

**EFEKTIVITAS AGEN BRILINK TERHADAP PROGRAM BRANCHLESS
BANKING PADA MASYARAKAT DI KECAMATAN BUKATEJA
KABUPATEN PURBALINGGA**



SKRIPSI

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

Oleh:
RASYID SURYO BRILIAN ERING
NIM. 2017202097

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

**EFEKTIVITAS AGEN BRILINK TERHADAP PROGRAM BRANCHLESS
BANKING PADA MASYARAKAT DI KECAMATAN BUKATEJA
KABUPATEN PURBALINGGA**



SKRIPSI

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

Oleh:
RASYID SURYO BRILIAN ERING
NIM. 2017202097

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

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rasyid Suryo Brilian Ering
NIM : 2017202097
Jenjang : S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi dan Keuangan Syariah
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Efektivitas Agen BRILink Terhadap Program Branchless Banking Pada Masyarakat Di Kecamatan Bukateja Kabupaten Purbalingga

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

Purwokerto, 14 Juni 2024



Rasyid Suryo Brilian Ering
NIM.2017202097

LEMBAR PENGESAHAN



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

EFEKTIVITAS AGEN BRILINK TERHADAP PROGRAM BRANCHLESS BANKING PADA MASYARAKAT DI KECAMATAN BUKATEJA KABUPATEN PURBALINGGA

Yang disusun oleh Saudara **Rasyid Suryo Brilian Ering** NIM 2017202097 Program Studi **S-1 Perbankan Syariah** Jurusan Ekonomi dan Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, telah diujikan pada hari **Rabu, 03 Juli 2024** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi (S.E.)** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

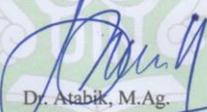
Ketua Sidang/Penguji


Rahmini Hadi, S.E., M.Si.
NIP. 19701224 200501 2 001

Sekretaris Sidang/Penguji


Safrina Muarifah, S.E., M.Si.
NIP. 19921230 201903 2 026

Pembimbing/Penguji

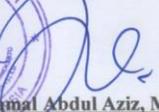

Dr. Atabik, M.Ag.
NIR 19651205 199303 1 004

Purwokerto, 3 Juli 2024

Mengesahkan

Dekan,




Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag.
NIP. 19730921 200212 1 004

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada

Yth: Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri

di-

Purwokerto

Assamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari saudari Rasyid Suryo Brilian Ering NIM 2017202097 yang berjudul:

**EFEKTIVITAS AGEN BRILINK TERHADAP PROGRAM
BRANCHLESS BANKING PADA MASYARAKAT DI
KECAMATAN BUKATEJA KABUPATEN PURBALINGGA**

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 Syariah (S.E).

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Purwokerto, 14 Juni 2024
Pembimbing



Dr. Atabik, M.Ag.
NIP. 196512051993031004

EFEKTIVITAS AGEN BRILINK TERHADAP PROGRAM BRANCHLESS BANKING PADA MASYARAKAT DI KECAMATAN BUKATEJA KABUPATEN PURBALINGGA

Oleh : Rasyid Suryo Brilian Ering

NIM. 2017202097

Email : mzrasvid47@gmail.com

ABSTRAK

Bank dalam hal ini hadir sebagai lembaga intermediasi yang dalam kegiatan operasionalnya melakukan penghimpunan dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan kemudian menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk pendanaan. Dalam melaksanakan Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI), pada tahun 2014 pemerintah beserta Bank Indonesia meluncurkan program *Branchless Banking* (BB) yang merupakan layanan perbankan yang disediakan oleh penyedia jasa keuangan kepada pelanggan tanpa harus mendatangi bank (menggunakan pihak ketiga atau agen). Bank BRI turut berpartisipasi dalam program pemerintah yaitu *Branchless Banking* (BB) atau bank tanpa kantor yaitu dengan nama BRILink. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan efektivitas agen BRILink terhadap program *Branchless Banking* pada masyarakat di Kecamatan Bukateja Kabupaten Purbalingga.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif mengumpulkan data dengan metode *field research* (penelitian lapangan) melalui wawancara langsung dengan agen BRILink, Petugas Agen BRILink (PAB) dan masyarakat pengguna agen BRILink di wilayah Kecamatan Bukateja. Teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data pada penelitian ini yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas agen BRILink terhadap program *Branchless Banking* pada masyarakat di Kecamatan Bukateja Kabupaten Purbalingga telah berjalan efektif sesuai dengan indikator yang sudah tercapai yaitu pencapaian tujuan program dan kegiatan yang telah ditetapkan sebelumnya serta pemanfaatan hasil program atau tujuan perusahaan secara keseluruhan. Indikator tersebut dilihat dari kemudahan masyarakat dalam melakukan transaksi perbankan melalui agen BRILink dan kesuksesan agen BRILink memberikan manfaat kepada semua pihak yang terlibat yaitu, Bank, agen BRILink dan masyarakat.

Kata Kunci : Efektivitas, Agen BRILink, *Branchless Banking*.

EFFECTIVENESS OF BRILINK AGENT ON THE BRANCHLESS BANKING PROGRAM IN THE COMMUNITY IN BUKATEJA DISTRICT PURBALINGGA REGENCY

By: Rasyid Suryo Brilian Ering

NIM. 2017202097

Email: mzrasvid47@gmail.com

ABSTRACT

The bank in this case is present as an intermediary institution that in its operational activities collects funds from the community in the form of savings and then distributes them back to the community in the form of funding. In implementing the National Financial Inclusion Strategy (SNKI), in 2014 the government and Bank Indonesia launched the Branchless Banking program, which is a banking service provided by financial service providers to customers without having to go to the bank (using a third party or agent). BRI Bank also participates in the government program, namely Branchless Banking (BB) or a bank without an office, namely is BRILink. This research aims to describe the effectiveness of BRILink agents on the Branchless Banking program in the community in Bukateja District, Purbalingga Regency.

This research uses a qualitative descriptive approach to collect data using the field research method through direct interviews with BRILink agents, BRILink Agent Officers and the BRILink agent user community in the Bukateja District area. Data collection techniques are observation, interviews and documentation. The data analysis techniques in this study are data collection, data reduction, data presentation and conclusions drawing.

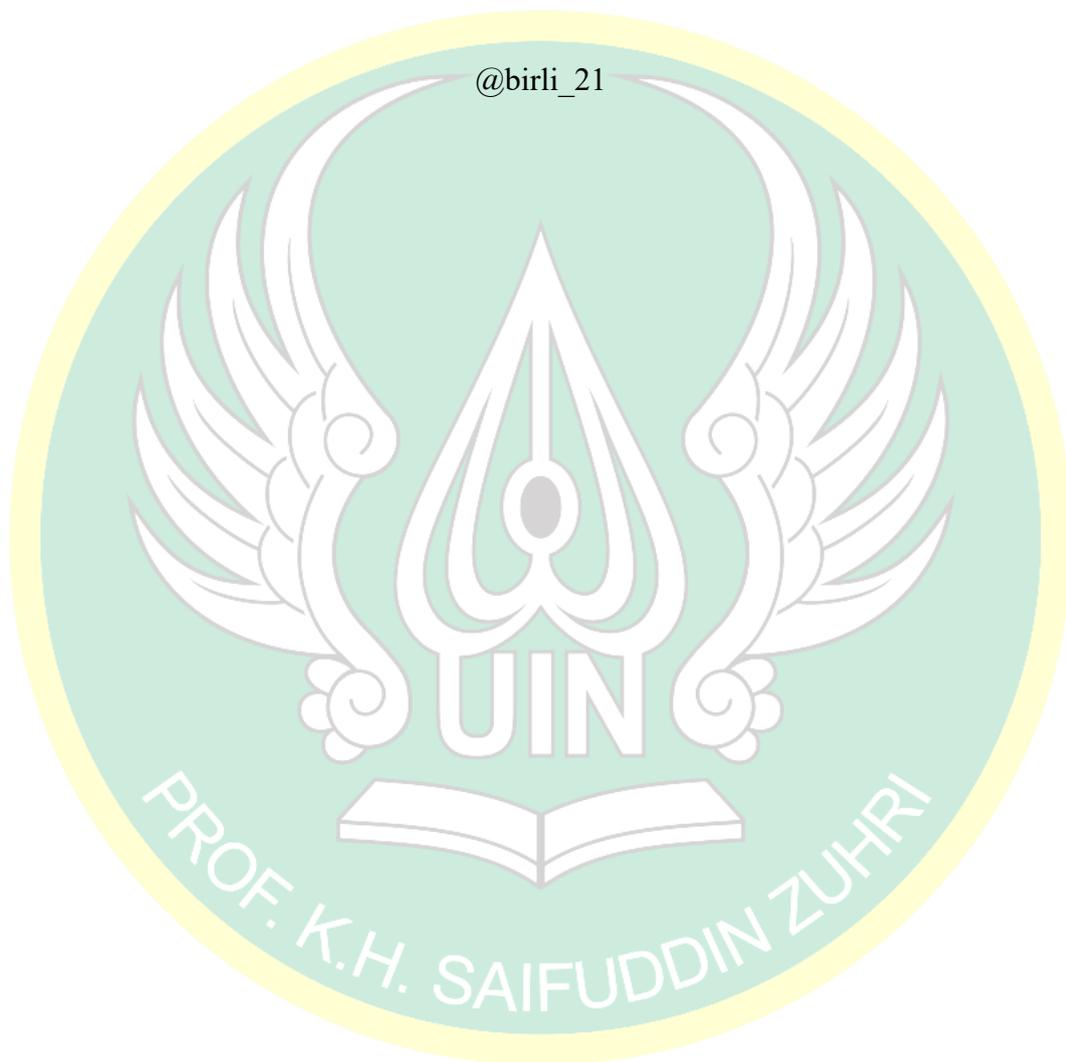
The research results show that the effectiveness of BRILink agents on the Branchless Banking program in the community in Bukateja District, Purbalingga Regency has been effective according to the indicators that have been achieved namely the achievement of program goals and activities that have been previously determined as well utilization of program results or overall company goals. This indicator can be seen from the ease with which people can carry out banking transactions through BRILink agents and the success of BRILink agents provides benefits to all parties involved, namely, the Bank, BRILink agents and the community.

Keywords: Effectiveness, BRILink Agents, Branchless Banking.

MOTTO

“Hiduplah untuk yang menghidupimu, maka dari itu kesempatan sekecil apapun
MAKSIMALKAN”

“Don’t Forget QS 36:82.”



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata-kata Arab 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 : 0643/U/1987.

A. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba'	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	ša	Š	es (dengan titik diatas)
ج	jim	J	Je
ح	ħa	<u>H</u>	ha (dengan garis dibawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	dal	D	De
ذ	žal	Ž	ze (dengan titik diatas)
ر	ra'	R	Er
ز	zai	Z	Zet
س	sin	S	Es
ش	syin	Sy	es dan ya
ص	šad	<u>S</u>	es (dengan garis dibawah)
ض	d'ad	<u>D</u>	de (dengan garis dibawah)
ط	ṭa	T	te (dengan garis di bawah)
ظ	ža	Z	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

B. Konsonan Rangkap karena syaddah ditulis rangkap.

عِدَّة	Ditulis	'iddah
--------	---------	--------

C. 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).

1. Bila diikuti dengan kata sandal "al" serta bacaan ke dua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرامة الأولياء	Ditulis	Karāmah al-aulyā'
----------------	---------	-------------------

2. Bila ta'marbutah hidup atau dengan harakat, fathah atau kasrah atau dammah ditulis dengan t.

زكاة الفطر	Ditulis	Zakāt al-fitr
------------	---------	---------------

D. Vokal pendek

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

E. Vokal panjang

1.	Fathah + alif	Ditulis	A
	جا هلية	ditulis	A
2.	Fathah + ya' mati	Ditulis	<i>Jahiliyah</i>
	تنس	Ditulis	<i>Tansa</i>
3.	Kasrah + ya mati	Ditulis	I
	كريم	Ditulis	<i>Karim</i>
4.	Dammah + wawu mayi	Ditulis	U
	فروض	Ditulis	<i>Farud</i>

F. Vokal rangkap

1.	Fathah + ya' mati	Ditulis	<i>Ai</i>
	بينكم	Ditulis	<i>Ainakum</i>
2.	Fathah + wawu mati	Ditulis	<i>Au</i>
	قول	Ditulis	<i>Qaul</i>

G. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan apostrof

أنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>

إلنشكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>
----------	---------	------------------------

H. Kata sandang alif + lam

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah* ditulis dengan menggunakan huruf awal “al”

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'an</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyas</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis sesuai dengan huruf pertama *Syamssiyyah* tersebut.

السماء	Ditulis	<i>as-Samá</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya

ذوى الفروض	Ditulis	<i>zawí al-furúḍ</i>
اهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati dan syukur kepada Allah SWT, karya skripsi ini Saya persembahkan kepada :

1. Bapak dan Ibu saya tercinta, Ibu Suwati dan Bapak Ering Purwito yang selalu mendoakan, memberikan perhatian, nasihat, motivasi, kasih sayang dan pengorbanan yang tidak dapat tergantikan oleh apapun, serta do'a terbaik yang tidak pernah putus.
2. Kakak saya yaitu Arzyah Sultoni Ering yang terus memberi semangat, serta adik saya Salsabilawati Sharifa Ering yang sedang juga menempuh pendidikan gelar sarjana semoga selalu dipermudah jalannya.
3. Dosen pembimbing, Bapak Dr. Atabik, M.Ag., yang telah membimbing skripsi saya dari awal hingga akhir dengan penuh kesabaran dan memberi semangat dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi.
4. Teman-teman Perbankan Syariah B angkatan 2020, terimakasih atas dukungannya selama ini dan juga kebersamaan penulis. Semoga kalian selalu dalam lindungan Allah dan dipermudahkan segalanya.
5. Teman-teman futsal UIN Saizu yang saya anggap lebih dari sekedar teman yang sudah menemani saya selama masa perkuliahan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah dan karunia-Nya, Shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat dan tabi'in, semoga kita kelak mendapatkan syafa'atnya di hari akhir.

Bersamaan dengan selesainya skripsi ini, penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan, arahan, dukungan serta bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu dengan setulus hati penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Ridwan, M.Ag. Rektor Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
2. Prof. Dr. H. Suwito, M.Ag., Wakil Rektor I Universitas Islam Negeri Prof. K.H.Saifuddin Zuhri Purwokerto.
3. Prof. Dr. H. Sulkhan Chakim, M.M, selaku Wakil Rektor II Universitas Islam Negeri Prof. K.H.Saifuddin Zuhri Purwokerto.
4. Prof. Dr. H. Sunhaji M.Ag., selaku Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Prof. K.H.Saifuddin Zuhri Purwokerto.
5. Dr. H. Jamal Abdul Aziz., M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H.Saifuddin Zuhri Purwokerto.
6. Prof. Dr. H. Akhmad Faozan, Lc, M.Ag., Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H.Saifuddin Zuhri Purwokerto.
7. Prof. Dr. Hj. Tutuk Ningsih, M.Pd., Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H.Saifuddin Zuhri Purwokerto.
8. Dr. H. Chandra Warsito, M.Si., Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H.Saifuddin Zuhri Purwokerto.
9. Dr. Ahmad Dahlan., M.Si., Ketua Jurusan Ekonomi dan Keuangan Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

10. Dewi Laela Hilyatin, S.E., M.SI., selaku Sekertaris Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Islam Negeri Prof. K.H.Saifuddin Zuhri Purwokerto.
11. Hastin Tri Utami S.E., M.Si., selaku Koordinator Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Islam Negeri Prof. K.H.Saifuddin Zuhri Purwokerto
12. Dr. Atabik, M.Ag. selaku Dosen Pembimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi. Terimakasih saya ucapkan atas segala bimbingan, arahan, masukan, motivasi, serta kesabarannya selama proses penyusunan skripsi ini. Semoga senantiasa diberikan kesehatan, perlindungan, kebaikannya dibalas oleh Allah SWT.
13. Segenap Dewan dan Staff Administrasi Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
14. Para agen BRILink, Petugas agen BRILink kecamatan Bukateja yang sudah membantu dalam proses penulisan skripsi.
15. Bapak saya tercinta, Bapak Ering Purwito. Walaupun beliau tidak merasakan pendidikan hingga bangku perkuliahan, namun dengan segala pengorbanannya dapat menghantarkan penulis mampu menyelesaikan pendidikannya sampe sarjana. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan bapak Ering selama ini, dan semoga selalu diberikan perlindungan dan kesehatan oleh Allah SWT.
16. Ibu saya tersayang, Ibu Suwati sekaligus sebagai pintu surga saya. Beliau sangat berperan penting dalam menyelesaikan program studi penulis, beliau juga tidak merasakan pendidikan hingga bangku perkuliahan, namun dengan doanya yang tak henti-henti mempermudah jalan penulis selama perkuliahan. Dengan adanya beliau menjadikan motivasi tersendiri bagi penulis hingga mendapatkan gelar sarjana. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan Ibu Suwati selama ini, dan semoga selalu diberikan perlindungan dan kesehatan oleh Allah SWT
17. Untuk adik saya, Salsabilawati Shafira Ering, selalu terus berproses dan semangat hingga mendapatkan gelar sarjana seperti penulis dapatkan.

18. Keluarga Futsal Uin Saizu yang sedari awal kuliah menemani penulis hingga mendapatkan gelar sarjana. Dari event edisi Pesona Bandung hingga event terakhir yang diikuti penulis. Terimakasih kepada pelatih, Coach Alfiyan, sahabat- sahabat futsal UIN Saizu khususnya Angkatan 2020. Rizqi Putra Lingga, Aldy Irfansyah, Akbar Dwi Rahman, Iqbal Masyhudi, Setyo Budi, Milal Mufid, Faizal Rahman, Azhani Ijan, khusus untuk angkatan 2019 Gilang ali, Yoga Dwi. Semoga tali persaudaraan ini selalu terjaga sampai lanjut di kehidupan yang akan datang. Sekali lagi terimakasih kepada semua keluarga futsal UIN Saizu.
19. Untuk sebutan si bertiga serangkai yang dipertemukan karena pendidikan, satu angkatan, satu Fakultas, satu program studi, dan yang utama satu hobby. Saya sendiri Rasyid Suryo Brilian (Birli), Rizqi Putra Lingga (Lingga), Aldy Irfansyah (Aldi). Sedari masa perkuliahan, kami selalu bersama baik di dalam kampus maupun di luar kampus yang menjadikan kami lebih dari sekedar sahabat. Terimakasih sudah membersamai proses penulis hingga mendapatkan gelar sarjana, semoga persaudaraan ini terus berlanjut dan tidak akan berhenti.
20. Kepada Novani Yunda Pradini Terima kasih karena selalu menyemangati penulis dalam proses penyusunan Skripsi.
21. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi. Penyusun menyadari bahwa penelitian skripsi ini tidak sempurna dan masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penyusun mohon maaf dan mengharapkan kritikan membangun dari semua pihak sehingga skripsi ini dapat lebih baik. Semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian semua.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini, masih jauh dari kesempurnaan. Pada akhirnya segala drama yang menemani proses penyelesaian skripsi ini dapat dijadikan cerita tersendiri dan kenangan manis untuk dapat diingat sampai hari tua nanti. Oleh sebab itu, dengan kerendahan hati penulis menyampaikan permohonan maaf apabila penulis memiliki banyak kesalahan dalam hal apapun, saran dan kritik yang diberikan kepada penulis

sangat berharga dan bermanfaat. Semoga ini juga dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak. Aamiin.

Purwokerto, 14 Juni 2024



Rasyid Suryo Brilian Ering
NIM. 2017202097



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
ABSTRAK.....	v
MOTTO.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
PERSEMBAHAN.....	xii
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Definisi Operasional.....	8
C. Rumusan Masalah	10
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
E. Kajian Pustaka.....	11
F. Sistematika Pembahasan	17
BAB II LANDASAN TEORI	19
A. <i>Grand Theory</i>	19
B. Efektivitas	20
C. Agen BRILink.....	22

D. <i>Branchless Banking</i>	26
E. Landasan Teologis.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Jenis Penelitian.....	34
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	34
C. Subjek dan Objek Penelitian	34
D. Jenis dan Sumber Data	36
E. Metode Pengumpulan Data	36
F. Uji Keabsahan Data.....	38
G. Teknik Analisis Data	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	41
B. Hasil Penelitian	48
1. Efektivitas Agen BRILink Terhadap Program Branchless Banking Pada Masyarakat Di Kecamatan Bukateja Kabupaten Purbalingga.....	48
C. Pembahasan.....	59
1. Efektivitas Agen BRILink Terhadap Program Branchless Banking Pada Masyarakat Di Kecamatan Bukateja Kabupaten Purbalingga.....	59
BAB V PENUTUP.....	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	70
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	106

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Peningkatan Agen BRI Link di Indonesia Tahun 2018-2023	3
Tabel 1. 2 Ketentuan Fee Bank BRI.....	6
Tabel 1. 3 Prosentase Peningkatan Agen BRILink di Indonesia.....	4
Tabel 1. 4 Penelitian Terdahulu.....	13



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Model Interaktif Teknik Analisis Data	39
Gambar 4. 1 Logo Bank BRI	42
Gambar 4. 2 Tampilan Fitur BRILink Mobile	51



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi serta ilmu pengetahuan terus berkembang seiring dengan berjalannya waktu serta perubahan zaman, hal ini sebagai akibat dari rasa keingintahuan manusia serta perubahan dunia yang menuntut ilmu harus sejalan dengan kebutuhan manusia yang tidak ada habisnya, salah satunya dalam bidang perekonomian. Teknologi yang berkembang pesat dapat mempercepat dan mempermudah pertukaran informasi dalam kegiatan perekonomian serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi interaksi sosial masyarakat. Kini banyak penyedia jasa keuangan yang mulai memanfaatkan teknologi untuk mengelola dana atau juga menyalurkan dana melalui rekening tertentu di dunia maya (Aziz, 2020). Pada era globalisasi seperti sekarang ini, kemajuan perekonomian suatu negara dapat dilihat dari bagaimana sistem keuangan yang berjalan pada negara tersebut, pasalnya sistem keuangan yang baik dapat meningkatkan akses permodalan bagi masyarakat sehingga dapat meningkatkan stabilitas perekonomian negara tersebut. Jika dikaitkan hubungannya dengan struktur keuangan suatu negara, maka negara yang menganut sistem keuangan berbasis bank akan mengalami pertumbuhan ekonomi yang lebih baik terutama dalam hal alokasi modal dan tabungan dibandingkan dengan negara yang menganut sistem keuangan berbasis pasar (Putra et al., 2023).

Bank dalam hal ini hadir sebagai lembaga intermediasi yang dalam kegiatan operasionalnya melakukan penghimpunan dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan kemudian menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk pendanaan. Keberadaan bank sangat dibutuhkan baik individu maupun organisasi sehingga menjadikannya sebagai peluang utama untuk memperoleh dana dari masyarakat. Terlepas dari keunggulan serta pentingnya bank, masih terdapat beberapa keterbatasan salah satunya yaitu layanan perbankan yang masih belum tersedia di beberapa wilayah seperti pelosok desa sehingga masyarakat pedesaan tidak memiliki kesempatan untuk mendapatkan layanan

keuangan yang lebih cepat, aman dan mudah. Oleh karena itu, pemerintah secara berkala terus mendorong serta memfasilitasi masyarakat agar dapat dengan mudah mengakses layanan perbankan, salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan menerapkan kebijakan inklusi keuangan melalui SNKI (Strategi Nasional Keuangan Inklusif) (Putra et al., 2023).

Dalam upaya meningkatkan inklusi keuangan dan peningkatan literasi keuangan di Indonesia, pemerintah ikut turun tangan dengan membuat sebuah Peraturan Presiden (PERPRES No.82 Tahun 2016) Republik Indonesia tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusif (Adzkiya et al., 2022). Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI) merupakan sebuah langkah strategis untuk memperluas akses masyarakat terhadap layanan keuangan dengan tujuan meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan keuangan formal melalui peningkatan pemahaman mengenai sistem, produk dan jasa keuangan, serta ketersediaan layanan keuangann formal yang berkualitas secara tepat waktu, lancar dan aman dengan biaya yang terjangkau sesuai dengan kebutuhan serta kemampuan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Jihan Anggraeni Ramdani Arisa, 2022).

Dalam melaksanakan Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI), pada tahun 2014 pemerintah beserta Bank Indonesia meluncurkan program *Branchless Banking* (BB) yang merupakan layanan perbankan yang disediakan oleh penyedia jasa keuangan kepada pelanggan tanpa harus mendatangi bank (menggunakan pihak ketiga atau agen). Hal ini didasarkan pada peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 19/POJK.03/2014 tentang penyelenggaraan jasa keuangan tanpa kantor dalam rangka inklusi keuangan, bahwa masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan keuangan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Rahmanu et al., 2020). Kemudahan akses masyarakat dengan ketersediaan produk dan layanan lembaga keuangan yang kualitasnya semakin ditingkatkan merupakan tujuan dari inklusi keuangan (Norailis Ab. Wahab et al., 2023). Dengan adanya program *Branchless Banking* (BB) masyarakat dipelosok desa sekalipun dapat merasakan layanan perbankan

dengan mudah, melalui penerapan program ini pula diharapkan tujuan Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI) dapat terwujud (Mangani et al., 2020).

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk adalah salah satu Bank Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang hadir sebagai salah satu lembaga keuangan bank yang menjembatani masyarakat dalam melaksanakan aktivitas ekonomi dan keuangan yang tetap konsisten pada komitmennya untuk membantu usaha kecil atau sering disebut dengan *micro banking*. Selain dedikasinya dalam menyumbang pendapatan untuk negara di setiap tahunnya, BRI juga turut berpartisipasi dalam program pemerintah yaitu *Branchless Banking* (BB) atau bank tanpa kantor yaitu dengan nama BRILink, yang mana BRILink ini merupakan perluasan layanan Bank BRI sebagai agen yang dapat melayani transaksi perbankan bagi masyarakat secara *real time online* menggunakan fitur EDC atau mini ATM (Ratnawati, 2021).

Tabel 1. 1
Data Peningkatan Agen BRILink di Indonesia Tahun 2018-2023

Tahun	Jumlah agen BRILink	Fee Based Icome BRILink (Miliar)	Jumlah transaksi BRILink (juta)	Volume transaksi financial BRILink (triliun)
2018	401.550	448,82	378,7	512,69
2019	422.160	788,71	521,32	672,61
2020	504.233	1.160	728	843
2021	505.151	1.340	1.142	928
2022	627.012	1.420	1.178	1.298
2023	740.818	1.558	1.196	1.427

Sumber: *Annual Report* Bank BRI tahun 2018-2023

Berdasarkan tabel di atas bahwa terdapat peningkatan agen BRILink pada setiap tahunnya. Hal tersebut dilihat dari jumlah agen BRILink, *fee based income*, jumlah transaksi serta volume transaksi financial agen BRILink. Pada tahun 2018 agen BRILink sebanyak 401.550 dan terus mengalami peningkatan sampai tahun 2023, agen BRILink tercatat mencapai 740.818 yang tersebar di

seluruh Indonesia. Adanya konsep *sharing fee* yang saling menguntungkan dan kepercayaan masyarakat yang terus meningkat pada layanan keuangan agen BRILink. Berikut prosentase tabel peningkatan agen BRILink di Indonesia.

Tabel 1.2
Prosentase Peningkatan Agen BRILink di Indonesia Tahun 2018-2023

Tahun	Jumlah agen BRILink	Fee Based Income BRILink	Jumlah Transaksi BRILink	Volume Transaksi BRILink
2018-2019	2,5%	27,5%	16%	13,5%
2019-2020	8,8%	19%	16,5%	11,2%
2020-2021	0,09%	7,2%	22,1%	4,7%
2021-2022	10,7%	2,8%	1,5%	16,3%
2022-2023	8,3%	4,6%	0,8%	4,7%

Sumber: Olah data peneliti

Dalam pelayanan Bank mempunyai waktu serta jam kerja yang terbatas tetapi dalam agen BRILink dapat membantu nasabah kapan saja dan dimana saja. Masyarakat di kota-kota besar, mungkin menganggap melakukan transaksi di kantor bank lebih baik daripada agen BRILink, tetapi bagi masyarakat yang berada di pelosok, kemungkinan besar akan menganggap transaksi di agen BRILink lebih menguntungkan karena lebih efisien dalam berbagai hal (Inayatullah et al., 2023).

Perbankan yang efisien dan sehat akan mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Keberadaan masyarakat khususnya kecamatan Bukateja merupakan faktor penting yang perlu dipertimbangkan oleh perbankan. Jumlah kantor bank disuatu wilayah harus memperhatikan tingkat populasi dan kepadatan penduduk. Semakin banyak jumlah penduduk disuatu wilayah, maka semakin tinggi jumlah kebutuhan mereka terhadap jasa perbankan. Oleh karena itu peran perbankan sebagai lembaga intermediasi sangat penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi.

Kecamatan Bukateja adalah sebuah kecamatan yang berada di Kabupaten Purbalingga Provinsi Jawa Tengah. Wilayah Kecamatan Bukateja dominan dengan dataran rendah. Kecamatan Bukateja juga merupakan salah satu dari 18 Kecamatan di Purbalingga yang berjarak sekitar 12 KM dari Ibu Kota Kabupaten yang terdiri dari 14 desa yaitu desa Bukateja, Majasari, Bajong, Kedungjati, Penaruban, Kebutuh, Kutawis, Karangnangka, Karanggedang, Karangcengis, Cipawon, Kembangan, Wirasaba, Tidu. Saat ini di kecamatan telah terdapat 38 agen BRILink yang tersebar di 14 desa (Prasetya., 2023).

Keberadaan BRI Link bertujuan agar masyarakat di berbagai pelosok dapat menggunakan layanan perbankan tanpa harus mendatangi unit kerja BRI dan mengantri di ATM, sehingga diharapkan dapat mempermudah, mempercepat serta menambah efektivitas kegiatan masyarakat dalam proses transaksi ekonomi. Selama ini, agen BRILink akan memperoleh penghasilan tambahan berupa fee dan berpeluang menambah pelanggan. Bagi BRI bisnis BRI Link akan memberikan manfaat berupa perluasan jaringan kerja sehingga dapat mengurangi biaya operasional karena tidak perlu membuka kantor cabang.

Dalam menjadi agen BRILink juga terdapat beberapa persyaratan yang harus dipenuhi oleh calon agen BRILink. Persyaratan tersebut sebagai berkas administrasi yang meliputi seperti merupakan nasabah dari Bank BRI, merupakan perusahaan dagang yang memiliki *retail outlet*, serta Memiliki usaha yang menetap pada satu lokasi dan sudah berlangsung usaha tersebut selama minimal 2 tahun. Kemudian Mampu melakukan manajemen likuiditas sesuai yang dipersyaratkan oleh bank BRI, Memiliki teknologi yang memadai guna mendukung kegiatan penyelenggaraan agen BRILink (Ratnasari, 2018).

Menurut (Suryani, 2022), sistem fee yang ditetapkan Bank BRI 50:50. 50% untuk agen dan 50% untuk BRI. Banyaknya produk dan layanan jasa yang ditawarkan BRILink, banyak pula fee yang diperoleh dari setiap transaksinya, mengutip sumber dari Bank BRI tentang ketentuan fee dari Bank BRI sebagai berikut:

Tabel 1. 3
Ketentuan Fee Bank BRI

fitur	Fee dari sistem/ nasabah	Fee setelah dikurangi biaya switching dan beneficiary	Fee yang diterima agen BRILink (50)
Transfer sesama rekening BRI	3.000	-	1.500
Transfer kartu Bank lain (Bersama, prima, link)	15.000	12.000	6.000
Lebih dari/ sama dengan 2.000.000	20.000	17.000	8.500

Sumber: wawancara dengan petugas agen BRILink Kecamatan Bukateja pada tanggal 28 Maret 2023

Berdasarkan hasil riset penelitian Eka Suryani dan Ali Geno Berutu (2022) bahwa banyaknya produk dan layanan jasa yang ditawarkan BRILink, banyak pula *fee* yang di dapatkan setiap transaksinya. Mengutip dari Bank BRI tentang ketentuan *fee* yang dapat dilihat pada tabel 1.2. Bahwa *fee* agen BRILink ketika trasanksi sesama Bank BRI itu *fee* sebesar Rp 3.000. Kemudian untuk transaksi Bank lain Rp <2.000.000 dengan *fee* Rp. 15.000, sedangkan Rp \geq 2.000.000 *fee* sebesar Rp 17.00. Dari penelitian yang peneliti lakukan terhadap beberapa agen BRILink dan masyarakat sekitar pengguna BRILink di kecamatan Bukateja, menunjukan bahwa fee untuk transaksi sesama BRI antara Rp 10.000- Rp <1.000.000 sebesar Rp 5.000, untuk Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000 sebesar Rp 7.000. Sedangkan Transaksi lain Bank antara Rp 10.000 - Rp 2.000.000 sebesar Rp 17.000, kemudian Rp \geq 2.000.000 sebesar Rp. 22.000.

Selain pembagian biaya, agen masih mendapatkan upah atau biaya dari nasabah yang melakukan transaksi dihitung sebagai jasa. Besar kecilnya biaya yang diberikan agen kepada nasabahnya bervariasi sesuai dengan

kecenderungan kedua belah pihak walaupun ada standar yang tetap dari BRI. Dalam beberapa agen yang berada di kecamatan Bukateja, ada yang sesuai dengan standar ketentuan bank BRI tetapi sebagian besar agen BRILink mematok fee tersebut lebih dari standar ketentuan BRI. Hal yang membuat fee tersebut lebih tinggi dikarenakan terdapat beberapa faktor seperti jarak yang jauh ke kantor cabang, tidak mengatri ketika melakukan transaksi serta tentunya lebih efisiensi dalam hal waktu.

Untuk menentukan suatu program dinyatakan efektif perlu adanya kriteria atau pengukuran efektivitas. Menurut Bayangkara (2006), indikator yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas program. pertama pencapaian tujuan program dan kegiatan yang telah ditetapkan sebelumnya, kedua pemanfaatan hasil program, atau pencapaian tujuan perusahaan secara keseluruhan. Karena efektivitas merupakan gambaran keberhasilan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Melalui penilaian efektivitas ini dapat menjadi pertimbangan mengenai kelanjutan program tersebut (Sunarto, 2015).

Dalam kerjasama antara BRI dan Agen BRILink menggunakan perjanjian (Akad) Wakalah Bil Ujarah (mewakillan dengan imbalan). Dalam hal ini BRILink mewakili BRI untuk memberikan pertolongan atas jasa kepada nasabah BRI ataupun non-BRI dan diberikan imbalan (fee) dari BRI kepada Agen BRILink. BRI sebagai muwakkil yaitu pihak pemberi kuasa. Dalam Islam, tidak ada seorang pun yang dapat memenuhi kebutuhannya tanpa campur tangan atau bantuan orang lain (Wati & Patimah, 2022). Dalam Al Quran juga di dijelaskan pada An-Nisa ayat ke 29:

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

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka di antara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu” (QS An-Nisa:29).

Fee yang didapatkan agen BRILink tersebut sebagai imbalan atas jasa penggunaan layanan agen BRILink yang tidak dikategorikan sebagai sesuatu riba. Batasan riba seperti yang diutarakan oleh sahabat Fudholah dalam hadits riwayat Imam Al Baihaqi mengatakan bahwa “semua hutang yang memberikan manfaat kembali kepada pemberi hutang. Tambahan atau manfaat ini statusnya sebagai riba”. Oleh sebab itu, tidak semua kelebihan dapat di sebut sebagai riba. Tambahan atau fee yang di dapatkan dari transaksi jual beli bukan dalam status hutang itu sifatnya sebagai *ujroh*, itu boleh saja dan halal (Ratnawati, 2021).

Berdasarkan data diatas dapat diketahui seberapa besar antusias masyarakat dalam menggunakan BRILink hal tersebut terlihat dari jumlah agen BRILink yang semakin bertambah. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan agen BRILink sangat bermanfaat dalam membantu aktifitas ekonomi dan keuangan masyarakat, khususnya karena jangkauan serta kemudahan dalam proses transaksi. Kemudian untuk pihak agen BRILink itu sendiri dapat terlihat dari bagaimana prosedur untuk menjadi agen dalam program *Branchless Banking* (BB) yang diterapkan pada BRILink serta sejauh mana manfaat dari pelaksanaan program *Branchless Banking* (BB) terhadap konsumen khususnya pada masyarakat Kecamatan Bukateja Kabupaten Purbalingga.

Dengan melihat latar belakang diatas, penulis tertarik untuk meneliti efektivitas agen BRILink terhadap program *Branchless Banking* (BB), sehingga penulis mengambil judul : **”EFEKTIVITAS AGEN BRILINK TERHADAP PROGRAM BRANCHLESS BANKING PADA MASYARAKAT DI KECAMATAN BUKATEJA KABUPATEN PURBALINGGA”**.

B. Definisi Operasional

Agar kesalahpahaman dapat terhindari dari pemahaman judul skripsi maka terdapat istilah yang terkandung dalam judul “Efektivitas Agen BRILink Terhadap Program Branchless Banking Pada Masyarakat Kecamatan Bukateja Kabupaten Purbalingga”. Dengan ini menegaskan hal- hal yang terkandung dalam judul tersebut.

1. Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketetapan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Berdasarkan definisi diatas, dapat di simpulkan bahwa efektivitas adalah kemampuan kerja yang dilakukan seseorang atau organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (Nurul Najidah dan Hesti Lestari, 2019).

2. Agen

Keagenan adalah hubungan kontraktual yang terjadi antara satu orang atau lebih (prinsipal) yang memerintahkan dan mengarahkan orang lain (agen) untuk mengelola bisnis dan memberikan wewenang kepada agen tersebut untuk mengambil keputusan-keputusan terbaik bagi prinsipal (Masitoh et al., 2022). Sementara Wanardi mengatakan bahwa agen adalah individu atau perusahaan perdagangan yang berfungsi sebagai perantara antara distributor dan pelanggan, Didin Hafidhuddin mengatakan bahwa agen berarti seseorang yang dipekerjakan untuk tujuan kontrak antara perusahaan dengan pihak ketiga (Didin Hafidhuddin, 2018). Berdasarkan dari pengertian diatas, maka dapat dipahami bahwa agen adalah seseorang atau perusahaan perantara yang mengusahakan penjualan bagi suatu perusahaan.

3. BRILink

BRILink yang merupakan perluasan layanan Bank BRI, Bank BRI bekerja sama dengan nasabahnya sebagai agen yang dapat melakukan transaksi perbankan bagi masyarakat secara *real time online* melalui fitur EDC (*Electronic Data Capture*). nasabah ini adalah nasabah langsung dari Bank BRI, dan telah diberikan wewenang hak untuk melakukan transaksi baik tunai maupun nontunai pada jaringan layanan BRILink oleh Bank BRI (Inayatullah et al., 2023).

4. *Branchless Banking*

Branchless Banking adalah jaringan distribusi yang digunakan untuk memberi layanan financial di luar kantor-kantor cabang Bank melalui teknologi dan jaringan alternatif dengan biaya efektif, efisien, aman dan nyaman untuk bertransaksi (Arkanuddin & Nugroho, 2022).

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas adalah:

1. Bagaimana efektivitas agen BRILink pada program Branchless Banking BRILink di Kecamatan Bukateja Kabupaten Purbalingga?
2. Bagaimana manfaat yang dirasakan oleh agen dan konsumen pada program Branchless Banking BRILink di Kecamatan Bukateja Kabupaten Purbalingga?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian

Dalam sebuah penelitian terdapat tujuan yang menjadi tolak ukur dalam sebuah penelitian. Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka peneliti menyampaikan tujuan penelitian sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui efektivitas agen BRILink pada program Branchless Banking BRILink di Kecamatan Bukateja Kabupaten Purbalingga.
- b. Untuk mengetahui manfaat yang dirasakan oleh agen dan konsumen pada program Branchless Banking BRILink di Kecamatan Bukateja Kabupaten Purbalingga.

2. Manfaat penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Praktis

1) Bagi penulis

Penelitian ini sebagai bahan kajian ilmiah dari teori yang telah penulis dapat selama proses perkuliahan yang kemudian diterapkan secara empiris. Adanya penelitian ini juga dapat

menambah wawasan serta pengetahuan terutama mengenai efektifitas agen BRILink terhadap pelaksanaan Program *Branchless Banking* BRILink

2) Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh Bank Rakyat Indonesia untuk meningkatkan strategi pemasaran produk BRILink dengan lebih baik. Sehingga akan membangun loyalitas pelanggan dan menjaga tingkat pelayanan yang menguntungkan sekarang dan di masa depan.

b. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan tentang bidang keuangan, khususnya tentang seberapa efektif agen BRILink terhadap program *Branchless Banking*. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian yang lebih mendalam tentang subjek ini serta Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan atau pandangan dalam menambah wawasan bagi pembaca tentang efektivitas agen BRILink terhadap program *Branchless Banking*.

E. Kajian Pustaka

Dalam penelitian ini, terdapat hasil penelitian terdahulu yang dianggap relevan oleh peneliti. Hasil penelitian yang relevan ini digunakan sebagai bahan rujukan oleh penulis dalam penelitian ini. Penulis mencantumkan hasil penelitian yang relevan ini guna menghindari duplikasi dengan hasil penelitian terdahulu. Adapun hasil penelitian terdahulu yang peneliti temukan yaitu:

Penelitian yang dilakukan oleh Riza Rahmanu, Lilik Noor Yulianti dan Bunasor Sanim (2020) dengan judul “Pengaruh Persepsi Agen BRI Link Terhadap Keputusan Penggunaan Layanan Branchless Banking”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pemodelan *Structural Equation Model* (SEM) mengenai hubungan antara persepsi agen BRILink terhadap *relative advantage, risk, trust, usefulness* dan *security* serta persepsi agen BRILink terhadap *Awareness, interest, desire* dan *action*. Teknik

pengumpulan data dilakukan dengan cara membagikan kuisioner dengan cara cluster random sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti kepercayaan, keamanan, manfaat, risiko, dan keunggulan relatif memengaruhi keputusan penggunaan agen Brilink. Strategi pemasaran yang dapat diterapkan termasuk meningkatkan kesadaran masyarakat, minat, dan keinginan untuk menggunakan layanan agen BRILink

Penelitian yang dilakukan oleh Ayu Aisyah Rizkiyaningsih, Ana Sopanah, Dwi Anggarani (2021) dengan judul “Efektivitas Penerapan BRILink Dalam Upaya Mendorong Financial Inclusion (Studi Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK Kantor Wilayah Makasar”. Penelitian ini berfokus pada penerapan BRILink dalam upaya mendorong *Financial Inclusion*. Hasil penelitian ini BRILink efektif berkontribusi dalam meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan keuangan dan memperkuat sinergi antar lembaga keuangan. Teknologi informasi dan komunikasi juga berperan penting dalam memperluas layanan keuangan. BRILink menyediakan layanan perbankan kepada masyarakat sehingga berkontribusi terhadap inklusi keuangan yang lebih besar di masyarakat.

Penelitian yang dilakukan oleh Jenny Emile Maulina Marpaung, Budi Suharjo dan Yudha Heryawan (2022) dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Petugas Agen BRILink (PAB) Terhadap Loyalitas Agen BRILink”. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dan kuantitatif dengan metode survei menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Hasil penelitian ini, Penilaian terhadap layanan PAB menunjukkan kepuasan yang tinggi, namun masih ada beberapa nasabah yang merasa tidak puas terutama terkait dengan kemampuan PAB dalam mengatasi berbagai kendala. Selain itu, masalah modal juga menjadi kendala utama bagi Agen BRILink.

Penelitian yang dilakukan oleh Eka Yuni Suryani, Ali Gento Berutu (2022) dengan judul “Analisis Hukum Ekonomi Islam Terhadap Penetapan *fee* Transaksi BRILink”. Penelitian ini berfokus menganalisis hukum ekonomi Islam terhadap penetapan *fee* transaksi BRILink. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif (field research) yaitu penulis meneliti

dengan cara mencari data langsung di lapangan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penetapan *fee* transaksi BRILink didasarkan pada kepercayaan masyarakat setempat dan anggapan nasabah bahwa harga yang ditetapkan adalah sesuai serta kedua belah pihak sepakat atas *fee* tersebut.

Penelitian yang dilakukan oleh Robi Eka Putra, Roni Ekha Putera, Desna Aromatika (2023) dengan judul “Peran Agen BRILink Sebagai Program Kebijakan Inklusi Keuangan. Metode penelitian kualitatif dilakukan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti adalah instrumen kunci penelitian, pengumpulan data dilakukan secara triangulasi. Hasil dari penelitian ini, bahwa Pentingnya peran Agen BRILink dalam mendukung program Inklusi Keuangan Agen BRILink dianggap sebagai salah satu sarana yang efektif dalam mendekatkan layanan perbankan kepada masyarakat, terutama di daerah yang sulit dijangkau oleh bank. Agen BRILink memberikan dampak yang besar dalam tatanan kehidupan masyarakat di Kabupaten Solok, terutama dalam kehidupan perekonomian dan sosial.

1. Penelitian Terdahulu

Tabel 1. 4
Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Judul	Perbedaan	Persamaan	Hasil Penelitian
1	Riza Rahmanu, Lilik Noor Yulianti dan Bunasor Sanim tahun (2020) Pengaruh Persepsi Agen BRI Link Terhadap Keputusan Penggunaan Layanan Branchless Banking”	Lokasi penelitian, menggunakan metoode penelitian kuantitatif	Topik ini sama-sama membahas tentang agen BRI Link dan Program Branchless Banking.	faktor-faktor seperti kepercayaan, keamanan, manfaat, risiko, dan keunggulan relatif memengaruhi keputusan penggunaan agen Brilink. Strategi pemasaran yang dapat diterapkan termasuk meningkatkan kesadaran masyarakat, minat, dan keinginan

				untuk menggunakan layanan agen Brilink.
2	Ayu Aisyah Rizkiyaningsih, Ana Sopanah, Dwi Anggarani (2021) "Efektivitas Penerapan BRILink Dalam Upaya Mendorong Financial Inclusion (Studi Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), TBK. Kantor wilayah Makasar"	Penelitian ini berfokus pada penerapan BRILink dalam upaya mendorong Financial Inclusion	Topik ini membahas tentang tema garis besarnya yaitu efektivitas agen BRILink terhadap Inklusi Keuangan	BRILink efektif dalam meningkatkan akses masyarakat ke layanan keuangan dan memperkuat sinergi antara lembaga keuangan. Teknologi informasi dan komunikasi juga berperan penting dalam memperluas cakupan layanan keuangan. BRILink memberikan pelayanan perbankan kepada masyarakat yang belum terlayani oleh bank secara administratif, sehingga membantu meningkatkan inklusi keuangan masyarakat.
3	Jenny Emile Maulina Marpaung, Budi Suharjo dan Yudha Heryawan (2022) "Pengaruh Kualitas Layanan Petugas Agen BRILink (PAB) Terhadap Loyalitas Agen BRILink	Metode penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dan kuantitatif dengan metode survei	Membahas tentang pelayanan agen BRILink terhadap loyalitas nasabahnya	Penilaian terhadap layanan PAB menunjukkan kepuasan yang tinggi, namun masih ada beberapa nasabah yang merasa tidak puas terutama terkait dengan kemampuan PAB dalam mengatasi berbagai

		menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data		kendala. Selain itu, masalah modal juga menjadi kendala utama bagi Agen BRILink. Penelitian ini dilakukan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas Agen BRILink, serta untuk memberikan masukan kepada Manajemen BRI mengenai langkah-langkah yang dapat diambil untuk meningkatkan aspek-aspek tersebut.
4	Eka Yuni Suryani, Ali Gento Berutu (2022) “Analisis Hukum Ekonomi Islam Terhadap Penetapan Fee Transaksi BRILink	Penelitian ini berfokus menganalisis hukum ekonomi Islam terhadap penetapan fee transaksi BRILink di	Membahas tentang agen BRILink, Penelitian juga melibatkan observasi langsung terhadap agen BRILink	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penetapan fee transaksi BRILink didasarkan pada kepercayaan masyarakat setempat dan anggapan nasabah bahwa harga yang ditetapkan adalah sesuai serta kedua belah

		Desa Repaking, Kabupaten Boyolali, serta penerapan prinsip-prinsip muamalah dalam Islam dalam penetapan tarif jasa tersebut	serta kepada nasabah pengguna BRILink	pihak sepakat atas fee tersebut
5	Robi Eka Putra, Roni Ekha Putera, Desna Aromatika (2023) “Peran Agen BRILink Sebagai Program Kebijakan Inklusi Keuangan	Penelitian kualitatif dilakukan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti adalah instrumen kunci penelitian, pengumpulan data	Penelitian ini membahas peran agen BRILink sebagai program kebijakan inklusi keuangan yang dimana program branchless termasuk yang berada	Pentingnya peran Agen BRILink dalam mendukung program Inklusi Keuangan Agen BRILink dianggap sebagai salah satu sarana yang efektif dalam mendekatkan layanan perbankan kepada masyarakat, terutama di daerah yang sulit dijangkau oleh bank. gen BRILink memberikan dampak yang besar dalam tatanan kehidupan

		dilakukan secara triangulasi	dalam inklusi keuangan.	masyarakat di Kabupaten Solok, terutama dalam kehidupan perekonomian dan sosial
--	--	------------------------------	-------------------------	---

Dari kelima penelitian terdahulu diatas terdapat perbedaan dengan penelitian saat ini. Perbedaan yang terdapat dari penelitian ini yaitu lokasi pada penelitian yang mana penelitian ini berlokasi di kecamatan Bukateja serta subjek penelitiannya pada Agen BRI Link dan masyarakat yang menggunakan agen BRI Link. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena data yang diperoleh lebih representatif dan lebih mendalam, penelitian ini juga menganalisis seberapa efektifnya agen BRILink terhadap program *Branchless Banking*.

F. Sistematika Pembahasan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, definisi operasional, dan sistematika pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan mengenai kajian pustaka yang akan menjelaskan teori teori-teori mengenai efektivitas agen BRILink, program Branchless Banking, dalam efektivitas agen BRILink terhadap program *Branchless Banking* pada masyarakat kecamatan Bukateja.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai jenis penelitian yang digunakan, pemilihan tempat dan lokasi, subjek dan objek penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik keabsahan data, serta analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas dan menguraikan hasil yang diperoleh dalam penelitian, yang berisi gambaran fenomena, deskripsi fenomena, karakteristik, analisis data dan pembahasan hasil pengolahan data.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bagian penutup pada penelitian yang menjelaskan mengenai kesimpulan didapat dari hasil setelah melakukan penelitian, dan saran yang disesuaikan dengan permasalahan yang diteliti untuk lebih baik kedepannya.



BAB II

LANDASAN TEORI

A. *Grand Theory*

1. Teori Keagenan

Teori keagenan adalah hubungan yang didasarkan oleh suatu kontrak dimana satu atau lebih pihak (*principal*) untuk memberikan tugas kepada pihak lain (agen) untuk melaksanakan jasa dan pendelegasian wewenang dalam pengambilan keputusan (Meckling, 2003). Agen merupakan pembuat sebuah kontrak untuk melakukan tugas-tugas tertentu bagi *principal*. Sedangkan *principal* merupakan pembuat kontrak untuk memberikan imbalan bagi para agen. Jensen & Meckling juga menjelaskan bahwa, teori keagenan mendeskripsikan pemegang saham sebagai *principal* sedangkan manajemen sebagai agen. Manajemen yaitu pihak yang dikontrak oleh pemegang saham untuk bekerja demi kepentingan pemegang saham. Untuk itu manajemen diberikan sebagian kekuasaan untuk membuat keputusan bagi kepentingan terbaik pemegang saham. Maka dari itu, manajemen harus mempertanggungjawabkan semua usahanya kepada pemegang saham (Dwi Urip et al., 2022).

Menurut Jensen dan Meckling (1976) membagi biaya keagenan ini menjadi *monitoring cost*, *bonding cost* dan *residual loss*. *Monitoring cost* adalah biaya yang timbul dan ditanggung oleh *principal* untuk memonitoring perilaku agen, yaitu untuk mengukur, mengamati, dan mengontrol perilaku agen. *Bonding cost* merupakan biaya yang ditanggung oleh agen untuk menetapkan dan mematuhi mekanisme yang menjamin bahwa agen akan bertindak untuk kepentingan prinsipal. Sedangkan *residual loss* merupakan pengorbanan yang berupa berkurangnya kemakmuran *principal* sebagai akibat dari perbedaan keputusan agen dan keputusan *principal* (Cintia Widya., 2023).

Seseorang yang bertindak sebagai agen bagi orang lain disebut prinsipal. Agen adalah pembuat sebuah kontrak yang melakukan tugas tertentu bagi *principal*. Di sisi lain, *principal* yang merupakan pembuat

kontrak yang memberikan kompensasi kepada agen. Keagenan muncul dari satu individu menjadi dua individu. Salah satu individu sebagai agen untuk yang lain disebut principal. (Hendriksen & Breda, 1992). Keagenan adalah hubungan yang didasarkan oleh suatu kontrak dimana satu atau lebih pihak (principal) untuk memberikan tugas kepada pihak lain (agen) untuk melaksanakan jasa dan pendelegasian wewenang dalam pengambilan keputusan (Dwi Urip Wardoyo et al., 2021).

Pada penelitian ini yang meneliti tentang efektivitas agen BRILink terhadap program Branchless Banking pada masyarakat di Kecamatan Bukateja Kabupaten Purbalingga ada kaitannya dengan teori keagenan menurut Jensen dan Meckling bahwasanya dalam hal ini bank BRI sebagai principal dan agen BRILink sebagai agen, mempunyai tujuan bahwa principal untuk memperoleh keuntungan semaksimal mungkin dengan biaya yang seefisien mungkin dengan dikelola perusahaannya oleh agen. Hal tersebut juga membuktikan bahwa teori keagenan berlaku pada penelitian ini dimana agen dalam menjalankan kegiatan keagenannya mempedomani aturan dari bank BRI sesuai ketentuan dan aturan yang diberikan oleh bank BRI (sebagai principal) kepada agen BRILink (sebagai agen) sehingga tidak terdapatnya *asymmetric information*.

B. Efektivitas

1. Pengertian Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil dengan baik. Dalam kamus bahasa Indonesia, efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti mempunyai nilai efektif, pengaruh atau akibat, biasa diartikan sebagai kegiatan yang bisa memberikan hasil yang memuaskan. Sedangkan dalam kamus ekonomi, efektivitas merupakan suatu besaran atau angka untuk menunjukkan sampai seberapa jauh sasaran (target) tercapai. Efektivitas biasa dilakukan untuk mengukur sejauh mana kelompok atau organisasi efektif mencapai suatu tujuan. Efektivitas juga dapat diketahui dengan cara menghitung antara output dan tujuan atau

dapat dikatakan ukuran seberapa jauh tingkat output tertentu (Rizkiyaningsih et al., 2017).

Menurut Sondang P Siagian (2008) efektivitas didefinisikan sebagai pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar diterapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dilakukan (Faradiba et al., 2021). Pengertian efektivitas menurut bayangkara (2008) adalah sebagai tingkat keberhasilan perusahaan untuk mencapai tujuan. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata lain, sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan. Untuk mengukur efektivitas suatu program, menurut Bayangkara ada dua indikator dalam pengukurannya (Sunarto, 2015).

2. Indikator Efektivitas

Untuk menentukan suatu program dinyatakan efektif, perlu adanya kriteria atau ukuran- ukuran efektivitas, Bayangkara menetapkan dua indikator yang digunakan untuk mengukur efektivitas diantaranya pertama pencapaian tujuan program dan kegiatan yang telah ditetapkan sebelumnya, kedua pemanfaatan hasil program, atau pencapaian tujuan perusahaan secara keseluruhan (Sunarto, 2015).

a) Pencapaian tujuan program dan kegiatan yang telah ditetapkan sebelumnya

Pencapaian tujuan program merupakan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian- bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodesasinya. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif. Indikator efektivitas menggambarkan jangkauan akibat dan dampak dari keluaran (Output) program dalam mencapai tujuan program. Semakin besar kontribusi output yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan atau sasaran yang

ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi (Aulia & Soemitra, 2021).

- b) Pemanfaatan hasil program atau pencapaian tujuan perusahaan secara keseluruhan

Penilaian efektivitas didasarkan atas suatu lingkup atau luas tujuan suatu organisasi dalam menggunakan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan yang diharapkan dan sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya serta harus memperhatikan aspek ketaatan dalam melakukan penilaian efektivitas yang diinginkan. Pencapaian tujuan menyeluruh, dalam hal ini dapat dilihat dari sejauh mana organisasi melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan. Pencapaian tujuan menyeluruh merupakan penilaian umum dengan sebanyak mungkin kriteria tunggal dan menghasilkan penilaian umum efektivitas organisasi (Faradiba et al., 2021).

C. Agen BRILink

1. Pengertian Agen BRILink

BRILink adalah perluasan layanan perbankan Bank BRI yang menjalin kerjasama dengan nasabah Bank BRI dan bertindak sebagai agen yang dapat melayani transaksi perbankan bagi masyarakat secara *real time online* dengan konsep pembagian *fee* 50:50 (Marpaung et al., 2022). Dalam sektor ekonomi khususnya di dunia perbankan dalam *Branchless Banking* dikenal dengan istilah agen. Berbeda dengan agen-agen pada umumnya yang bisa dilihat produknya dengan kasat mata, agen dalam *Branchless Banking* mempunyai pengertian sebagai berikut:

- a) Dalam ketentuan yang dikeluarkan oleh OJK Nomor 19/POJK.03/2014 tentang laku pandai menjelaskan bahwa bank penyelenggara laku pandai bekerjasama dengan agen menyediakan produk bank bagi masyarakat yang belum terlayani jaringan kantor bank.

b) Suatu jenis usaha yang terdiri dari individu, perusahaan atau badan hukum yang bekerja sama dengan bank sesuai kesepakatan dengan menggunakan teknologi untuk menyediakan layanan transaksi keuangan, untuk melayani transaksi tersebut agen menerima biaya transaksi sebagai imbalan jasa (Maryani, 2018).

Dalam dunia perbankan, strategi yang baik diperlukan untuk meningkatkan daya tarik dan kualitas layanan perbankan yang berkelanjutan, sehingga nasabah mampu mendapatkan layanan transaksi yang cepat dan mudah dijangkau. Pratomo (2011) menyatakan bahwa perbankan dapat memanfaatkan kultur dan budaya masyarakat setempat dalam mempromisikan produk dan layanan bank. Pihak bank perlu memperhatikan kebutuhan masyarakat akan produk atau layanan keuangan yang aman, cepat dan mudah dijangkau keberadaannya (Inayatullah et al., 2023).

BRILink merupakan layanan *Branchless Banking* milik BRI yang bertujuan untuk melayani masyarakat yang akan melakukan transaksi keuangan. Orang yang memberikan layanan BRILink disebut agen BRILink, dimana agen BRILink merupakan nasabah bank BRI yang mengusung program kemitraan dari BRI dengan menyediakan layanan transaksi perbankan bagi sesama nasabah BRI maupun nasabah bank lain dan masyarakat lainnya di wilayah tempat tinggal atau bisnis yang dijalani. Tugas agen BRILink yaitu melayani transaksi keuangan perbankan secara *real time online* dengan fitur mesin EDC (*Elektronik Data Captur*) atau mini ATM dan dapat memperoleh *sharing fee* sebagai keuntungan tambahan ketika agen BRILink berhasil mencapai target setiap bulannya (Hermarani & Ekawati, 2023).

2. Produk dan Layanan Agen BRILink

Adapun produk dan layanan yang terdapat pada agen BRILink sebagai berikut:

a) Laku Pandai

Program laku pandai pada tahun 2014 melalui peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.19/POJK.03/2014 tentang layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif, bahwa masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan keuangan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan laku pandai melalui kerjasama dengan pihak lain dan memerlukan dukungan dan fasilitas penggunaan teknologi informasi (Putra et al., 2023).

- 1) Cash in & out
 - 2) Report
 - 3) Setoran uang
 - 4) Tarik tunai
 - 5) Isi ulang pulsa
 - 6) Belanja merchant
- b) T- Bank

T- Bank merupakan produk uang elektronik berbasis server milik bank BRI, yang menggunakan nomer handphone yang terdaftar sebagai nomer rekening, atau sebagai sistem penyediaan transaksi keuangan berbasis *e- money server based* menggunakan nomor ponsel sebagai nomor rekening tanpa harus ke bank dengan menggunakan konsep keagenan (Evita., 2017).

- 1) Setor tunai
 - 2) Tarik tunai
 - 3) Registrasi
- c) Mini ATM BRI

Mini ATM BRI adalah produk khusus dari bank BRI yang menggunakan EDC (*Elektronic Data Capture*) untuk nasabah yang menjadi bagian dari agen BRILink mobile (Haksanggulawan et al., 2023).

- 1) Registrasi *mobile banking*
- 2) Registrasi *internet banking*
- 3) Informasi rekening

- 4) Transfer
- 5) Pembayaran
- 6) Isi pulsa
- 7) Setor

3. Persyaratan Agen BRILink

Berbagai persyaratan yang diatur untuk menjadi seorang agen BRILink sebagai berikut:

- a) Identitas
 - 1) Warga Negara Indonesia (WNI)
 - 2) Fotocopy dokumen identitas pemilik: KTP pemilik/ pengurus
 - 3) Belum menjadi agen dari bank penyelenggara laku pandai
 - 4) Sudah memiliki usaha setidaknya minimal 2 tahun
- b) Rekening tabungan
 - 1) Fotocopy bukti kepemilikan rekening aktif: buku tabungan atau rekening koran bank BRI.
 - 2) Saldo debit dalam rekening agen BRILink minimal Rp 3.000.000
- c) Dokumen usaha
 - 1) Fotocopy dokumen legalitas usaha: surat keterangan usaha minimal dari desa setempat.
 - 2) Fotocopy surat izin tempat usaha (SITU), tanda daftar perusahaan (TDP). Syarat ini harus dilampirkan bagi badan usaha yang tidak berbadan hukum. Badan usaha yang berbadan hukum menambahkan akte pendirian dan izin usaha.
- d) Dokumen pengajuan

Dokumen pengajuan menjadi agen BRILink: formulir pengajuan agen BRILink serta perjanjian kerjasama BRILink.
- e) Pengajuan

Ajukan kelengkapan semua dokumen ke Unit Kerja Bank BRI terdekat (kantor cabang, kantor cabang pembantu) (Putri et al., 2023).

Pada dasarnya, beberapa kewajiban yang melekat pada Agen BRILink terhadap Prinsipal yaitu:

- 1) *Duty of good faith*; dengan penuh iktikad baik memberikan service kepada Prinsipal.
- 2) *Duty of loyalty*; Agen harus loyal terhadap Prinsipal karena hubungan keagenan didasarkan kepada hubungan kepercayaan dan keyakinan (*trust and confidence*) sehingga Agen tidak boleh memanfaatkan situasi untuk mendapatkan keuntungan yang dirahasiakan.
- 3) *Duty of obey instruction*; Agen harus mematuhi instruksi yang diberikan karena segala tindakan yang dilakukan selalu di dalam kerangka pengawasan dan untuk perolehan keuntungan Prinsipal.
- 4) *Duty to notify the Principal*; Agen harus melakukan komunikasi dengan Prinsipal dalam hal memiliki pengetahuan yang bermanfaat bagi perjanjian keagenan.
- 5) *Duty to conduct business with reasonable skill and dilligence*; Agen terikat untuk menjalankan bisnis keagenan dengan kesungguhan dan penuh kehati_hatian.

Pada dasarnya prinsipal tidak hanya bertanggungjawab atas apa yang tercantum dalam kontrak tetapi juga wajib bertanggungjawab atas kesalahan yang dilakukan Agen selama kesalahan tersebut dilakukan ruang lingkup pekerjaannya (Budi., 2015).

D. Branchless Banking

1. Pengertian Branchless Banking

Branchless Banking secara umum dapat diartikan sebagai suatu strategi untuk melayani masyarakat dalam jasa keuangan yang efisien tanpa tergantung pada kantor cabang bank secara fisik yaitu proses transaksi layanan jasa perbankan kepada pihak ketiga atau dengan kata lain, bank tanpa kantor (Sarah,.2015).

Sedangkan menurut Ginanjar (2015), layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif (laku pandai) merupakan suatu program keuangan yang menyediakan layanan perbankan maupun keuangan lainnya dengan bekerja sama dengan pihak ketiga sebagai perantara dan agen, program ini juga didukung oleh sarana teknologi dan informasi (Lstiyani, 2023).

Penyelenggaraan *Branchless Banking* secara umum adalah memberikan layanan perbankan melalui pihak ketiga atau agen sebagai perantara yang melayani jasa perbankan di luar kantor bank. Keberadaan *Branchless Banking* didukung dengan teknologi mobile dan menjadi salah satu solusi alternatif atas keberadaan agent. Ketersediaan sarana dan prasarana atau fasilitas sangat menentukan, dimana teknologi komputer sudah sedemikian majunya.

Dari definisi-definisi diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa *Branchless Banking* mengandung komponen pengertian sebagai berikut:

- a. Dilakukan di luar kantor cabang fisik bank dengan lokasi yang luas dan jam operasional tanpa batas.
- b. Menggunakan teknologi informasi dalam hal ini teknologi telepon
- c. Ditujukan pada masyarakat segmen bawah, khususnya segmen unbanked
- d. Bekerjasama dengan pihak lain yang bertindak mewakili bank, dalam hal ini disebut agen.

Adapun jenis- jenis *Branchless Banking* BRILink:

- a. *Bank Based Model*

Bank Based model adalah bank bekerjasama dan berkolaborasi dengan pihak ketiga untuk menyediakan layanan keuangan, tetapi sebagian besar atau seluruh interaksi dengan konsumen didistribusikan melalui retail agen.

- b. *Non Bank Based Model*

Layanan yang ditawarkan adalah *mobile banking* yang merupakan inovasi dari layanan perbankan. Layanan *mobile banking* ini

dirancang untuk memberikan dukungan transaksi kepada nasabah yang telah memiliki rekening di bank tersebut.

c. *Hybrid Model*

Model hybrid adalah skema penyelenggaraan Branchless Banking BRILink terdapat kerjasama antara bank dan lembaga non bank (operator, agen, dll) dalam bentuk *joint venture* atau kemitraan untuk memberikan layanan perbankan yang komprehensif kepada nasabah melalui telepon seluler. Kedua belah pihak (bank dan perusahaan telekomunikasi) menggunakan keunggulannya masing- masing untuk menguasai target pasar (Arkanuddin & Nugroho, 2022).

2. Manfaat *Branchless Banking*

Keberadaan *Branchless Banking* menjadi solusi alternatif atas keterbatasan jumlah kantor dan biaya pembukaan kantor yang mahal. Branchless Banking memberikan kemudahan bagi masyarakat yang belum terjangkau jaringan kantor dapat memanfaatkan layanan jasa bank melalui agen *Branchless Banking*. Adapun manfaat yang diperoleh dari adanya layanan *Branchless Banking* adalah sebagai berikut:

a. Manfaat *Branchless Banking* bagi Bank

- 1) Memperpanjang waktu layanan sesuai dengan waktu operasional agen.
- 2) Memperluas dan memperbanyak jangkauan layanan agen yang tersebar dimana-mana.
- 3) Bagi nasabah atau masyarakat underbanked, transaksi yang sifatnya kecil- kecil dan sederhana akan dialihkan ke agen karena hal tersebut dapat meningkatkan efisiensi operasional kantor bank.
- 4) Bank tidak perlu membuka cabang atau kantor baru dengan biaya dan operasionalnya yang tinggi. Bank sudah terwakili dengan adanya agen untuk transaksi dalam perbankan.
- 5) Meningkatkan loyalitas nasabah dengan berbagai fitur- fitur pembayaran yang memberikan kemudahan kepada nasabah untuk melakukan transaksi (Steppani & Wijayanti, 2021).

b. Manfaat *Branchless Banking* bagi masyarakat

- 1) Mendapatkan layanan yang cepat, pada mekanisme transaksi di agen BRILink tidak seperti di bank pada umumnya karena tidak ada batas waktu jam operasionalnya, serta melakukan transaksi setor tunai, tarik tunai dan transaksi lainnya tanpa perlu mengantri.
- 2) Mendapatkan layanan yang mudah, pada agen BRILink proses transaksi lebih sederhana mungkin seperti tidak perlu mengisi formulir serta prosedurnya lebih mudah dipahami dan sesuai kebutuhan masyarakat.
- 3) Mendapatkan layanan yang murah, murah dalam artian lebih efisien dalam waktu, biaya, karena layanan *Branchless Banking* tersedia di sekitar masyarakat yang berbeda dengan kantor bank yang hanya terletak dipusat keramaian.
- 4) Mendapatkan layanan yang aman, agen BRILink atau laku pandai (*Branchless Banking*), meskipun dilakukan lewat agen atau pihak ketiga, sistem keamanan nasabah tetap terjaga karena tetap mengutamakan prinsip kerahasiaan bahwa segala informasi dari nasabah tetap terjaga. Sistem keamanan yang dibuat guna untuk mengamankan dari penyalahgunaan oleh pihak yang tidak berkepentingan.
- 5) Meningkatkan budaya menabung dan penggunaan uang non tunai. Dengan kemudahan- kemudahan yang didapat (cepat, murah, aman) diharapkan akan mendorong budaya menabung dan menggunakan non tunai dalam bertransaksi dengan menggunakan fitur pembayaran yang terdapat dalam *Branchless Banking* (Sari et al., 2019).

c. Manfaat *Branchless Banking* bagi agen

Agen berperan penting atau patnership dari bank dalam keberhasilan program *Branchless Banking*.

- 1) Seorang agen sudah pasti mempunyai usaha pokok, dengan adanya *Branchless Banking* hal tersebut menjadi kesempatan mendapatkan

tambahan sampingan. Transaksi yang dilakukan oleh agen mendapatkan komisi tertentu sesuai dengan perjanjian antara agen dan bank.

- 2) Meningkatkan jumlah pelanggan toko yang menjadi usaha pokoknya karena nasabah yang bertransaksi di agen bisa juga melakukan transaksi pembelian barang-barang yang dijual di toko agen.
- 3) Sebagai agen, hal ini tentu membedakan antara agen dengan usaha bukan agen. Agen akan lebih menjadi pilihan nasabah untuk berbelanja sekaligus melakukan transaksi seperti pembayarannya atau transaksi keuangan lainnya.
- 4) Mendapatkan layanan promosi dan diikutkan dalam program-program pemasaran bank.
- 5) Kesempatan mewujudkan tujuan mulia, dengan melayani masyarakat kecil dengan segala keterbatasannya, agen dapat membantu transaksi keuangan yang mendasar seperti menabung dan membayar tagihan. Sebagian masyarakat ingin menabungkan uangnya yang jumlahnya relatif kecil tanpa harus ke bank yang memerlukan waktu dan biaya (Redentus Natalis Jelahun et al., 2023).

E. Landasan Teologis

1. Al-Quran

Ayat-ayat yang menjelaskan tentang efektivitas agen BRILink terhadap Program Branchless Banking pada masyarakat. Menurut para alim ulama, melalui ayat ini juga Allah menegaskan bahwa manusia itu tidak bisa hidup sendiri. Allah SWT menciptakan manusia dimuka bumi ini sebagai makhluk sosial, yang tidak bisa memenuhi kebutuhan hidupnya sendiri tanpa berinteraksi dengan manusia lainnya dalam pemenuhan kebutuhan berupa sandang, pangan dan lainnya. Telah menjadi sunnatullah bahwa manusia

harus bermasyarakat tolong menolong diantara mereka dalam bermuamalah dilandaskan pada Al-Quran Surat Al-Maidah ayat 2:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحْلُوا شَعَابِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ وَلَا أَمِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ
يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَا نُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ
الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَنْ تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ
اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya:

“Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syiar-syiar (kesucian) Allah, jangan (melanggar kehormatan) bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) hadyu (hewan-hewan kurban) dan qal’āid (hewan-hewan kurban yang diberi tanda), dan jangan (pula mengganggu) para pengunjung Baitulharam sedangkan mereka mencari karunia dan rida Tuhannya. Apabila kamu telah bertahalul (menyelesaikan ihram), berburulah (jika mau). Janganlah sekali-kali kebencian(-mu) kepada suatu kaum, karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat melampaui batas (kepada mereka). Tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah sangat berat siksaan-Nya.”

Surat Al-Maidah ayat 2 menjelaskan bahwa tidak ada seorangpun yang dapat memenuhi kebutuhannya tanpa campur tangan atau bantuan orang lain. Sama seperti pedagang tidak akan menghasilkan uang tanpa pembeli, pengemudi angkutan tidak akan menghasilkan uang tanpa penumpang, begitupun sama pada agen BRILink, agen BRILink tidak akan mendapatkan layanan pengiriman uang dari orang-orang yang menggunakannya.

Bisnis merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia. Kegiatan memenuhi kebutuhan hidup adalah kewajiban bagi seluruh umat muslim dan harus selalu berada di jalan yang lurus. Oleh sebab

itu tujuan utama dari bisnis adalah mencapai ridha Allah SWT melalui aktivitas duniawi. Kegiatan memenuhi kebutuhan hidup ini merupakan kecenderungan alamiah dalam diri manusia untuk hidup dalam kenyamanan secara material.

Surah Al-Maidah ayat 2 dapat diterapkan dalam konteks agen BRILink. Bahwa hal yang paling utama tolong menolong sesama manusia. Bahwa BRILink mempermudah dalam aktivitas perkembangan ekonomi dan sangat menolong dalam kebutuhan perbankan, sehingga dalam hal ini mempermudah konsumen. Pada program *Branchless Banking* BRILink itu sangat membantu sekali dalam kebutuhan keuangan perbankan mereka, pasalnya masyarakat yang jauh dari layanan kantor bank dapat tetap menikmati layanan tersebut melalui agen BRILink (Rosyadi et al., 2023).

2. Hadits

Hadits tentang efektivitas agen BRILink dapat diketahui bahwa hadits yang sahih tentang agen BRILink pada kerjasama agen dengan bank BRI. Dalam hal ini Al-Quran juga mengatur hal-hal yang bersifat kontraktual yaitu terpenuhinya kewajiban yang telah disepakati kedua belah pihak dan ditaatinya akad tersebut. Akad yang digunakan dalam kerjasama BRI dan agen BRILink adalah akad wakalah bil ujah (mewakulkan dengan imbalan).

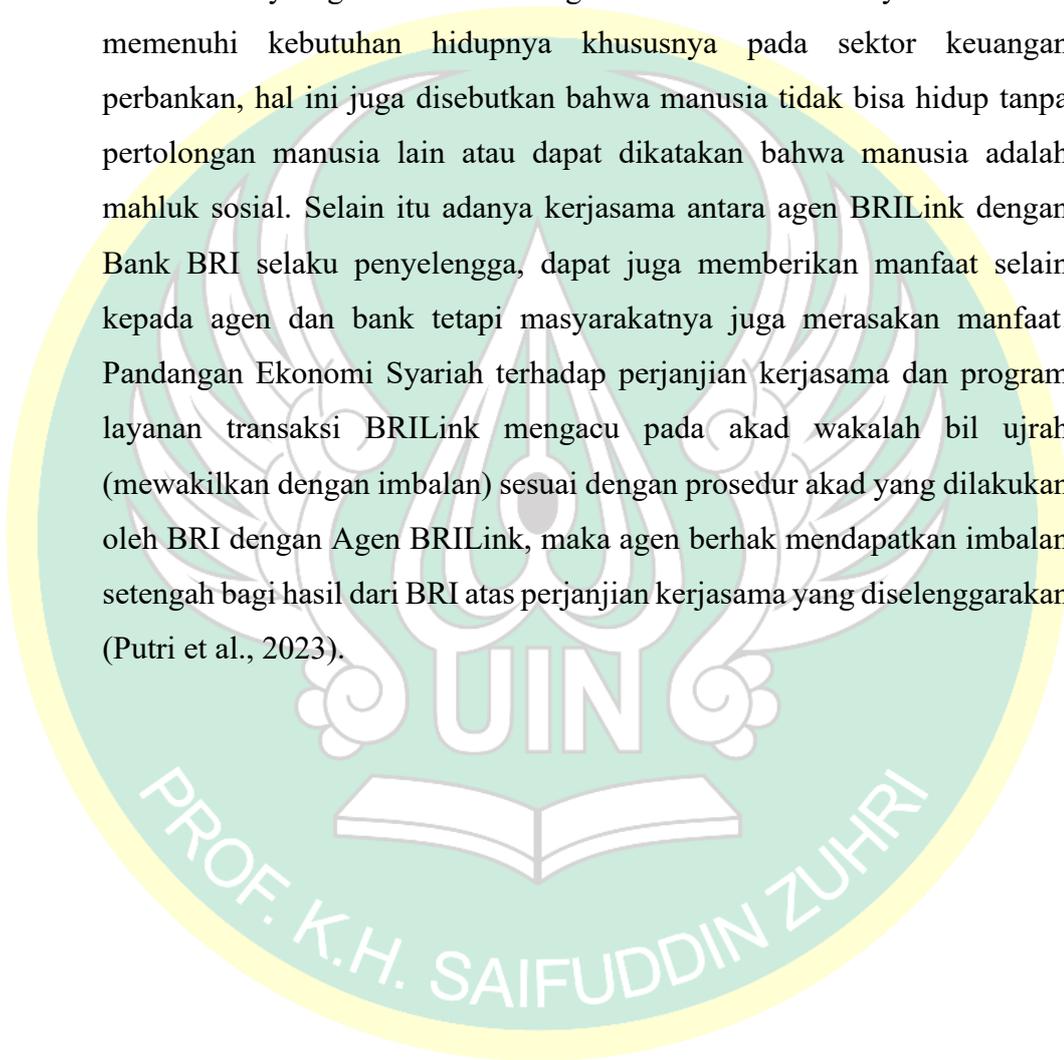
Dalam hal ini agen BRILink mewakili BRI untuk memberikan pertolongan atas jasa kepada nasabah BRI ataupun non- BRI dan diberikan imbalan (*fee*) dari BRI kepada agen. BRI sebagai muwakil yaitu pihak pemberi kuasa, agen BRILink sebagai wakil atau yang berwenang memberi kuasa. BRI dan agen BRILink mengetahui segala layanan yang diwakilkan yang termuat dalam isi perjanjian kerjasama. Kaidah fikih ekonomi (bisnis) mengacu pada akad Wakalah Bil Ujah yang tertuang dalam akad. Hal tersebut juga tertuang pada, segala bentuk kegiatan muamalah diperbolehkan sampai ada dalil yang melarannya. Sebagaimana dalam kitab fikih:

الأصل في المعاملة الإباحة إلا أن يدل دليل على تحريمها

Artinya:

“Pada dasarnya, semua bentuk muamalah boleh dilakukan kecuali ada dalil yang mengharamkan atau mandatarinya”.

Adanya agen BRILink itu guna memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan hidupnya khususnya pada sektor keuangan perbankan, hal ini juga disebutkan bahwa manusia tidak bisa hidup tanpa pertolongan manusia lain atau dapat dikatakan bahwa manusia adalah mahluk sosial. Selain itu adanya kerjasama antara agen BRILink dengan Bank BRI selaku penyelenggara, dapat juga memberikan manfaat selain kepada agen dan bank tetapi masyarakatnya juga merasakan manfaat. Pandangan Ekonomi Syariah terhadap perjanjian kerjasama dan program layanan transaksi BRILink mengacu pada akad wakalah bil ujah (mewakilkkan dengan imbalan) sesuai dengan prosedur akad yang dilakukan oleh BRI dengan Agen BRILink, maka agen berhak mendapatkan imbalan setengah bagi hasil dari BRI atas perjanjian kerjasama yang diselenggarakan (Putri et al., 2023).



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan oleh penulis dalam penelitian ini adalah jenis penelitian lapangan (*field research*). Dimana dalam penelitian penulis terjun langsung ke lapangan dalam penggalan data, penulis mengumpulkan informasi serta data yang dibutuhkan dalam penelitian di wilayah kecamatan Bukateja pada agen BRILink dan masyarakat pengguna agen BRILink di Kecamatan Bukateja Kabupaten Purbalingga. Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, penelitian yang bermaksud memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dll, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Mamik, 2015).

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini berlangsung pada bulan Desember 2023 hingga Juni 2024 yang diadakan di beberapa agen dan konsumen agen BRILink. Lokasi yang dijadikan tempat untuk penelitian adalah agen BRILink yang berada di Kecamatan Bukateja Kabupaten Purbalingga, Jawa Tengah 53144. Alasan peneliti memilih lokasi ini sebagai tempat penelitian dikarenakan objek yang diteliti berada di tempat tersebut serta lokasi penelitian lebih mudah dijangkau serta diakses oleh peneliti. Disamping itu, lokasi tersebut tersedia data dan sumber data primer yang dibutuhkan dalam penelitian.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan bagian yang dituju oleh peneliti untuk dilakukan penelitian yaitu dapat berupa tempat dimana objek berada, berbicara mengenai subjek yang menjadi pusat perhatian atau sasaran peneliti (Anshori & Iswati, 2009). Subjek penelitian yaitu orang, tempat, atau benda yang diamati oleh peneliti yang dapat memberikan data atau

informasi kepada peneliti. Subjek dari penelitian ini adalah agen BRILink, petugas agen BRILink dan Masyarakat pengguna BRI Link di Kecamatan Bukateja Kabupaten Purbalingga. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut Margono (2004) pemilihan sekelompok subjek dalam *purposive sampling* didasarkan atas ciri- ciri tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut erat dengan ciri- ciri populasi yang diketahui sebelumnya. Unit sampel yang dihubungi disesuaikan dengan kriteria- kriteria tertentu yang ditetapkan berdasarkan tujuan penelitian atau dengan kata lain sumber informan yang dianggap paling menguasai pengetahuannya tentang permasalahan yang dijadikan penelitian ini (Mamik, 2015).

Adapun kriteria *purposive sampling* yang dipilih oleh peneliti sebagai berikut:

- a. Terdaftar sebagai agen BRILink (memiliki sertifikat keagenan).
- b. Agen merupakan agen dengan cakupan terdekat dan terjauh dari kantor cabang BRI, karena peneliti ingin mengetahui apakah ada perbedaan dalam praktik keagenan yang terdekat dengan yang terjauh.
- c. Peneliti memilih berdasarkan lokasi, agen BRILink yang terdekat merupakan agen yang lokasinya strategis dibandingkan dengan agen yang terjauh dengan lokasi merupakan kurang strategis atau masuk ke perkampungan.

Unit sampel yang dipilih penulis yaitu 4 agen BRILink, 2 agen BRILink yang terdekat dan 2 agen BRILink yang terjauh dari kantor cabang BRI karena sampel yang dipilih juga merupakan pengurus paguyuban BRILink Kecamatan Bukateja serta masyarakat pengguna agen BRILink tersebut

2. Objek Penelitian

Objek penelitian dapat diartikan sebagai nilai dari seseorang, objek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang kemudian ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga dapat ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018). Objek penelitian ini adalah efektivitas agen BRI Link terhadap

Program *Branchless Banking* di Kecamatan Bukateja Kabupaten Purbalingga.

D. Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer merupakan data asli yang didapatkan oleh peneliti langsung dari sumbernya yang akan digunakan dalam menjawab masalah penelitian secara khusus (Itijanto, 2005). Sumber data primer adalah sumber terpenting yang dapat memberikan peneliti informasi langsung tentang data pokok yang dibutuhkan dalam penelitian. Data primer dalam penelitian ini dapat diperoleh langsung dengan cara observasi atau wawancara dengan bapak Imam Nurhidayat, Sasongko, Ering Purwito, Ibu Lilin Indriyati, selaku para agen BRILink, petugas agen BRILink (PAB) yaitu Ibu Lili Margiyanti dan masyarakat pengguna Agen BRILink yang berada di Kecamatan Bukateja yang terdiri dari Dafa Tri, Syarif Hidayat, Adheefa, Vita Sania, Umi Sarofah.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dari lapangan, yang digunakan sebagai data pendamping dari data utama (Farikhah & Isnawati, 2022). Dalam penelitian ini data sekunder yang digunakan meliputi dokumen laporan bulanan agen BRILink Kecamatan Bukateja.

E. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang akan diperlukan (Mamik, 2015). Untuk mendapatkan informasi yang akurat dan kebenaran ilmiah yang bersifat obyektif, rasional dan mudah dipahami, penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan yang mengharuskan peneliti turun ke lapangan mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang,

tempat, pelaku, kegiatan, waktu, tujuan dan perasaan (Mamik, 2015). Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan ketika penelitian tentang perilaku manusia, proses kerja, dan fenomena alam. Dalam hal ini penelitian melakukan penelitian secara langsung melalui kunjungan ke lapangan, berinteraksi dengan agen BRILink dan Masyarakat pengguna BRILink di kecamatan Bukateja Kabupaten Purbalingga. Pada observasi ini peneliti mengamati dan memperoleh data mengenai pemilik outlet agen BRILink serta strategi agen BRILink dalam mempertahankan konsumennya.

2. Wawancara

Wawancara ini guna memperoleh data tentang fee dalam agen BRILink, manfaat yang di dapatkan agen dan masyarakat dengan adanya program *Branchless Banking* serta jenis wawancara yang akan digunakan peneliti yaitu menggunakan wawancara terstruktur yaitu dengan menyiapkan pedoman wawancara serta pertanyaan yang sistematis. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data ketika melakukan studi pendahuluan untuk mengetahui hal-hal apa yang perlu diselidiki dan ketika mendapatkan informasi yang lebih rinci tentang respondennya lebih sedikit (Sugiyono, 2015). Sasaran untuk pengumpulan data pada penelitian ini dengan menggunakan wawancara yaitu agen BRILink, petugas agen BRILink dan Masyarakat Pengguna BRILink di Kecamatan Bukateja Kabupaten Purbalingga.

3. Dokumentasi

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dokumentasi diartikan sebagai surat tertulis atau tercetak yang dapat dipakai sebagai bukti keterangan. Dokumentasi biasanya dijadikan sebagai pelengkap atas data yang didapatkan dari hasil wawancara atau observasi, dengan bersumber dari suatu dokumen atau ataupun rekaman. Keuntungan menggunakan metode dokumentasi yaitu lebih efisien dalam segi waktu dan tenaga (Has'ad & dkk, 2023). Dalam hal ini peneliti menggunakan alat-alat bantu seperti handphone, perekam audio, perekam vidio, dan

pengambilan foto yang dapat digunakan untuk dokumentasi penelitian. Teknik dokumentasi digunakan untuk memperoleh data seperti brosur mekanisme pembayaran *E-Wallet* atau dompet digital dan penjelasan yang sesuai dengan masalah peneliti.

F. Uji Keabsahan Data

Triangulasi adalah teknik keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan atau pembandingan terhadap data itu. Dalam penelitian ini, keabsahan data yang digunakan yaitu dengan menggunakan metode triangulasi. Proses mengecek sebuah kebenaran dari data yang didapatkan kemudian membandingkan dengan data yang didapat dari sumber lain daripada melakukan penelitian di lapangan dengan waktu yang berbeda (Mamik, 2015). Uji keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan metode triangulasi.

1. Triangulasi Sumber

Melakukan pengecekan data informasi dari berbagai sumber hasil wawancara, arsip, dan dokumen.

2. Triangulasi Teknik

Dengan menggunakan beberapa teknik pengumpulan data kepada sumber yang sama.

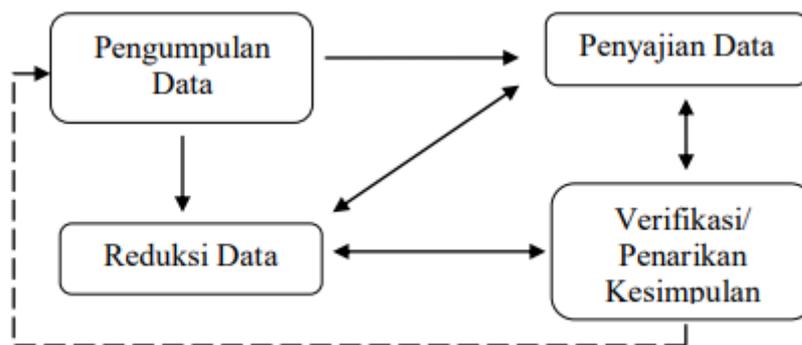
3. Triangulasi Waktu

Data didapatkan dengan teknik wawancara, observasi, baik dilakukan pada pagi, siang maupun sore.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berkesinambungan lanjut hingga akhir. Analisis data yang digunakan peneliti adalah analisis model Miles Huberman (1984), yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan/verifikasi (Sugiyono, 2018).

Gambar 3. 1
Model Interaktif Teknik Analisis Data



1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Pengumpulan data pada penelitian ini diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Peneliti melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi sosial atau objek yang diteliti, yang dilihat dan didengar serta direkam sehingga peneliti memperoleh data yang banyak dan bervariasi. Data- data yang dikumpulkan berhubungan dengan efektivitas agen BRILink dalam program *Branchless Banking*.

2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah proses pemilihan, penyesuaian, dan penyederhanaan data yang diperoleh di lapangan. Reduksi data dilakukan selama penelitian berlangsung di lapangan hingga penyusunan laporan akhir tersusun lengkap.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Hasil dari pengumpulan data yang peneliti dapatkan akan dibentuk dalam laporan yang jelas. Setelah data di reduksi, langkah selanjutnya adalah mendisplay data. Bisa dilakukan dalam bentuk uraian yang singkat, bagan dan hubungan antar kategori. Saat menyajikan data, memudahkan peneliti untuk memahami apa yang terjadi dan berdasarkan apa yang telah dipahami. Peneliti menganalisis data tersebut untuk menarik kesimpulan dari hasil penelitian.

4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing, Verifying*)

Setelah data di display langkah selanjutnya adalah menarik kesimpulan. Peneliti menganalisis data dan mendeskripsikan data dengan cara yang dapat di mengerti dan jelas sesuai dengan tujuan penelitian, kesimpulan digunakan sebagai jawaban dari permasalahan yang diteliti



BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Bank Rakyat Indonesia

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama “*De Poerwokerto Sche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden*”, suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Lembaga tersebut berdiri pada tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari lahir Bank Rakyat Indonesia (BRI).

Pada periode setelah kemerdekaan RI, berdasarkan peraturan pemerintah No. 1 tahun 1946 pasal 1 disebutkan bahwa Bank Rakyat Indonesia adalah sebagai Bank pemerintah pertama di Republik Indonesia. Melalui PERPU No. 41 Tahun 1960 dibentuklah Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari Bank BRI, Bank Tani Nelayan dan *Nederlandsche Maatschappij (NHM)*. Kemudian berdasarkan Penetapan Presiden (PenPres) No. 9 Tahun 1965 tentang pembentukan bank tunggal dengan nama Bank Indonesia. Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan (eks BKTN) diintegrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia unit II bidang Rural, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II bidang ekspor import.

Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status Bank Rakyat Indonesia menjadi perseroan terbatas. Kepemilikan Bank Rakyat Indonesia masih 100% ditangan pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, pemerintah Indonesia untuk menjual 30% saham ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., yang masih digunakan sampai dengan saat ini. Undang-Undang Republik Indonesia No. 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas

dan Peraturan Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan (bapepam-LK). Fungsinya kemudian dialihkan sejak Januari 2013 kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tentang pokok- pokok anggaran dasar perseroan yang melakukan penawaran umum efek bersifat Ekuitas dan Perusahaan Publik.

Seiring dengan perkembangan perbankan yang semakin berkembang pesat. Berdasarkan pasal 3 Anggaran Dasar Bank Rakyat Indonesia, ruang lingkup kegiatan BRI adalah melakukan usaha dibidang perbankan serta optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang dimiliki BRI untuk menghasilkan jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat untuk mendapat keuntungan guna meningkatkan nilai perusahaan dengan menerapkan prinsip- prinsip Perseroan Terbatas.

2. Logo Bank Rakyat Indonesia

Logo adalah gambar, tulisan atau sketsa yang memiliki makna dan filosofi tertentu yang bisa mewakili identitas suatu entitas seperti perusahaan, produk atau negara.

Gambar 4. 1

Logo Bank BRI



Sumber: *Annual Report Bank BRI 2023*

Filosof logo Bank BRI yang mengalami perubahan pada *logotype* “Bank BRI” menjadi “BRI” sebagai berikut:

- a. Logogram dengan bentuk segi empat sama sisi menandakan keseimbangan. Sementara garis sudut lengkung menggambarkan dinamis/ fleksibel dalam menyikapi perkembangan zaman.

- b. Garis dan bentuk pada huruf “BRI” terbentuk dari garis lurus yang menggambarkan bahwa BRI memiliki ketegasan untuk selalu hadir dan melayani seluruh masyarakat Indonesia, dan garis lengkung yang mencerminkan layanan BRI juga dapat bersifat fleksibel karena selalu mengedepankan keamanan & kenyamanan para nasabah BRI (Consumer Centric).
- c. Garis, bentuk, dan perwarnaan (bold) secara tegas, sederhana, serta terukur pada logo merupakan cerminan dari sistem manajemen yang baik, kemudahan, maupun keamanan.
- d. Bentuk dan perwarnaan secara tegas diharapkan akan mampu menampilkan suatu kesan lembaga yang modern dan profesional, sehingga tercermin ciri dunia perbankan yang mementingkan ketelitian dan ketetapan terkait dengan manajemen modern dalam suatu kegiatan usaha nasional dengan wawasan internasional dan berlandaskan semangat pembaharuan.
- e. Garis, bentuk, dan pewarnaan ditampilkan secara lugas dan sederhana tetapi mantap mencerminkan salah satu misi BRI sebagai bagian terdepan dalam mengemban kebijaksanaan pemerintah dalam memenuhi pelayanan perbankan bagi seluruh lapisan masyarakat dalam memenuhi pelayanan bagi seluruh lapisan masyarakat dari paling kecil dan terpencil samapai yang besar di kota- kota.
- f. Warna biru melambangkan rasa nyaman, tenang dan menyejukan.
- g. Filosofi tagline “Melayani Dengan Sepenuh Hati” kalimat ini menggambarkan semangat serta visi dan misi BRI yang selalu dengan tulus memberikan pelayanan terbaik. Kalimat ini adalah komitmen BRI untuk selalu mengutamakan kepuasan nasabahnya yang terdiri dari berbagai lapisan masyarakat dan tersebar di seluruh wilayah Indonesia (Annual Report BRI, 2023).

3. Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia

Visi

“The Most Valuable Bank Asia Tenggara dan Home to the Best Talent”

Misi

a. Memberikan yang terbaik

Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada segmen mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.

b. Menyediakan pelayanan yang prima

Memberikan pelayanan prima dengan fokus kepada nasabah melalui sumber daya manusia yang profesional dan memiliki budaya berbasis kinerja (*performance-driven culture*), teknologi informasi yang handal dan *future ready*, dan jaringan kerja konvensional maupun digital yang produktif dengan menerapkan prinsip operasional dan *risk management excellence*.

c. Bekerja dengan optimal dan baik

Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) dengan memperhatikan prinsip keuangan berkelanjutan dan praktik *Good Corporate Governance* yang sangat baik (Annual Report BRI, 2023).

Selain pada visi dan misi Bank Rakyat Indonesia, BRI juga menerapkan budaya perusahaan yaitu *BRI One Culture*, dijadikan pedoman untuk melaksanakan dan membangun *performance driven culture* (budaya perusahaan berbasis kinerja) dalam mencapai visi perusahaan. *BRI One Culture* terdiri dari *Core Values* Akhlak sebagai perilaku kunci dalam keseharian yang mampu mendorong pencapaian kinerja perseroan.

Core Values AKHLAK adalah nilai-nilai utama sumber daya manusia dalam lingkup Badan Usaha Milik Negara (BUMN) sebagai identitas dan perekat budaya kerja yang mendukung peningkatan kinerja secara

berkelanjutan dan menjadi pondasi *Corporate Culture* BRI. *Core Values* AKHLAK memiliki 6 (enam) nilai pokok (Values) dan diterjemahkan jadi 6 kata kunci:

- 1) Amanah: memegang teguh kepercayaan yang diberikan.
- 2) Kompeten: terus belajar dan mengembangkan kapabilitas.
- 3) Harmonis: saling peduli dan menghargai perbedaan.
- 4) Loyal: berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara.
- 5) Adaptif: terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.
- 6) Kolaboratif: mengembangkan kerja sama yang sinergis.

4. Produk- produk Bank Rakyat Indonesia

Produk produk yang terdapat pada PT. Bank Rakyat Indonesia sebagai berikut (Annual Report BRI, 2023):

a. Simpanan

1. Tabungan BRI BritAma

Terdapat jenis- jenis Tabungan BritAma yaitu sebagai berikut:

- a) Tabungan BRI BritAama Umum
- b) Tabungan BRI BritAama Bisnis
- c) Tabungan BRI BritAama Muda

2. Tabungan Simpedes

Terdapat jenis- jenis Tabungan Simpedes yaitu:

- a) Tabunganku dan Tabungan BSA
- b) Tabungan BRI Simpel
- c) Tabungan BRI SiMuda
- d) Deposito (Rupiah dan Valas)
- e) Giro (Rupiah dan Valas)

3. BRI Junior dan Junior Rencana

b. Pinjaman

1. Kredit Mikro

- a) Kupedes
 - b) Kupedes Rakyat
 - c) KUR Mikro
2. Kredit Ritel Komersial
- a) Kredit Agunan Kas
 - b) Kredit Investasi
 - c) Kredit Modal Kerja
 - d) Kredit Modal Kerja Ekspor
 - e) Kredit Modal Kerja Kontruksi
 - f) Kredit Modal Kerja Kontruksi- BO I
 - g) Kredit BRIGuna
 - h) Kredit Waralaba
 - i) Kredit SPBU
 - j) Kredit Pemilikan Gedung
 - k) Kredit Modal Kerja Talangan SPBU
 - l) Kredit Pre- Fanancing
 - m) Kredit Post- Financing
 - n) Distributor Financing
 - o) Kredit Modal Kerja Dinamis
3. Kredit Program
- a) Kredit Program Non KUR
 - b) KUR Kecil
 - c) KUR Pangan
4. Kredit Menengah/ Korporasi
- a) Kredit Modal Kerja (KMK)
 - b) Kredit Modal Kerja Ekspor
 - c) Kredit Modal Kerja Import
 - d) Kredit Modal Kerja Konstruksi
 - e) Kredit Investasi
 - f) Kredit Sindikasi

c. Jasa layanan Bank Rakyat Indonesia

1. E- banking

- a) SMS Banking (*Mobile Banking*)
- b) Internet Banking (BRIMO)
- c) BRILink Mobile
- d) BRIZZI
- e) QRIS

2. Jasa Bisnis

- a) BRIfast Remittance
- b) Kliring BRI
- c) Transaksi Eksport BRI

3. Jasa Keuangan

- a) Bill Payment
- b) PayRoll
- c) Transaksi Online atau Transaksi Antar Cabang terdapat dua layanan transfer yaitu RTGS (*Real Time Gross Settlement*)
- d) Inkaso

5. Sejarah Terbentuknya BRILink

PT Bank Rakyat Indonesia Tbk meluncurkan layanan BRILink yaitu layanan keuangan tanpa kantor. Pada tahun 2012 pemerintah beserta Bank Indonesia sudah mempersiapkan perencanaan branchless Banking atau layanan perbankan tanpa mengandalkan kantor cabang dan menggunakan teknologi untuk mencapai para nasabahnya. Menindaklanjuti masalah tersebut pada tahun 2015 Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang menjadi otoritas dalam pengawasan perbankan dan lembaga keuangan, keudian meluncurkan program LAKU PANDAI (Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif).

Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk kemudian menindaklanjuti layanan ini menggunakan dengan meluncurkan program BRILink. Hal ini tentu sangat menguntungkan bagi BRI karena BRI memiliki nasabah diseluruh Indonesia hingga kedaerah pelosok negeri. Dengan BRILink,

BRI bisa mencapai nasabahnya yang di area yang terpencil, tanpa harus membangun kantor diarea tersebut. BRILink merupakan perluasan dari BRI dimana BRI menjalin kerjasama dengan nasabah BRI sebagai Agen yang dapat melayani perbankan bagi masyarakat secara real online menggunakan fitur EDC mini ATM BRI dengan konsep Sharring fee.

Bank BRI menyediakan layanan keuangan tanpa kantor hingga ke wilayah perbatasan. Layanan BRILink berbasis keagenan ini tidak hanya memeberikan manfaat efisiensi operasional, namun juga memberikan kemudahan transaksional bagi masyarakat. Baik yang sudah menjadi nasabah bank BRI maupun nasabah bank lain.

BRILink mulai dikenalkan pada masyarakat pada tahun 2015, yang pada akhirnya menjadi bisnis bank BRI. Latar belakangnya adalah, Bank BRI ingin memberikan pelayanan yang mampu menjangkau ke seluruh pelosok dan semua kalangan, terutama mereka yang unbanked. Bank BRI memang mempunyai unit-unit kecil; di ujung-ujung tanah air bernama Teras BRI tetapi belum menjangkau semua. Dalam hal ini, Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam rangka Literasi Keuangan, Bank BRI hadir dengan BRILink. Setelah dibuka pada tahun 2015 BRILink mendapat respon yang sangat baik dari masyarakat.

B. Hasil Penelitian

1. Efektivitas Agen BRILink Terhadap Program Branchless Banking Pada Masyarakat Di Kecamatan Bukateja Kabupaten Purbalingga

Menurut Sondang P Siagian (2008), efektivitas didefinisikan sebagai pemanfaatan sumber daya, sarana, dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dilakukan. Pengertian efektivitas menurut bayangkara (2008) adalah sebagai tingkat keberhasilan perusahaan untuk mencapai tujuan. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata lain, sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan. Untuk

mengukur efektivitas suatu program, menurut Bayangkara ada dua indikator dalam pengukurannya.

Penilaian efektivitas suatu program perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana dampak dan manfaat yang dihasilkan oleh program tersebut. Karena efektivitas merupakan gambaran keberhasilan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Suatu perusahaan atau organisasi, program dan kegiatan dikatakan efektif apabila tujuan dan sasaran yang dikehendaki dapat tercapai sesuai dengan rencana dan dapat memberikan dampak, hasil atau manfaat yang diinginkan. Indikator atau pengukuran efektivitas menurut Bayangkara (2008), keberhasilan suatu program dapat diukur berdasarkan ukuran efektivitas yaitu: pencapaian tujuan program dan kegiatan yang telah ditetapkan sebelumnya, pemanfaatan hasil program atau pencapaian tujuan perusahaan secara keseluruhan.

a. Pencapaian Tujuan Program dan Kegiatan Yang Telah Ditetapkan Sebelumnya.

BRILink adalah program keagenan dari Bank Rakyat Indonesia yang memungkinkan nasabah untuk berpartisipasi dalam melayani transaksi perbankan bagi masyarakat atau dengan kata lain sebagai panjang tangan dari BRI. Untuk mengetahui sejauh mana kesesuaian antara hasil dari agen BRILink pada program Branchless Banking di wilayah Kecamatan Bukateja dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Tujuan dari agen BRILink adalah mempermudah masyarakat untuk mengakses layanan keuangan perbankan tanpa melalui kantor bank. Lili Margiyanti selaku Petugas Agen BRILink (PAB) di wilayah Kecamatan Bukateja mengatakan bahwa:

“Dengan adanya agen BRILink untuk meminimalis kerja pegawai BRI dalam tanda kutip transaksi yang sederhana, serta ketika akan membuka kantor cabang baru itu akan memerlukan biaya yang sangat besar, makannya terciptanya laku pandai ini atau yang disebut agen BRILink. Tujuan yang pasti untuk melayani masyarakat di daerah yang dapat dikatakan jauh dari kantor bank BRI. Meskipun ada biaya tambahan atau admin dibandingkan mau datang ke kantor bank kan biasanya jauh dan memerlukan ongkos, waktu dan biaya untuk datang ke kantor bank. Dengan adanya agen

BRILink masyarakat tidak perlu antri serta prosesnya lebih cepat dan mudah”.

Menurut wawancara yang peneliti dapatkan berdasarkan dari pernyataan tersebut bahwa tujuan agen BRILink pada program *Branchless Banking* pada masyarakat di Kecamatan Bukateja adalah untuk mempermudah masyarakat menjangkau layanan keuangan perbankan tanpa harus mendatangi langsung kantor Bank. Dalam praktiknya, untuk mengetahui kesesuaian antara hasil dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, dapat dilihat dari kemudahan masyarakat melakukan transaksi melalui agen BRILink. Untuk mengetahui hal tersebut, peneliti telah melakukan wawancara dengan masyarakat pengguna agen BRILink.

Dafa tri selaku masyarakat pengguna agen BRILink menyatakan bahwa:

“Menurut saya sudah efektif sekali, karena dengan adanya BRILink kita ngga perlu datang jauh- jauh ke kantor cabang yang disana juga pasti harus antri dalam layanannya, tapi dengan adanya BRILink sudah bisa dan lengkap juga menjangkau layanan perbankan sesuai dengan kebutuhan kita. Saya juga puas melakukan transaksi melalui agen BRILink yang mekanisme sesuai dengan yang di bank. Walaupun terdapat biaya tambahan atau admin untuk setiap transaksinya tetapi masih sangat- sangat terjangkau”.

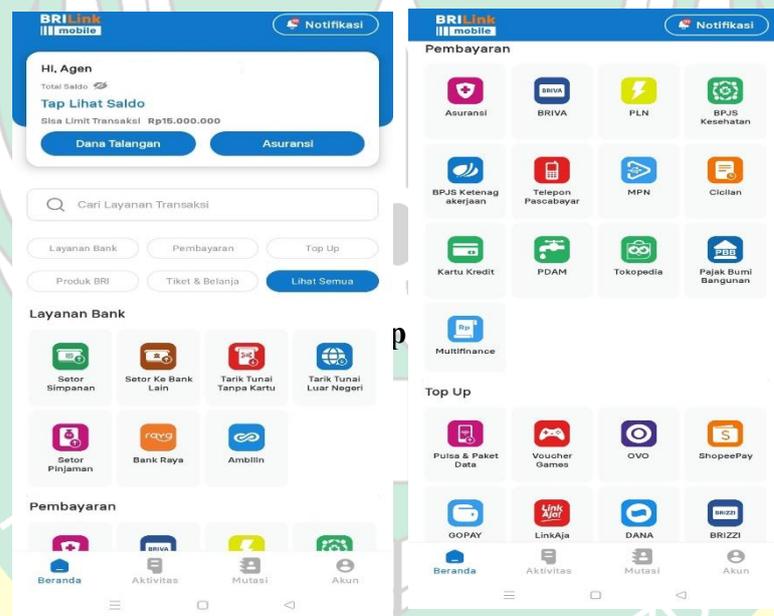
Adhefaa Afsheen, selaku masyarakat pengguna BRILink, juga mengatakan bahwa:

“Ya, saya sering melakukan transaksi di BRILink karena sama mau yang simpel aja serta selain itu saya tidak mempunyai Mobile Banking. Selain dua hal tadi saya juga tidak ada waktu buat ke kantor bank sebab dirumah saya ada kerjaan, maka dari itu saya selalu melakukan transaksi di agen BRILink karena tidak ada waktu jam operasional seperti di kantor bank. Pelaksanaan agen BRILink menurut saya sudah efektif karena dapat memenuhi kebutuhan transaksi perbankan kita dan tentunya tidak antri, ga ribet dan langsung dapat bukti struk bukti transaksi”.

Berdasarkan hasil keterangan dengan beberapa informan diatas, maka dapat dianalisis bahwa, berdasarkan penilaian masyarakat mengenai agen BRILink yang sudah efektif terhadap program *Branchless Banking* dan

masyarakat merasa puas dengan adanya agen BRILink disekitar tempat tinggal mereka. Karena kehadiran BRILink dapat dinikmati berbagai kalangan bahkan sampe ke pelosok desa sekalipun. Masyarakat tidak perlu jauh- jauh datang secara langsung ke kantor bank karena transaksi melalui agen BRILink mekanismenya hampir sama seperti di kantor bank. Fitur-fitur yang disediakan agen BRILink sangat beragam sehingga kebutuhan masyarakat dapat dipenuhi sesuai kebutuhan yang diinginkan. Berikut tampilan fitur- fitur yang tersedia:

Gambar 4. 2
Tampilan Fitur BRILink Mobile



Sumber: Dokumen Peneliti

Fitur- fitur yang terdapat terdapat dalam BRILink *Mobile* merupakan produk dan layanan yang disediakan di agen BRILink. Produk dan layanan tersebut berupa:

1) Laku Pandai

Kegiatan menyediakan layanan perbankan atau keuangan lainnya dilakukan tidak melalui jaringan kantor, tetapi kerjasama dengan pihak lain yang seperti tabungan, kredit mikro, asuransi mikro.

2) T- Bank

Layanan keuangan digital, produk uang elektronik berbasis server milik bank BRI, menggunakan nomer handphone yang didaftarkan sebagai rekening. Agen BRILink dapat menggunakan layanan T-Bank sehingga masyarakat dapat menggunakannya sebagai rekening tanpa harus datang ke kantor bank untuk registrasi seperti, setor tunai, tarik tunai.

3) Mini ATM BRI

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

BRILink diproyeksikan dapat menjadi salah satu upaya Bank BRI untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat karena agen BRILink merupakan patnership dari BRI atau panjang tangannya Bank BRI. Kedepannya, BRI akan terus menjaga kualitas dan performa agen BRILink dalam program *Branchless Banking*. Lili Margiyanti selaku Petugas Agen BRILink (PAB) di wilayah Kecamatan Bukateja, mengatakan bahwa:

“Dengan banyaknya jumlah agen itu bukan sebagai acuan bahwa BRILink tersebut sudah efektif karena kita mengutamakan kualitas agen. Adanya Petugas Agen BRILink itu mempengaruhi performa dari agen tersebut. Untuk menjaga kualitas agen, dari kita melakukan monitoring serta pengawasan dalam kegiatannya. Seperti ketika terjadi maintance (perbaikan) dalam sistemnya, dari kita akan memberi tahu atau menginformasikan kepada agen bahwa sedang tidak bisa digunakan untuk transaksi. Selain itu juga ketika terdapat trobel atau kerusakan pada mesin EDC dari kami akan melakukan perbaikan pada mesin tersebut bahkan bisa diganti dengan mesin yang baru. Kedua hal tersebut merupakan cara kami memonitoring serta pemberian sarana dan prasarana kepada agen BRILink”.

Syarif Hidayat selaku masyarakat pengguna BRILink juga mengatakan bahwa:

“Menurut saya si, transaksi melalui agen BRILink sama seperti di kantor bank pada umumnya, dari agen itu dapat melayani sesuai kebutuhan kita bahkan ketika terjadi koneksi time out nanti dari agennya akan memprionoutkan rekening koran harian bahwa transaksi tersebut sudah berhasil”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat dianalisis bahwa untuk dapat mencapai tujuan dapat dilakukan dengan tetap menjaga kualitas performa agen BRILink karena Petugas Agen BRILink (PAB) terus memonitoring kegiatannya serta pengawasan kepada agen BRILink. Untuk menjaga kualitas performa agen BRILink, nasabah yang menjadi agen BRILink harus melengkapi dan memenuhi semua persyaratan yang telah ditentukan oleh bank BRI. Persyaratan tersebut diantaranya adalah:

1. Identitas
 - a. Warga Negara Indonesia (WNI) atau instansi non berbadan hukum.
 - b. Memiliki usaha yang sudah berjalan minimal 2 tahun.
 - c. Belum menjadi agen dari bank penyelenggara Laku Pandai.
Fotocopy dokumen identitas pemilik: KTP pemilik atau pengurus.
2. Rekening Tabungan
Fotocopy bukti kepemilikan rekening, buku tabungan atau rekening koran bank BRI.
3. Dokumen Usaha
 - a. Fotocopy dokumen legalitas usaha: surat keterangan usaha (SKU) minimal dari desa setempat atau kelurahan.
 - b. Fotocopy Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Surat Izin Tempat Usaha (SITU), syarat ini harus dilampirkan bagi badan usaha tidak bebadan hukum.
4. Dokumen Pengajuan
Dokumen pengajuan agen BRILink: formulir pengajuan agen BRILink dan perjanjian kerjasama BRILink.
5. Pengajuan

Ajukan kelengkapan dokumen ke Unit Kerja Bank BRI terdekat (Kantor Cabang, Kantor Cabang Pembantu, BRI Unit, dan Teras BRI).

b. Pemanfaatan Hasil Program atau Pencapaian Tujuan Perusahaan Secara Keseluruhan

Pemanfaatan hasil program atau pencapaian tujuan perusahaan secara keseluruhan dalam penelitian ini yaitu melihat sejauh mana manfaat yang didapat oleh Bank, agen BRILink (Pemilik Outlet) serta masyarakat dengan adanya program *Branchless Banking*. Dengan adanya agen BRILink diharapkan baik masyarakat dari segmen *unbanked* dan *underbanked* sangat merasakan manfaat dari adanya agen BRILink pada program *Branchless Banking*. Lili Margiyanti selaku Petugas Agen BRILink (PAB) wilayah kecamatan Bukateja mengatakan bahwa:

“bahwa tujuan adanya agen BRILink ini tentunya untuk memudahkan masyarakat baik nasabah bank BRI maupun bank lain yang tempat tinggalnya tidak terjangkau kantor bank, serta tentunya tujuan perusahaan secara keseluruhan adalah profit oriented atau mencari keuntungan sebesar-besarnya dan sepanjang itu telah disetujui bersama dan tidak merugikan semua pihak. Intinya untuk memberikan layanan semaksimal mungkin dengan biaya yang seminimal mungkin kepada masyarakat”.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Petugas Agen BRILink tersebut, dapat diketahui bahwa tujuan perusahaan atau bank BRI adalah melayani masyarakat dengan semaksimal mungkin dengan beracuan pada *profit oriented* serta melayani berbagai segmen masyarakat yang bertempat tinggal dipelosok atau jauh dari jangkauan kantor bank. Dalam praktiknya, tujuan bank BRI secara keseluruhan serta pemanfaatan hasil program *Branchless Banking* dapat dinilai dari manfaat yang diberikan kepada masyarakat. Untuk mengetahui seberapa manfaat tersebut, peneliti telah melakukan wawancara terhadap masyarakat pengguna agen BRILink.

Vita Sania selaku nasabah pengguna agen BRILink mengatakan bahwa:

“Iya sangat bermanfaat apalagi bagi saya yang setiap bulannya belanja online shop yang ada diskon setiap birthday sale karena saya dapat melakukan pembayaran tersebut melalui agen BRILink yang berada ditempat tinggal saya, tidak perlu mengantri serta prosesnya cepat dan aman”.

Umi Sarofah selaku nasabah pengguna agen BRILink juga mengatakan:

“Menurut saya dengan adanya agen BRILink yang berada di sekitar tempat tinggal sangat bermanfaat. Karena dengan adanya agen BRILink tagihan bulanan seperti listrik, wifi, serta tagihan yang lainnya dapat dibayarkan melalui agen BRILink sehingga dapat mempermudah saya melakukan pembayaran tanpa harus ke kantor institusinya”.

Berdasarkan wawancara diatas, agen BRILink dapat memberikan manfaat kepada masyarakat karena agen BRILink dapat membantu masyarakat dalam transaksi perbankan sesuai kebutuhan masyarakat yang berbagai macam dengan mudah, cepat dan aman. Selain memberikan manfaat bagi masyarakat adanya program *Branchless Banking* BRILink juga memberikan manfaat kepada pihak bank dan pemilik outlet agen BRILink. Ering Purwito selaku pemilik outlet agen BRILink “BPNT Ering Purwito” mengatakan bahwa:

“Manfaat menjadi agen BRILink tentunya kita mendapatkan fee atau imbalan atas transaksi yang kita lakukan. Dihitung- hitung juga sebagai tambahan sampingan atas usaha pokok saya sebagai warung sembako. Disisi lain sebagai tambahan sampingan juga sebagai menjalankan peran menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesama. Karena sebaik- baiknya manusia adalah yang bermanfaat bagi manusia lain , yaa kan”.

Imam Nurhidayat selaku pemilik outlet agen BRILink “Imam Nurhidayat” juga mengatakan:

“Manfaat menjadi agen BRILink ya pasti mendapatkan penghasilan tambahan dari fee transaksinya. Dari agen juga mempunyai strategi mencatat nomer- nomer pembayaran bulanan atau angsuran mereka agar memudahkan masyarakat ketika melakukan transaksi seperti biasanya serta tetap menjadi pelanggan BRILink kita”.

Lilin Indriyati selaku pemilik outlet agen BRILink “Agen BRILink Lilin” juga mengatakan:

“Manfaatnya menjadi agen BRILink mendapatkan fee dari BRI 50:50, agen juga diperkenankan mengenakan tarif tambahan serta bisa membantu masyarakat menjangkau layanan bank”.

Sasongko selaku pemilik outlet agen BRILink “Agen BRILink Sasongko” juga mengatakan:

“Hal pertama dan yang pasti itu mendapatkan keuntungan dengan menjadi agen BRILink karena setiap bulannya kita mendapatkan fee dari semua transaksi yang diakumulasikan menjadi besaran fee yang diterima, menurut saya menjadi agen BRILink adalah usaha yang menguntungkan”.

Lili Margiyanti selaku Petugas Agen BRILink (PAB) wilayah Kecamatan Bukateja mengatakan bahwa:

“Adanya agen BRILink mempengaruhi jumlah transaksi dan kinerja keuangan bank BRI. Selama ada agen BRILink juga membantu bank BRI mendapatkan laba karena bank BRI akan memperoleh fee based income dari setiap transaksi nasabah karena itu laba yang dibutuhkan oleh BRI. Adanya agen BRILink juga sebagai penyumbang nomer 1 untuk laba bank BRI. Untuk manfaatnya agen itu, karena BRILink ini sistemnya sharing fee 50:50, agen juga mendapatkan keuntungan dari setiap transaksi yang dilakukan”.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan beberapa informasi diatas, dapat dianalisis bahwa pemanfaatan hasil program dan tujuan perusahaan secara keseluruhan pada program *Branchless Banking* dilihat dari manfaat yang diberikan kepada Bank, pemilik outlet (agen BRILink) dan masyarakat. Manfaat diantaranya adalah:

1) Manfaat bagi bank

Sejak adanya agen BRILink, laba BRI semakin meningkat serta agen BRILink mempengaruhi jumlah transaksi dan kinerja keuangan Bank BRI sehingga bank akan memperoleh *fee based income* dari setiap transaksi nasabah.

2) Manfaat bagi agen BRILink

BRILink menggunakan konsep kerjasama *sharing fee* 50:50 antara bank dan agen BRILink. Agen BRILink juga meningkatkan pelayanan

bank karena BRILink dapat membantu melayani masyarakat dalam menjangkau layanan bank. Selain itu pemilik outlet agen BRILink juga akan mendapatkan fee dari setiap transaksi nasabah dan pemilik outlet agen BRILink juga diperkenankan untuk menarik tarif tambahan.

3) Manfaat bagi masyarakat

Dengan adanya agen BRILink yang tersebar di sekitar tempat tinggal dan masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor bank untuk melaksanakan transaksi perbankan. Karena pelayanan pada kantor bank hampir sama seperti melalui agen BRILink, bahkan layanan perbankan pada agen BRILink lebih mudah, cepat, aman dan tidak perlu mengantri.

Setelah mengetahui efektivitas agen BRILink terhadap program *Branchless Banking* pada masyarakat di Kecamatan Bukateja, terdapat faktor penghambat atau kendala yang dihadapi agen BRILink dalam program *Branchless Banking*. Kendala agen BRILink terhadap program *Branchless Banking* pada masyarakat di Kecamatan Bukateja Kabupaten Purbalingga, Lili Margiyanti selaku petugas agen BRILink (PAB) wilayah Kecamatan Bukateja mengatakan bahwa:

“Untuk kendala pasti itu ada, seperti tempat agen BRILink yang rada pelosok itu susah sinyal yang kadang terjadinya koneksi time out. Kalau jaringan down itu memang segala transaksi tidak bisa di lakukan karena memang dari pusatnya itu sedang maintance atau perbaikan sistem. Kendala lainnya juga dari modal yang dimiliki agen BRILink yang terbatas sehingga bisa mengurangi jumlah transaksi. Untuk upayanya atau solusi untuk masalah jaringan internet dari kami itu menyarankan dengan memasang penembak signal tower, kayak antenanya tv dikasih tembaga itu diarahkan ke mesin EDC. Kemudian dengan membuat grup WA agen BRILink se kecamatan Bukateja dengan mensosialisasikan bahwa sedang terjadi trouble pada sistem, serta untuk para agen yang modalnya terbatas, kami sarankan atau rekomendasikan untuk mengajukan pinjaman ke Bank BRI sebagai tambahan modal agen”. Sedangkan untuk EDC yang mengalami kerusakan dari kami akan di perbaiki, jika tidak bisa di perbaiki makan akan diganti dengan yang baru”.

Imam Nurhidayat selaku pemilik outlet agen BRILink “Agen BRILink Imam Nurhidayat”, mengatakan bahwa:

“Kendalanya itu jaringan mesin ya, karena tempat saya juga rada masuk kedalam atau rada pelosok desa. Misal habis gesek transaksi terus beberapa menit kemudian ada masyarakat yang mau transaksi tiba tiba terjadi trouble. Kadang masyarakat yang masih awam tidak tau yang namanya trouble, maunya gesek gitu aja”.

Ering Purwito selaku pemilik outlet agen BRILink “BPNT Ering Purwito” mengatakan bahwa:

“Terkait kendala itu si, kan tempat saya dah termasuk lokasi yang strategis karena di tepi jalan besar juga. Untuk kendala Cuma ketika adanya perbaikan sistem dari pusat sehingga semua jeni transaksi tidak bisa dilakukan, sedangkan untuk jaringan internetpun kuat di tempat saya”.

Lilin Indriyani Selaku pemilik outlet agen BRILink “Agen BRILink Lilin Indriyani” mengatakan bahwa:

“Kendala saya pada kurangnya modal mas, karena banyaknya transaksi yang di agen saya sehingga harus mempunyai modal yang banyak pula. Dari kendala modal saya di suport oleh bank BRI dengan sudah meminjam sebesar yang saya butuhkan buat modal”.

Sasongko selaku pemilik outlet agen BRILink “Agen BRILink Sasongko”, juga mengatakan bahwa:

“kendalanya itu, dulu signalnya sedikit susah tapi sekarang sudah lancar tetapi kendala modal yang minim jadi kendala tersendiri bagi saya”, sedangkan untuk mesin EDC masih versi yang terdahulu kadang trouble pada kabel pengecasan”.

Dari hasil wawancara di atas dikatakan bahwa dalam melaksanakan program Branchless Banking BRILink, memiliki beberapa kendala diantaranya ada kendala teknis dan non teknis. Kemudian adanya upaya atau solusi untuk mengatasi kendala tersebut. Adapun kendalanya sebagai berikut:

1. Kendala teknis yang sering dihadapi adalah kualitas jaringan dan mesin EDC yang belum di perbarui atau di *upgrade*.

2. Kendala non teknis dikarenakan minimnya modal yang di miliki oleh pemilik outlet agen BRILink.

Adapaun upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala- kendala yang sering dihadapi oleh pemilik outlet agen BRILink sebagai berikut:

1. Kendala Teknis
 - a. Kualitas jaringan internet

Petugas Agen BRILink (PAB) memberikan solusi berupa memasang penembak sinyal tower.

- b. Mesin EDC

Petugas Agen BRILink (PAB) memberikan solusi dengan mencoba memperbaikinya, jika sudah tidak bisa di perbaiki maka akan diganti mesin yang baru.

2. Kendala non teknis

- a. Kurangnya modal

Petugas Agen BRILink (PAB) memberikan solusi agar pemilik outlet agen BRILink mengajukan pinjaman ke Bank BRI.

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis data yang peneliti peroleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi yang berkenaan dengan efektivitas agen BRILink terhadap program *Branchless Banking* pada masyarakat di Kecamatan Bukateja

1. Efektivitas Agen BRILink Terhadap Program Branchless Banking Pada Masyarakat Di Kecamatan Bukateja Kabupaten Purbalingga

Teori keagenan Jensen dan Meckling (1976), keagenan adalah hubungan yang didasarkan oleh suatu kontrak dimana satu atau lebih pihak (principal) untuk memberikan tugas kepada pihak lain (agen) untuk melaksanakan jasa dan pendelegasian wewenang dalam pengambil keputusan. Seseorang yang bertindak sebagai agen bagi orang lain disebut prinsipal. Agen adalah pembuat sebuah kontrak yang melakukan tugas tertentu bagi principal. Di sisi lain, principal yang merupakan pembuat kontrak yang memberikan kompensasi kepada agen. Keagenan muncul

dari satu individu menjadi dua individu. Salah satu individu sebagai agen untuk yang lain disebut principal. (Hendriksen & Breda, 1992).

Penilaian efektivitas suatu program perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana dampak dan manfaat yang dihasilkan untuk mengetahui sejauh mana dampak dan manfaat yang dihasilkan oleh program tersebut. Karena efektivitas merupakan gambaran keberhasilan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Oleh karena itu keberhasilan suatu program dapat diukur berdasarkan ukuran efektivitas yaitu: pencapaian tujuan program dan kegiatan yang telah ditetapkan sebelumnya, dan pemanfaatan hasil program atau pencapaian tujuan perusahaan secara keseluruhan.

a. Pencapaian tujuan program dan kegiatan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Pencapaian tujuan program merupakan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian- bagiannya maupun pentahapan dalam arti perodesasinya. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif. Dengan menetapkan tujuan, pelaksana program hanya akan berorientasi pada tujuan yang telah dirancang sebelumnya.

Tujuan dari adanya agen BRILink yaitu agen BRILink mempermudah masyarakat menjangkau keuangan perbankan tanpa harus datang ke kantor bank. Pencapaian tujuan program mengenai efektivitas agen BRILink terhadap program *Branchless Banking* pada masyarakat di Kecamatan Bukateja dinilai berdasarkan kesesuaian antara hasil pelaksanaan agen BRILink dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Bayangkara menjelaskan tujuan program berkaitan dengan sejauhmana hasil nyata program dengan tujuan yang telah ditetapkan. Apabila teori keagenan (*agency theory*) dikaitkan dengan hasil

temuan yang diperoleh dilapangan, maka peneliti menyimpulkan bahwa hasil nyata tujuan BRILink yang ditetapkan sudah tercapai. Hal ini dikarenakan tujuan yang telah ditetapkan sudah dapat berjalan maksimal.

b. Pemanfaatan hasil program atau pencapaian tujuan perusahaan secara keseluruhan.

Untuk mengukur keefektifan suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan salah satu indikator pengukuran efektivitas yaitu pemanfaatan hasil program atau pencapaian tujuan perusahaan secara keseluruhan. Pemanfaatan hasil program atau pencapaian tujuan perusahaan secara keseluruhan dalam penelitian ini yaitu melihat sejauh mana manfaat yang didapat oleh Bank, agen BRILink (Pemilik Outlet) serta masyarakat dengan adanya program *Branchless Banking*. Pemanfaatan hasil program atau pencapaian tujuan perusahaan secara keseluruhan dapat dikatakan sudah tercapai dengan tepat apabila pemanfaatan hasil program sudah terlihat, seperti, dari kesuksesan seseorang memanfaatkan suatu program.

Manfaat utama dari adanya program *Branchless Banking* yang paling utama dari adanya agen BRILink adalah masyarakat dapat dengan mudah melakukan transaksi keuangan perbankan dan tidak perlu datang jauh- jauh ke ka kantor bank. Dengan begitu akan lebih cepat, aman dan mudah. Jadi yang menjadi sasaran utama adanya agen BRILink ini ditujukan untuk masyarakat segmen *unbanked* dan *underbanked* yang ingin melakukan transaksi keuangan perbankan, agar masyarakat dapat mengakses layanan perbankan dengan proses waktu yang lebih cepat dan kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan perbankan.

Selain memberikan manfaat pada masyarakat, adanya BRILink juga memberikan manfaat bagi pemilik outlet agen BRILink dan Bank itu sendiri. Perjanjian kerjasama antara Bank BRI dengan agen BRILink bahwa untuk *sharing fee* atau bagi hasilnya adalah 50:50,

50% untuk bank BRI dan 50% untuk agen BRILink. Selain itu bank juga memperbolehkan pengenaan tarif tambahan kepada masyarakat pada saat melakukan transaksi asal dalam konteks yang masih wajar. Sejak adanya BRILink, laba dan kinerja keuangan bank BRI meningkat dan pemilik outlet agen BRILink memiliki penghasilan dari *fee* yang didapat.

Berdasarkan hasil temuan peneliti di lapangan mengenai Pemanfaatan hasil program atau pencapaian tujuan perusahaan secara keseluruhan, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa pemanfaatan hasil program *Branchless Banking* pada masyarakat di Kecamatan Bukateja dinilai efektif dan sudah tepat sasaran karena sesuai dengan teori yang di kemukakan oleh Bayangkara. Hal tersebut dapat dilihat dari kesuksesan agen BRILink dalam memberikan manfaat kepada semua pihak yang terlibat yaitu Bank, pemilik outlet agen BRILink dan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai efektivitas agen BRILink terhadap program *Branchless Banking* pada masyarakat di Kecamatan Bukateja Kabupaten Purbalingga yang diukur menggunakan dua indikator pengukuran efektivitas yaitu pencapaian tujuan program dan kegiatan yang telah ditetapkan sebelumnya, dan pemanfaatan hasil program atau pencapaian tujuan perusahaan secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa penilaian efektivitas agen BRILink terhadap program *Branchless Banking* pada masyarakat di Kecamatan Bukateja Kabupaten Purbalingga dikatakan sudah efektif.

Hal tersebut juga membuktikan bahwa teori keagenan berlaku pada penelitian ini dimana agen dalam menjalankan kegiatan keagenannya mempedomani aturan dari bank BRI sesuai ketentuan dan aturan yang di berikan oleh bank BRI (sebagai principal) kepada agen BRILink (sebagai agen) sehingga tidak terdapatnya *asymetric information*. Hal itu juga dibuktikan pada tujuan principal (Bank BRI) memperoleh keuntungan semaksimal

mungkin dengan biaya yang seefisien mungkin dengan dikelola perusahaannya oleh agen (agen BRILink).

Dalam proses implementasi program *Branchless Banking* tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, terdapat kendala yang menghambat proses tersebut. Sesuatu hal yang biasa dalam sebuah lembaga terdapat kendala atau faktor penghambatnya. Kendala tersebut serta penghambatnya dapat dikelola dan diatur permasalahan yang ada untuk bisa menjadi lebih baik kedepannya. Berdasarkan temuan dilapangan pada praktiknya, kendala yang dihadapi agen BRILink terhadap program *Branchless Banking*. Untuk kendala itu sendiri pada kualitas jaringan yang menyebabkan terjadinya koneksi *time out* atau terputusnya jaringan ketika proses pencetakan stuk bukti transaksi dan *troubel* pada mesin EDC. Kemudian terdapat kendala non teknis, terjadi karena kurangnya modal yang dimiliki oleh pemilik agen BRILink.

Adapun upaya untuk mengatasi kendala- kendala yang sering dihadapi tersebut. Petugas Agen BRILink (PAB) melakukan monitoring dan evaluasi kemudian memberikan solusi. Solusi yang diberikan pada agen BRILink untuk kendala teknis seperti kualitas jaringan dan mesin EDC. Petugas Agen BRILink (PAB) memberikan solusi agar memasang penembak sinyal. Untuk kendala mesin EDC, ketika mesin rusak Petugas Agen BRILink (PAB) memberikan solusi dengan membawa kantor Unit untuk dilakukan perbaikan pada mesin, apabila mesin tidak dapat diperbaiki agen BRILink akan mendapatkan penggantian mesin EDC yang baru. Kemudian untuk kendala non teknis seperti kurangnya modal yang dimiliki oleh agen BRILink, Petugas Agen BRILink (PAB) memberikan solusi berupa pengajuan pinjaman ke bank BRI.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang efektivitas agen BRILink terhadap program *Branchless Banking* pada masyarakat di Kecamatan Bukateja Kabupaten Purbalingga dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan dua indikator efektivitas program yaitu pencapaian tujuan program dan kegiatan yang telah ditetapkan sebelumnya, pemanfaatan hasil program atau pencapaian tujuan perusahaan secara keseluruhan. Maka dapat disimpulkan bahwa agen BRILink terhadap program *Branchless Banking* sepenuhnya sudah berjalan efektif. Hal ini ditunjukkan dengan dua indikator atau pengukuran efektivitas sudah tercapai. Pencapaian tujuan program dan kegiatan yang telah ditetapkan sebelumnya dikatakan efektif dapat dilihat dari kemudahan masyarakat dalam melakukan transaksi melalui agen BRILink. Pemanfaatan hasil program atau pencapaian tujuan perusahaan secara keseluruhan dikatakan efektif dilihat dari kesuksesan agen BRILink dalam memberikan manfaat kepada semua pihak yang terlibat yaitu Bank, pemilik outlet agen BRILink dan masyarakat.
2. Dalam pelaksanaannya, masih terdapat beberapa kendala- kendala seperti kendala teknis dan non teknis. Kendala teknis seperti kualitas jaringan dan mesin EDC (*Electronic Data Capture*). Untuk kendala non teknis seperti terbatasnya modal yang dimiliki oleh pemilik outlet agen BRILink.

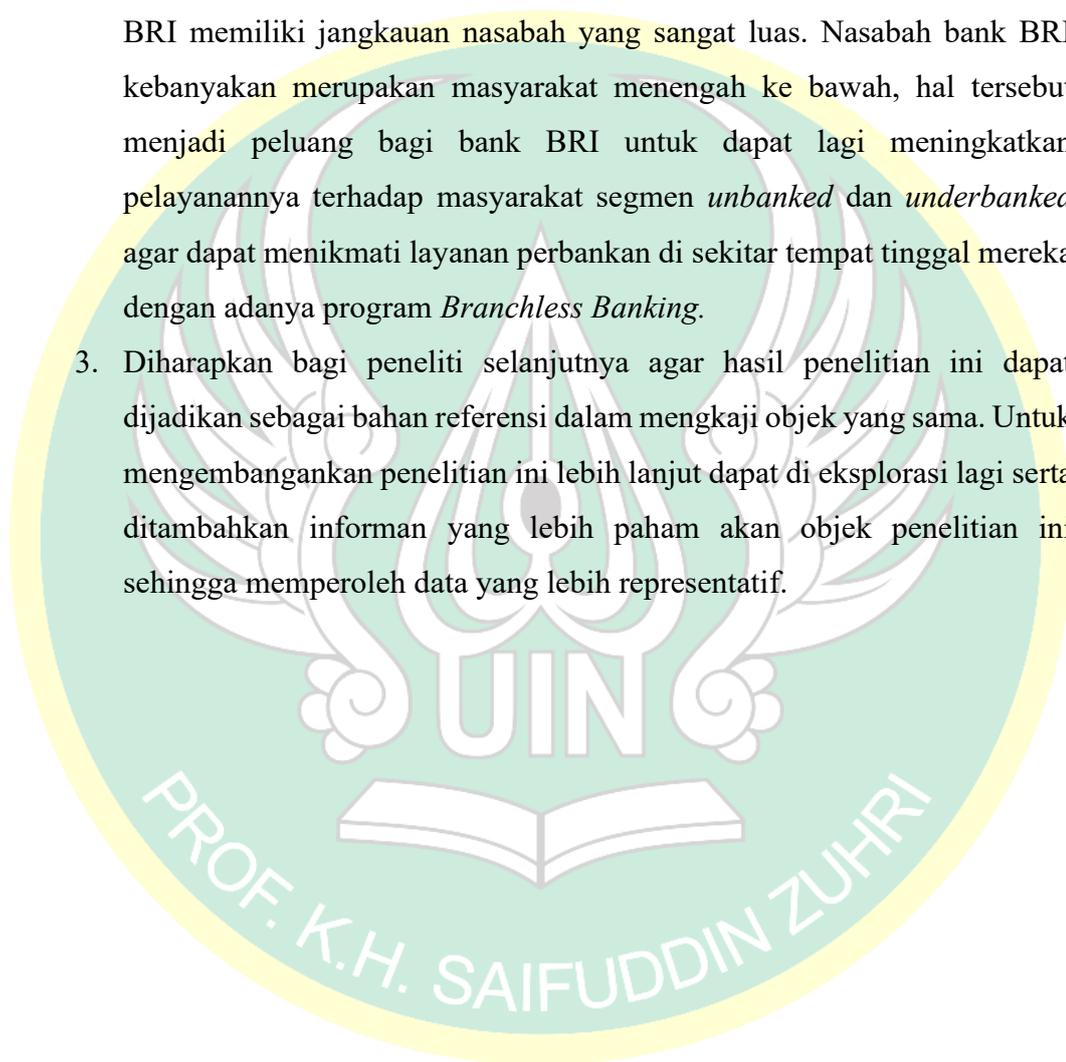
B. Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Dalam menjaga program *Branchless Banking* pada masyarakat di kecamatan Buakteja Kabupaten Purbalingga yang sudah berjalan efektif, bagi bank BRI diharapkan agar terus memberikan arahan, edukasi dan monitoring kepada pemilik outlet agen BRILink. Bagi pemilik outlet agen BRILink diharapkan agar terus memberikan pelayanan yang baik sesuai

arahan seperti pelayanan yang diberikan bank kepada masyarakat agar masyarakat terus dapat merasakan manfaat dari adanya program *Branchless Banking BRILink*.

2. Pada mesin EDC (*Electronic Data Capture*) di *upgrade* atau diperbarui agar agen BRILink dapat menjangkau masyarakat lebih luas dan terus dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat karena bank BRI memiliki jangkauan nasabah yang sangat luas. Nasabah bank BRI kebanyakan merupakan masyarakat menengah ke bawah, hal tersebut menjadi peluang bagi bank BRI untuk dapat lagi meningkatkan pelayanannya terhadap masyarakat segmen *unbanked* dan *underbanked* agar dapat menikmati layanan perbankan di sekitar tempat tinggal mereka dengan adanya program *Branchless Banking*.
3. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya agar hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam mengkaji objek yang sama. Untuk mengembangkan penelitian ini lebih lanjut dapat di eksplorasi lagi serta ditambahkan informan yang lebih paham akan objek penelitian ini sehingga memperoleh data yang lebih representatif.



DAFTAR PUSTAKA

- Adzkiya, H., Pamularsih, R. G., Nisa, T., & Sholikha, A. F. (2022). Peningkatan Literasi Keuangan Melalui Sosialisasi Peran Otoritas Jasa Keuangan Dalam Upaya Perlindungan Masyarakat Terhadap Lembaga Keuangan Ilegal Di Desa Suro. *Kampelmas*, 1(2), 1–11.
- Arkanuddin, M. F., & Nugroho, B. Y. (2022). Analisis Bisnis Dan Valuasi Pengembangan Branchless Banking. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 10(3), 391–408. <https://doi.org/10.17509/jrak.v10i3.44337>
- Aulia, N., & Soemitra, A. (2021). Efektivitas Penyaluran Dana Zakat Program Pesantren Tahfidz Quran (PTQ) Pada Masa Pandemi Covid-19 di Laznas Nurul Hayat Cabang Medan. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 4(2), 171–179.
- Aziz, F. A. (2020). Menakar Kesyarahan Fintech Syariah di Indonesia. *Al-Manahij: Jurnal Kajian Hukum Islam*, 14(1), 1–18. <https://doi.org/10.24090/mnh.v14i1.3567>
- Faradiba, S., Muchsin, S., & Hayat. (2021). Efektifitas Kinerja Pelayanan Sensus Penduduk Berbasis Online di Badan Pusat Statistik Kota Malang. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(1), 277–286.
- Haksanggulawan, A., Hajar, I., & Putera, A. (2023). Strategi Pemasaran Brilink Dalam Upaya Menarik Minat Masyarakat Di Kecamatan Kaur Selatan Pasca Merger Bri Syariah Ke Bsi. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Enam-Enam Kendari*, 1(2), 401–407. <https://doi.org/10.572349/neraca.v1i2.163%0Ahttps://jurnal.kolibi.org/index.php/neraca/article/view/163>
- Hermarani, P. A., & Ekawati, N. W. (2023). Pengaruh Perceived Ease of Use Dan Perceived Usefulness Teknologi Branchless Banking Terhadap Loyalitas Agen Brilink. *National Conference of Vocational Business and Technology (LICOVBITECH) 2023*, 383–392.
- Inayatullah, M. R., Ardiansa, & Siwi, R. P. (2023). Pengaruh kualitas jaringan

internet, biaya, dan fitur layanan mesin EDC terhadap kepuasan pelanggan agen BRilink di Kota Parepare. *Jurnal Pendidikan Dan Teknologi*, 1(April), 65–81.

Jihan Anggraeni Ramdani Arisa. (2022). Implementasi Strategi Nasional Literasi Keuangan dan Keuangan Inklusif pada Pelaku UMKM Perempuan. *Jurnal Riset Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 15–22. <https://doi.org/10.29313/jrieb.vi.646>

Lstiyani, S. D. P. S. R. A. K. . (2023). Dampak Penerapan Branchless Banking pada Perbankan. *Management Business Innovation Conference*, 480–495.

Mamik (2015). Metodologi Kualitatif. Sidoarjo: Zifatama Publisher.

Sugiyono (2018). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Ramadhan Indra Prasetya (2023). Kecamatan Bukateja Dalam Angka 2023. Purbalingga: Badan Pusat Statistik Kabupaten Purbalingga.

Cintia Widya Larasati (2023). Analisis Kinerja Keuangan Dan Nilai Perusahaan Sektor Properti, Real Estate Dan Kontruksi. Cilacap: Media Pustaka Indonesia.

Mangani, K. S., Tambunan, M. E., & Heatubun, A. B. (2020). Perkembangan agen branchless banking Development of branchless banking agents. *Journals of Economics and Business Mulawarman*, 17(1), 1–7.

Maryani, A. (2018). *TA: Perkembangan Produk Brilink Pada Pt Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Bandar Lampung*. 1–6.

Norailis Ab. Wahab, Yoiz Shofwa Shafrani, & Desi Latifah. (2023). An Analysis Of Sharia Financial Literacy And Sharia Financial Inclusion In The Village Program Continuity (A Case Study of the Women Farmers Group of Puspa Mandiri in Gunungkarang Village, Bobotsari District, Purbalingga Regency). *El-Jizya : Jurnal Ekonomi Islam*, 11(1), 87–102. <https://doi.org/10.24090/ej.v11i1.7824>

- Nurul Najidah dan Hesti Lestari. (2019). Efektivitas Program Keluarga Harapan (Pkh) Di Kelurahan Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 8(2), 69–87.
- Ayu Aisyah Rizkiyaningsih, Ana Sopanah, & Dwi Anggraeni. (2017). Efektivitas Penerapan BRILink Dalam Upaya Mendorong Financial Inclusion (Studi Kasus Pada PT Bank Rakyat Indonesia, Persero, TBK. Kantor Wilayah Makasar). Call for paper. *International Journal of Research in Marketing*, 34(4), I–II. [https://doi.org/10.1016/s0167-8116\(17\)30083-6](https://doi.org/10.1016/s0167-8116(17)30083-6)
- Santoso, Budi, Keagenan (Agency): Prinsip-Prinsip Dasar Teori Dan Problematika Hukum Keagenan. Cet I; Jakarta: Ghalia Indonesia, 2015
- Dwi Urip Wardoyo, Rafiansyah Rahmadani, Putut Tri Hanggoro. (2022). *Good Corporate Governance* Dalam Perspektif Teori Keagenan. *Jurnal ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 1(1). Desember 2022
- Putra, R. E., Putera, R. E., & Aromatica, D. (2023). Analisis Kebijakan Laku Pandai Terhadap Pengembangan Ekonomi Lokal di Sumatera Barat. *Journal of Social and Policy Issues*, 2, 72–77. <https://doi.org/10.58835/jspi.v3i2.169>
- Putri, V. I., Kushidayati, L., Agama, I., & Negeri, I. (2023). Perjanjian Kerjasama Antara Agen BRILink Dengan PT. Bank Rakyat Indonesia Presepektif Hukum Positif dan Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus Agen BRILink Pethex PS Kaliwungu). 2, 17–30.
- Rahmanu, R., Yuliati, L. N., & Sanim, B. (2020). Pengaruh Persepsi Agen Brilink Terhadap Keputusan Penggunaan Layanan Branchless Banking. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 6(2), 403–415. <https://doi.org/10.17358/jabm.6.2.403>
- Masitoh, Q. D., Maghfiroh, S., Lestari, P., & Apriyani, L. (2022). Efektivitas dan Akuntabilitas Pengalokasian Dana Desa Untuk Optimalisasi Badan Usaha Milik Desa Gemahripah (Studi Kasus Di Desa Sudagaran Banyumas). *Call for paper and National Conference 2022*, 463-473.

- Ratnawati. (2021). Tinjauan Hukum Islam Terhadap Mekanisme Agen Brilink Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Unit Sukamulia, Agen Ulong Khasbi Pratama Di Desa Gapuk Kecamatan. Suralaga. *Al-Watsiqah : Jurnal Hukum Ekonomi Syari'ah*, 12(02), 64–70. <https://doi.org/10.51806/al-watsiqah.v12i02.18>
- Redentus Natalis Jelahun, Nikson Tameno, & Maria I. H. Tiwu. (2023). Brilink User Satisfaction Analysis in Kupang City. *Formosa Journal of Sustainable Research*, 2(11), 2737–2746. <https://doi.org/10.55927/fjsr.v2i11.6929>
- Sari, T. N., Mulyati, S., Umiyati, I., Tinggi, S., & Sutaatmadja, I. E. (2019). *The Effect Of Trust, Perceived Ease Of As, Perceived Of Usefulness On Interation Using Branchless Banking Services (BTPN Wow)*. *Journal of Banking and Financial Innovation (JBFI)*, 01, 17–27. <https://ojs.stiesia.ac.id/index.php/jbfi/index>
- Steppani, & Wijayanti, A. R. (2021). Strategi Integrasi Lembaga Keuangan Untuk Penyaluran Kredit Mikro Di Indonesia Melalui Program inBank. *Inspire Journal: Economics and Development Analysis*, 1(1), 61–74. <https://ejournal.uksw.edu/inspire/article/download/4855/1765>
- Sunarto, I. (2015). Efektivitas Pelayanan Pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Kecamatan Tenggarong Seberang. *Ejournal Administrasi Negara*, 3(4), 1130–1144.
- Suryani, E. Y. (2022). Analisis Hukum Ekonomi Islam Terhadap Penetapan Fee Transaksi BRILink. *TAWAZUN : Journal of Sharia Economic Law*, 5(1), 133. <https://doi.org/10.21043/tawazun.v5i1.1>. *TAWAZUN : Journal of Sharia Economic Law*, 5(1), 133.
- Wati, A., & Patimah, S. (2022). Transaksi Transferansi Di Brilink Dalam Perspektif Akad Wakalah Bil Ujrah (Mewakikan Dengan Imbalan). *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah (JHESY)*, 1(1), 186–196. <https://doi.org/10.37968/jhesy.v1i1.237>



Lampiran 1

Pedoman Wawancara

Efektivitas Agen BRILink Terhadap Program *Branchless Banking* Pada Masyarakat di Kecamatan Bukateja Kabupaten Purbalingga

Wawancara kepada petugas agen BRILink wilayah Kecamatan Bukateja

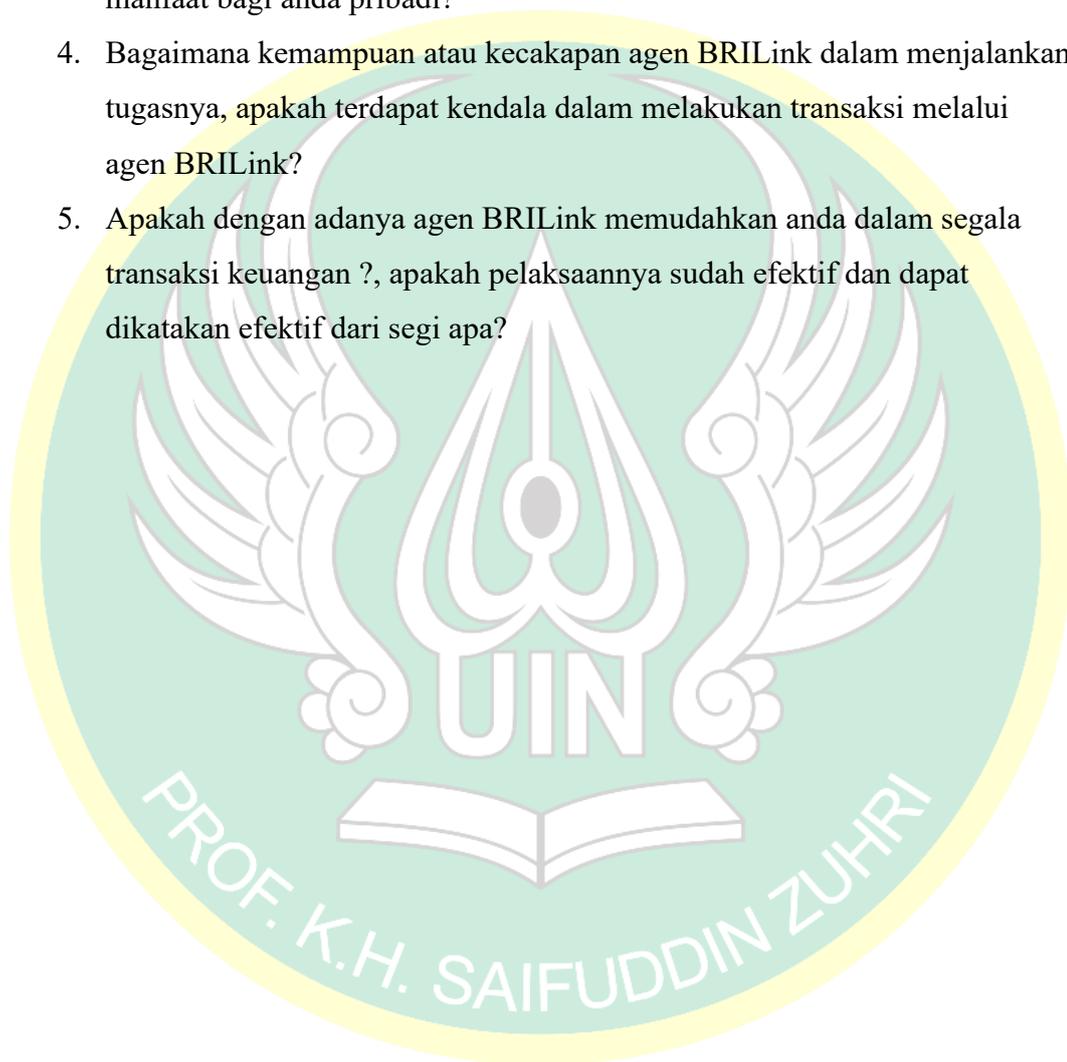
1. Apa tujuan diluncurkannya Program *Branchless Banking* pada BRILink, dan bagaimana strategi yang digunakan untuk mencapai tujuan tersebut?
2. Bagaimana kemampuan agen BRILink dalam menggunakan atau mengoperasikan alat atau sistemnya, apakah ada pelatihan khusus untuk agen BRILink?
3. Apa saja fasilitas atau sarana dan prasarana yang diberikan kepada agen BRILink?
4. Bagaimana cara pengawasan yang diberikan oleh petugas agen BRILink (PAB) kepada agen BRILink?
5. Apa saja manfaat program *Branchless Banking* BRILink bagi bank, agen dan masyarakat?
6. Apakah terdapat kendala yang dialami dalam melaksanakan program *Branchless Banking*, jika ada upaya apa yang dilakukan?

Wawancara kepada pemilik outlet agen BRILink di Kecamatan Bukateja

1. Sudah berapa lama anda menjadi agen BRILink?
2. Apa yang membuat anda tertarik menjadi agen BRILink?
3. Berapa jumlah rata-rata transaksi per hari serta berapa fee yang didapatkan?
4. Apakah dengan adanya agen BRILink ini memberikan manfaat bagi anda pribadi sebagai agen BRILink?
5. Apa saja kendala menjadi agen BRILink pada program *Branchless Banking*?
6. Bagaimana cara anda dalam mempertahankan atau meningkatkan jumlah konsumen pada agen BRILink tersebut?

Wawancara kepada masyarakat pengguna agen BRILink

1. Apakah anda sering melakukan transaksi melalui agen BRILink?
2. Apa yang membuat anda memutuskan melakukan transaksi di agen BRILink?
3. Menurut anda, apakah dengan adanya agen BRILink ini dapat memberikan manfaat bagi anda pribadi?
4. Bagaimana kemampuan atau kecakapan agen BRILink dalam menjalankan tugasnya, apakah terdapat kendala dalam melakukan transaksi melalui agen BRILink?
5. Apakah dengan adanya agen BRILink memudahkan anda dalam segala transaksi keuangan ?, apakah pelaksanaannya sudah efektif dan dapat dikatakan efektif dari segi apa?



Lampiran 2

Hasil Wawancara

Hari/Tanggal : Senin, 22 April 2024

Narasumber : Ibu Lili Margiyanti

Jabatan : Petugas Agen BRILink (PAB)

1. Apa tujuan diluncurkannya Program *Branchless Banking* pada BRILink, dan bagaimana strategi yang digunakan untuk mencapai tujuan tersebut?
“Tujuan adanya BRILink untuk memudahkan layanan kepada masyarakat atau dengan tujuan meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan keuangan perbankan. Branchless Banking itu sendiri kan program yang merupakan bagian dari keuangan inklusif yang dibentuk oleh pemerintah Indonesia dalam upaya meningkatkan inklusi keuangan.
2. Bagaimana kemampuan agen BRILink dalam menggunakan atau mengoperasikan alat atau sistemnya, apakah ada pelatihan khusus untuk agen BRILink?
“Dari kami pihak BRI melalui Petugas Agen BRILink akan memberikan pengarahan serta pelatihan awal pada sistem penggunaan alat EDC. Kemudian memonitoring kegiatannya dan memberikan solusi ketika agen BRILink mengalami kesusahan atau perbaikan pada sistemnya”.
3. Apa saja fasilitas atau sarana dan prasarana yang diberikan kepada agen BRILink?
“Tentunya fasilitas dari Bank BRI yaitu pemberian mesin EDC beserta perlengkapannya, kertas roll struk serta ketika terjadi kerusakan pada mesin EDC pihak bank akan coba memperbaiki, jika mesin sudah tidak bisa diperbaiki pihak bank akan mengganti mesin EDC dengan yang baru”.
4. Bagaimana cara pengawasan yang diberikan oleh petugas agen BRILink (PAB) kepada agen BRILink?
“Untuk pengawasannya sendiri dengan memonitoring kegiatan BRILink tersebut serta melakukan evaluasi setiap bulannya, guna mengetahui laporan

jumlah transaksi agen BRILink sudah memenuhi targetnya atau masih kurang”.

5. Apa saja manfaat program Branchless Banking BRILink bagi bank, agen dan masyarakat?

“Maanfaatnya bagi bank itu menambah jumlah transaksi pada perbakan, meminimalisir biaya akan layanan. Bagi agen BRILink dari transaksi yang dilakukan agen BRILink akan mendapatkan Fee sesuai perjanjian kerjasama. Sedangkan bagi masyarakat, mereka tidak perlu jauh- jauh ke kantor bank hanya untuk melakukan transaksi keuangan, cukup ke agen saja sudah bisa di layani. Semua elemen merasakan manfaat yang positif entah dari bank, agen BRILink dan masyarakatnya.

6. Apakah terdapat kendala yang dialami dalam melaksanakan program Branchless Banking, jika ada upaya apa yang dilakukan?

“Untuk kendala pasti itu ada, seperti tempat agen BRILink yang rada pelosok itu susah sinyal yang kadang terjadinya koneksi time out. Kalau jaringan down itu memang segala transaksi tidak bisa di lakukan karena memang dari pusatnya itu sedang maintance atau perbaikan sistem. Kendala lainnya juga dari modal yang dimiliki agen BRILink yang terbatas sehingga bisa mengurangi jumlah transaksi. Untuk upayanya atau solusi untuk masalah jaringan internet dari kami itu menyarankan dengan memasang penembak signal tower, kayak antenanya tv dikasih tembaga itu diarahkan ke mesin EDC. Kemudian dengan membuat grup WA agen BRILink se kecamatan Bukateja dengan mensosialisasikan bahwa sedang terjadi trouble pada sistem, serta untuk para agen yang modalnya terbatas, kami sarankan atau rekomendasikan untuk mengajukan pinjaman ke Bank BRI sebagai tambahan modal agen”. Sedangkan untuk EDC yang mengalami kerusakan dari kami akan di perbaiki, jika tidak bisa di perbaiki makan akan diganti dengan yang baru”.

Hasil Wawancara

Hari/Tanggal : Selasa, 23 April 2024

Narasumber : Bapak Imam Nurhidayat

Jabatan : Pemilik outlet agen BRILink

1. Sudah berapa lama anda menjadi agen BRILink?
“Dulu saya jadi agen BRILink itu dari tahun 2016, itu tahun awal saya menjadi agen BRILink”.
2. Apa yang membuat anda tertarik menjadi agen BRILink?
“Saya tertarik menjadi agen BRILink karena dapat menjadi tambahan penghasil dari fee setiap transaksi”.
3. Berapa jumlah rata-rata transaksi per hari serta berapa fee yang didapatkan?
“Kalo untuk jumlah transaksi sehari kira-kira lebih dari 10 transaksi dan feenya itu beda-beda mas tiap bulannya”.
4. Apakah dengan adanya agen BRILink ini memberikan manfaat bagi anda pribadi sebagai agen BRILink?
“Dengan menjadi agen BRILink sangat menguntungkan karena selain mendapatkan feenya, dagangan kita yg tersedia di toko juga ikut lebih laku. Itung-itung tambahan pendapatan la mas selain yang pokok tadi.
5. Apa saja kendala menjadi agen BRILink pada program *Branchless Banking*?
“Buat kendalanya si Cuma jaringan internet yang kadang akan digunakan buat transaksi, mesin EDC nya trouble”.
6. Bagaimana cara anda dalam mempertahankan atau meningkatkan jumlah konsumen pada agen BRILink tersebut?
“Karena disini agak pelosok dari saya sendiri tidak ada strategi khusus, yang intinya tetep sesuai prosedur pasti pelanggan tidak akan pergi”.

Hasil Wawancara

Hari/Tanggal : Selasa, 23 April 2024

Narasumber : Bapak Ering Purwito

Jabatan : Pemilik outlet agen BRILink

1. Sudah berapa lama anda menjadi agen BRILink?

“Saya menjadi agen BRILink itu mulai tahun 2017 karena pada saat itu juga ada program bantuan dari pemerintah yang di bagikan lewat agen BRILink yaitu BPNT (Bantuan Pangan Non Tunai)”.

2. Apa yang membuat anda tertarik menjadi agen BRILink?

“Dulu saya di tunjuk oleh Petugas Agen BRILink untuk menjadi agen, karena seperti yang saya bilang tadi dari pemerintah ada penyaluran bantuan lewat agen BRILink, selain itu juga karena toko sembako saya yang letaknya strategis”.

3. Berapa jumlah rata- rata transaksi per hari serta berapa fee yang didapatkan?

“Kalo di tempat saya kira- kira transaksi perharinya lebih dari 15 transaksi deh, soalnya agen saya selalu melebihi target yang diberikan oleh bank. Kemudian untuk fee nya itu diakumulasikan digabung jadi satu bulan sekali”.

4. Apakah dengan adanya agen BRILink ini memberikan manfaat bagi anda pribadi sebagai agen BRILink?

“Sangat- sangat memberikan manfaat karena selain dagangan pokok saya lebih laku, saya juga mendapatkan fee dari setiap transaksinya. Semakin banyak transaksi semakin banyak pula fee yang didapatkan”.

5. Apa saja kendala menjadi agen BRILink pada program *Branchless Banking*?

“Untuk kendala paling pada mesin EDC karena rusak faktor pemakaian, sama terkadang modal yang terbatas jadi ketika ada yang membutuhkan dalam jumlah besar, masih belum bisa memenuhinya.

6. Bagaimana cara anda dalam mempertahankan atau meningkatkan jumlah konsumen pada agen BRILink tersebut?

“Untuk warga sekitar hampir semuanya pada menggunakan transaksi BRILink, dari saya mencatat nomer- nomer seperti nomer cicilan, nomer listrik ataupun pembayaran yang tiap bulannya itu dilakukan. Karena selain untuk memudahkan itu juga strategi agar masyarakat tidak lari ke tempat lain”.



Hasil Wawancara

Hari/Tanggal : Rabu, 24 April 2024

Narasumber : Bapak Sasongko

Jabatan : Pemilik outlet agen BRILink

1. Sudah berapa lama anda menjadi agen BRILink?
“Saya menjadi agen BRILink itu sejak 2015 dan menjadi agen pertama di desa saya”.
2. Apa yang membuat anda tertarik menjadi agen BRILink?
“Hal pertama dan yang pasti itu mendapatkan keuntungan menjadi agen BRILink, itu alasan utama saya tertarik menjadi agen BRILink
3. Berapa jumlah rata-rata transaksi per hari serta berapa fee yang didapatkan?
“Untuk jumlah transaksi harian saya, kira-kira lebih karena target bulanan saya juga melebihi banyak dengan yang di targetkan oleh bank” dan untuk feenya itu saya nggak ngitung sendiri nanti ada rekap perolehan fee tiap bulannya.
4. Apakah dengan adanya agen BRILink ini memberikan manfaat bagi anda pribadi sebagai agen BRILink?
“menjadi agen BRILink merupakan usaha yang menguntungkan, karena setiap bulannya kita mendapatkan fee dari semua transaksi yang diakumulasikan menjadi besaran fee yang diterima”.
5. Apa saja kendala menjadi agen BRILink pada program *Branchless Banking*?
“Kendala saya pada kurangnya modal mas, karena banyaknya transaksi yang di agen saya sehingga harus mempunyai modal yang banyak pula”.
6. Bagaimana cara anda dalam mempertahankan atau meningkatkan jumlah konsumen pada agen BRILink tersebut?
“Dari saya hanya mencoba sebisa mungkin melayani masyarakat sesuai dengan pelayanan yang ada di bank, kemudian saya tidak mematok harga yang terlalu tinggi, karena dapat menjadi pertimbangan masyarakat juga”.

Hasil Wawancara

Hari/Tanggal : Kamis, 25 April 2024

Narasumber : Ibu Lilin Indriyati

Jabatan : Pemilik outlet agen BRILink

1. Sudah berapa lama anda menjadi agen BRILink?
“Saya jadi agen BRILink sudah sekitar 8 tahun, berarti sejak tahun 2016”.
2. Apa yang membuat anda tertarik menjadi agen BRILink?
“Tidak memungkiri ya mas, karena jadi agen BRILink dapat dijadikan bisnis sampingan sehingga saya tertarik menjadi agen BRILink”.
3. Berapa jumlah rata-rata transaksi per hari serta berapa fee yang didapatkan?
“Buat jumlah transaksi perharinya itu tidak mesti mas, karena namanya berdagang pasti ada pas ataupun lebih tetapi sehari bisa lebih dari 10 transaksi, soalnya jumlah transaksi hariannya saya catat dan untuk feenya lumayan ya mas kadang lebih dari Rp 500.000 dalam tiap bulannya.
4. Apakah dengan adanya agen BRILink ini memberikan manfaat bagi anda pribadi sebagai agen BRILink?
“Manfaatnya menjadi agen BRILink mendapatkan fee dari BRI 50:50, agen juga diperkenankan mengenakan tarif tambahan serta bisa membantu masyarakat menjangkau layanan bank”.
5. Apa saja kendala menjadi agen BRILink pada program *Branchless Banking*?
“karena banyaknya transaksi yang di agen saya sehingga harus mempunyai modal yang banyak pula. Dari kendala modal saya di suport oleh bank BRI dengan sudah memimjam sebesar yang saya butuhkan buat modal”.
6. Bagaimana cara anda dalam mempertahankan atau meningkatkan jumlah konsumen pada agen BRILink tersebut?
“Untuk caranya itu saya menimalisir fee dan selalu melayani dengan sepenuh hati, sehingga masyarakat akan lebih percaya serta aman dan murah tentunya”.

Hasil Wawancara

Hari/Tanggal : Selasa, 23 April 2024

Narasumber : Mba Umi Sarofah

Jabatan : Masyarakat pengguna agen BRILink

1. Apakah anda sering melakukan transaksi melalui agen BRILink?
“Iyah sering bahkan tiap bulan”.
2. Apa yang membuat anda memutuskan melakukan transaksi di agen BRILink?
“Karena dekat dengan tempat tinggal saya bahkan di sebelah rumah saya”.
3. Menurut anda, apakah dengan adanya agen BRILink ini dapat memberikan manfaat bagi anda pribadi?
“Munurut saya iya mas, karena mempermudah transaksi ataupun pembayaran bulanan saya”.
4. Bagaimana kemampuan atau kecakapan agen BRILink dalam menjalankan tugasnya, apakah terdapat kendala dalam melakukan transaksi melalui agen BRILink?
“Untuk agen BRILink di tempat tinggal saya pelayanannya hampir seperti di kantor bank”.
5. Apakah dengan adanya agen BRILink memudahkan anda dalam segala transaksi keuangan ?, apakah pelaksanaannya sudah efektif dan dapat dikatakan efektif dari segi apa?
“Sangat membantu dan sudah efektif juga karena segala kebutuhan kita sudah tersedia di BRILink seperti tagihan listrik, wifi dan pembayaran bulanan lainnya”.

Hasil Wawancara

Hari/Tanggal : Rabu, 24 April 2024

Narasumber : Dafa Tri

Jabatan : Masyarakat pengguna agen BRILink

1. Apakah anda sering melakukan transaksi melalui agen BRILink?
“Sering sekali mas, bahkan pembayaran apapun saya akan ke BRILink.
2. Apa yang membuat anda memutuskan melakukan transaksi di agen BRILink?
“Yang pasti karena dekat dengan rumah dan tidak antri”.
3. Menurut anda, apakah dengan adanya agen BRILink ini dapat memberikan manfaat bagi anda pribadi?
“sangat bermanfaat bagi saya, karena semua kebutuhan kita tersedia di BRILink”.
4. Bagaimana kemampuan atau kecakapan agen BRILink dalam menjalankan tugasnya, apakah terdapat kendala dalam melakukan transaksi melalui agen BRILink?
“Untuk kemampuannya hampir sama di kantor bank, bedannya di BRILink terdapat biaya admin”.
5. Apakah dengan adanya agen BRILink memudahkan anda dalam segala transaksi keuangan ?, apakah pelaksanaannya sudah efektif dan dapat dikatakan efektif dari segi apa?
“menurut saya sudah efektif, karena dapat lebih efisien waktu dan tenaga daripada harus ke kantor bank, belum juga pasti disana antri”.

Hasil Wawancara

Hari/Tanggal : Kamis, 25 April 2024

Narasumber : Adheefa Afshen

Jabatan : Masyarakat pengguna agen BRILink

1. Apakah anda sering melakukan transaksi melalui agen BRILink?
“Serang mas”
2. Apa yang membuat anda memutuskan melakukan transaksi di agen BRILink?
“Karena di BRILink itu simple mas tidak perlu mengisi formulir dan lain-lainnya”.
3. Menurut anda, apakah dengan adanya agen BRILink ini dapat memberikan manfaat bagi anda pribadi?
“Iyaa memberikan manfaar mas, karena dapat memenuhi kebutuhan kita, karena kalo ke bank saya tidak ada waktu”.
4. Bagaimana kemampuan atau kecakapan agen BRILink dalam menjalankan tugasnya, apakah terdapat kendala dalam melakukan transaksi melalui agen BRILink?
“kecakapan agen BRILink yang dekat rumah saya yaitu agen BRILink Lilin itu sudah cukup puas karena dapat melayani sesuai kayak di bank”.
5. Apakah dengan adanya agen BRILink memudahkan anda dalam segala transaksi keuangan ?, apakah pelaksanaannya sudah efektif dan dapat dikatakan efektif dari segi apa?
“menurut saya sudah efektif, sebab di agen BRILink itu tidak ada waktu jam operasionalnya seperti di bank, maka kapan saja bisa dilakukan transaksi itu”.

Hasil Wawancara

Hari/Tanggal : Rabu, 24 April 2024

Narasumber : Syarif Hidayat

Jabatan : Masyarakat pengguna agen BRILink

1. Apakah anda sering melakukan transaksi melalui agen BRILink?
 “Setiap bulan, yaa hampir dikatakan sering”.
2. Apa yang membuat anda memutuskan melakukan transaksi di agen BRILink?
 “Kan gaji sekarang lewat ATM ya, jadine saya ambilnya di BRILink, karena tidak antri juga”.
3. Menurut anda, apakah dengan adanya agen BRILink ini dapat memberikan manfaat bagi anda pribadi?
 “Iyah memberikan maanfaat bagi saya, ”.
4. Bagaimana kemampuan atau kecakapan agen BRILink dalam menjalankan tugasnya, apakah terdapat kendala dalam melakukan transaksi melalui agen BRILink?
 “Untuk kemampuannya hampir sama di kantor bank, bedannya di BRILink terdapat biaya admin”.
5. Apakah dengan adanya agen BRILink memudahkan anda dalam segala transaksi keuangan ?, apakah pelaksanaannya sudah efektif dan dapat dikatakan efektif dari segi apa?
 “menurut saya sudah efektif, dari segi aman pun iya, karena pernah terjadi transaksi berhasil tetapi tidak keluar struknya, dari agennya memprinoutkan rekening korannya”

Hasil Wawancara

Hari/Tanggal : Selasa, 23 April 2024

Narasumber : Vita Sania

Jabatan : Masyarakat pengguna agen BRILink

1. Apakah anda sering melakukan transaksi melalui agen BRILink?
“sering sekali mas”.
2. Apa yang membuat anda memutuskan melakukan transaksi di agen BRILink?
“Karena prosesnya cepat, aman dan tidak mengantri”.
3. Menurut anda, apakah dengan adanya agen BRILink ini dapat memberikan manfaat bagi anda pribadi?
“Iyah memberikan maanfaat bagi saya, ”.
4. Bagaimana kemampuan atau kecakapan agen BRILink dalam menjalankan tugasnya, apakah terdapat kendala dalam melakukan transaksi melalui agen BRILink?
“Cukup cakap karena tiap bulannya saya melakukan pembelian online shop apalagi ada diskonnya”.
5. Apakah dengan adanya agen BRILink memudahkan anda dalam segala transaksi keuangan ?, apakah pelaksanaannya sudah efektif dan dapat dikatakan efektif dari segi apa?
“menurut saya sudah efektif, karena efesien dalam hal waktu karena di BRILink itu gaada batas waktu jam operasionalnya”.

Lampiran 3

Surat Keterangan Penelitian

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Imam Nurhidayat
Jabatan : Pemilik outlet Agen BRILink

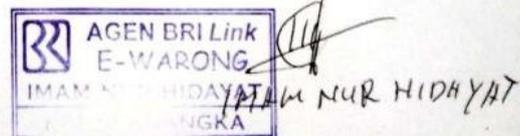
Menerangkan bahwa:

Nama : Rasyid Suryo Brilian Ering
NIM : 2017202097
Perguruan Tinggi : Uin Prof K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah

Benar telah mengadakan wawancara dengan saya dalam rangka mengumpulkan data untuk menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul "Efektivitas Agen Brilink Terhadap Program Branchless Banking Pada Masyarakat Di Kecamatan Bukateja Kabupaten Purbalingga".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Purbalingga, 23 April 2024



Lampiran 4

Dokumentasi Penelitian



Wawancara dengan Agen BRILink Lilin Indiyati



Wawancara dengan Agen BRILink Ering Purwito



Wawancara dengan Agen BRILink Imam Nurhidayat



Wawancara dengan Ibu Lili Margiyanti selaku Petugas Agen BRILink

Wawancara dengan masyarakat pengguna agen BRILink



Wawancara dengan Adhefa Afhseen



Wawancara dengan Syarif Hidayat



Wawancara dengan Dafa Tri



Wawancara dengan Vita Sania

Khamsidi	5220	3028	8251
Kamsidin S	5220	3100	6104
Nadom (Acry)	5220	3141	9403
1. Ach Galikhan (Gila)	5220	3029	7432
2. Amawiraya (Gila)	5220	3033	8333
3. Cipri	5220	3105	3536
4. Nadi Martono (Sage)	5220	2069	9729
5. Makludin (Mysari)	5220	3125	2628
6. Khasan Aziz (Hadi)	5220	3046	1728
7. Madi Sumita (Masaha)	5220	3097	6808
8. Nurri	5220	3020	5505
9. Nij Supriyah (Kambang)	5220	3067	7133
10. H. Parjo (Tukur)	5220	3070	4574
11. Ratni (Jaha)	5220	3109	7755
12. Kusnadi (Dalban)	5220	3036	6759
13. Salamun (Mysari)	5220	3023	0080
14. Saichari (Pirah)	5220	3132	9248
15. Saiful (Mysari)	5220	3038	8239
16. Satri (Rena)	5220	3070	2521
17. Sudinah (Suar)	5220	3065	2815
18. Sudiyono SH (Syah)	5220	3084	0588
19. Suparna (Syah)	5220	3097	4313
20. Supardi (Yani)	5220	3073	4405
21. Suparno (Sisar)	5220	3017	8469
22. Supri Hidayat (Jida)	5220	3029	4015
23. Sulhan (Mysari)	5220	3086	1089
24. Satri	5220	3115	8640
25. Tarjono (Sera)	5220	3066	9754
26. Watri Gurana (Jandi)	5220	3032	5960
27. Madi Sulzerati (Pept)	5220	3038	7469
28. Soedono	5220	3009	7097
29. Udra Nurholid	5220	3028	7305
30. Masjid Al Iqomah	5220	3007	3064
31. Mubandha	5220	3115	8507
32. Kartawijaya Rahmat	5220	3046	2082
33. Mui Alimkhan (Sera)	5220	3006	2138
34. Mahudi	5220	3207	8411
35. Igniah Menig	5220	3259	6704
36. Solekhan	5220	3133	8510
37. Ach Khamsidi	5220	3028	8251
38. Masjid Al Iqomah	5220	3007	3064

Catatan nomor-nomer Pembayaran



Banner nama agen BRILink

Top Up E-Wallet		
No	Top Up	Cara
1	Shopee pay	Pilih menu Mini ATM >> pilih Pembayaran >> BRIVA >> lalu masukkan Nomor Virtual Account ShopeePay
2	Go pay	MINI ATM >> PIS MULTIPAYMENT >> Pilih PEMBAYARAN >> Masukkan kode Perusahaan: 30134 (GOPAY CUSTOMER) atau 31134 (GOPAY DRIVER) >> Masukkan KODE PEMBAYARAN >> nomor Handphone
3	Ovo	Mini ATM >> pilih menu Pembayaran >> pilih menu BRIVA >> Masukkan kode 88099 + nomor hp contoh 8809985XXXX
4	Dana	MINI ATM >> Pilih PEMBAYARAN >> Pilih BRIVA >> kode Dana 88810 + Nomor hp tujuan, contohnya: 88810085XXXX
5	Link aja	MINI ATM >> pilih PEMBAYARAN >> BRIVA >> kode BRIVA Link Aja (01188) + Nomor hp tujuan, contohnya: 9188085XXXXXX

Pembayaran		
No	Jenis	Cara
1	Dpjs	Mini ATM >> MULTIPAYMENT >> Pembayaran >> kode (88888) >> Enter >> No BPJS
2	Indihome	Mini ATM >> pembayaran >> Telkom >> Kode Area 0341 (Purbalingga) >> No telepon /Hp 0341 (Purbalingga)
3	PDAM	Mini ATM >> MULTIPAYMENT >> pembayaran >> kode 2073 (Purbalingga)

PERBANYAK BERSYUKUR

Brosur mekanisme pembayaran E-Wallet



Pamflet alur transaksi Agen BRILink

Lampiran : 5

Surat Keterangan Lulus 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.uinsaizu.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS SEMINAR PROPOSAL

Nomor: 627/Un.19/FEBI.J.PS/PP.009/4/2023

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

Nama : Rasyid Suryo Brilian Ering
 NIM : 2017202097
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Pembimbing Skripsi : Dr. Atabik, M.Ag.
 Judul : Efektivitas Agen BRILink Terhadap Program Branchless Banking Pada Masyarakat Di Kecamatan Bukateja Kabupaten Purbalingga

Pada tanggal 4 April 2024 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, 5 April 2024
 Koord. Prodi Perbankan Syariah

Hastin Tri Utami, S.E., M.Si.,Ak.
 NIP. 19920613 201801 2 001

Lampiran: 6**Surat Keterangan Lulus Ujian 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.uinsaizu.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS UJIAN KOMPREHENSIF

Nomor: 875/Un.19/FEBI.J.PS/PP.009/5/2023

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

Nama : Rasyid Suryo Brilian

NIM : 2017202097

Program Studi : Perbankan Syariah

Pada tanggal 7 Mei 2024 telah melaksanakan ujian komprehensif dan dinyatakan **LULUS** dengan nilai **80 / B+**.

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

Purwokerto, 14 Mei 2024
Koord. Prodi Perbankan Syariah



Hastin Tri Utami, S.E., M.Si., Ak.
NIP. 19920613 201801 2 001

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Rasyid Suryo Brilian Ering
2. NIM : 2017202097
3. Tempat/Tanggal Lahir : Purbalingga, 4 April 2001
4. Alamat Rumah : Kembangan RT 03 RW 06, Kec. Bukateja,
Kab. Purbalingga , Jawa Tengah
5. Nama Orang Tua
 - a. Nama Ayah : Ering Purwito
 - b. Nama Ibu : Suwati

B. Riwayat Pendidikan

1. TK : TK Pertiwi Majasari
2. SD : SD N 2 Bukateja
3. SMP : SMP N 1 Bukateja
4. SMA : SMA N 2 Purbalingga

C. Pengalaman Organisasi

1. Pramuka Siaga SD 2 Bukateja
2. Penggalang Pramuka SMP N 1 Bukateja
3. Panitia UKM Olahraga UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto

D. Pengalaman Magang

1. PT. Bank Muamalat, TBK., KCP Purbalingga (2023)

Purwokerto, 14 Juni 2024



Rasyid Suryo Brilian Ering
NIM. 2017202097