkan fasilitas atau layanan yang lebih baik kepada klien.
- b. Kemudahan bertransaksi dengan mesin EDC.
- c. Mendapat biaya untuk meningkatkan pendapatan agen. Tentu saja, untuk mendapatkan biaya bagi hasil, mesin EDC harus memiliki akun yang aktif. Sebab, saat bertransaksi di mesin

EDC, biaya bagi hasil langsung ditransfer ke rekening yang bersangkutan (Adi Putra, 2021).

D. Ekonomi Desa

1. Pengertian Ekonomi

Ilmu Ekonomi adalah studi tentang perilaku masyarakat dalam menggunakan sumber daya yang langka dalam memproduksi kordinitas, untuk kemudahan menyalurkannya kepada berbagai individu dan kelompok yang ada dalam suatu masyarakat (Hendar Kusnadi, 2005).

Sedangkan menurut Ali Hasan mengatakan ilmu ekonomi dalam garis besarnya dibagi menjadi dua, yakni sebagai pengetahuan positif yaitu pengetahuan sistematis dengan apa adanya, dan ilmu ekonomi normatif ini juga disebut seni yaitu suatu aturan untuk mencapai tujuan tertentu yang sudah ditetapkan dalam Al-Qur'an (Ahli Hasan, 2009).

Menurut Wahyu dkk. mengatakan ekonomi adalah ilmu yang mempelajari mengenai sumber daya terbatas untuk memenuhi kebutuhan manusia yang tak terbatas, setiap manusia membutuhkan makanan, minuman,hiburan dan lain sebagainya (Wahyu Adji, 2002).

Sistem ekonomi adalah suatu susunan dari unsur-unsur ekonomi yang saling berhubungan dan bekerja sama sebagai satu kesatuan untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan rakyat (Nana Supraitna, 2002).

Menurut Sadono, ekonomi adalah suatu studi mengenai individu-individu dan masyarakat membuat pilihan, dengan atau tanpa penggunaan uang, dengan menggunakan sumber-sumber daya yang terbatas, tetapi dapat di gunakan dalam berbagai cara untuk menghasilkan berbagai jenis barang danjasa dan mendistribusikan untuk kebutuhan konsumsi, sekarang dan dimasadatang, kepada individu dan golongan masyarakat (Sadono Sukirnao, 2010).

Dari pemaparan di atas dapat di jelaskan bahwa ekonomi merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan manusia, ekonomi merupakan suatu aktivitas yang akan dilakukan oleh manusia untuk mendapatkan kelangsungan hidup yang lebih baik, dimulai dari memproduksi, mendistribusikan, dan mengkonsumsi hal seperti ini akan selalu di lakukan sehari harinya untuk mendapatkan suatu kebutuhan seperti: makan, minum, hiburan dan lain sebagainya.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan ekonomi

Ada 6 faktor yang mempengaruhi peningkatan ekonomi, antar lain:

a. Sumber Daya Manusia (SDM)

Kualitas manusia sebagai objek dan subjek menentukan jalannya pembangunan ekonomi, sehingga menjadikan sumber daya manusia sebagai komponen vital dalam proses tersebut.

b. Sumber Daya Alam (SDA)

Tanah dan sumber daya alam termasuk kesuburan tanah, hutan, pertambangan dan kekayaan laut dianggap sebagai sumber daya alam. Sumber daya ini sangat penting untuk menyediakan bahan mentah untuk produksi.

c. Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK)

Sumber daya alam dapat diolah dengan menggunakan ilmu pengetahuan dan teknologi untuk menciptakan lahan produktif.

d. Sosial Budaya

Sosial budaya merupakan hal yang mempengaruhi perkembangan perekonomian suatu desa, karena cita-cita sosial budaya dapat membantu sekaligus menghambat upaya peningkatan perekonomian.

e. Keadaan Politik

Struktur politik suatu negara mempengaruhi pertumbuhan ekonomi daerah, yang berdampak pada perekonomian desa.

f. Sistem Pemerintahan

Pemerintahan sosialis dan liberal akan memberi warna pada proses pembangunan ekonomi suatu wilayah (Dinda, 2009).

Sementara itu, Subandi menyatakan, berikut rencana peningkatan atau pengembangan perekonomian daerah:

a. Pembangunan Sumber Daya Manusia

Meningkatkan akses terhadap layanan sosial (gizi, kesehatan, dan pendidikan) merupakan salah satu cara untuk meningkatkan sumber daya manusia. Hal ini merupakan salah satu inisiatif utama pemerintah untuk meningkatkan perekonomian masyarakat Indonesia.

b. Peranan Lembaga Swadaya Masyarakat

Lembaga swadaya masyarakat atau LSM, berperan dalam menciptakan dan melaksanakan kebijakan dan inisiatif yang bertujuan untuk mengurangi kemiskinan dan meningkatkan perekonomian. Ada empat kelompok yang termasuk dalam struktur organisasi masyarakat:

- 1) Lembaga Swadaya Masyarakat
- 2) Lembaga Pembina Swadaya Masyarakat
- 3) Organisasi sosial lainnya
- 4) Organisasi semi pemerintah (Subandi, 2008).

E. Kegiatan Ekonomi Desa

1. Pengertian Kegiatan Ekonomi

Adalah tindakan yang dilakukan seseorang untuk memuaskan suatu keinginan. Setiap individu melakukan kegiatan ekonomi dalam upaya memenuhi keinginannya. Seseorang melakukan kegiatan ekonomi tersebut guna memenuhi keinginannya untuk melakukan kegiatan tersebut. Karena kebutuhan manusia akan semakin meningkat seiring berjalannya waktu dan persediaan sumber daya untuk memenuhi kebutuhan tersebut terbatas, maka masyarakat akan terus melakukan kegiatan ekonomi tersebut

(Rahayu, 2020).

Kegiatan ekonomi adalah kegiatan yang dilakukan manusia untuk memperoleh barang dan jasa dan untuk mencapai kemakmuran hidupnya. Kegiatan (Rahayu 2019). Dan desa merupakan kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas wilayah hukum, oleh karena itu kegiatan perekonomian desa merupakan kegiatan masyarakat dalam pengembangan sistem perekonomian desa. mempunyai kekuasaan untuk mengendalikan dan mengawasi kepentingan masyarakat.

2. Macam-Macam Kegiatan Ekonomi

Menurut (Rahayu, 2019) terdapat beberapa macam-macam kegiatan ekonomi dan terbagi atas beberapa diantaranya yaitu:

a. Kegiatan Konsumsi

Kegiatan konsumsi adalah kegiatan dimana seseorang memanfaatkan barang, jasa, atau produk yang telah diproduksi oleh suatu produsen. Mengonsumsi sesuatu bisa berarti mencurahkan semuanya sekaligus atau menggunakannya lebih jarang untuk mendapatkan manfaatnya. Tujuan kegiatan konsumsi adalah untuk memenuhi kebutuhan material dan spiritual seseorang, secara berkala menghabiskan nilai guna suatu barang atau jasa, dan menurunkan nilai guna suatu barang. dapat dipisahkan ke dalam kategori berikut berdasarkan tujuan konsumsinya:

- a) Konsumsi produktif, adalah konsumsi yang dimaksudkan untuk menghasilkan barang atau jasa yang berbeda.
- b) Konsumsi konsumtif, khususnya, konsumsi yang dilakukan untuk memuaskan keinginan sendiri. Setiap konsumen mempunyai kebiasaan konsumsi yang berbeda-beda. Mengenai produk atau layanan, ini berbeda-beda berdasarkan setiap pelanggan. Tingkat konsumsi seorang konsumen dapat dipengaruhi oleh sejumlah variabel, seperti harga, pendapatan, kebiasaan, preferensi, dan produk substitusi.

b. Kegiatan Produksi

Adalah proses yang menghasilkan produk atau layanan. Ilmu ekonomi mendefinisikan aktivitas produksi sebagai aktivitas yang menciptakan produk atau jasa dengan tujuan meningkatkan nilai guna dan profitabilitas produk. Sebagaimana dijelaskan dalam definisi di atas, tujuan kegiatan produksi meliputi peningkatan kualitas produk atau jasa, menciptakan nilai bagi produk atau jasa, meningkatkan kesejahteraan masyarakat, meningkatkan pendapatan, mengembangkan bidang usaha baru, dan menjamin kemampuan perusahaan untuk terus beroperasi.

Faktor produksi adalah barang-barang yang diperlukan pada suatu kegiatan produksi yang nantinya akan digunakan dalam proses produksi. Suatu proses produksi seringkali menggunakan sumber daya manusia, sumber daya alam, sumber daya modal, dan kewirausahaan sebagai unsur produksinya.

c. Kegiatan Distribusi

Adalah taktik pemasaran yang digunakan untuk menyederhanakan dan mempercepat aliran komoditas dari produsen ke konsumen, sehingga memungkinkan komoditas tersebut digunakan dengan cara yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka dalam hal jenis, kuantitas, biaya, lokasi, dan waktu penyelesaian. Sedangkan proses distribusi merupakan suatu kegiatan pengiriman yang bertujuan untuk menggunakan fungsi pemasaran untuk meningkatkan kegunaan suatu produk baik dari segi bentuk, lokasi, dan waktu.

F. Landasan Teologis

1. Kepercayaan

Adapun pada Al-Quran dijelaskan mengenai konsep kepercayaan yaitu disebutkan pada Al-Quran surat An-Nisa ayat 58 yaitu:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا

بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya: "sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan sebuah amanat kepa yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila dalam menetapkan hukum diantara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah maha mendengar lagi maha melihat"(Q.S.An-Nisa:58)

Ayat diatas masuk kedalam ayat yang bersifat umum. Ayat tersebut menjelaskan kepercayaan merupakan sebuah amanah yang harus dijaga. Dalam proses sebuah usaha bisnis kepercayaan merupakan kunci sukses dalam mandiri sebuah bisnis. Kepercayaan masuk kedalam kunci membangun sebuah bisnis baik bisnis tersebut dijalankan didalam lingkungan secara langsung (*offline*) maupun tidak langsung (*online*). Suatu kepercayaan dibangun awal dengan rasa saling mengenal secara baik, dan dengan proses proses yang telah disepakati misalnya telah menyetujui bersama segala hal yang telah disepakati misalnya peraturan-peraturan yang ada. Begitu juga para pelaku bisnis atau usaha tentunya harus mengetahui proteksi mengenai hukum-hukum yang ada misalnya seperti norma, nilai dan etika yang harus dimiliki oleh para pelaku bisnis (Purbo, 2004).

2. MASYARAKAT

Karena manusia adalah makhluk sosial, maka tidak dapat dipungkiri bahwa manusia bergantung pada individu lain untuk dapat bertahan hidup. Oleh karena itu, kita harus menjaga hubungan kita dengan orang lain dengan baik. Bahkan jika sesama manusia telah menganiaya mereka, umat Islam diajarkan untuk memperlakukan mereka dengan baik dan penuh kasih sayang.

Allah Ta'ala menyayangi kepada orang-orang yang ingin membantu dan memberi manfaat kepada sesamanya, termasuk umat Islam dan penganut agama lain.

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا فَإِذَا جَاءَ وَعْدُ الْآخِرَةِ لِيَسْئَلَنَّكُمْ لِيَدْخُلُوا الْمَسْجِدَ كَمَا دَخَلُوا أَوَّلَ مَرَّةٍ وَلِيَبْتَلُوا

Artinya: "Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik untuk dirimu sendiri. Dan jika kamu berbuat jahat, maka (kerugian kejahatan) itu untuk dirimu sendiri. Apabila datang saat hukuman (kejahatan) yang kedua, (Kami bangkitkan musuhmu) untuk menyuramkan wajahmu lalu mereka masuk ke dalam masjid (Masjidil Aqsa), sebagaimana ketika mereka memasukinya pertama kali dan mereka membinasakan apa saja yang mereka kuasai." (QS. Al-Isra: 7)

Dalam ayat ini, Allah menyerukan kepada manusia untuk perbanyak berbuat baik dan saling menghargai kepada sesama manusia. Jika kita berbuat jahat, maka kejahatan itu akan berbalik pada diri sendiri. Namun, jika kita berbuat baik kepada sesama, maka Allah-lah yang akan membantu dan mempermudah hidup kita

3. BRILink

Sebagai agen atau perwakilan BRI, BRILink bertujuan untuk mendekatkan BRI dengan nasabahnya. Tentu saja BRILink memfasilitasi transaksi perbankan bagi masyarakat di sini. Dalam Islam, hal ini dikenal dengan istilah taawun atau saling membantu, sebagaimana tercantum dalam Surat Al-Maidah ayat 2 Al-Quran:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya: "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." (Al Quran surah Al-Maidah ayat 2)

Ayat di atas memperjelas bahwa gotong royong dalam Islam hanya diperbolehkan untuk amal sholeh. Tidak seorang pun akan benar-benar merasa hampa atau tertekan jika mereka saling mendukung. Hal

ini karena melihat orang lain mendapat manfaat dari usaha kita akan membuat hati merasakan rasa senang yang tulus.

4. Ekonomi Desa

Dalam Islam, aktivitas ekonomi merupakan salah satu komponen mu'amalah. Penelusuran lebih lanjut mengungkapkan bahwa mu'amalah termasuk dalam lingkup ibadah 'ammah, sehingga pedoman pelaksanaannya memiliki cakupannya luas. Hukum Islam bersumber dari Al-Qur'an yang memberikan standar dan prinsip yang mengatur setiap aspek keberadaan manusia di dunia ini, termasuk aktivitas ekonomi. Setiap unsur yang berkaitan dengan dasar-dasar perdagangan diatur oleh Al-Qur'an.

فَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ

Artinya: "Sempurnakanlah takaran dan timbangan, dan jangan kamu merugikan orang sedikit pun. (Qs. Al'A'raf: 85)."

Manusia tidak dibenarkan berperilaku serakah, artinya dalam segala sesuatu terutama dalam bermasyarakat harus adil, dan juga harus juga memikirkan sesama, dari ayat tersebut dijelaskan bahwa dalam berekonomi didesa harus dituntut untuk membantu terhadap sesama agar tercipta pemerataan ekonomi dalam masyarakat.

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode dalam penelitian merupakan sebuah cara yang tepat baik dan benar dalam melakukan sebuah penelitian. Metode penelitian digunakan untuk mencapai suatu tujuan tertentu dalam penelitian dengan menggunakan beberapa teknik penelitian ataupun alat penelitian tertentu. Metode penelitian sendiri yaitu suatu rangkaian metode-metode yang digunakan dalam penelitiannya, pada bagian penelitian ini akan dijelaskan mengenai bagian bagian yang akan dipake ataupun bagian yang mempengaruhi metode-metode yang akan digunakan dalam penelitian ini diantaranya yaitu:

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan mencari karakteristik sebuah permasalahan yang berhubungan dengan latar belakang penelitian dengan keadaan yang sebenarnya pada sebuah subjek yang diteliti baik perorangan, kelompok ataupun instansi tertentu (Radjab dan Andi, 2017).

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif menurut Sugiyono (2019) metode kualitatif merupakan metode yang berlandaskan dengan *filosafat post positifive* dimana digunakan untuk meneliti suatu objek yang alamiah. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif karena bersifat mendalam mengenai fenomena peristiwa terkini ataupun keadaan yang terjadi dan mengumpulkan data dengan menggunakan alat berupa observasi serta wawancara yang dilakukan dilapangan.

B. Lokasi Dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan objek atau tempat yang dijadikan penelitian guna untuk memperoleh data yang akan di perlukan oleh peneliti. Penelitian ini dilaksanakan di Desa Jatisari Kecamatan Kedungreja Kabupaten Cilacap khususnya dilakukan kepada para agen BRILink yang ada di Desa Jatisari serta masyarakat yang menggunakan

layanan BRILink di Desa Jatisari Kecamatan Kedungreja Kabupaten Cilacap. Adapun alasan peneliti mengambil lokasi penelitian di desa jatisari kecamatan Kedungreja Kabupaten Cilacap karena disana sendiri banyak para agen BRILink serta BRILink tersebut banyak diminati dan mengalami peningkatan setiap harinya.

2. Waktu Penelitian

Penelitian dengan objek Peningkatan Ekonomi di Desa Jatisari Kecamatan Kedungreja Kabupaten Cilacap dilaksanakan sejak 24 September 2023 sampai 23 Desember 2023.

C. Subjek Dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Menurut Sugiyono (2019), subjek penelitian merupakan suatu atribut atau nilai dari orang atau sifat, objek atau kegiatan yang memiliki tertentu yang ditetapkan sebagai bahan untuk dipelajari dan dilakukan penarikan kesimpulan. Subjek yang ada dalam penelitian ini ialah agen BRILink dan nasabah dan masyarakat di Desa Jatisari yang menggunakan layanan BRILink. Apakah dengan adanya layanan BRILink bisa meningkatkan kegiatan ekonomi desa.

2. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini yaitu ekonomi desa di Desa Jatisari Kecamatan Kedungreja Kabupaten Cilacap, apakah terbantu dengan adanya sebuah layanan BRILink yang ada di desa dan digunakan oleh masyarakat desa yang diharapkan mampu mempermudah dan meringankan kegiatan transaksi desa.

D. Sumber Data

Pengumpulan data dilakukan dengan melalui cara pengamatan kondisi dilapangan dan mengambil data-data yang diperlukan untuk penelitian. Dimana peneliti melakukan pengamatan dilapangan dengan mengambil

data yang diperlukan dalam penelitian untuk menyelesaikan penelitian. Data-data yang digunakan peneliliti diantaranya yaitu:

1. Data primer

Data primer sendiri yaitu data utama yang diambil peneliti secara langsung (Sugiyono, 2019). Data primer dari penelitian ini diambil dari hasil observasi di lapangan, wawancara yang dilakukan peneliti dengan pihak yang terkait atau narasumber. Data primer yang dipenelitian ini didapatkan dari observasi serta wawancara antara peneliti dengan beberapa agen BRILink yang ada di Desa Jatisari dan nasabah yang memakai layanan BRILink dengan topik analisis kepercayaan masyarakat menggunakan layanan BRILink dalam meningkatkan kegiatan kegiatan disana.

2. Data Sekunder

Data sekunder sendiri merupakan data yang didapatkan tidak secara langsung (Sugiyono, 2019). Data sekunder yang diperoleh dari penelitian ini diperoleh melalui laporan dengan cara membaca, mencari informasi dibuku-buku mengenai literatur, jurnal ekonomi syariah, berita dan sumber lainnya yang berhubungan dengan data yang akan dibahas dalam penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data sendiri sangat dibutuhkan karena untuk proses penentuan dalam suatu penelitian. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini diantaranya yaitu:

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian (Nawawi, 1996). Pada penelitian ini, penulis berkunjung dan melakukan pengamatan ketempat atau instansi yang akan dijadikan tempat penelitian. Observasi yang dilakukan peneliti bertempat di Desa Jatisari, Kecamatan Kedungreja, Kabupaten Cilacap dengan tema atau topik

“Analisis kepercayaan masyarakat menggunakan layanan BRILink dalam meningkatkan kegiatan ekonomi”.

2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan di antara para pihak, khususnya pihak pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan pihak yang diwawancarai (*interviewed*). Menurut Sugiyono (2019), untuk memberikan jawaban atas pertanyaan yang diberikan penulis dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara terhadap pihak instansi dan kepada para narasumber yang terkait dengan tema yang telah ditentukan.

Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan beberapa agen BRILink yang ada di Desa Jatisari Cilacap serta dengan nasabah yang menggunakan layanan BRILink dan pihak desa yang terkait dengan tema topik yaitu Analisis kepercayaan masyarakat menggunakan layanan BRILink dalam meningkatkan kegiatan ekonomi dengan tujuan mencari informasi yang mendalam mengenai penelitian yang akan dilakukan untuk mencapai suatu tujuan tertentu dalam penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah informasi yang didapatkan bisa dari catatan penting dari suatu perusahaan, lembaga organisasi atau pun perorangan (Hamidi, 2004). Sedangkan pengertian dokumentasi menurut Sugiyono (2013), merupakan suatu informasi yang mana bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya dari seseorang maupun kelompok. Jadi dokumentasi merupakan suatu informasi yang mana dalam tulisan ataupun gambar yang didapatkan dari lembaga organisasi yang melalui tahapan observasi dan wawancara. Dalam penelitian ini peneneliti mendapatkan informasi dengan melakukan dokumentasi berupa foto kemudian dijadikan sebagai lampiran dalam keperluan dalam penelitian.

F. Teknik Analisis Data

Analisis yang dilakukan oleh penulis yaitu analisis deskriptif kualitatif yaitu menyampaikan data secara nyata dan valid kemudian membandingkan dengan teori-teori yang sudah ada sehingga mampu menemukan hal-hal yang perlu dipertahankan dan yang perlu diubah. Analisa yang dilakukan didalam penelitian ini yaitu dilakukan secara bersamaan dengan pengumpulan data secara langsung atau biasa disebut wawancara yang dilakukan dilapangan.

Analisis data menurut sugiyono (2014) adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Menurut Miles dan Huberman (2007), aktivitas analisis data yang dilakukan yaitu:

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Pada analisis model pertama, berbagai dokumen dan data hasil observasi serta hasil wawancara dijelaskan dan kemudian dikembangkan dan tetap berklasifikasi berbasis penelitian dan selanjutnya disempurnakan melalui pengumpulan data lebih lanjut.

2. Produksi Data (*Data Reduction*)

Produksi data yaitu suatu bentuk pengevaluasi yang mengarah, meng kategorikan, memfokuskan, dan menghilangkan suatu informasi yang tidak berguna dan mengatur informasi dengan sedemikian rupa reduksi data bertujuan untuk menghasilkan suatu hasil akhir dan divalidasi.

3. Penyajian data (*data display*)

Penyajian data adalah serangkaian informasi yang memungkinkan kesimpulan penelitian yang dibuat, Penyajian data bertujuan untuk mendeteksi pola atau informasi yang bersifat penting, menarik dan menunjukkan kemungkinan untuk tindakan selanjutnya.

4. Penarikan Kesimpulan (*conclusion*)

Penarikan kesimpulan bisa dikatakan bagian dari suatu kegiatan konfigurasi yang utuh. Kesimpulan sendiri dapat ditarik ketika seseorang peneliti melakukan sebuah penelitian yang telah menyusun catatan, pola, arah, sebab akibat struktur dan berbagai pernyataan lainnya. Bila sudah menyusun semuanya baru bisa dikatakan valid dan bisa di pertanggung jawabkan.

G. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif yang berhasil dikumpulkan langkah selanjutnya yang perlu dilakukan yaitu harus dianalisa kebenarannya. Dalam penelitian ini alat yang digunakan untuk menganalisa kebenarannya yaitu teknik analisa data triangulasi. Metode triangulasi menurut Meleong (2005) merupakan sebuah teknik pemeriksaan keabsahan data yang diperoleh yang memanfaatkan data lain diluar dari data itu yang digunakan untuk pengecekan dan sebagai pembandingan terhadap data itu sendiri. Fungsi dari triangulasi digunakan untuk menyelamatkan penelitian khususnya penelitian kualitatif dari berbagai hal dan suatu kekurangan yang bersumber dengan mengandalkan sumber data dari penelitian, serta metode tunggal yang diberikan (Amalia, 2021:30). Ada 4 (empat) macam teknik triangulasi menurut yaitu diantaranya:

1. Triangulasi Metode

Merupakan suatu teknik menganalisa data dan informasi yang didapat dengan minimal menggunakan dua metode. Jika dalam penelitian informasi yang diperoleh dari wawancara maka perlu di uji kebenarannya dengan hasil observasi.

2. Triangulasi Sumber

Suatu teknik pengujian kebenaran dan keabsahan data dengan cara mencari data dan informasi yang sama dengan subyek yang berbeda. Dalam triangulasi sumber ini data yang didapatkan peneliti perlu dinyatakan kembali pada narasumber yang berbeda kemudian

harus adanya bukti dokumentasi. Hasil dari pernyataan dan pengecekan sumber dari narasumber yang berbeda digunakan untuk membuktikan data yang sudah didapatkan memiliki kebenaran yang sama atau tidak.

3. Triangulasi Situasi

Merupakan suatu bentuk pengujian kebenaran dan keabsahan data dari ucapan seseorang responden jika tidak ada orang lain dalam keadaan sendirian. Dalam triangulasi situasi faktor lingkungan sangat berpengaruh terhadap data yang dihasilkan.

4. Triangulasi Teori

Merupakan bentuk pengujian data dan informasi dengan mengkomparasikan apakah terdapat keparalelan data atau tidak (Wahyu, 2010: 102-103).

Dalam penelitian ini penulis menggunakan triangulasi sumber dalam menguji keabsahan data yang didapat. Triangulasi sumber yang digunakan penulis yaitu dilihat dari data yang didapatkan dari beberapa sumber dan diuji keabsahannya dengan sumber yang berbeda yaitu antar Agen BRILink satu dengan yang lainnya dan nasabah dengan nasabah lainnya. Dalam penelitian ini hasil wawancara yang dilakukan oleh subjek penelitian yaitu para agen BRILink yang ada di Desa Jatisari Cilacap serta para nasabah yang memakai layanan tersebut dan masyarakat setempat yang merasakan manfaat BRILink dalam meningkatkan kegiatan ekonomi desa.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum BRILink

1. Sejarah dan Perkembangan BRILink

Perkembangan teknologi yang semakin pesat membuat para instansi-instansi besar dalam segala bidang akan banyak melakukan suatu usaha inovasi pada produknya untuk terus berkembang dan bertahan kedepannya. Salah satunya dalam bidang keuangan yaitu perbankan. Dalam menghadapi era 4.0 perbankan perlu mengeluarkan sebuah inovasi untuk bersaing secara kompetitif dengan menggunakan teknologi yang berkembang yaitu dengan melakukan inovasi layanan untuk mempermudah transaksi para nasabah.

Bank dituntut untuk melakukan inovasi agar menambah para nasabah menjadi lebih nyaman dalam menggunakan layanan uang ada di bank. Bank dituntut untuk menghasilkan produk-produk layanan yang baik yang kompeten dan canggih sesuai dengan perkembangan teknologi, dan bank juga harus bisa memanfaatkan teknologi yang berkembang pesat sehingga dapat menjangkau layanan perbankan yang bermutu dan semakin luas sehingga nasabah tidak perlu datang ke kantor dan menemui *teller* dan *customer service* serta pelayan lainnya. Tujuan dari peningkatan layanan perbankan adalah untuk memungkinkan bank menciptakan fitur dan barang yang menarik bagi konsumen dan memiliki teknologi untuk mendukung fitur dan barang berkualitas tinggi. Perbankan dan lembaga keuangan Indonesia menawarkan manfaat ini (Jaene, 2017).

Salah satu inovasi perbankan lainnya adalah penambahan layanan *smart banking*. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menyelenggarakan dan melaksanakan program cerdas yang mengorganisir dan melibatkan seluruh bank di wilayah Indonesia untuk memenuhi kebutuhan dan menyediakan produk keuangan yang

diperlukan, mudah dipahami, dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat untuk memperlancar kegiatan perekonomian dalam rangka mencapai kesetaraan dan peningkatan ekonomi. Ini merupakan salah satu contoh tambahan inovasi perbankan. (<https://www.ojk.go.id/id/pages/Laku-Pandai.aspx>).

Salah satu bank yang mengadopsi layanan Laku Pandai juga disebut layanan BRILink untuk memudahkan transaksi konsumen adalah PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI). Salah satu bank terbesar di Indonesia yang dimiliki oleh pemerintah adalah Bank Rakyat Indonesia (BRI). Raden Bei Aria Wirjaatmadja mendirikan Bank Rakyat Indonesia (BRI) pada tanggal 16 Desember 1895 di Purwokerto, Jawa Tengah. Perjalanan BRI dari tahun 1895 hingga saat ini BRI didedikasikan untuk memberikan pelayanan terbaik.

BRI pertama kali didirikan pada tahun 1895, setelah kemerdekaan Republik Indonesia, berdasarkan Peraturan pemerintahan awal negara tersebut. Hal ini dilakukan pada tahun 1946. Operasional BRI terhenti sejenak pada tahun 1948 pada masa perang mempertahankan kemerdekaan, dan baru dilanjutkan kembali pada tahun 1949 setelah perjanjian Reville, yang kemudian berganti nama menjadi Bank Rakyat Indonesia. Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang terbentuk pada tahun 1960 sebagai hasil penggabungan BRI, Bank Tani dan Nelayan, dan Nedelandsche Maats, saat itu didirikan berdasarkan PERPU No. 41 Tahun 1960. Sejak 1 Agustus, Tahun 1992, status BRI mengalami perubahan sesuai dengan Undang-undang Perbankan No. 7 Tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 Tahun 1992. Pemerintah Republik Indonesia masih memegang kendali 100% atas BRI pada saat itu. Bank ini menjadi bisnis publik pada tahun 2003 ketika pemerintah Indonesia memilih untuk menjual 30% sahamnya, dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk yang masih digunakan sampai sekarang.

Bank penyelenggara Laku Pandai bekerja sama dengan Agen, baik perorangan maupun badan hukum, untuk menawarkan Produk Bank kepada masyarakat yang belum terlayani jaringan kantor bank, sebagaimana tercantum dalam Pasal 16 POJK Nomor 19/POJK.03/2014 tentang Laku Pandai. Oleh karena itu, nasabah dapat memperoleh layanan keuangan dengan mengunjungi agen, bukan ke kantor cabang bank.

Salah satu inovasi Bank BRI, BRILink mengajarkan masyarakat Indonesia dasar-dasar pengelolaan keuangan melalui pemanfaatan layanan dan produk perbankan. Dalam rangka perluasan layanan BRILink, BRI bekerja sama dengan nasabah sebagai Agen untuk menangani transaksi perbankan online *real-time* bagi masyarakat umum melalui Mini ATM EDC BRI dan model *sharing fee*. Tabungan, khususnya tabungan dasar, asuransi mikro, kredit konsumsi, dan produk keuangan lainnya merupakan beberapa layanan keuangan yang ditawarkan. Bank Rakyat Indonesia terus memperluas jaringan layanan rekening tanpa cabang atau dikenal dengan istilah “*branchless banking*” atau istilah “Agen BRILink” yang banyak dibicarakan di seluruh Indonesia.

Bank BRI memiliki layanan agen Laku Pandai Agen BRILink. Melalui pemanfaatan teknologi digital, Agen BRILink bekerja sama dengan pihak ketiga, dalam hal ini nasabah BRI berperan sebagai agen, untuk memberikan berbagai layanan perbankan kepada masyarakat, termasuk nasabah BRI dan non-BRI. Hasilnya, banyak nasabah yang tergabung dalam jaringan BRILink hingga ke desa-desa untuk melayani kebutuhan masyarakat. Masyarakat awam bisa memberikan kemudahan bertransaksi bagi Agen BRILink dengan mendatangnya langsung. Sementara itu, bagi perorangan yang telah menjalankan usaha minimal dua tahun atau bukan usaha berbadan hukum dapat mengajukan permohonan menjadi Agen BRILink. Agen juga harus memiliki alamat usaha tetap yang diketahui dengan baik oleh

masyarakat.

Jumlah agen BRILink yang tersebar diseluruh Indonesia sangat meningkat pada tahun ketahunya dikarenakan banyak diminati oleh banyak kalangan diberbagai daerah. Dengan cara dan kemudahan yang ditawarkan BRILink membuat nasabah BRI tergiur menjadi agen BRILink sebagai penghasilan tambahan serta agar menambah kegiatan atau pemasukan keangan untuk menambah kebutuhan sehari hari dan bisa digunakan untuk menabung.

Agen BRILink tersebar diseluruh Indonesia dari pelosok negeri baik dari Sabang sampai Merauke. Jumlah agen BRILink hingga saat ini mencapai 488 ribu agen yang tersebar agen yang tersebar 55.405 diseluruh desa di Indonesia dengan lingkup 15.440 oleh Bumdes dan 7.500 hadir pada pasar tradisional yang berada diIndonesia. Jumlah agen BRILink yang semakin meningkat juga mencerminkan bahwa komitmen yang diberikan BRI untuk semakin dekat dengan para nasabah serta masyarakat dalam melayani masyarakat dengan setulus hati. Transaksi BRILink juga mengalami peningkatan yang sangat drastis bahkan mengungguli transaksi uang elektronik (UE) pada tahun 2021. Dimana volume transaksi melalui BRILink mencapai Rp. 1.002 triliun angka tersebut jauh melebihi transaksi (UE) pada periode Januari sampai Oktober 2021 hanya sebesar Rp. 239 Triliun sesuai dengan data Bank Indonesia (BI) (<https://bumn.go.id>).

Tabel; 1.3 jumlah pengguna BRILink

Tahun	Jumlah Nasabah
2019	673 Triliun
2020	843,21 Triliun
2021	1.002 Triliun

2022	1.297 Triliun
------	---------------

Sumber: <https://bumn.go.id> (Diakses pada tanggal 6 Januari 2022)

Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa masyarakat yang memakai layanan BRILink mengalami peningkatan yang signifikan dalam tahun ketahunya.

2. Produk EDC BRILink

Perkembangan teknologi yang semakin pesat membuat para instansi-instansi perbankan besar dalam segala bidang akan banyak melakukan suatu usaha inovasi pada produknya untuk terus berkembang dan bertahan kedepannya. Salah satunya dalam bidang keuangan yaitu perbankan. Untuk menghadapi era 4.0 perbankan perlu mengeluarkan sebuah inovasi untuk bersaing secara kompetitif dengan menggunakan teknologi yang berkembang yaitu dengan melakukan inovasi layanan untuk mempermudah transaksi para nasabah yang mampu untuk menunjang segala kebutuhan transaksi keuangan, baik itu berupa tunai maupun non tunai.

Sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia, Bank Rakyat Indonesia (BRI) senantiasa berupaya menghadirkan layanan baru dan kreatif. *Electronic Data Capture* (EDC), yaitu sistem gesek kartu yang dapat digunakan untuk menghimpun transaksi pembayaran (pembelian), merupakan salah satu inovasi layanan yang dipraktikkan dengan kartu prabayar, debit, dan kredit yang dilakukan di masing-masing retailer agen BRILink. Bank BRI mengenakan biaya kepada Agen BRILink untuk setiap pemasangan EDC BRILink, untuk setiap transaksi yang dilakukan melalui mesin EDC BRILink. Rumus yang digunakan untuk menentukan berapa banyak bagian yang akan dibagikan masing-masing pihak dalam suatu transaksi (Dimas, 2018).

Fungsi dari adanya layanan EDC BRILink adalah sebagai berikut:

- a. Lebih banyak transaksi agen dimungkinkan karena agen dapat

menangani transaksi kartu debit dan kredit setiap hari, sehingga memudahkan konsumen berbelanja tanpa uang tunai.

- b. Menjadikan agen lebih kompetitif dengan agen di lingkungan sekitar. Hal ini agar agen dapat menangani transaksi kartu kredit dan kartu debit selain transaksi tunai. Meningkatkan volume penjualan agen karena dapat menarik klien yang tidak memiliki uang tunai, sehingga akan meningkatkan biaya dan perputaran keuangan agen. Karena transaksi pembayaran pelanggan akan langsung masuk ke nomor rekening agen, maka biaya penanganan akan turun.

Beberapa menu yang dapat digunakan oleh nasabah BRI berikut penjelasan dan cara mengoperasikan menu yang terdapat pada mesin EDC BRILink BRI:

- a. Cek saldo ATM, dalam hal ini nasabah BRI dapat melakukan pengecekan saldo ATM .
- b. Cek saldo ATM bank lain dalam hal ini nasabah bank selain BRI pun dapat memanfaatkan produk EDC BRILink BRI guna melakukan pengecekan saldo ATM yang mereka miliki. Cara pengecekan saldo tersebut sama halnya dengan nasabah BRI yang melakukan pengecekan saldo melalui EDC BRILink.
 - 1) Menu
 - 2) Pilih mini ATM
 - 3) Setelah masuk ke mini ATM, pilih informasi
 - 4) Selanjutnya pilih saldo
 - 5) Kemudian gesekan kartu ATM pada mesin EDC BRILink
 - 6) Masukkan pin ATM
 - 7) Selanjutnya pilih konfirmasi
 - 8) Langkah terakhir adalah tekan enter.
- c. Kirim uang ke rekening BRI lain. Dalam situasi ini, nasabah BRI juga dapat melakukan pengiriman uang antar rekening BRI lainnya dengan menggunakan produk BRILink EDC.

- d. Transfer dana ke rekening bank lain. Nasabah BRI juga dapat melakukan transfer dana ke rekening bank melalui layanan produk BRILink EDC.
- e. Setoran pinjaman BRI telah dilunasi. Nasabah BRI kini dapat menggunakan EDC BRILink untuk melakukan kredit atau pembayaran cicilan ke BRI.
- f. Pascabayar, Klien BRI dapat menggunakan EDC BRILink untuk membayar tagihan PLN dalam skenario ini.
- g. Pembayaran ke BPJS Melalui EDC BRILink, nasabah BRI juga dapat melakukan pembayaran BPJS.
- h. Pengisian pulsa di EDC BRILink juga tersedia untuk nasabah BRI
- i. Cek mini statement (data 5 transaksi terakhir) dan Pembayaran speedy/telkom nasabah BRI juga dapat memanfaatkan produk EDC BRILink.

3. Visi dan Misi Agen BRILink

a. Visi Agen BRILink

BRILink Agen BRILink tentunya mempunyai misi untuk mencapai tujuan yang diinginkan oleh beberapa kalangan, visi dari Agen BRILink yaitu “Bermanfaat bagi masyarakat dengan adanya Agen BRILink yang bekerja secara professional”.

b. Misi Agen BRILink

- 1) Menghasilkan agen BRILink yang dapat melayani masyarakat sekitar dengan pelayanan perbankan yang sopan, jujur, dan profesional .
- 2) Membina hubungan yang positif dan kooperatif antara agen BRILink dan Bank BRI.
- 3) Menghasilkan Agen BRILink yang tulus, imajinatif, inventif, dan terampil.
- 4) Meningkatkan kesejahteraan Agen BRILink secara finansial melalui komisi dari badan usaha Agen BRILink.

B. Layanan BRILink di Desa Jatisari Cilacap

1. Gambaran Umum Desa Jatisari Cilacap

a. Keadaan Wilayah

Desa Jatisari sering dikatakan sebagai desa peralihan atau berkembang, namun pemerintah Desa Jatisari tidak kalah jauh dengan masyarakat lainnya. Desa Jatisari terbentuk pada tahun 1991 sebagai hasil pemekaran Desa Ciklapa. Pembangunan desa Jatisari masih dilaksanakan tanpa ada insiden. Kepala desa bekerja sama dengan perangkat desa dan berperan aktif dalam pembangunan desa. Selain itu, terdapat bentuk lain dari kegiatan pembangunan aktif yang dilaksanakan dengan baik dan pendanaan pembangunan yang diperoleh dari pihak ketiga yang tidak mengikat. Keadaan sosial ekonomi masyarakat, sarana dan prasarana sosial, transportasi, pendidikan, dan lain-lain, setiap tahunnya terus membaik di Desa Jatisari.

Secara astronomis, koordinat pemukiman ini adalah 7.517823° Lintang Selatan dan 108.799295° Lintang Barat. Sedangkan Desa Jatisari berbatasan secara geografis dengan beberapa desa lainnya, yaitu:

Tabel 1.4 wilayah Desa Jatisari

Utara	Desa Ciklapa
Timur	Desa Cisumur (Kecamatan Gandrungmangu)
Selatan	Desa Bumireja
Barat	Desa Kedungreja

(https://id.wikipedia.org/wiki/Jatisari,_Kedungreja,_Cilacap)

Sebagian besar penduduk desa berprofesi sebagai petani dan petani bagi hasil karena topografi wilayahnya datar dan sebagian besar dimanfaatkan masyarakat untuk pertanian, perkebunan, dan perikanan.

b. Keadaan Penduduk Desa Jatisari

Masyarakat yang tinggal di Desa Jatisari mayoritas merupakan suku Jawa dari segi etnis. Karena lebih banyak kelahiran dibandingkan kematian di Desa Jatisari setiap tahunnya, maka jumlah penduduk desa ini pun semakin bertambah setiap tahunnya. Berikut gambaran jumlah penduduk Desa Jatisari menurut jenis kelamin dan agama:

Tabel 1.5 Jumlah Penduduk Desa Jatisari Berdasarkan Jenis kelamin

NO	Jenis Kelamin	Jumlah Penduduk
1	Laki-laki	3.996
2	Perempuan	3.597
	Jumlah	7.593

Sumber data : Monografi Desa Jatisari Tahun 2022

Berdasarkan tabel diatas jumlah penduduk desa jatisari berdasarkan jenis kelamin antara laki-laki dan perempuan lebih banyak laki-laki dari pada perempuan dengan jumlah perbandinganya yaitu sekitar laki-laki 3.996 orang sedangkan perempuan sejumlah 3.597 dengan perbedaan sekitar 399 orang.

Jumlah penduduk Desa Jatisari Kecamatan Kedungreja Kabupaten Cilacap juga dapat dilihat dari berbagai tabel dibawah diantaranya yaitu dapat dilihat dari jumlah yang agama yang dianut oleh masyarakat Desa Jatisari.

Tabel 1.6 Jumlah Penduduk Desa Jatisari Berdasarkan Agama Pada Tahun 2022

No.	Agama	Laki-laki	Perempuan	Jumlah	%
1	Islam	4501	3014	7.515 orang	98
2	Kristen	16	12	28 orang	0,03
3	Katholik	3	6	9 orang	0,01

4	Budha	7	9	16 orang	0,02
5	Hindu	12	13	26 orang	0,03
Jumlah		4.539	3.054	7.593 orang	100%

Sumber data : Monografi Desa Jatisari Tahun 2022

Berdasarkan statistik tersebut, terdapat 9 umat Katolik (0,01%), 28 umat Kristen (0,03%), dan 7.515 umat Islam (98%) yang merupakan mayoritas penduduk Desa Jatisari.

c. Mata Pencapaian Masyarakat Desa Jatisari

Penduduk Desa Jatisari dengan mayoritas penduduk yang beragama muslim memiliki keanekaragaman dalam bermasyarakat serta dan juga mayoritas penduduk asli desa bermata pencapaian sebagai petani/pekebun, buruh tani/pekebun, bangunan, karyawan swasta, pedagang, pengusaha, dan pegawai negeri sipil, TNI/POLRI serta para pengusaha, adapun pembagiannya dapat dilihat dengan table dibawah ini

1.7 Tabel Mata Pencapaian Penduduk Desa Jatisari

No	Jenis Pekerjaan	Pria	Wanita	Jumlah	%
1	Belum/Tidak Bekerja	1789	986	2775	36%
2	Lain- Lain	987	887	1874	24%
3.	Wiraswasta	1320	886	2206	29%
4	Pegawai Negeri Sipil	402	258	660	8%
Jumlah		4498	3.017	7515	100%

Berdasarkan tabel di atas, mayoritas penduduk Desa Jatisari sebanyak 2.775 jiwa atau 36% merupakan pengangguran. Kelompok terbesar berikutnya adalah wiraswasta sebanyak 2.206 orang atau 29%, pegawai negeri sebanyak 660 orang atau 8%, dan lain-lain sebanyak 1.874 orang atau 24%.

3. Agen BRILink di Desa Jatisari

Teknologi yang berkembang sangat pesat membuat masyarakat harus waspada dalam menggunakan teknologi. Masyarakat harus memilah serta memilih teknologi yang nantinya akan dipakai dan digunakan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan memilih teknologi yang tepat baik, dan benarmaka kebutuhan yang sebelumnya susah akan bisa diselesaikan dengan mudah dan karena adanya teknologi masyarakat dengan mudahnya mengakses informasi baik mengenai sesuatu yang sedang dibutuhkan bahkan nanti yang akan dibutuhkan jadi harus waspada dalam memilih sebuah layanan.

Teknologi yang semakin beragam dan banyak sekali bentuknya membuat masyarakat sangat susah membedakan teknologi yang baik dan terpercaya membuat para instansi-instansi besar dalam segala bidang akan banyak melakukan suatu usaha inovasi pada produknya untuk terus berkembang dan bertahan kedepanya. Perbankan juga perlu melakukan inovasi untuk menghadapi era 4.0 sehingga dapat bersaing secara kompetitif dengan menggunakan teknologi yang berkembang yaitu dengan melakukan inovasi layanan untuk mempermudah transaksi para nasabah. Tujuan menambah inovasi dalam sebuah layanan pastinya diharapkan agar kualitas layanan yang ada dapat berkembang sehingga nasabah tertarik untuk tetap menggunakan layanan yang ada dalam sebuah brand atau produk yang ada diperusahan tersebut menurut Kotler N Widagdo (2011).

PT. Bank Rakyat Indonesia semakin banyak menghadirkan inovasi dalam layanannya untuk menjangkau masyarakat dengan layanan perbankannya dan memberikan kemudahan bagi masyarakat agar masyarakat selalu setia menggunakan dan memanfaatkan layanan BRI dalam urusan perbankan. Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan salah satu bank yang menerapkan inovasi dalam layanannya. BRILink, program perilaku cerdas yang dijalankan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia, menjadi salah satu inovasi yang

dikeluarkan perseroan.

Layanan BRILink tersebut sudah diawasi sendiri oleh Badan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sehingga membuat para nasabah yang memakai dan menggunakan layanan tersebut merasa aman. Layanan BRILink yaitu sebuah layanan keagenan berupa produk layanan perpanjangan tangan antara nasabah dengan pihak BRI dengan bantuan pihak ketiga atau agen yang tentunya sudah memenuhi kriteria sebagai agen dan memenuhi persyaratan yang berlaku (<https://bri.co.id/tentang-BRILink>).

Agen BRILink yang tersebar diseluruh Indonesia sangat meningkat dikarenakan banyak diminati oleh banyak kalangan diberbagai macam baik masyarakat muslim maupun non muslim di berbagai daerah. Dengan cara dan kemudahan yang ditawarkan BRILink membuat nasabah BRI tergiur menjadi agen BRILink sebagai penghasil tambahan serta agar menambah kegiatan atau pemasukan keuangan untuk menambah kebutuhan sehari-hari dan bisa digunakan untuk menabung. Karena agen BRILink bekerjasama dengan pihak BRI, dimana nasabah sebagai agen untuk memberikan berbagai layanan perbankan secara realtime online serta dimana BRI memberikan konsep *sharing fee* secara *fifty-fifty* sebagai imbalan atau upah yang diberikan sehingga para nasabah BRI tertarik untuk bergabung menjadi agen BRILink (Bank Rakyat Indonesia, 2018).

Dengan kemudahan yang ditawarkan BRILink terhadap para nasabahnya membuat para nasabah BRI tergiur turut bergabung dan masuk kedalam BRILink menjadi agen BRILink didesa-desa atau dirumah sehingga dapat menambah penghasilan dalam membantu perekonomian rumah tangga. Salah satu desa yang menjadi tempat para masyarakat menambah penghasilan dengan menjadi agen BRILink yaitu Desa Jatisari Kecamatan Kedungreja Kabupaten Cilacap.

Layanan BRILink juga terdapat di Desa Jatisari Kecamatan Kedungreja Kabupaten Cilacap. Dimana di desa sana yang mayoritas

penduduk asli Desa Jatisari sendiri banyak yang menggunakan BRILink dalam kegiatan perbankan karena dianggap mudah dalam pelayanannya.

Agen BRILink telah tersebar diseluruh masyarakat Indonesia bahkan dikalangan desa-desa yang pelosok yang jauh dari mobilitas perbankan karena BRI berusaha menjadi perbankan yang terbaik dan ingin memudahkan para masyarakat untuk tetap melakukan kegiatan perbankan karena perbankan sendiri termasuk kegiatan yang diperlukan masyarakat. Sejalan dengan tujuan Bank BRI (Bank Rakyat Indonesia) yaitu menyelenggarakan operasional perbankan sebaik-baiknya dengan memberikan prioritas kepada usaha mikro, kecil, dan menengah dalam rangka mendukung pengembangan perekonomian daerah, serta menawarkan produk-produk unggulan. Layanan pelanggan terbaik melalui jaringan luas dan didukung sumber daya manusia yang tangguh, profesional dengan menerapkan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang unggul.

Salah satu desa yang sudah banyak agen BRILink yaitu Desa Jatisari Kecamatan Kedungreja Kabupaten Cilacap. Toko Kharir sendiri merupakan BRILink yang pertama ada di Desa, berdiri semenjak tahun 2014, jadi pendirian agen BRILink pertama ada di Desa Jatisari yaitu agen BRILink Toko Kharir setelah itu muncul lah beberapa nasabah yang menjadi agen BRILink di Desa Jatisari yang cukup banyak. Agen BRILink yang terdapat didesa Jatisari terbagi menjadi beberapa titik lokasi disana. Jumlah agen di Desa Jatisari sampai tahun 2023 ada sejumlah 9 agen BRILink diantaranya yaitu:

Tabel 1.8 Jumlah BRILink di Desa Jatisari Kecamatan Kedungreja, Kabupaten Cilacap

No	Nama Toko	Alamat
1.	BRILink Rizki	Ds. Tritih Rt 05/03 Jatisari

2.	BRILink Toko Mitra	Ds. Dukuh Tengah RT 01/01 Jatisari
3.	BRILink Toko Kharir	Ds. Bangunsari RT 03/05 Jatisari
4.	BRILink Azka Cell	Ds. Bangunsari RT 07/05 Jatisari
5.	BRILink Mituhu Jaya	Ds. Dukuh Tengah RT 01/02 Jatisari
6.	BRILink Amin	Ds. Bangunsari RT 02/06 Jatisari
7.	BRILink Mitra Usaha Tani	Ds. Tritih RT 01/03 Jatisari
8.	BRILink Bandara Mas	Ds. Dukuh Tengah RT 03/02 Jatisari
9.	BRILink Astiyah	Ds. Tritih RT 07/03 Jatisari

(Sumber Wawancara Dengan Agen BRILink)

Dari tabel diatas berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Kharir selaku Agen BRILink di Desa Jatisari jumlah agen BRILink yang tersebar di Desa Jatisari terdapat 9 agen yang tersebar di beberapa warung-warung, toko sembako dan tidak sedikit masyarakat Desa Jatisari yang menjadi agen BRILink saja untuk menambah tambahan penghasilan.

Peningkatan jumlah agen BRILink dari semula yang hanya berjumlah satu agen kini berkembang menjadi 9 agen merupakan salah satu bentuk dari banyaknya masyarakat yang menggunakan pelayanan BRILink. Hal ini tidak luput dari efektifnya peranan BRILink dalam upaya meningkatkan ekonomi Desa Jatisari.

Hal ini menjadi indikasi bahwa peningkatan jumlah Agen BRILink di Desa Jatisari karena meningkatnya jumlah masyarakat yang menggunakan layanan BRILink, yang tadinya hanya satu agen kini berkembang menjadi 9 agen dan kemungkinan jumlahnya akan

terus bertambah melihat fenomena di masyarakat yang lebih memilih menggunakan produk BRILink.

Layanan BRILink dilengkapi dengan alat yang bisa mempermudah kegiatan perbankan mulai dari transfer sampai dengan pembayaran tagihan. BRILink dilengkapi dengan alat fitur yang dapat mempermudah para agen BRILink untuk melayani para nasabah dan konsumen lainnya. *Electronic Data Capture* (EDC), yaitu mesin gesek kartu yang digunakan untuk memproses pembayaran kartu kredit, kartu debit, dan kartu prabayar pada setiap merchant Agen BRILink, merupakan alat atau fitur yang dimanfaatkan dalam layanan BRILink. Mesin EDC diciptakan BRI khusus untuk para agennya, sehingga agen BRILink dapat melakukan tugas keuangan dengan lebih mudah dan memberikan layanan pelanggan yang prima. Setiap transaksi yang dilakukan melalui mesin EDC BRILink dikenakan biaya yang disebut Biaya EDC BRILink yang dibebankan BRI kepada agen BRILink pada saat pemasangan mesin EDC (Bimantara, 2018).

Gambar 1.1 Mesin EDC



Sumber: Mesin EDC Toko Kharir

EDC BRILink dilengkapi dengan fitur yang sangat banyak yang telah dirancang khusus oleh BRI agar nyaman bila digunakan oleh para agen. Alat EDC sendiri sudah dilengkapi oleh cas. an sendiri yang digunakan untuk mengisi full daya mesin EDC sehingga bisa digunakan sampai kapanpun dengan adanya kabel portable yang untuk mengeces atau mengisi daya lebih memudahkan agen untuk melihat apakah mesin EDC tersebut bisa dipakai sampai kapan dan harus dicas lagi sehingga dapat menghindari proses mati ditengah teransaksi menggunakan mesin EDC pada saat melakukan trasaksi dengan nasabah dan konsumen.

Menurut agen BRILink yang diwawancarai oleh penulis yaitu Bapak Kharir selaku pemilik BRILink Toko Kharir proses penggunaan mesin EDC sangat mudah dan cepat serta praktis dan terjangkau tanpa harus menunggu lama. Proses menggunakan alat EDC misalnya dalam melakukan tansaksi tarik tunai yaitu langkah-langkah yang harus dilakukan yaitu:

1. Masuk terlebih dahulu ke menu tarik tunai yaitu dengan memilih menu tarik tunai yang sudah tersedia di mesin EDC kemudian klik OK untuk melanjutkan.
2. Selanjutnya masukan kartu ATM yang akan digunakan kedalam mesin EDC yang telah disediakan.
3. Kemudian masukan jumlah nominal yang akan di tarik sesuai dengan keinginan setelah itu enter untuk melanjutkan proses selanjutnya
4. Setelah memasukan nominal yang akan diambil selanjutnya masukan pin atau sandi ATM yang akan ditarik saldonya lalu klik kembali enter setelah itu menunggu mesin EDC mengeluarkan struk transaksi yang sudah dilakukan.

Dari penjelasan diatas mengenai proses penggunaan layanan BRILink yang dijelaskan oleh Bapak Kharir selaku agen BRILink di

Desa Jatisari dapat dijelaskan kembali bahwa proses tarik tunai menggunakan EDC sendiri yaitu dengan datang ke loket agen BRILink dan menyebutkan keperluan yang diinginkan kepada agen BRILink dan akan dibantu untuk proses berikutnya sampai dengan selesai. Proses yang dilakukan sangat mudah dan tidak banyak langkah-langkahnya serta cepat dan praktis karena konsumen tidak perlu datang langsung ke bank atau mesin ATM yang jauh dari desa dan harus bepergian serta mengantri di bank yang membutuhkan waktu yang lama dan berjam-jam sehingga dapat menghemat waktu karena lebih efisien sehingga waktu tersebut bisa digunakan untuk keperluan atau kegiatan lainya oleh para nasabah dan konsumen.

Bisa dilihat jelas dengan proses layanan BRILink yang memudah nasabah dan agen BRILink dalam membantu kegiatannya menurut Gustiana dalam penelitiannya menjelaskan beberapa fungsi yang ada di mesin EDC. Fungsi dari peluncuran mesin EDC BRILink Agen adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan volume transaksi yang ditangani oleh agen karena dapat menangani transaksi kartu debit atau kredit (mengidentifikasi konsumen yang berbelanja tanpa uang tunai).
2. Menjadikan agen lebih kompetitif dengan agen di lingkungan sekitar. Hal ini agar agen dapat menangani transaksi kartu kredit dan kartu debit selain transaksi tunai.
3. Meningkatkan volume penjualan agen karena dapat menarik klien yang tidak memiliki uang tunai, sehingga meningkatkan perputaran dan sirkulasi keuangan agen.

4. Keuntungan BRILink Bagi Bank, Agen BRILink dan Nasabah.

Sistem laku pandai layanan BRILink juga memberi keuntungan bagi para pemakainya serta pemiliknya, dimana tujuan adanya suatu layanan yang diberikan pastinya diharapkan juga layanan tersebut memberikan suatu keuntungan bagi perusahaan dan memberikan dampak yang baik bagi penggunanya. Ada Beberapa keuntungan dari layanan

BRILink yang diberikan kepada Bank, agen BRILink serta nasabah diantaranya:

a. Bagi Bank

1) Edukasi produk perbankan yang lebih efektif

Bagi penduduk desa, bertanya kepada tetangga adalah pilihan yang lebih baik daripada pergi ke kantor formal untuk bertanya kepada staf bank. Hal ini bertujuan agar nasabah dapat memahami informasi mengenai produk perbankan dengan lebih baik karena bahasa yang digunakan bersifat informal dan biasa mereka gunakan sehari-hari.

2) Menghilangkan batas formal layanan perbankan

Masih terdapat perbincangan dan anggapan untuk mengunjungi bank di daerah terpencil, seperti perlunya berpakaian resmi dan rapi. Anggapan ini mempunyai dampak yang merugikan dan menempatkan industri perbankan dan basis konsumen potensial pada jarak yang tidak terlalu terlihat. Meski demikian, seperti yang sudah lazim disebutkan, masyarakat tidak perlu lagi melupakan waktu untuk merias wajah dan berpenampilan menarik berkat tersedianya layanan smart sales.

b. Bagi Agen BRILink

Keuntungan yang diberikan BRILink juga diberikan kepada para nasabah yang tergabung menjadi agen BRILink karena BRI juga pastinya memberikan keuntungan bagi para mitra yang bergabung dan ikut serta dalam memajukan perusahaan dengan bergabung kedalam layanan BRILink, keuntungan yang diperoleh dari layanan BRILink menurut Bapak Kharir selaku agen BRILink ditoko Kharir pada saat diwawancarai

“keuntungan yang diperoleh dengan adanya layanan BRILink yang saya dapatkan yaitu untuk setiap harinya lumayan banyak sekitar dapat 70 sampai dengan 100 transaksi jadi cukup banyak untuk pendapatan setiap harinya, dengan rata-rata dalam transaksi kisaran Rp. 400.000. selain itu juga

sangat terbantu dengan adanya layanan BRILink dagangan saya yang berada diwarung juga mengalami peningkatan dalam pembelian dikarenakan nasabah pasti ikut berbelanja pada saat menunggu transaksi BRILink berlangsung”

Keuntungan juga dirasakan oleh Bapak Munjiat selaku agen BRILink Rizki yang ada di Desa Jatisari Cilacap, beliau mengatakan bahwasanya

”keuntungan yang saya peroleh untuk BRILink sendiri cukup banyak sekitar 75 sampai 80 harinya, dimana rata-rata dalam melakukan transaksi sekitar Rp. 400.000.dan rata-rata pendapat saya dari BRILink ini sampai Rp.300.000 perhari mas, jadi sangat membantu untuk penambahan modal dagang Alhamdulillah bisa untuk kebutuhan sehari-hari mas”.

Gambar1.2 Data Transaksi Agen BRILink

TERMINAL ID :	26195549	
MERCHANT ID :	00001370192400	
DATE :	21 JAN 2024	
TIME :	19:36:36	
BATCH :	00001	
SUMMARY REPORT		
TRANSAKSI	COUNT	AMOUNT
TRANSFER SESAMA BRI	16	Rp. 47.824.123
TRANSFER ANTAR BANK	13	Rp. 19.815.800
PENYALINAN BRI/VA	2	Rp. 222.533
PENYALINAN MULT	1	Rp. 1.365.800
PLN PASCA BAYAR	1	Rp. 287.855
PLN PASCA BAYAR	1	Rp. 20.000
TOTAL	34	Rp. 67.934.111

TERMINAL ID :	26195549	
MERCHANT ID :	00001370192400	
DATE :	21 JAN 2024	
TIME :	19:36:45	
BATCH :	00001	
SUMMARY REPORT		
TRANSAKSI	COUNT	AMOUNT
TRARIK TUNAI	48	Rp. 67.427.000
TOTAL	48	Rp. 67.427.000

Gambar diatas adalah data dari transaksi selama sehari, dimana terdapat 34 transaksi di menu Mini ATM ditambah dengan 48 transaksi di menu tarik tunai, jadi keseluruhan total transaksi 82. Dengan total jumlah transaksi senilai Rp. 135.361.111, hal ini membuktikan bahwa penggunaan BRILink sangat diminati masyarakat.

Dengan beberapa penjelasan diatas dapat diambil kesimpulan

Dengan beberapa penjelasan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa keuntungan yang diperoleh agen BRILink dengan adanya layanan BRILink tersebut diantaranya

1) Memperoleh Penghasilan Tambahan

Dari beberpa agen yang diwawancarai menjelaskan mengenai bahwa pendapat peroleh pada setiap harinya mendapatkan minimalnya 70 sampai 100 transaksi yang dibukukan. Dimana pada sistem keagenan dimana dalam seharinya para agen mendapatkat lebih dari 200 hingga 300 ribu rupiah margin atau pendapatan yang didapat dari menjalankan tugas sebagai agen laku pandai BRILink.

2) Dagangan Menjadi Laku

Tidak banyak para agen BRILink juga membuka toko atau dagangan untuk lebih banyak mendapatkan pendapatan jadi para agen BRILink Sambil melakukan transaksi perbankan juga berdagang sembako atau warung counter pulsa dan voucher handphone jadi nasabah sering kali berbelanja juga di warung agen laku pandai. Hal ini menambah keuntungan finansial bagi agen laku pandai.

c. Bagi Nasabah

Nasabah BRILink juga mendapatka keuntungan dalam menggunakan layanan BRILink diantaranya yaitu:

1. Mudah Penggunaanya

Nasabah cukup memiliki kartu ATM (Anjungan Tunai Mandiri) untuk dapat menggunakan layanan Smartphone BRILink mereka tidak diharuskan mencari ATM di tempat yang tidak terjangkau jaraknya.

Sesuai dengan alasan nasabah menggunakan layanan BRILink yaitu layanan mudah digunakan seperti dengan wawancara yang dilakukan oleh nasabah Ibu Umi beliau mengatakan

”saya menggunakan layanan BRILink dikarenakan layanan yang mudah tanpa perlu ribet karena dibantu oleh agen atau pemilik toko jadi tidak usah melakukan transaksi sendiri”

2. Lokasi dekat dengan nasabah

Alasan nasabah memakai layanan BRILink yaitu karena lokasi dekat dengan nasabah karena tidak perlu datang. Dimana Sesuai dengan ketentuan dari Bank BRI, layanan Laku Pandai memang ditujukan untuk mendekati domisili nasabah, yang kebanyakan dipedesaan meski di area terpencil sekalipun. Alasan nasabah menggunakan layanan BRILink juga disampaikan oleh Bapak Takhrir beliau mengatakan bahwa alasan menggunakan layanan BRILink yaitu

“alasan saya menggunakan BRILink Mas karena dekat dengan rumah dan lokasi yang cukup terjangkau dan tidak perlu datang kebank ataupun ATM terdekat karena memang lokasi Bank yang jauh dari desa serta mesin ATM yang lumayan jauh juga jaraknya jadi BRILink menjadi alternatif yang sangat bagus”

3. Tidak perlu antri

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

Alasan menggunakan Layanan BRILink juga Dijelaskan oleh Bapak Amin pada saat diwawancari mengatakan alasan

“Menggunakan layanan BRILink layanan yang mudah dan juga tidak perlu mengantri seperti kita transaksi dibank langsung yang harus mengantri panjang dan memakan waktu yang lama dengan menggunakan BRILink jadi menghemat waktu serta dekat dengan lokasi rumah saya yang masih didesa pelosok”

4. Fleksibel Waktu Pelayanan

Layanan BRILink yang beroperasi di desa dan dekat dengan para nasabah atau konsumen jadi jika layanan BRILink dapat dilakukan di dekat rumah, masyarakat sendiri tidak perlu sengaja meluangkan waktu untuk datang ke Bank dan mengikuti jam operasional perbankan penggunaan BRILink bisa dilakukan kapan saja para nasabah juga bisa bahkan bisa melakukan transaksi setor tunai di malam hari ke rumah tetangga mereka tanpa harus datang kebank karena waktu layanan BRILink yang fleksibel bisa dilakukan kapanpun dan dimanapun.

Sama halnya dengan penjelasan yang didapatkan dari nasabah yaitu Ibu Nani saat diwawancarai beliau menjelaskan

“bahwa dengan layanan BRILink yang bisa dilakukan kapanpun dan dimanapun tanpa menaganal waktu memudahkan saya yang bekerja di PT sendiri yang pulangny malam jadi kalau saya ingin mengambil uang tidak perlu langsung datang kebank atau keATM terdekat yang ada didesa, jadi langsung ke Agen BRILink tetangga saya yang ada disamping rumah jadi lebih dekat cepet serta menghemat waktu”

Jadi alasan nasabah menggunakan layanan BRILink sesuai dengan keuntungna nasabah menggunakan layanan BRILink ada 4 sesuai dengan yang dijelaskan diatas dengan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti terhadap beberapa para nasabah serta konsumen yang memakai layanan BRILink diantaranya yaitu;

1. Mudah penggunaanya
2. Lokasi dekat dengan nasabah
3. Tidak perlu antri
4. Dan fleksibel dalam pelayaanya.

C. Kepercayaan masyarakat dalam menggunakan layanan BRILink dalam meningkatkan kegiatan ekonomi desa

1. Kepercayaan masyarakat menggunakan layanan BRILink.

Perkembangan teknologi yang semakin maju dan sangat pesat membuat masyarakat harus waspada dalam menggunakan teknologi. Masyarakat harus memilih teknologi yang baik dan bermutu tinggi yang nantinya akan dipakai dan digunakan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Banyaknya kejahatan yang terjadi di media sosial yang mana disebabkan oleh salah satu dampak dari adanya teknologi. Membuat masyarakat harus ekstra berhati-hati dalam memilih serta mengambil keputusan baik dalam memilih produk yang akan dipakai atau layanan yang akan diambil. Kejadian yang banyak dan sering dijumpai masyarakat yaitu sulitnya mencari suatu layanan yang bagus terpercaya dan nyaman dipakai serta aman untuk digunakan jangka panjang yang digunakan untuk menunjang kegiatan manusia baik kelompok maupun individu untuk melakukan dan mempermudah pekerjaan.

Layanan BRILink yang sudah terjamin terpercaya keamanannya dikarenakan layanan BRILink sendiri sudah diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dimana sudah diketahui OJK sendiri suatu lembaga yang menjamin perizinan keamanan bagi suatu layanan yang ada dan tersedia. Sesuai Pasal 22 huruf f POJK No.19/POJK. 03/2014 yang menyatakan bahwa “bank wajib bertanggung jawab atas kerugian nasabah yang timbul akibat tindakan agen dan tindakan yang termasuk dalam lingkup layanan agen sebagaimana tercantum dalam perjanjian kerjasama”. Nasabah yang bertransaksi melalui Agen BRILink juga dilindungi haknya atas ganti rugi atas kerugian yang dideritanya.

Aturan Karena agen Laku Pandai yang memberikan layanan keuangan kepada nasabah akan mengetahui data dan tabungannya, maka penting untuk menjunjung tinggi kepercayaan nasabah terhadap penerapan Laku Pandai guna memenuhi hak nasabah atas keamanan

dan kerahasiaan data atau tabungannya. Oleh karena itu, baik bank penyelenggara maupun nasabah agen Laku Pandai wajib melindungi kerahasiaan data nasabah. Hal ini tertuang secara rinci dalam POJK Nomor 19/POJK.03/2014 dan SEOJK Nomor 6/SEOJK.03/2015 yang mengatur bahwa bank dan agen bertugas menjaga rahasia bank sekaligus menerapkan perilaku cerdas (Hasibuan, 2009).

Jadi suatu layanan juga bisa dikatakan berhasil dalam menjalankan pelayanannya yaitu jika para pengguna atau konsumen juga merasa aman dalam memakai layanan tersebut. Sama halnya dengan pemakainya layanan BRILink bisa dikatakan sempurna produknya sampai dengan pelayanan jika nasabah atau konsumennya sudah diberikan rasa aman yang diberikan pada saat menggunakan layanan tersebut. Layanan BRILink yang sudah tersebar luas diseluruh kalangan plosok hingga kepedesaan.

Salah satunya yakni Desa Jatisari Kecamatan Kedungreja terdapat beberapa agen BRILink yang beroperasi dan masih bertahan sampai sekarang. Dengan meningkatnya transaksi yang didapatkan para agen BRILink di Desa Jatisari pada setiap harinya dikarenakan memang sudah terpercayanya layanan tersebut dan dijamin keamanannya baik keamana data nasabah maupun data para agenanya.

Untuk mengetahui kepercayaan masyarakat serta para agen BRILink yang ada di Desa Jatisari Kecamatan Kedungreja Kabupaten Cilacap dalam menggunakan layanan BRILink peneliti telah mewawancarai beberpa nasabah yang memakai layanan BRILink serta beberapa agen BRILink disana diantaranya.

Penjelasan tentang rasa percaya para nasabah menggunakan layanan BRILink dijelaskan oleh Bapak Hendro selaku nasabah BRILink ditoko Kharir

”saya sudah cukup lama memakai layanan BRILink ini mas dan sampai sekarang saya belum menemui adanya kerugian atau kesalahan yang saya alami pada saat saya menggunakan

layanan BRILink jadi saya percaya bahwa BRILink merupakan layanan yang aman dan terjamin kepercayaanya”

Penjelasan lain juga disampaikan oleh nasabah BRILink Rizki yang ada di Desa Jatisari Cilacap pada saat diwawancarai yaitu Bapak Sugeng beliau menjelaskan alasanpara masyarakat menggunakan layanan tersebut karna percaya pada layanan BRILink dan sejauh mana rasa kepercayaan terhadap agen BRILink.

“Saya memakai layanan BRILink karena sudah terjamin kepercayaanya dan sudah banyak dipakai dikalangan masyarakat, serta pelayanan BRILink yang diberikan ditoko sangat baik tetap memperhatikan konsistensi kualitas pelayanan yang diberikan jadi lebih enak saja serta menghemat waktu“

Ibu Nani juga memberikan penjelesan mengenai alasan beliau memakai layanan BRILink dimana beliau merupakan nasabah dari BRILink Toko Kharir beliau menjelaskan bahwa.

“saya sangat percaya dengan layanan BRILink karena proses teransaksi yang dilakukan di BRILink tersebut sangat terbuka tanpa adanya yang ditutupin atau disalah gunakan, misalnya kebebasan dalam bertransaksi pemilik toko memperlihatkan proses transaksinya sehingga saya percaya dan tetap berlangganan menggunakn layanan BRILink sampai saat ini”

Selanjutnya hasil wawancara dengan Penjelasan yang sama juga mengenai kepercayaan menjadi agen BRILink yang dijelaskan oleh Agen BRILink Toko Kharir yaitu Bapak Kharir beliau mengatakan bahwa

”layanan BRILink sangat terbuka mengenai fee atau jumlah penghasilan yang didapat para agen BRILink tanpa ditutup-tutupi jadi saling terbuka sehingga menambah rasa aman kami sebagai agen BRILink tidak takut untuk kerjasama dalam jangka panjang”

Selanjutnya yaitu hasil wawancara dengan salah satu Agen BRILink yang ada di Desa Jatisari Cilacap mengenai Kepercayaan

menjadi agen BRILink. Beliau yaitu Bapak Munjiat mengatakan bahwa

“BRI sendiri sangat memperhatikan kita dalam berinovasi, setiap fitur dilayanan BRILink yang beranekaragam membuat para agen dan nasabahnya semakin setia terhadap BRI dan diharapkan tetap berinovasi memberikan layanan BRILink yang terbaik untuk membantu para nasabah dalam menambah penghasilan, saya sangat senang dengan adanya layanan BRILink ini yang sudah terjamin kualitas produknya dan tentunya sudah diawasi oleh OJK”

Dari penjelasan hasil wawancara diatas peneliti menarik kesimpulan sehingga dijelaskan bahwa alasan para nasabah percaya terhadap layanan BRILink dapat ditarik kesimpulan oleh peneliti bahwa alasan nasbah mempercayai layanan BRILink diantaranya

1. Terjamin kepercayaanya karena sudah diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan yang sudah tercamin keamananya dan juga layanan BRILink juga sudah berdiri lama sehingga menambah rasa kepercayaan para nasabahnya.
2. Memberikan kualitas terbaik, walaupun BRI sudah berdiri sejak lama tapi masih mempertahankan konsistensi dalam pelayananya shingga dengangan pelayanan yang baik menah kualitas pelayanan yang ada pada suatu layanan yang diberikan yaitu BRILink.
3. Keterbukaan, layanan dilakukan tanpa adanya kerahasiann yang ditutupi dalamproses pelaksanaan transaksi perbankan, sehingga menambah rasa tenang dan percaya para nasabah dan konsumennya.
4. Berpegang teguh dengan pelayanan (loyalitas)

Bank Rakyat Indonesia tetap loyal terhadap para Agen dan nasabah BRILink dengan tetap setia memberikan inovasi dalam setiap inovasi layanan yang diberikan serta beragam fitur yang didapat dalam layanan BRILink ini sehingga mempermudah seluruh transaksi perbankan yang diperlukan oleh nasabah.

Dapat disimpulkan oleh peneliti bahwasanya kepercayaan masyarakat Desa Jatisari Kecamatan Kedungreja Kabupaten Cilacap sudah sesuai masyarakat Desa Jatisari Cilacap mempercayai BRILink sebagai layanan yang baik dan terjamin kepercayaanya, dan juga dari penjelasan diatas bahwasanya kepercayaan masyarakat Desa Jatisari dikatakan sudah sesuai terhadap penggunaan layanan BRILink sendiri karena sudah tercapainya beberapa indikator kepercayaan diantaranya yaitu ada konsistensi, kejujuran, kreabilitas, kepedulian..

Indikator kepercayaan digunakan untuk mengukur seberapa rasa kepercayaan suatu organisasimatau konsumen dalam menggunakan suatu produk atau layanan yang ada. Menurut Mowen (2012), ada beberapa indikasi yang dapat digunakan untuk mengukur indikator kepercayaan, seperti kehandalan produk, pemahaman keinginan konsumen, komposisi dan kualitas informasi, kepercayaan konsumen, dan konsistensi kualitas.

Adapun indikator kepercayaan yang sudah terpenuhi dalam penelitian ini. Yaitu terjaminya keamanan, memberikan kualitas yang baik, keterbukaan, serta loyalitas yang diberikan.

2. Kepercayaan masyarakat menggunakan layanan BRILink dalam meningkatkan kegiatan ekonomi Desa Jatisari, Kecamatan Kedungreja, Kabupaten Cilacap.

Dengan adanya kepercayaan masyarakat desa diharapkan dapat membantu kegiatan ekonomi disuatu desa, yang mana sesuai dengan tujuan utama dari adanya BRILink didesa- desa yaitu membantu masyarakat desa yang belum ternajungkau dalam melakukan pelayanan perbangkan BRI memberikan pelayanan khusus terhadap masyarakat desa yang belum terjangkau dengan layanan bank sendiri. Dan memberikan dampak positif yang baik kepada masyarakat desa yang menggunakan serta membantu para agen BRILink dalam

berusaha serta mendapat tambahan pendapatan sebagai agen BRILink. Adanya Agen BRILink diharapkan mampu memberikan dampak positif terhadap masyarakat sekitar yang menggunakan layanan tersebut dan mampu memberikan dampak terhadap kegiatan ekonomi di Desa Jatisari Kecamatan Kedungreja. Kegiatan ekonomi didesa Jatisari, Kecamatan Kedungreja, Kabupaten Cilacap kebanyakan bertani dan berwirausaha karena rata-rata penduduk masyarakat sana asli dari desa tersebut yang mana masyarakat desa dahulu lebih banyak memilih untuk bertani dan berwiraswasta. Hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan narasumber yang terkait yaitu Bapak Suherman selaku Kasih Pemerintahan desa Jatisari beliau mengatakan;

“Desa Jatisari sendiri mata pencaharian utama adalah petani dan sebagian kecil ada yang berdagang dan ada juga yang memerah nira bahan utama pembuatan gula jawa. Jadi lebih banyak bertani dan berwirausaha dagang dan beberapa ada yang menjadi agen BRILink, kegiatan ekonomi dari Desa Jatisari ya musiman dan berdagang. Bagi petani waktu yang sibuk ya paling pada musim tanam sama panen. Kalo semisal diluar itu ya nganggur, paling kalo bukan musim tanam atau panen ada yang jadi buruh serabutan”

Hasil wawancara peneliti dengan KASI Desa Jatisari Cilacap menjelaskan bahwa Masyarakat Desa Jatisari mayoritas berpenduduk petani serta berdagang dan membuat gula jawa untuk dipasarkan atau dijual kembali kepada para konsumen dan masyarakat setempat. Kegiatan ekonomi yang ada didesa Jatisari yaitu musiman atau bisa dikatakan 1 tahun hanya beberapa kali saja. Yaitu tanam sama panen yang hanya dilakukan pada musim padi sedangkan kegiatan ekonomi masyarakat yang lainnya yaitu berdagang dan ada beberapa yang menjadi agen BRILink.

Banyak masyarakat Desa Jatisari yang mayoritasnya bertani dan berdagang serta juga menjadi agen BRILink. Agen BRILink yang di desa awalnya sedikit tetapi kelamaan masyarakat desa disana tergiur dan ikut bergabung menjadi agen BRILink dikarenakan disana masyarakatnya bertani dimana bertani tersebut hanya dilakukan pada saat musiman saja tidak dilakukan setiap harinya. Banyak masyarakat Desa Jatisari yang percaya terhadap layanan BRILink yang dikeluarkan Bank Rakyat Indonesia dalam menjangkau seluruh nasabahnya.

Peran kepercayaan masyarakat Desa Jatisari Kecamatan Kedungreja Kabupaten Cilacap dalam menggunakan layanan BRILink juga disampaikan oleh salah satu perangkat desa sana yaitu kepala Kasi desa jatisari yaitu Bapak Suherman beliau mengatakan

“Rasa kepercayaan masyarakat dalam menggunakan layanan BRILink sangat baik dan salah satu peran masyarakat dengan adanya layanan BRILink sangat banyak salah satunya yaitu melakukan kegiatan konsumsi, konsumsi sendiri masyarakat membeli ke warung atau toko sembako, lah disini otomatis masyarakat membeli ketoko sembako karena sudah tau sepakterjang toko tersebut baik kejujuranya atau pelayanannya juga”

Dari penjelasan yang dijelaskan oleh Bapak Suherman selaku KASI Desa Jatisari bahwa peran masyarakat dengan adanya sebuah layanan BRILink sangatlah banyak salah satunya ada kegiatan Konsumsi. Dimana dengan adanya kegiatan ekonomi yang ada didesa dengan adanya layanan BRILink membuat kegiatan ekonomi yang ada didesa juga mengalami perubahan yang baik. Menurut pak suherman mengatakan bahwa

“Adanya para agen BRILink dan layanan tersebut didesa membantu meningkatkan kegiatan ekonomi desa. Yaitu pada satu sisi masyarakat lebih mudah dalam mengambil uang ataupun melakukan kegiatan perbankan lainnya. Serta waktu

yang seharusnya digunakan untuk katakanlah mengantri di ATM atau kantor cabang dapat dipergunakan untuk kegiatan yang lainnya. dan disini sudah jelas dengan adanya layanan BRILink dapat meningkatkan kegiatan ekonomi apalagi kan pendapatan jumlah uang pada masyarakat menjadi salah satu faktor penting dalam kegiatan ekonomi yang ada”

Dalam penjelasan wawancara diatas yang dilakukan peneliti dengan narasumber yaitu Bapak Suherman mengenai peran kepercayaan masyarakat Desa Jatisari dalam menggunakan layanan BRILink dalam meningkatkan kegiatan ekonomi desa sangat membantu dikarenakan dengan adanya layanan BRILink menambah pendapatan para masyarakat yang menjadi agen BRILink dan juga meningkatkan kegiatan ekonomi Desa Jatisari Kecamatan Kedungreja Kabupaten Cilacap dengan adanya BRILink. Kegiatan konsumtif atau penggunaan produk, barang atau jasa yang dilakukan oleh suatu produsen dengan tujuan untuk menghasilkan barang atau jasa baru sesuai dengan kebutuhannya merupakan salah satu kegiatan perekonomian desa. Kebiasaan konsumsi setiap pelanggan individu (Rahayu, 2020).

D. Kendala dan solusi dalam menggunakan layanan BRILink dalam meningkatkan kegiatan ekonomi desa

Tidak dapat dipungkiri bahwa proses penyelesaian transaksi atau penyediaan layanan tidak berjalan sesuai rencana. Tentu saja, meski tidak banyak menyimpang dari rencana awal, ada kalanya rencana yang sudah disusun dengan baik menjadi kacau. Proses optimasi akan menjadi lebih baik dan akan dilakukan perubahan lebih lanjut dalam membangun suatu layanan agar kedepannya menjadi lebih baik jika dihadapkan pada hambatan. Inilah sebabnya mengapa rintangan juga penting dalam proses optimasi.

Ada berbagai tantangan yang muncul dalam menerapkan layanan BRILink dalam bertransaksi sebagai agen BRILink yang menangani proses transaksi. Padahal hambatan dalam prosedur transaksi perbankan dapat menimbulkan miskomunikasi atau permasalahan antara nasabah dengan perwakilan BRILink lainnya. Beberapa perwakilan BRILink di Desa Jatisari akan membahas sejumlah tantangan yang timbul dalam penggunaan layanan ini.

Yang pertama disampaikan oleh Bapak Kharir selaku Agen BRILink toko Kharir, beliau menuturkan bahwa;

“kendala yang saya alami dalam pada saat melakukan transaksi layanan BRILink sering terjadi Kekuranganya paling dari sinyal ya kadang kadang suka susah sinyalnya. Tapi juga itu kadang kadang ga mesti juga kadang dari beberapa fitur pembayaran ada yang belum diupdate jadi ga bisa digunakan kaya semisal untuk pembayaran PDAM sering terjadi gagal untuk pembayaran. Yang kedua kendala yang saya alami yaitu masalah modal yang banyak. Karena untuk agen BRILink itu perorangan dan atas nama pribadi jadi kadang saldo sama cash harus sedia. dan kadang juga kalo lagi jadi saldo semua tiba tiba ada yang narik banyak jadi bingung”

Selanjutnya disampaikan oleh Bapak Munjiat selaku Agen BRILink Rizki, beliau mengatakan bahwa

“Kekuranganya mungkin sama kaya agen-agen yang lainnya mas, masalah sinyal yang susah kadang suka sulit. Kendalayang lain ya paling seputar masalah modal mas,kan ini pribadi harus punya uang cash sama saldo yang banyak,harus siap menghadapi nasabah yng kadang transfer banyak ataupun tarik tunai agak banyak”

Dari hasil wawancara diatas yang dilakukan peneliti dengan beberapa agen BRILink yang ada disana dapat ditarik kesimpulan bahwa kendala yang sering dialami oleh para agen BRILink yaitu:

1. Susah Sinyal

Dikarena karena pemakaian layanan BRILink sendiri memerlukan sinyal yang banyak agar terhubung terus dengan layanan tersebut. Karena proses transaksi tidak boleh tertunda harus segera terselesaikan dengan sinyal internet yang lancar.

2. Sistem Yang Eror

Karena sistem layanan yang harus diupdate setiap harinya agar pada saat menggunakan layanan tersebut tidak terjadinya kesalahan yang nantinya dapat merugikan para nasabah dan konsumennya.

3. Modal Yang Banyak

Karena untuk agen BRILink sendiri merupakan milik perorangan dan atas nama pribadi jadi kadang saldo sama *cash* harus sedia. Jadi para agen perlu menyetok saldo serta uang *cash* karena ditakutkan dari nasabah memerlukan penarikan uang yang banyak.

Dari beberapa kendala yang dialami oleh para agen BRILink peneliti menarik kesimpulan Beberapa upaya dan solusi yang dilakukan oleh para agen BRILink jika terjadinya kendala serta hambatan pada saat menggunakan layanan BRILink diantaranya

1. Memilih tempat dan titik lokasi yang strategis

Penggunaan layanan BRILink membutuhkan sinyal yang cukup kuat dan stabil oleh karena itu para agen BRILink harus mencari tempat yang strategis pada saat penggunaan layanan. Karena dengan memilih tempat yang strategis supaya sinyal tetap stabil membuat proses transaksi yang dilakukan agen dengan nasabah atau masyarakat bisa berjalan dengan lancar tanpa kendala apapun.

2. Update terlebih dahulu layanan BRILink

Sebelum melakukan transaksi BRILink para agen BRILink perlu mengupdate layanan terlebih dahulu atau mererefresh layanan sebelum digunakan hal tersebut dilakukan supaya pada saat melakukan transaksi tidak terjadinya kendala ditengah proses transaksi dan menunda proses teransaksi tersebut.

3. Menabung dan investasi

Sebelum memutuskan menjadi agen BRILink perlu dipikirkan kedepanya karena menjadi agen BRILink membutuhkan modal yang cukup banyak untuk melakukan pendaftaran menjadi mitra agen BRILink. Oleh karena itu sebelum mendaftar sebagai agen BRILink nasabah perlu menabung dan merelakan tabungan atau investasinya dipakai terlebih dahulu sebagai modal yang mana modal tersebut nantinya diharapkan supaya bisa diputar menjadi keuntungan yang didapat.

Berdasarkan penjelasan wawancara di atas, selalu ada solusi tepat yang telah direncanakan sebelumnya untuk setiap tantangan yang muncul. Ketika suatu sistem pelayanan dirilis, tidak menjamin tidak akan ada kendala apapun, semua sistem mempunyai kelebihan dan kekurangan. Tidak ada sistem yang beroperasi dengan sempurna tanpa masalah.

Berdasarkan temuan data observasi wawancara nasabah dan pihak yang dilakukan peneliti dalam analisis kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan layanan BRILink untuk meningkatkan kegiatan perekonomian di Desa Jatisari, pelayanan sudah sepenuhnya optimal dan banyak pengguna di sana meskipun memiliki kekurangan, namun sudah lengkap, Terdapat kepercayaan masyarakat di dalamnya. Selain itu, sistem pelayanan saat ini mempunyai tantangan. Meski demikian, layanan BRILink sudah cukup untuk memudahkan transaksi nasabah dan memungkinkan agen memperoleh penghasilan lebih banyak.

Dan dari penjelasan diatas layanan BRILink sudah berperan sangat baik dalam meningkatkan kegiatan ekonomi di Desa Jatisari Kecamatan Kedungreja Kabupaten Cilacap walaupun masih banyak masih adanya kendala dan kekurangan didalamnya. Namun untuk menunjang kendala tersebut para agen BRILink sudah mencari solusi yang baik dalam menghadapi kendala yang ada.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan yaitu mengenai analisis kepercayaan masyarakat menggunakan layanan BRILink dalam meningkatkan kegiatan ekonomi Desa Jatisari Kecamatan Kedungreja Kabupaten Cilacap dapat disimpulkan bahwa:

1. Peran kepercayaan masyarakat Desa Jatisari Cilacap menggunakan layanan BRILink sudah sepenuhnya baik serta dengan adanya layanan BRILink di desa membantu dalam meningkatkan kegiatan ekonomi di desa, walaupun masih terdapat kendala didalamnya. Layanan BRILink di desa membantu serta memudahkan masyarakat desa dalam melakukan transaksi perbankan dikarenakan menghemat waktu karena tidak harus datang langsung ke bank, dan menambah penghasilan masyarakat yang bergabung dalam mitra BRILink dan menambah kegiatan ekonomi di desa salah satunya yaitu kegiatan konsumtif yang dilakukan oleh masyarakat manfaat lainnya dengan adanya BRILink yaitu mengurangi terjadinya resiko penumpukan nasabah di bank karena tidak perlu mengantri panjang dan masih banyak lagi manfaat yang didapat dalam melakukan transaksi BRILink tersebut.
2. Kendal-kendala yang dialami dalam menggunakan BRILink baik nasabah serta para Agen BRILink yang menggunakan layanan ini yaitu seperti baterai alat EDC yang habis, kendala sinyal yang terkadang sulit, dibutuhkan modal yang banyak karena modal utama BRILink dari pribadi dan erornya sistem layanan pada saat melakukan transaksi serta harus mengupdate terlebih dahulu pada saat penggunaanya membuat para agen harus menyiapkan seoptimal mungkin sebelum melakukan melakukan proses transaksi. Walaupun banyak kendala yang didapatkan pada saat menggunakan layanan BRILink tertutupi dengan manfaat serta kegunaan yang ditawarkan

dalam layanan sehingga masyarakat tidak memikirkan berpaling dan berpindah kelayanan yang lain.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis maka terdapat beberapa saran yang diberikan penulis sebagai bahan pertimbangan kedepannya dan dalam proses meningkatkan kegiatan ekonomi desa kedepannya. Adapun saran-saran yang diberikan diantaranya:

1. Bagi tempat penelitian

Diharapkan untuk kedepannya mampu memberikan sebuah pelayanan yang baik untuk menunjang kualitas layanan BRILink sehingga masyarakat atau nasabah ini merasa senang dan merasa aman dalam menggunakan layanan BRILink menjadi loyal dan percaya terhadap layanan yang ada agar mendapatkan keuntungan serta kepercayaan nasabah. Penggunaan layanan BRILink juga diharapkan bisa sepenuhnya membantu meningkatkan kegiatan ekonomi di desa sehingga desa tersebut juga ikut maju dengan adanya para agen BRILink yang tersedia.

2. Bagi Praktisi

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis kepercayaan masyarakat dalam menggunakan layanan BRILink dalam meningkatkan kegiatan ekonomi desa dapat dijadikan sebagai contoh untuk para mitra agen BRILink yang lainnya untuk terus memberikan pelayanan yang terbaik sehingga masyarakat nasabah menjadi percaya terhadap layanan supaya bisa bersaing dengan bank-bank besar lainnya yang terus menerus meningkatkan inovasi terbarunya.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk para peneliti selanjutnya diharapkan untuk lebih luas dan lebih khusus lagi dalam pengambilan permasalahan yang dijadikan pembahasan dalam penelitian seperti optimalisasi peran BRILink dalam menghadapi tuntutan kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adimas, Bagus Bimantara. 2018. "Mekanisme Pemasaran Produk EDC BRILink Pada PT Bank BRI (PERSERO) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Pasar Cerombo Di Yogyakarta", (Program Studi Keuangan Dan Perbankan Program Diploma III Fakultas Ekonomi universitas Islam Indonesia,).
- Adji, wahyu dkk. 2002. Ekonomi SMA kelas XI. Jakarta: erlangga.
- Aedy. Hasan. 2011. Teori dan Aplikasi Ekonomi Pembangunan Perspektif Islam Sebuah Studi Komparasi, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Ahmad. 2005. Al-Qu'ran dan terjemahannya. Bandung: CV Penerbit Diponegoro.
- Akbar, M., N. Parves. 2009. Impact Of Service Quality, Trust And Customer Satisfaction On Customer Loyalty. ABAC Journal, Vol. 29. No. 1.
- Bank Rakyat Indonesia, "BRILINK," Bank Rakyat Indonesia, <https://bri.co.id/tentangBRILink>. Diakses pada tanggal 6 Januari 20.30 WIB.
- Bank Rakyat Indonesia Tbk. Laporan Tahunan 2018 PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk Akselerasi Pertumbuhan UMKM Melalui Digitalisasi Layanan Perbankan Untuk Mendukung Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat, 2018. <https://bri.co.id/> diakses pada 7 Januari 2023 Pukul 21.30 Wib.
- Barnes, James G. 2003. Secret of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan). Yogyakarta.
- Candra Warsito. 2021. *Loyalitas Pelanggan Terhadap Merek Toko Islami*. Purwokerto: STAIN Press.
- Dayat Suryana. 2012. *Mengenal Teknologi*. Bandung: Gramedia Pustaka Utama.
- Davidow, Utal & William. 2015. Total Customer Service The Ultimate Weapon, New York: The Free Press.
- Donni Junni Priansa. 2017. "Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer". Bandung: Alfabeta.

F. I Kholid, et al. 2018. "Analisis Pengaruh Keamanan, Kemudahan Pengguna, Kepercayaan Nasabah dan Kebermanfaatan terhadap Minat Menggunakan E-Banking pada PT. Bank BNI Syariah KCP Magelang", Jurnal Sains Ekonomi dan Perbankan Syariah, hlm 51.

Hamidi. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Malang: UMM Press.

Hendar.Kusnadi. 2005. Konsep Koperasi Ekonomi. Mataram: FE-UI.

I Gede Ratnaya. 2011. "Dampak Negatif Perkembangan Teknologi Informatika Dan Komunikasi Dan Cara Antisipasinya" Jurnal JPTKS, UNDISHA, Vol, &, No, 1. Januari 2011: 17-28.

Kusmayadi, Tatang. 2007. "Pengaruh Relationship Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan". STIE STAN Indonesia Mandiri.

Mahardika. Basuki Rachmat. 2017. Factors Determining Acceptance Level of Internet Banking Implementation. Journal of Economics, Business and Accountancy Ventura, vol. 14, no. 2, pp. 161-174.

Malayu, Hasibuan. 2009 "*Dasar-Dasar Perbankan*". Jakarta: PT Bumi Aksara.

M. Sholehuddin. 2007. Asas-Asas Ekonomi Islam. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.

Morgan, Robert M, and Shelby D, Hunt. 2004. "The Commitment–Trust Theory Of Relationship Marketing," Jurnal of Marketing, Vol 58. pp, Hal. 20-30.

Muhamad Hanafi Zuardi, Rita Rahim. 2020. "Analisis Keputusan Nasabah Menggunakan BRILINK" Jurnal Hukum dan Ekonomi Syariah, Vol. 08, No 1.

Mowen, & Minor. 2012. Perilaku Konsumen Jilid 1, Edisi Kelima (terjemahan). Jakarta: Erlangga.

Mahmud Muhsinin. 2017. "Kajian Semantik Al Qur'an melacak kata muslim dalam Al Qur'an" Jurnal Studi Agama-Agama, Vol. 3, No 2.

Supriatna, Nana. 2008. Ilmu Pengetahuan Sosial, Jakarta: Grafindo Media Pratama.

Nurul Haque Hidayah. 2020. "Analisis Motivasi Nasabah BRI Menjadi Agen BRILink Di Kecamatan Praya Barat Lombok Tengah" *Skripsi Mataram: UIN Mataram*.

OJK.go.id, "Laku Pandai", dalam <https://www.ojk.go.id/id/pages/Laku->

[Pandai.a spx](#), diakses pada tanggal 6, Januari 2023 Pukul 21.00 Wib.

Onno W Purbo. 2004. Etika Bisnis Islam. Yogyakarta: Akademik Manajemen Perusahaan YKPN..

Putra. Adi. 2021. "Tarif Jasa Agen BRILink Di Kecamatan Air Dikit Kabupaten Muko-Muko Perspektif Ekonomi Islam" Skripsi Bengkulu: IAIN Bengkulu.

Soetomo. 2009. Pembangunan Masyarakat "Merangkai Sebuah Kerangka". Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Soekanto, Soerjono. 1983. Pribadi dan masyarakat. surakarta:monumen Pers Nasional.

Subandi. 2008. Ekonomi Pembangunan. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2019. "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*". Bandung: Alfabeta.

Sulasih, RifqohY.L, Weni.N. 2022."Identifikasi Minat Memilih Produk Bank Syariah Melalui Peran Gaya Hidup Religiusitas dan Literasi Keuangan Syariah". Jurnal Akutansi dan Keuangan Islam, Al-Mal. Vol. 8. Hal 237.

Sulasih. 2017. "A Study Of Price Perception, Packaging and Service Quality Toward Consumers, Interernts, In Purchasing Special, Product Of Bumiayau,Cental Java" .Jurnal Ilmu Manajemen dan Akutansi. Vol.5. No 1. Hal 41.

Sukirno, Sadono. 2010. Mikro Ekonomi Teori Pengantar, Jakarta : Rajawali Pers.

Sutabtari, Tata. 2014. *Pengantar Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi.

Rahayu, T. Puji.2019. Pelaku Kegiatan Ekonomi. Semarang: Alprin.

Malayu, Hasibuan. 2019. "*Dasar-Dasar Perbankan*" (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009), Hal .2.

Mowen, & Minor. 2012. Perilaku Konsumen Jilid 1, Edisi Kelima

(terjemahan). Jakarta: Erlangga.

Wulandari, Siti. 2017. Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Asuransi Jiwa. Surabaya: Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Volume 6, Nomor 9, September 2017.



LAMPIRAN-LAMPIRAN

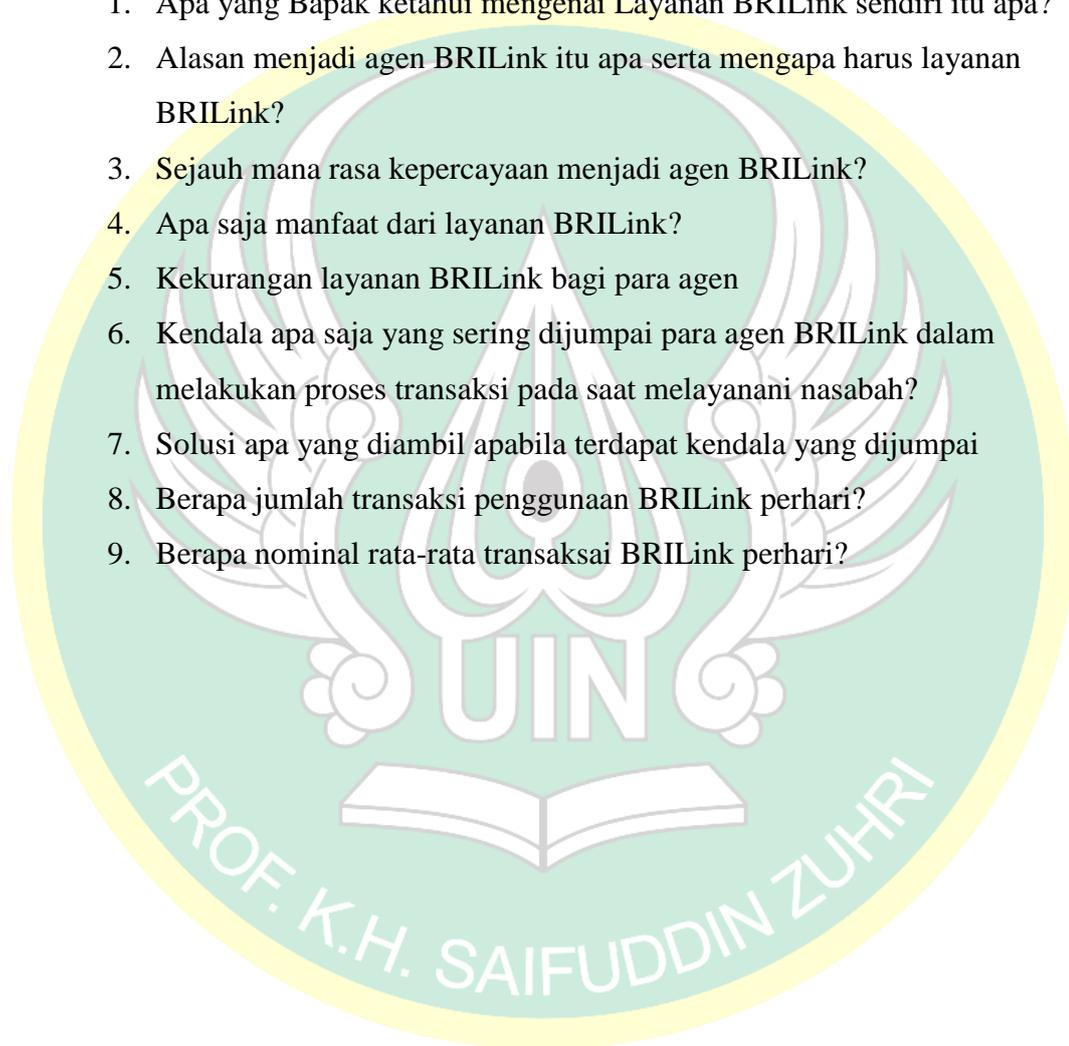


Lampiran 1:

Daftar Pertanyaan Wawancara Pihak Agen BRILink

Daftar Pertanyaan Wawancara Dengan pihak Aen BRILink Yaitu (Bapak Kharir) Sebagai Narasumber Pertama dan (Bapak Jiat) sebagai narasumber ke 2 yang dilakukan pada hari Selasa, 19 Desember 2023

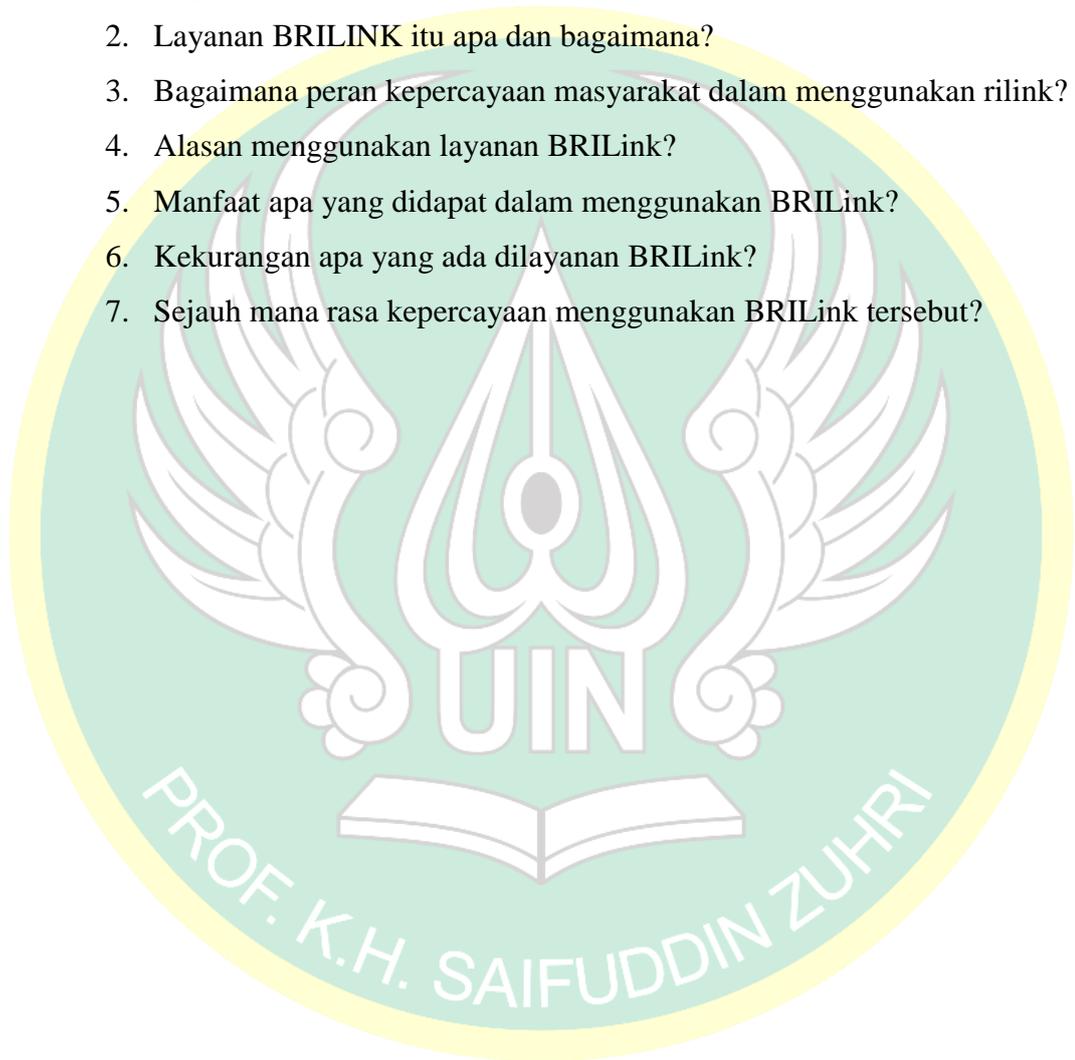
1. Apa yang Bapak ketahui mengenai Layanan BRILink sendiri itu apa?
2. Alasan menjadi agen BRILink itu apa serta mengapa harus layanan BRILink?
3. Sejauh mana rasa kepercayaan menjadi agen BRILink?
4. Apa saja manfaat dari layanan BRILink?
5. Kekurangan layanan BRILink bagi para agen
6. Kendala apa saja yang sering dijumpai para agen BRILink dalam melakukan proses transaksi pada saat melayanani nasabah?
7. Solusi apa yang diambil apabila terdapat kendala yang dijumpai
8. Berapa jumlah transaksi penggunaan BRILink perhari?
9. Berapa nominal rata-rata transaksai BRILink perhari?



Lampiran 2

Daftar Pertanyaan Wawancara kepada beberapa Nasabah yang menggunakan layanan BRILink Sebagai Narasumber (Bapak Takhir, Bapak Amin, Bapak Sugeng, Ibu Nani, Mbak Umi, serta Bapak Hendro).

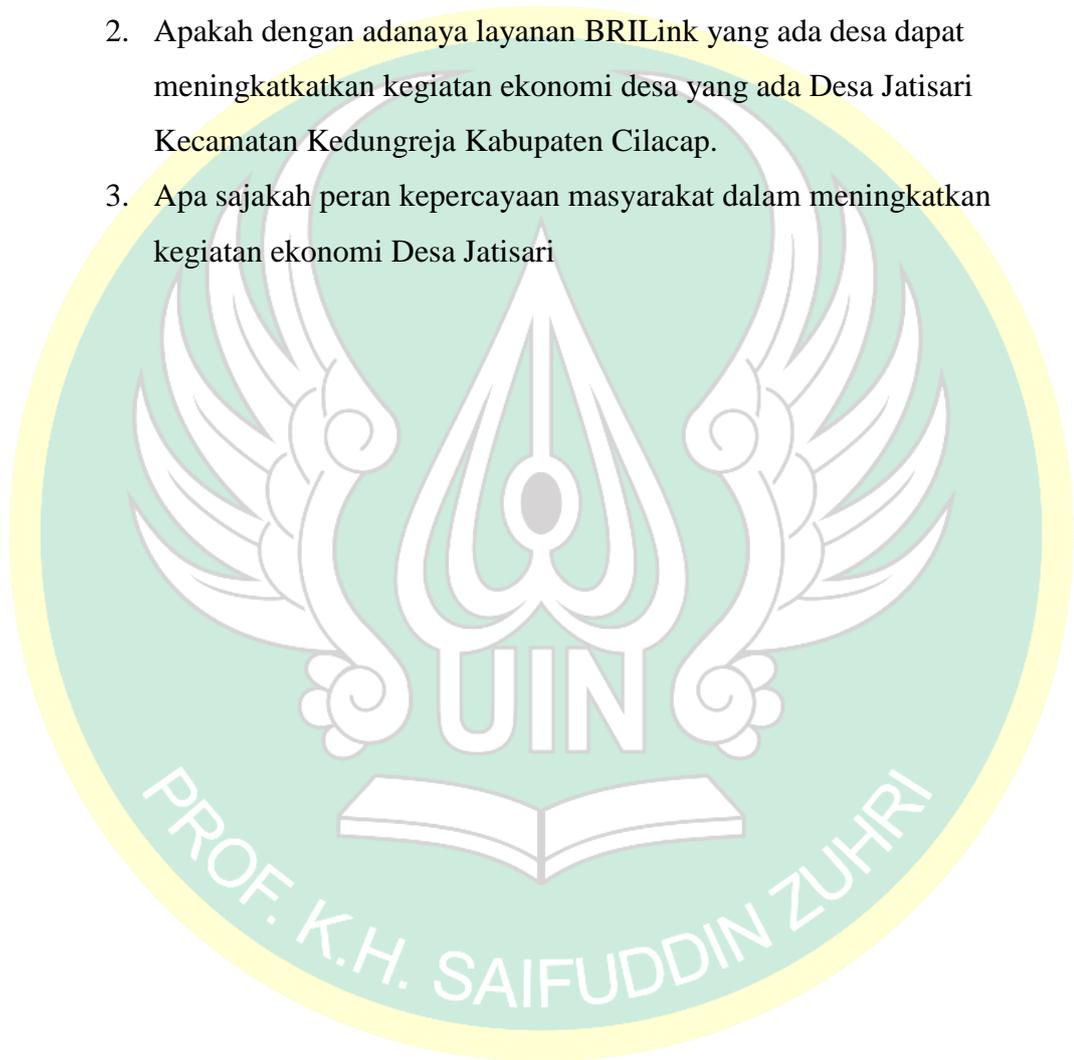
1. Bagaimana masyarakat yang ada didesa jatisari?
2. Layanan BRILINK itu apa dan bagaimana?
3. Bagaimana peran kepercayaan masyarakat dalam menggunakan rilink?
4. Alasan menggunakan layanan BRILink?
5. Manfaat apa yang didapat dalam menggunakan BRILink?
6. Kekurangan apa yang ada dilayanan BRILink?
7. Sejauh mana rasa kepercayaan menggunakan BRILink tersebut?



Lampiran 3

Daftar Pertanyaan Wawancara Pihak Desa Jatisari Kecamatan Kedungreja Kabupaten Cilacap selaku Kasi Pemerintahan Desa yaitu (Bapak Suherman) pada tanggal 19 Desember 2023

1. Apa yang bapak ketahui mengenai layanan BRILink yang ada didesa?
2. Apakah dengan adanya layanan BRILink yang ada desa dapat meningkatkan kegiatan ekonomi desa yang ada Desa Jatisari Kecamatan Kedungreja Kabupaten Cilacap.
3. Apa sajakah peran kepercayaan masyarakat dalam meningkatkan kegiatan ekonomi Desa Jatisari



Lampiran 4: Dokumentasi

Gambar BRILink Toko Kharir



Gambar BRILink Rizki



Gambar Kantor Balai desa



Wawancara Narasumber

Wawancara dengan Ibu Nani



Wawancara dengan Bapak Hendro



Wawancara dengan Bapak Takhrir



Wawancara dengan Ibu Umi



Wawancara dengan Bapak Amin



Wawancara dengan Bapak Sugeng



Wawancara dengan Agen BRILink Rizki (Bapak Munjiat)



Wawancara dengan Agen BRILink Toko Kharir (Bapak Kharir)



PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI

Wawancara Dengan Pemerintah Desa (Bapak Suherman)



PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI

Lampiran 4: SKL Komprehensif



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsatzu.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS UJIAN KOMPREHENSIF

Nomor: 3733/Un.19/FEBI.J.ES/PP.009/8/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini Koordinator Prodi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto menerangkan bahwa mahasiswa atas nama :

Nama : Zuhri Anam

NIM : 1817201213

Program Studi : Ekonomi Syariah

Pada tanggal 11 Agustus 2023 telah melaksanakan ujian komprehensif dan dinyatakan **LULUS** dengan nilai **82 / A-**.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan dapat digunakan sebagai syarat untuk mendaftar ujian munaqasyah.

Purwokerto, 14 Agustus 2023
Koord. Prodi Ekonomi Syariah



Dewi Laela Hilyatin, S.E., M.S.I
NIP. 19851112 200912 2 007

Lampiran 5: SKL Seminar Proposal



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsaiizu.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS SEMINAR PROPOSAL

Nomor: 4887/Un.19/FEBI.J.E.S/PP.009/11/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini Koordinator Prodi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto menerangkan bahwa mahasiswa atas nama :

Nama : Zuhri Anam
NIM : 1817201213
Program Studi : Ekonomi Syariah
Pembimbing Skripsi : Dr. Atabik, M.Ag.
Judul : Analisis Kepercayaan Masyarakat Muslim Menggunakan Layanan BRILink Dalam Meningkatkan Kegiatan Ekonomi Desa Jatisari Kecamatan Kedungreja Kabupaten Cilacap

Pada tanggal 8 November 2023 telah melaksanakan seminar proposal dan dinyatakan **LULUS**, dengan perubahan proposal/ hasil proposal sebagaimana tercantum pada berita acara seminar.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan dapat digunakan sebagai syarat untuk melakukan riset penulisan skripsi.

Purwokerto, 8 November 2023
Koord. Prodi Ekonomi Syariah



Dewi Laela Hilyatin, S.E., M.S.I
NIP. 19851112 200912 2 007

Lampiran 6: Sertifikat KKN



Sertifikat

Nomor : 180/K.LPPM/KKN.49/05/2022

Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM)
Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
menyatakan bahwa :

Nama : ZUHRUL ANAM
NIM : 1817201213
Fakultas/Prodi : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM / ESY

Telah Mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) Angkatan ke-49 Tahun
2022 dan dinyatakan **LULUS** dengan nilai **92 (A)**



Purwokerto, 30 Mei 2022
Ketua,

Dr. H. Ansori, M.Ag.
NIP. 19650407 199203 1 004

Lampiran 7: Sertifikat PPL



Lampiran 8: Sertifikat Aplikom



Lampiran 9: Sertifikat BTA PPI


IAIN PURWOKERTO

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
UPT MA'HAD AL-JAMI'AH

Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto, Jawa Tengah 53126. Telp: 0281-635624, 628250 | www.iainpurwokerto.ac.id

SERTIFIKAT
Nomor: In.17/UPT.MAJ/12381/14/2021

Diberikan oleh UPT Ma'had Al-Jami'ah IAIN Purwokerto kepada:

NAMA : ZUHRUL ANAM
NIM : 1817201213

Sebagai tanda yang bersangkutan telah LULUS dalam Ujian Kompetensi Dasar Baca Tulis Al-Qur'an (BTA) dan Pengetahuan Pengamalan Ibadah (PPI) dengan nilai sebagai berikut:

# Tes Tulis	:	70
# Tartil	:	75
# Imla'	:	75
# Praktek	:	70
# Nilai Tahfidz	:	75



Purwokerto, 14 Jun 2021


ValidationCode

Lampiran 10: Surat Desa

**PEMERINTAH KABUPATEN CILACAP**
KECAMATAN KEDUNGREJA
DESA JATISARI
Jalan Penatusan Nomor 65 Jatisari
CILACAP

Kode Pos 53263

SURAT IJIN PENELITIAN
Nomor : 423.1 / 19 / XII / 2023

Yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama : Aris Winarso
2. Tempat tanggal lahir : Cilacap, 20 Februari 1971
3. Pekerjaan : Kepala Desa Jatisari
4. Alamat : Rt 007 Rw 001 Desa Jatisari Kecamatan Kedungreja Kabupaten Cilacap.

Selanjutnya disebut pihak I (pertama) :

1. Nama : ZUHRUL ANAM
2. Tempat tanggal lahir : Cilacap, 15 September 1999
3. Nik : 3301011509990001
4. Pekerjaan : Mahasiswa
5. Alamat : Dusun Mulyasari Desa Ciklapa Rt 005 Rw 010 Kec.Kedungreja Kabupaten Cilacap.

Dengan surat ini :

Pihak I (Pertama) memberi ijin untuk penelitian Agen Brilink di Wilayah Desa Jatisari Kecamatan Kedungreja kabupaten Cilacap kepada pihak II (Kedua) untuk bahan membuat Sekripsi

Demikian surat ijin dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya .

Jatisari, 19 Desember 2023
Kepala Desa Jatisari


ARIS WINARSO



Lampiran 11: Riwayat Hidup

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Zuhrul Anam
2. Nim : 1817201213
3. Jurusan : Ekonomi Syariah
4. Tempat/ Tanggal Lahir : Cilacap, 15 September 1999
5. No HP : 082322764088
6. E-mail : anamzuhrul1599@gmail.com
7. Nama Orang Tua
 - Ayah : Soiman Al Ma'ruf
 - Ibu : Lin Fatikhatur Rohmah

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal
 - a. SD/MI : MI Al Ma'arif 01 Ciklapa
 - b. SMP/MTS : MTs Syamsul Huda Kedungreja
 - c. SMA/SMK : MAN 1 Cilacap
 - d. Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto
2. Pendidikan Informal
 - a. Pondok Pesantren Al-Mukhtar Adipala
 - b. Pondok Pesantren Roudlatul Ulum Karangsalam Kidul

C. Pengalaman Organisasi

1. PMII Rayon Febi
2. DEMA UIN Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto 2021
3. DEMA Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SAIZU 2022

Purwokerto, 11 Januari 2024



Zuhrul Anam
Nim:1817201213