

**PERSEPSI DAN PERAN AGEN BRILink TERHADAP INKLUSI
KEUANGAN DI DESA MAOSLOR KABUPATEN CILACAP**



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 :

**ALIFAH PUTRI ANI
NIM. 2017202036**

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

**PERSEPSI DAN PERAN AGEN BRILink TERHADAP INKLUSI
KEUANGAN DI DESA MAOSLOR KABUPATEN CILACAP**



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 :

**ALIFAH PUTRI ANI
NIM. 2017202036**

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

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alifah Putri Ani
NIM : 2017202036
Jenjang : S-1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi dan Keuangan Syariah
Judul Skripsi : **Persepsi Dan Peran Agen BRILink Terhadap
Inklusi Keuangan di Desa Maoslor Kabupaten
Cilacap**

Menyatakan bahwa Naskah Skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Purwokerto, 2 Desember 2024

Saya yang menyatakan,



Alifah Putriani

NIM. 2017202036

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.uinsaiu.ac.id

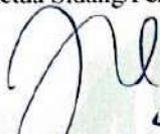
LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

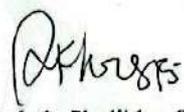
PERSEPSI DAN PERAN AGEN BRILINK TERHADAP INKLUSI KEUANGAN DI DESA MAOS LOR KABUPATEN CILACAP

Yang disusun oleh Saudara **Alifah Putri Ani NIM 2017202036** 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, 18 Desember 2024** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi (S.E.)** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

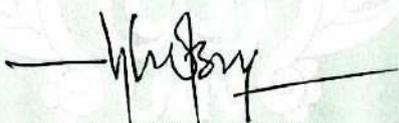
Ketua Sidang/Penguji


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

Sekretaris Sidang/Penguji


Akhris Fuadatis Sholikha, S.E., M.Si.
NIP. 19930309 202321 2 043

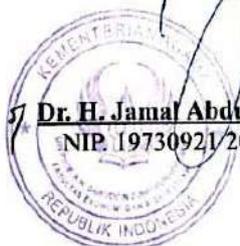
Pembimbing/Penguji


Dr. H. A. Luthfi Hamidi, M.Ag.
NIP. 19670815 199203 1 003

Purwokerto, 24 Desember 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 Purwokerto
Di-
Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari saudara Alifah Putriani NIM. 2017202036 yang berjudul:

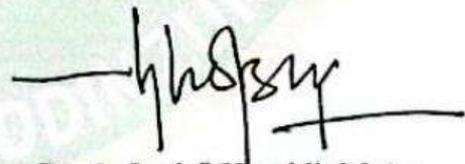
Persepsi Dan Peran Agen BRILink Terhadap Inklusi Keuangan di Desa Maoslor Kabupaten Cilacap

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Purwokerto, 2 Desember 2024

Pembimbing



Dr. A. Luthfi Hamidi, M.Ag.
NIP. 196708151992031003

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Al-Baqarah : 286)

Ketika impianmu sudah terwujud jangan lupa untuk bersujud

(Alifah Putriani)

Setetes keringat orang tuaku yang keluar, ada seribu langkahku untuk maju

(Alifah Putriani)



PERSEPSI DAN PERAN AGEN BRILink TERHADAP INKLUSI KEUANGAN DI DESA MAOSLOR KABUPATEN CILACAP

ALIFAH PUTRI ANI

NIM 2017202036

Email: alifahputriani@gmail.com

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

ABSTRAK

Kemajuan zaman yang pesat mendorong perkembangan teknologi dengan cepat, sehingga lembaga keuangan perbankan berlomba-lomba memanfaatkan teknologi tersebut untuk mengembangkan produk melalui inovasi layanan. Salah satunya adalah bank BRI yang menghadirkan sebuah inovasi layanan dengan nama BRILink. BRILink merupakan perluasan layanan BRI dengan bekerja sama dengan nasabah yang dijadikan sebagai agen, yang memberikan layanan transaksi perbankan secara real-time online melalui sitem bagi hasil (50:50). Tujuan utama BRILink adalah memudahkan masyarakat di daerah terpencil untuk mengakses layanan perbankan tanpa perlu mengunjungi kantor BRI, salah satunya ada di Desa Maoslor, Kecamatan Maos, Kabupaten Cilacap. Hadirnya agen BRILink menjadi salah satu bentuk kemudahan bagi masyarakat setempat yang kurang mengerti mengenai transaksi perbankan. Penelitian ini membahas tentang bagaimana persepsi dan peran agen BRILink terhadap inklusi keuangan di Desa Maoslor Kabupaten Cilacap.

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

Hasil penelitian ini yaitu masyarakat Desa Maoslor memiliki persepsi yang positif terhadap layanan BRILink. Masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan Agen BRILink sehingga mereka dapat menggunakan layanan perbankan dengan mudah. Agen BRILink di Desa Maoslor memiliki peran penting dalam mendukung inklusi keuangan dengan menghadirkan layanan perbankan yang mudah dijangkau oleh masyarakat di daerah terpencil. BRILink juga mendukung tujuan keuangan syariah dengan menyediakan layanan perbankan berbasis syariah melalui jaringan agen, yang membantu masyarakat yang belum terjangkau oleh bank konvensional.

Kata Kunci : Persepsi, Peran, Agen BRILink, Inklusi Keuangan

THE PERCEPTION AND ROLE OF BRILINK AGENTS IN FINANCIAL INCLUSION IN MAOSLORVILLAGE, CILACAP REGENCY

ALIFAH PUTRI ANI

NIM 2017202036

Email: alifahputriani@gmail.com

Sharia Banking Study, Faculty of Islamic Economics and Business
State Islamic University (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

ABSTRACT

The rapid advancement of the times has driven the swift development of technology, encouraging financial institutions to compete in leveraging technology to develop products through service innovations. One such example is BRI Bank, which introduced a service innovation called BRILink. BRILink is an extension of BRI's services in collaboration with customers who act as agents, providing real-time online banking transactions based on a profit-sharing system (50:50). The primary goal of BRILink is to facilitate access to banking services for people in remote areas without the need to visit BRI offices, such as in Maoslor Village, Maos Subdistrict, Cilacap Regency. The presence of BRILink agents has become a form of convenience for local residents who are less familiar with banking transactions.

The type of research used is field research. This study employs a qualitative method with descriptive data analysis. The data sources for this research come from primary and secondary data obtained through observation, interviews, and documentation to gather information and evidence during the research process.

The results of this study show that the community of Maoslor Village has a positive perception of BRILink services. The community feels satisfied with the services provided by BRILink Agents, enabling them to access banking services easily. BRILink agents in Maoslor Village play a significant role in supporting financial inclusion by providing accessible banking services to communities in remote areas. BRILink also supports the goals of Islamic finance by offering Sharia-based banking services through its agent network, helping communities that are not yet reached by conventional banks.

Keywords : Perception, Role, BRILink Agents, Financial Inclusion

PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata-kata yang dipakai dalam penelitian skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI. Nomor: 0543b/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	sa	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ẓal	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Za	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain ‘....	koma terbalik ke atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki

ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap Karena Syaddah Ditulis Rangkap

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

C. Ta'marbutah di Akhir Kata Bila Dimatikan Ditulis h

جزية	Ditulis	Jizyah
------	---------	--------

(Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat dan sebagainya, kecuali apabila dikehendaki lafal aslinya).

- a. Bila diikuti denan kata sandang "al" serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan *h*

كرامة الاولياء	Ditulis	<i>Karāmah al auliyā'</i>
----------------	---------	---------------------------

- b. Apabila ta'marbutah hidup atau dengan harakat fathah, kasrah dan dhammah ditulis *t*.

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakātul-fiṭri</i>
------------	---------	----------------------

D. Vokal Pendek

ـَـ	Fathah	Ditulis	A
ـِـ	Kasrah	Ditulis	I
ـُـ	Dammah	Ditulis	U

E. Vokal Panjang

1.	Fathah + alif	Ditulis	A
	جاهلية	Ditulis	Jāhiliyah
2.	Fathah + ya'mati	Ditulis	A
	تنس	Ditulis	Tansā
3.	Kasrah + ya'mati	Ditulis	I
	كريم	Ditulis	Karim
4.	Dammah + wawu mati	Ditulis	U
	فروض	Ditulis	Furūd

F. Vokal Rangkap

1.	Fathah + ya' mati	Ditulis	ai
	بينكم	Ditulis	bainakum
2.	Fathah + wawu mati	Ditulis	au
	قول	Ditulis	qaulun

G. Vokal Pendek Yang Berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata sandang alif + lam

a. Apabila diikuti huruf qamariyyah ditulis dengan menggunakan huruf "al"

القرآن	Ditulis	Al-Qur'an
القياس	Ditulis	Al-Qiyas

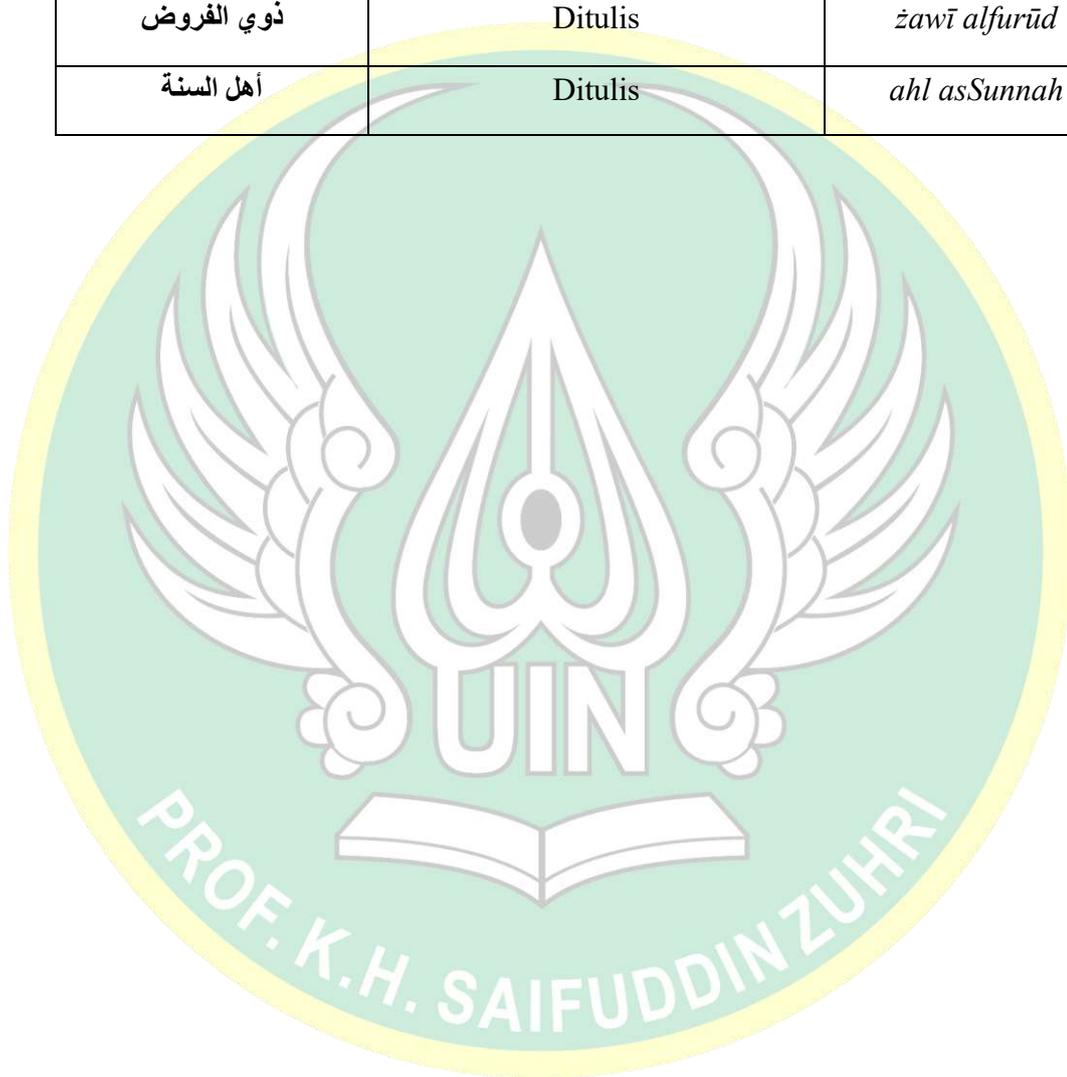
b. Apabila diikuti huruf syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf syamsiyyah yang mengikutinya dengan menghilangkan huruf I (el)-nya.

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

I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya.

ذوي الفروض	Ditulis	<i>ẓawī alfurūd</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl asSunnah</i>



PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur yang teramat dalam atas segala karunia, nikmat dan pertolongan yang Allah Swt. berikan sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya, dengan demikian karya skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Cinta pertama dan panutanku, Bapak Saimin. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau bekerja keras serta mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
2. Pintu surgaku, Mama Amri Rahayu Nastiti. Beliau sangat berperan penting dalam menyelesaikan program studi penulis, beliau juga memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai di bangku perkuliahan, tapi semangat motivasi serta doa yang selalu beliau berikan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
3. Adik perempuan kesayangan sang penulis yaitu Anggre Dwi Astuti yang telah banyak memberikan kebahagiaan, canda tawa, motivasi, dan alasan terbesar kepada penulis untuk dapat menyelesaikan pendidikan S1 ini dan kelak untuk menjadi panutan serta inspirasi adik penulis dalam menempuh pendidikan.
4. Darmawan Ibnu Pangestu seseorang yang telah memberikan semangat, perhatian, kasih sayang, doa, dan dukungan kepada penulis sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik. Serta memberikan kepercayaan bahwa penulis mampu menyelesaikan semuanya dengan baik dan memberikan dukungan penuh terhadap segala hal dan langkah yang penulis ambil dalam hidupnya.
5. Seluruh keluarga saya serta sahabat penulis yang telah banyak memberikan doa, bantuan, dukungan, arahan serta motivasi selama penyusunan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Allah Swt. yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, Shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada Nabi Muhammad Saw., kepada para sahabat dan tabi'i. Semoga kita senantiasa mengikuti semua ajaran-nya dan semoga kelak kita mendapatkan syafaatnya di hari akhir.

Bersamaan dengan selesainya skripsi ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dan memberikan kontribusi dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Pihak-pihak tersebut diantaranya sebagai berikut:

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

10. Hastin Tri Utami, S.E., M.Si., Ak. selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
11. Dr. H. A. Luthfi Hamidi, M.Ag. selaku Dosen Pembimbing, penulis mengucapkan terimakasih atas segala bimbingan, arahan, masukan, motivasi, waktu serta kesabaran beliau demi terselesaikannya penyusunan skripsi ini. Semoga senantiasa Allah Swt. selalu memberikan perlindungan dan membalas kebajikannya.
12. Segenap Dosen Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sehingga dapat menyelesaikan studi dan skripsi ini.
13. Segenap Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
14. Pemerintah Desa Maoslor dan Pihak Agen BRILink yang telah mengizinkan saya menjadikan Agen BRILink Desa Maoslor sebagai subjek penelitian skripsi ini, semoga kelak hasil tulisan ini dapat dijadikan referensi dan *insight* baru sebagai bahan untuk mengambil dan mempertimbangkan keputusan bagi perusahaan.
15. Kedua orang tua saya Bapak Saimin dan Mama Amri Rahayu Nastiti. Orang tua yang hebat yang selalu menjadi penyemangat saya sebagai sandaran terkuat dan kerasnya dunia. Yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta. Terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan saya, terimakasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang diberikan. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun mereka mampu senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana. Sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi, Mama dan Bapak harus selalu ada disetiap perjalanan dan pencapaian hidup saya. Semoga Mama dan Bapak sehat panjang umur dan bahagia selalu, *I love you more more more.*

16. Adik terkasih, Anggre Dwi Astuti yang memberikan semangat dan dukungan walaupun melalui celotehannya, tetapi penulis yakin dan percaya itu adalah sebuah bentuk dukungan dan motivasi, maaf karena proses kakakmu yang sedikit terlambat. Bahagia terus, *I love you*.
17. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Darmawan Ibnu Pangestu, terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya. Berkontribusi banyak dalam penulisan karya tulis ini, baik tenaga, waktu, maupun materi kepada saya. Seseorang yang selalu menemani dalam keadaan suka maupun duka, yang selalu mendengarkan keluh kesah saya, dan selalu memberikan dukungan, motivasi, pengingat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Terima kasih karena sudah bersedia menemani dan mendukung saya hingga saat ini.
18. Kepada seluruh keluarga saya yang telah mensupport serta mendukung baik material maupun tenaga, semoga kebaikan kalian dibalas oleh Allah SWT.
19. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah A Angkatan 2020, yang telah memberikan doa, semangat, dukungan, pengalaman dan pembelajaran selama di bangku perkuliahan.
20. Kepada Zakiyatus Sofia Aprillia, teman pertama saya di bangku perkuliahan, terimakasih telah memberikan *support*, dan semangat untuk segera menyelesaikan skripsi ini serta membantu dalam menyusun skripsi penulis. Serta kepada Hilda Qurotul Nur Atiqqoh, teman pertama saya di perantauan. Terimakasih sudah selalu ada disaat penulis butuh bantuan atau kesulitan dan selalu menghibur serta selalu setia mendengarkan curahan hati penulis dalam pengerjaan skripsi.
21. Sahabat penulis di bangku perkuliahan yang selalu kebersamai dalam empat tahun ini, yaitu Firna Asri Mawarni, Puput, Hana yang selalu memberikan motivasi dan semangat kepada penulis, terimakasih sudah berjuang bersama untuk meraih impian kita dan menjadi penghibur dikala susah.
22. Terimakasih kepada Guyon Waton, NDX AKA, Denny Caknan, Aftershine yang sudah menjadi *playlist* dalam menemani saya saat penyusunan skripsi

23. Dan terakhir, kepada diri saya sendiri, Alifah Putriani. Terimakasih telah kuat sampai detik ini, yang mampu mengendalikan diri dari tekanan luar, yang sudah berjuang dititik ini dan bersabar dan tidak putus asa dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Yang mampu berdiri tegak ketika dihantam permasalahan yang ada. Terimakasih *I am proud of myself*. Semoga tetap rendah hati, ini baru awal dari permulaan hidup tetap semangat kamu pasti bisa.

Penulis menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada, sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati penulis mempersembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan penulis.

Purwokerto, 2 Desember 2024



Alifah Putriani
NIM. 2017202036

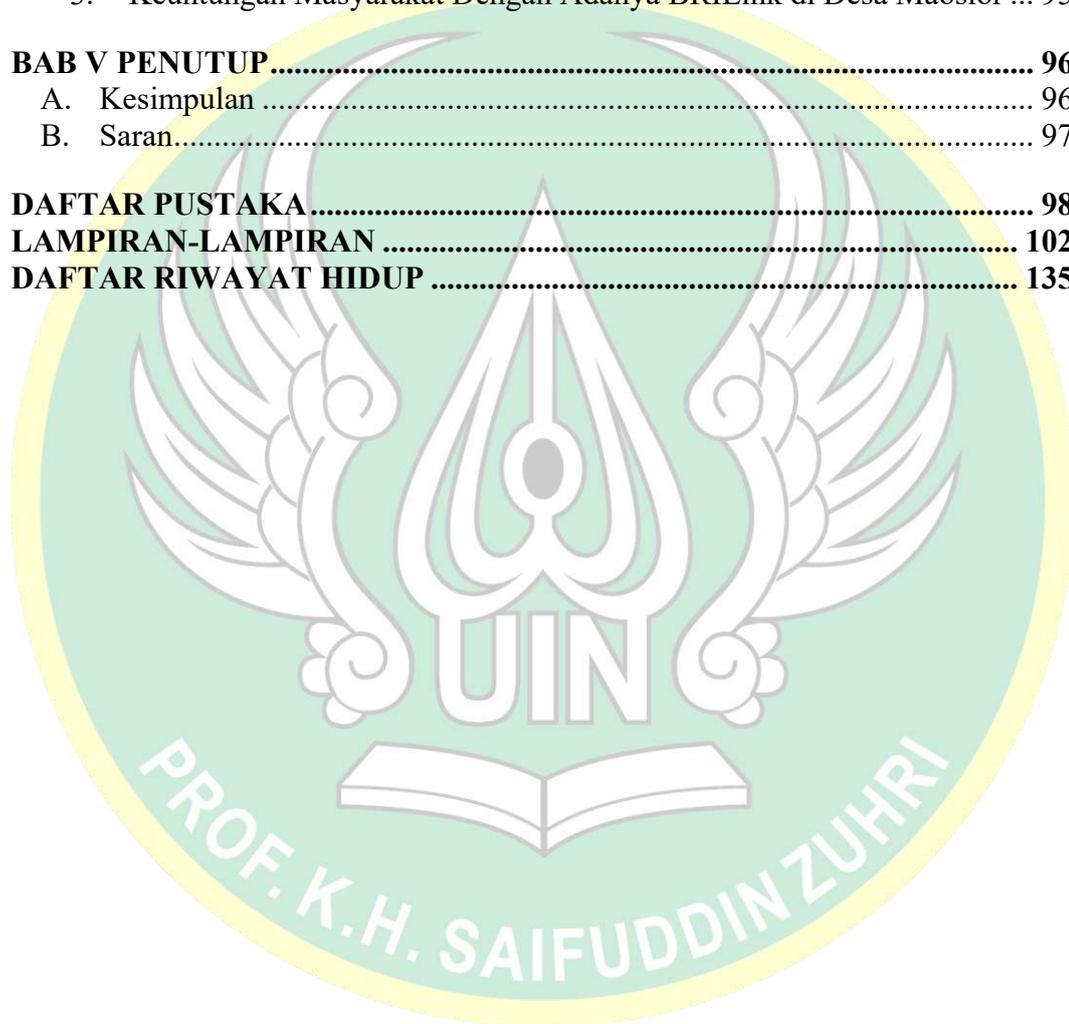


UIN
PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA 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.....	9
C. Rumusan Masalah.....	11
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	12
E. Sistematika Pembahasan	13
BAB II LANDASAN TEORI	14
A. Deskripsi Teori.....	14
1. Persepsi.....	14
2. Peran Agen BRILink	17
3. Inklusi Keuangan.....	23
B. Kajian Pustaka.....	27
C. Landasan Teologis	33
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Jenis Penelitian.....	38
B. Tempat dan Waktu Penelitian	38
C. Subjek dan Objek Penelitian	39
D. Sumber Data.....	40
E. Teknik Pengumpulan Data.....	43
F. Teknik Analisis Data.....	45
G. Uji Keabsahan Data.....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	48
1. Sejarah Singkat Desa MaosLor	48
2. Gambaran Umum BRILink	50
B. Hasil Penelitian	56
1. Persepsi Masyarakat Terhadap Layanan Agen Brilink Di Desa Maoslor	56

2. Langkah – Langkah Strategi Agen BRILink Dalam Meningkatkan Inklusi Keuangan Di Desa Maoslor	64
3. Keuntungan Yang Di Peroleh Masyarakat Dengan Adanya Brilink Di Desa Maoslor	74
C. Pembahasan.....	82
1. Persepsi Masyarakat Terhadap Layanan Agen Brilink Di Desa Maoslor	82
2. Langkah – Langkah Strategi Agen BRILink Dalam Meningkatkan Inklusi Keuangan di Desa Maoslor.....	92
3. Keuntungan Masyarakat Dengan Adanya BRILink di Desa Maoslor ...	95
BAB V PENUTUP	96
A. Kesimpulan	96
B. Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN-LAMPIRAN	102
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	135



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kinerja Agen Laku Pandai	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3.1 Informasi Penelitian	41
Tabel 4.1 Ketentuan Fee Bank BRI	51



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Agen BRILink di Desa Maoslor.....	54
Gambar 4.2 Agen BRILink di Desa Maoslor.....	89



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Masyarakat yang ada di Indonesia sudah banyak melakukan transaksi-transaksi ekonomi untuk memenuhi kehidupan sehari-hari, baik transaksi jual beli, simpan pinjam, maupun sistem lainnya. Namun seiring dengan berkembangnya zaman dan pesatnya sistem, pola dan teknologi pembayaran dalam melakukan transaksi ekonomi terus mengalami perubahan. Maka dari itu, tingkat persaingan ekonomi pun semakin meningkat baik itu dari sektor perusahaan bank maupun nonbank (Rahmat et al., 2023).

Perbankan adalah suatu perusahaan yang merupakan pusat kepercayaan masyarakat untuk mengelola kegiatan usaha mereka dalam melakukan transaksi seperti simpan pinjam, transfer dan lain sebagainya. Maka dari itu bank harus mampu melayani dan memberikan kenyamanan dan keamanan kepada masyarakat sebagai nasabah untuk tetap mendapatkan kepercayaannya dalam lembaga tersebut. Perusahaan saat ini berusaha untuk meningkatkan pelayanan jasa dalam mencari nasabah dan kepercayaan masyarakat untuk perusahaan dengan menciptakan inovasi baru sebagaimana definisi bank bahwa suatu organisasi yang menggabungkan usaha manusia yaitu salah satunya dengan menghadirkan transaksi yang selalu dilakukan oleh masyarakat menggunakan teknologi dan sistem perbankan. Contohnya berupa pembangunan jaringan mesin ATM, Internet *Banking* (*E-banking* dan *Mobile Banking*) yang merupakan kegiatan utama prioritas bagi nasabah baik dari segi pelayanan maupun dalam kemudahan bertransaksi. Hal ini mendorong persaingan antara Bank untuk melakukan kompetensi yang kuat dalam meningkatkan citra perusahaan (Mardiansyah & Nasution, 2022).

Pada masa ini masyarakat akan selalu ingin merasa di dalam zona nyaman yaitu ingin selalu serba praktis, cepat, mudah, tanpa ingin ada rasa beban dan merepotkan. Sehingga bank berusaha menciptakan hal baru yang dapat

memudahkan dan memberikan kenyamanan kepada nasabah dalam bertransaksi. Melakukan transaksi secara online, efektif, dan nyaman adalah solusi masalah setiap perusahaan dalam perkembangan sistem informasi dan komunikasi yang telah mendorong perkembangan di Indonesia.

Namun sebagian besar, penduduk Indonesia masih banyak yang belum mengetahui, mengenal dan menggunakan layanan perbankan dan jasa keuangan lain yang sistemnya canggih dan efisien yang diterapkan dalam dunia perbankan, apalagi bertempat tinggal di lokasi yang jauh dari kantor dan adanya biaya atau persyaratan yang memberatkan, serta penduduk yang ada di pedesaan masih menganggap segala sesuatu yang berhubungan dengan perbankan membutuhkan uang yang banyak dan adanya tingkat kerumitan yang tinggi disetiap kegiatannya. Kendala lain yang dihadapi oleh pihak penyedia jasa keuangan sendiri yaitu keterbatasan jangkauan dari pelayanan pihak perbankan karena cakupan wilayah yang sangat luas, sehingga jaringan kantor belum menjangkau pelayanan di wilayah masyarakat yang ada. Dilihat dari segi yang luas sudah jelas bahwa semua pelayanan perbankan belum bisa mencakup semua wilayah termasuk di daerah yang terpencil, apalagi mengenai jaringan teknologi dan sistemnya yang lain. Semua pihak perbankan ingin mengatasi hal tersebut dan ingin memperbanyak jaringan di wilayah tersebut, hanya saja biaya dalam mendirikannya pasti memiliki dana yang besar (Nurfadilla, 2021).

Dengan adanya kinerja agen BRILink memberikan peningkatan yang cukup signifikan. Melalui agen Brilink, nasabah BRI maupun masyarakat umum lainnya bisa mendapatkan pelayanan yang sama baiknya seperti yang didapatkan di kantor. Masyarakat dapat melakukan setoran tabungan, penarikan secara tunai serta melakukan transaksi transfer atau pembayaran lainnya melalui agen (Purnomo, 2023).

Dalam melakukan transaksi perbankan pada produk BRILink, masyarakat dipengaruhi oleh salah satu faktor yaitu karena adanya persepsi. Persepsi merupakan proses yang digunakan oleh seorang individu untuk memilih,

mengorganisasi, dan menginterpretasikan informasi untuk membentuk gambaran yang memiliki arti. Jadi, dengan mempersepsi setiap individu memandang dunia berkaitan dengan apa yang dia butuhkan dan apa yang dia nilai. Karena persepsi merupakan aktivitas yang *integrated* dalam diri individu, maka apa yang ada dalam diri individu akan ikut aktif dalam persepsi. Berdasarkan hal tersebut, maka dalam persepsi dapat dikemukakan karena perasaan, kemampuan berfikir, pengalaman-pengalaman individu tidak sama, maka dalam mempersepsikan suatu stimulus, hasil persepsi mungkin akan berbeda antara individu yang satu dengan individu yang lain (Amita, 2019).

Inklusi keuangan adalah sebuah proses untuk menjamin akses terhadap produk dan jasa keuangan yang dibutuhkan oleh setiap bagian masyarakat, baik masyarakat umum maupun masyarakat yang rentan seperti masyarakat berpendapatan rendah, pada tingkat harga yang mampu dibayar dengan cara yang adil dan transparan. Sementara dalam perspektif keuangan syariah, inklusi keuangan tidak hanya fokus pada akses terhadap layanan keuangan, tetapi juga menekankan prinsip-prinsip keadilan, transparansi, dan kepatuhan terhadap hukum Islam, seperti larangan riba (bunga), larangan gharar (ketidakpastian yang berlebihan), serta pentingnya prinsip keseimbangan dan investasi halal yang bertanggung jawab secara sosial dan lingkungan. (Marginingsih, 2021).

Tujuan utama dari inklusi keuangan adalah untuk mencapai kesejahteraan ekonomi melalui pengurangan kemiskinan, pemerataan pendapatan dan stabilitas sistem keuangan di Indonesia dengan menciptakan sistem keuangan yang dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Inklusi keuangan tidak hanya menyentuh pada masyarakat kota tetapi juga pada masyarakat desa. Oleh karena itu disinilah pentingnya BRILink itu hadir untuk memenuhi layanan keuangan yang di sebut sebagai bagian dari inklusi keuangan masyarakat (Anwar et al., 2017).

Adapun peran BRILink terhadap inklusi keuangan yaitu untuk memudahkan program pemerintah yaitu di mudahkannya masyarakat dalam

mengakses jasa-jasa keuangan seperti dalam lalu lintas pembayaran sehingga masyarakat yang berlokasi jauh dari jangkauan kantor bank dapat melakukan transaksi tanpa harus datang ke kantor bank sebagai bank penyelenggara agen laku pandai yang di kenal dengan agen BRILink (Putra & Putera, 2023).

Hadirnya agen Bank BRI ini membuat nasabah dapat melakukan aktivitas perbankan hanya melalui agen tanpa harus ke unit kerja Bank BRI. Beragam aktivitas yang bisa di lakukan oleh nasabah Bank BRI mulai dari transfer ke sesama BRI, transfer ke Bank lain atau sebaliknya, setor dan tarik tunai, pembayaran tagihan listrik, air, BPJS, telepon, pembelian pulsa, pembayaran cicilan, dan lain sebagainya. Dilihat dari sisi konsumen, beberapa masyarakat memandang sebagai produk yang memiliki kemudahan dan sangat menolong dalam memenuhi kebutuhan perbankan mereka. Namun faktanya, tidak banyak masyarakat yang memahami terhadap kemampuan BRILink dalam menggantikan fungsi bank konvensional, terlebih bagi mereka yang tempat tinggalnya jauh dari lokasi Bank tersebut (Eka Safitri Alviana, 2023).

Dengan adanya produk-produk berkualitas yang diberikan untuk nasabah dan sistem perbankan yang meningkatkan kepercayaan nasabah dalam melakukan transaksi, baik itu layanan keuangan dikantor maupun layanan tanpa kantor, maka kepercayaan nasabah akan melahirkan kesetiaan nasabah (konsumen atau pelanggan). Kepercayaan nasabah berpusat pada pelayanan baik yang telah diberikan oleh layanan agen BRILink untuk nasabah.

Pemilik usaha agen BRILink adalah nasabah yang mempunyai rekening di Bank BRI dan mengajukan serta memenuhi semua persyaratan untuk menjadi agen BRILink. *Electronic Data Capture* (EDC) adalah mesin gesek kartu yang dapat digunakan untuk menerima transaksi pembayaran (*purchase*) dengan kartu kredit, kartu debit, dan kartu prepaid yang diletakkan di *merchants*. Ada 2 jenis mesin EDC yang dapat digunakan yaitu EDC permanen dan EDC *portable* yang bisa dibawa kemana mana (Lailani & Regina, 2021).

BRILink tidak hanya digunakan untuk transaksi bank konvensional semua bank dapat melakukan transaksi melalui BRILink termasuk bank syariah karena BRILink bersifat ATM bersama. Agen BRILink mendapatkan dua keuntungan antara lain keuntungan dari Bank BRI yang berupa sharing fee 50:50. Selain itu, BRILink mendapatkan keuntungan tambahan dari biaya administrasi yang dikenakan nasabah (Yudiantoro & Rahmadi, 2021).

Biaya administrasi yang dikenakan nasabah termasuk dari mekanisme transaksi BRILink. Penentuan biaya administrasi di BRILink adalah salah satu aspek penting dalam melakukan kegiatan pemasaran. Biaya atau harga sangat penting untuk menentukan keuntungan yang diperoleh dari produk dan jasa dalam perbankan. Biaya administrasi yang dikenakan nasabah disesuaikan dengan jumlah transaksi, semakin besar jumlah transaksi maka semakin besar pula biayanya sesuai kebijakan yang ditetapkan (Ridzwan et al., 2021).

Saat ini perbankan telah melahirkan inovasi baru dalam rangka menjalankan perannya sebagai lembaga intermediasi keuangan. Inovasi ini diharapkan mempermudah masyarakat untuk mendapatkan akses layanan keuangan. Memanfaatkan jaringan telepon, bank kini hadir tanpa kantor cabang atau dikenal dengan istilah *Branchless Banking*.

Branchless Banking didefinisikan sebagai pemberian layanan keuangan di luar Bank, dengan menggunakan agen dan mengandalkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengirimkan rincian transaksi. Agen merupakan pihak ketiga yang bekerjasama dengan Bank dan bertindak atas nama Bank dalam memberikan layanan keuangan tanpa kantor. Adanya agen yang tersebar di beberapa lokasi berfungsi sebagai pengganti kantor cabang untuk menjangkau masyarakat yang belum tersentuh layanan perbankan. BRILink tidak hanya digunakan untuk transaksi bank konvensional semua bank dapat melakukan transaksi melalui BRILink termasuk bank syariah karena BRILink bersifat ATM bersama (Kusuma & Asmoro, 2021).

Peneliti memilih agen BRILink karena bank BRI merupakan penyelenggara program laku pandai yang menunjukkan kinerja paling baik diantara bank penyelenggara lainnya. Melalui agen BRILink, bank BRI ikut dalam melaksanakan perluasan layanan jasa perbankan yang dapat dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk masyarakat yang memiliki keterbatasan akses atau bahkan tidak memiliki akses perbankan sama sekali. Berikut ini data kinerja bank penyelenggara laku pandai dari tahun 2017- 2021.

Tabel 1.1
Data Kinerja Agen Laku Pandai

No	Laku pandai	KETERANGAN	Tahun				
			2017	2018	2019	2020	2021
1	Agen Brilink	Jumlah Agen	279.750	401.550	422.160	504.233	503.151
		Jumlah Transaksi (juta)	202.12	378.72	521.32	728	929
		Volume Transaksi (Triliun)	298	512.69	672.61	843	1.143
2	Agen 46	Jumlah Agen	69.589	111.84	157.144	152.763	157.630
		Jumlah Transaksi (juta)	34.4	79.31	119	145.67	146.38
		Volume Transaksi (Triliun)	11.6	94.57	159.57	189.90	192.31
3	Agen Mandiri	Jumlah Agen	33.643	69.526	101.744	134.518	162.416
		Jumlah Transaksi (juta)	-	3.87	11.7	63.14	72.46
		Volume Transaksi (Triliun)	-	129.69 (milyar)	14.5	71.04	86,61
4	Agen BTPN WOW	Jumlah Agen	133.020	155.741	194.943	167.633	156.325
		Jumlah Transaksi (juta)	-	-	-	-	-
		Volume Transaksi (Triliun)	-	6.84	3,62	9.44	9,48

Sumber : Maryani, et al. (2018)

Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa kinerja agen laku pandai sejumlah bank besar dilihat dari jumlah agen, jumlah transaksi dan volume transaksi menunjukkan bahwa agen BRILink paling besar dibanding bank penyelenggara lainnya. Pada data tersebut tercatat mulai tahun 2017 sampai tahun 2021 kinerja agen banyak yang mengalami kenaikan yang signifikan.

Pada akhir tahun 2021 jumlah agen BRILink tercatat mencapai 503.151 agen dengan jumlah transaksi mencapai 929 juta transaksi dengan volume transaksi sebesar 1.143 triliun. Jumlah agen 46 tercatat 157.630 agen dengan jumlah transaksi mencapai 146,38 juta transaksi dengan volume transaksi 192,31 triliun. Jumlah Agen Mandiri tercatat 1162.416 agen dengan jumlah transaksi mencapai 72,46 juta transaksi dengan volume transaksi 86,61 triliun. Jumlah agen BTPN Wow tercatat 156.325 agen dengan volume transaksi 9,48 miliar.

Peneliti memilih agen BRILink karena pada dasarnya program BRILink diperuntukkan untuk daerah pelosok atau yang bisa dibilang jauh dari pelayanan kantor bank. Kehadiran agen BRILink di tengah masyarakat dan promosi yang dilakukan oleh mereka menjadi salah satu bentuk terobosan atas kemudahan transaksi keuangan untuk masyarakat *bankable* dan *unbankable* untuk lebih mengenal atau bahkan menjadi pelaku transaksi baik perbankan maupun keuangan lainnya. Di Desa Maoslor terdapat lima agen BRILink yang transaksinya hampir setiap hari. Salah satu tujuan dari pemasaran BRILink yaitu memaksimalkan konsumsi atau dengan kata lain memudahkan dan merangsang konsumsi sehingga dapat menarik nasabah untuk membeli produk yang ditawarkan. Namun demikian, peneliti memfokuskan pada 2 objek Agen BRILink dalam penelitiannya agar dapat menggambarkan perbedaan dan dampak dari agen BRILink terhadap masyarakat yang memiliki kondisi geografis yang berbeda serta bagaimana agen tersebut dapat menjadi jembatan untuk mempermudah akses ke layanan perbankan.

Penelitian secara khusus menganalisis fenomena yang terjadi di Desa Maoslor, karena sebelumnya masyarakat di Desa ini masih kesulitan mengakses layanan perbankan akibat keterbatasan cabang bank, dan agen BRILink menjadi solusi dengan memungkinkan mereka melakukan transaksi perbankan tanpa harus pergi jauh ke kota. Dengan adanya layanan BRILink tidak menjamin bahwa masyarakat tahu dan langsung menggunakan layanan BRILink untuk

melakukan transaksi perbankan. Namun, seiring berjalannya waktu masyarakat mulai menyadari akan kelebihan dari layanan BRILink. Salah satunya karena jarak tempat tinggal dengan agen dekat dengan rumah mereka, jadi dengan adanya agen BRILink di Desa Maoslor dapat memudahkan masyarakat untuk melakukan transaksi perbankan.

Maka dari itu pihak BRILink harus mengambil andil yang begitu besar untuk dapat memasarkan fasilitas agen BRILink ini secara keras agar masyarakat lebih meminati untuk menggunakan layanan perbankan. Dengan mengetahui hasil analisis, dan minat nasabah dalam menggunakan layanan BRILink yang sangat tinggi khususnya di Desa Maoslor. Sehingga dapat mengetahui persepsi masyarakat Desa Maoslor terhadap layanan BRILink dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan terhadap keberadaan layanan BRILink ini. Hal ini dapat dilihat sejauh mana hasil temuan dapat digunakan oleh BRILink untuk meningkatkan kualitas layanannya, memperbaiki produk, dan merancang strategi pemasaran yang lebih efektif, sehingga lebih memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Agar terdorong untuk terus mengembangkan produk dan layanannya sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan minat nasabah untuk menggunakan layanan tersebut serta meningkatkan keuntungan perusahaan. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perusahaan perbankan syariah dalam menggunakan layanan BRILink.

Penelitian ini fokus pada bagaimana peran BRILink terhadap inklusi keuangan di Desa Maoslor. Penelitian ini penting untuk dilakukan mengingat bahwa pemerintah dan *World Bank* (Bank Dunia) atau lembaga dunia lainnya telah mengkampanyekan pentingnya inklusi keuangan bukan hanya masyarakat atas tetapi juga masyarakat bawah. Jadi, fokus penelitian saya ini pada bagaimana peranan BRILink terhadap inklusi keuangan pada masyarakat di Desa Maoslor. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas

penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Persepsi dan Peran Agen Brilink Terhadap Inklusi Keuangan di Desa Maoslor Kabupaten Cilacap”.

B. Definisi Operasional

1. Persepsi

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia (KBBI) persepsi artinya tanggapan langsung sesuatu. Sedangkan dalam psikologi yang disebut persepsi mengacu pada kajian proses sentral yang memberikan koherensi dan kesatuan input sensori. Persepsi adalah proses pemahaman ataupun pemberian makna atas suatu informasi terhadap stimulus didapat dari proses penginderaan terhadap objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan antar gejala yang selanjutnya diproses oleh otak. Proses kognitif dimulai dari persepsi, Untuk memberikan gambaran lebih jelas lagi mengenai pengertian persepsi berikut pengertian yang dikemukakan oleh beberapa para ahli. Menurut Bimo Walgito, persepsi adalah suatu proses yang didahului oleh penginderaan yaitu merupakan proses yang berwujud diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera atau juga disebut sensoris. Menurut Robbins yang mendeskripsikan persepsi merupakan kesan yang diperoleh oleh individu melalui panca indera kemudian dianalisa, diinterpretasi, dan kemudian dievaluasi sehingga individu tersebut memperoleh makna (Talino et al., 2018).

2. Peran

Peran adalah bentuk dari perilaku yang di harapkan dari seseorang pada situasi sosial tertentu. Sedangkan peranan merupakan aspek dinamis dari kedudukan (status). Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya, sesuai dengan kedudukannya, maka hal itu berarti dia menjalankan suatu peran. Keduanya tidak dapat di pisahkan karena yang satu tergantung pada yang lain dan sebaliknya (Brigette Lantaeda et al., 2021).

3. Agen BRILink

Keagenan merupakan hubungan kontraktual yang terbentuk antara satu orang atau lebih (prinsipal) yang memberikan perintah dan arahan kepada pihak lain (agen) untuk mengelola usaha, serta memberi wewenang kepada agen tersebut untuk mengambil keputusan terbaik bagi prinsipal (Masitoh et al., 2022). Sementara 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. Dengan kata lain, agen merupakan wakil yang di tunjuk atau tidak dari sebuah lembaga atau perseroan bisnis untuk melakukan transaksi jual beli atau jasa dan bertindak atasnama perusahaan atau produsen dengan komisi yang telah di sepakati.

BRILink adalah salah satu program atau produk dari Bank Rakyat Indonesia (BRI) berupa kerjasama antara BRI dengan nasabah, dimana nasabah yang di angkat menjadi agen dapat melakukan transaksi perbankan bagi masyarakat secara real time online dengan menggunakan fitur EDC (*Electronic Data Capture*) melalui penerapan konsep *sharing fee* atau bagi hasil diantara kedua pihak. Nasabah yang disebutkan disini adalah pihak yang secara langsung menjadi nasabah Bank BRI, dan telah diberikan hak untuk melakukan transaksi tunai maupun non tunai di jaringan layanan BRILink oleh Bank BRI (Is'adi & Alfianyansyah, 2023).

Agen BRILink merupakan layanan laku pandai milik Bank BRI. Agen BRILink memberikan berbagai layanan perbankan bagi masyarakat, baik nasabah BRI maupun non-nasabah BRI melalui pemanfaatan teknologi digital, maka dari itu nasabah yang menjadi agen BRILink sudah banyak di desa. Jadi bagi masyarakat awam bisa langsung ke agen BRILink tersebut dan mempermudah mereka dalam melakukan transaksi (Yudiantoro & Rahmadi, 2021).

4. Inklusi Keuangan

Inklusi keuangan merupakan sebuah kondisi dimana setiap masyarakat memiliki akses untuk menjangkau berbagai layanan keuangan formal yang berkualitas, tepat waktu, lancar, dan aman dengan biaya terjangkau sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masing-masing.

Inklusi keuangan memiliki beberapa pengertian dan indikator yang bervariasi. Berdasarkan *Global Financial Inclusion Index*, inklusi keuangan diartikan sebagai kepemilikan rekening pada institusi keuangan formal dan penggunaannya (Sastiono & Nuryakin, 2019). Berdasarkan pengertian tersebut, indikator inklusi keuangan adalah jumlah kepemilikan rekening per populasi, serta jumlah penggunaan rekening untuk menabung, menarik uang, transfer, dan pinjaman dalam dua belas bulan terakhir.

Inklusi keuangan berarti penyediaan layanan keuangan yang terjangkau dan berkelanjutan untuk menarik masyarakat miskin ke dalam ekonomi formal. Inklusi keuangan dimaksudkan untuk memberikan layanan keuangan pada masyarakat yang tidak memiliki akses (miskin) yang dapat dilakukan antara lain dengan membukakan rekening di lembaga keuangan formal sehingga dapat melakukan kegiatan keuangan yang akhirnya dapat memberantas kemiskinan dan mempercepat pertumbuhan ekonomi (Suanjayani & Yuliantari, 2023).

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap layanan agen BRILink di Desa Maoslor ?
2. Bagaimana langkah-langkah strategis yang di lakukan agen BRILink dalam meningkatkan inklusi keuangan di Desa Maoslor ?
3. Bagaimana keuntungan yang di peroleh masyarakat dengan adanya BRILink di Desa Maoslor?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk Mendiskripsikan persepsi masyarakat terhadap layanan BRILink di Desa Maoslor
- b. Untuk Mendiskripsikan bagaimana langkah-langkah strategi yang dilakukan agen BRILink dalam meningkatkan inklusi keuangan didesa maoslor
- c. Untuk Mendiskripsikan keuntungan yang di peroleh masyarakat dengan adanya BRILink di Desa Maoslor

2. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka penelitian diharapkan memberikan manfaat. Manfaat penelitian tersebut diantaranya:

- a. Manfaat Teoritis
 - 1) Memperkuat pemahaman tentang menggunakan layanan BRILink
 - 2) Mengidentifikasi kepuasan yang mempengaruhi minat nasabah meggunakan layanan BRILink
 - 3) Menentukan strategi pemasaran yang efektif
 - 4) Menambah wawasan ilmu pengetahuan dan teknologi. Sekaligus pemahaman tentang perilaku konsumen khususnya respon masyarakat terhadap keberadaan BRILink serta minat masyarakat dalam bertransaksi di agen BRILink
- b. Manfaat Praktik
 - 1) Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis dan bermanfaat untuk perusahaan perbankan khususnya bank BRI untuk dapat mengembangkan inovasi baru di masa yang akan datang yang nyaman, aman, dan memiliki fitur yang menarik.

- 2) Diharapkan dapat memberikan masukan bagi agen BRILink Maoslor untuk meningkatkan pelayanan menggunakan layanan brilink kepada nasabahnya.
- 3) Dapat digunakan sebagai bahan informasi dan wawasan mengenai Bank BRI yang ada di Indonesia ketika memutuskan untuk menggunakan layanan BRILink sehingga masyarakat memiliki gambaran tentang bagaimana layanan dan seperti apakah persepsi untuk menarik minat nasabah.
- 4) Bagi diri sendiri, peneliti dalam hal ini, peneliti memperoleh pengetahuan dan ilmu baru mengenai Bank Syariah di Indonesia. Serta sebagai bahan perbandingan antara ilmu yang penulis peroleh selama di bangku kuliah maupundari hasil membaca literatur literatur dengan kenyataan praktis yang ada.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan gambaran dan arahan selama penulisan dalam penelitian ini, maka secara garis besar pokok-pokok uraian dan isi dari penelitian ini akan disajikan sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan

Bab ini mendeskripsikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : Landasan Teori

Pada bab ini menjelaskan tentang beberapa teori apa saja yang digunakan untuk menyelesaikan penelitian. Pada bab ini terdapat informasi berhubungan dengan landasan teori bagi objek penelitian seperti yang terdapat pada judul skripsi.

BAB III : Metode Penelitian

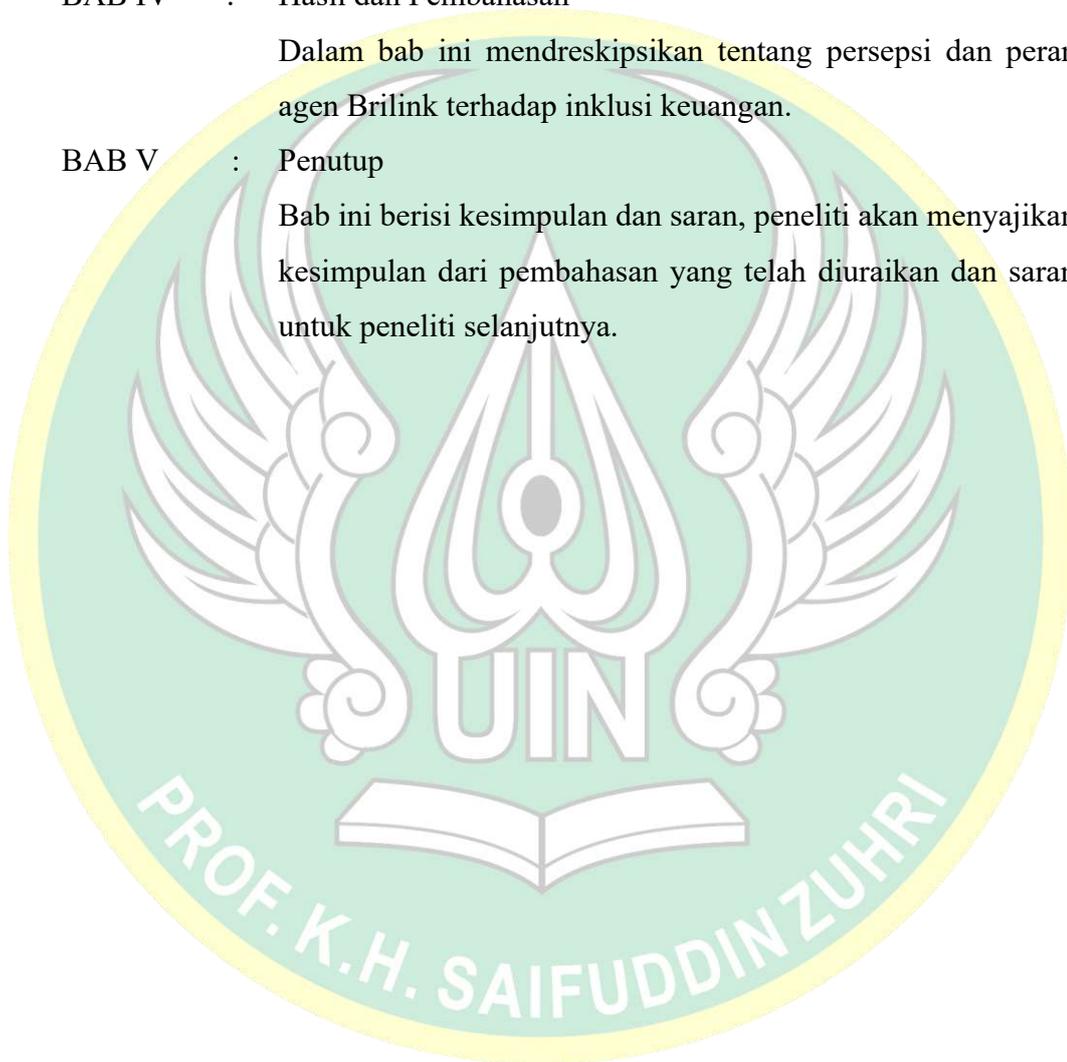
Bab ini menjelaskan jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, variabel dan indikator, pengumpulan data penelitian, dan analisis data dalam penelitian ini termasuk dalam bab ini.

BAB IV : Hasil dan Pembahasan

Dalam bab ini mendeskripsikan tentang persepsi dan peran agen Brilink terhadap inklusi keuangan.

BAB V : Penutup

Bab ini berisi kesimpulan dan saran, peneliti akan menyajikan kesimpulan dari pembahasan yang telah diuraikan dan saran untuk peneliti selanjutnya.



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. Persepsi

Persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh penginderaan, yaitu proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera atau bisa disebut proses sensoris. Namun proses itu tidak berhenti begitu saja, melainkan stimulus tersebut diteruskan dan proses selanjutnya disebut proses persepsi. Proses tersebut mencakup pengindraan setelah informasi diterima oleh alat indera, informasi tersebut diolah dan diinterpretasikan menjadi sebuah persepsi yang sempurna (Zaini Miftach, 2018).

Menurut Sondang P. Siagian persepsi adalah suatu proses dimana seseorang mengorganisasikan dan menginterpretasikan kesan-kesan sensorisnya dalam usahanya memberikan suatu makna tertentu dalam lingkungannya. Sedangkan Menurut Daviddof, persepsi adalah suatu proses yang dilalui oleh suatu stimulus yang diterima oleh panca indera yang kemudian diorganisasikan dan diinterpretasikan sehingga individu menyadari yang diindranya. Begitu juga dengan pendapat Kenneth K. Sereno dan Edward M. Bodaken, bahwa persepsi adalah sarana yang memungkinkan kita memperoleh kesadaran akan sekeliling dan lingkungan kita (Afolo & Dewi, 2022).

Dari beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh penginderaan, yaitu suatu stimulus yang diterima oleh individu melalui alat indera yang kemudian diinterpretasikan sehingga individu bisa memahami dan juga mengerti tentang stimulus yang diterimanya.

Dalam persepsi stimulus datang dari luar dan juga dapat datang dari dalam diri individu itu sendiri. Namun demikian sebagian besar stimulus datang dari luar individu yang bersangkutan. Karena persepsi merupakan aktivitas yang intergrated dalam diri individu maka apa yang ada dalam diri

individu akan ikut aktif dalam persepsi. Berdasarkan hal tersebut, maka dalam persepsi dapat dikemukakan karena perasaan, kemampuan berfikir, pengalaman-pengalaman individu tidak sama maka dalam mempersepsi sesuatu stimulus, hasil persepsi mungkin akan berbeda antara individu yang satu dengan individu yang lain (Hoerudin et al., 2020).

a. Aktivitas Persepsi

Dalam buku Ilmu Komunikasi suatu pengantar Kenneth K. Sereno dan Edward M. Bodaken, juga Judy C, Pearson dan Paul E. Nelson menyebutkan bahwa persepsi terdiri dari tiga aktivitas, diantaranya sebagai berikut :

1) Penginderaan (Sensasi)

Penginderaan atau sensasi merujuk pada pesan yang dikirimkan ke otak melalui alat panca indera yang merupakan reseptor yang berfungsi sebagai penghubung antara otak manusia dengan lingkungan sekitarnya.

2) Atensi (Perhatian)

Atensi atau perhatian adalah sebelum manusia merespon atau menafsirkan objek atau kejadian apapun, manusia atau kita terlebih dahulu memperhatikan kejadian atau rangsangan tersebut. Jadi persepsi mensyaratkan kehadiran suatu objek untuk di persepsi, termasuk orang lain atau diri sendiri. Dalam banyak kasus rangsangan yang menarik perhatian cenderung dianggap lebih penting daripada yang tidak menarik perhatian. Rangsangan seperti ini biasanya menjadi penyebab kejadian-kejadian berikutnya. Itulah sebabnya orang yang paling kita perhatikan cenderung dianggap orang yang paling berpengaruh. Dengan kata lain, kita akan memperhatikan apa yang kita anggap bermakna bagi kita, dan tidak akan memperhatikan apa yang tidak bermakna bagi kita.

3) Interpretasi

Interpretasi adalah tahap terpenting dari persepsi, yaitu menafsirkan atau memberi makna atas informasi yang sampai kepada kita melalui panca indera.

b. Syarat Terjadinya Persepsi

Menurut Sunaryo (2004: 98) syarat-syarat terjadinya persepsi adalah sebagai berikut:

- 1) Adanya objek yang dipersepsi
- 2) Adanya perhatian yang merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam mengadakan persepsi.
- 3) Adanya alat indera/reseptor yaitu alat untuk menerima stimulus
- 4) Saraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus ke otak, yang kemudian sebagai alat untuk mengadakan respon.

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi

Persepsi ditentukan oleh faktor personal dan faktor situasional (Rakhmat, 2005). David Krech dan Richard S. Cruthfield (1997:235) dalam Rakhmat (2005) menyebutnya faktor fungsional dan faktor struktural. Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut:

- 1) Faktor Fungsional, berasal dari kebutuhan, pengalaman masa lalu dan hal-hal lain yang termasuk dalam faktor-faktor personal. Persepsi tidak ditentukan oleh jenis atau bentuk stimuli, tetapi karakteristik orang yang memberikan respon pada stimuli tersebut.
- 2) Faktor Struktural, berasal dari sifat stimuli fisik dan efek-efek saraf yang ditimbulkannya pada sistem saraf individu.

d. Proses Persepsi

Menurut Miftah Toha (2003: 145), proses terbentuknya persepsi didasari pada beberapa tahapan, yaitu:

- 1) Stimulus atau Rangsangan

Terjadinya persepsi diawali ketika seseorang dihadapkan pada suatu stimulus/rangsangan yang hadir dari lingkungannya.

2) Registrasi

Dalam proses registrasi, suatu gejala yang nampak adalah mekanisme fisik yang berupa penginderaan dan syarat seseorang berpengaruh melalui alat indera yang dimilikinya. Seseorang dapat mendengarkan atau melihat informasi yang terkirim kepadanya, kemudian mendaftarkan semua informasi yang terkirim kepadanya tersebut.

3) Interpretasi

Interpretasi merupakan suatu aspek kognitif dari persepsi yang sangat penting yaitu proses memberikan arti kepada stimulus yang diterimanya. Proses interpretasi tersebut bergantung pada cara pendalaman, motivasi, dan kepribadian seseorang

2. Peran Agen BRILink

Menurut Soerjono Soekanto, peran dapat diartikan sebagai aspek dinamis dari kedudukan (status). Ketika seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia sedang menjalankan sebuah peran. Sedangkan menurut Riyadi, peran dapat diartikan sebagai orientasi dan konsep dari bagian yang dimainkan oleh suatu pihak dalam oposisi sosial. Dengan peran tersebut, sang pelaku baik itu individu maupun organisasi akan berperilaku sesuai harapan orang atau lingkungannya (Solahudin et al., 2022). Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa pengertian peran merupakan suatu tindakan yang membatasi seseorang maupun suatu organisasi untuk melakukan suatu kegiatan berdasarkan tujuan dan ketentuan yang telah disepakati bersama agar dapat dilakukan dengan sebaik-baiknya (Brigette Lantaeda et al., 2002).

Agen BRILink merupakan bentuk kerja sama antara Bank Rakyat Indonesia (BRI) dengan pihak ketiga, seperti individu atau usaha kecil, yang berfungsi sebagai saluran distribusi layanan perbankan di daerah-daerah yang sulit dijangkau oleh cabang bank. Agen BRILink menyediakan berbagai layanan perbankan, seperti transfer, tarik tunai, pembayaran

tagihan, dan pembukaan rekening, yang sangat penting dalam meningkatkan inklusi keuangan, terutama di daerah yang belum terlayani oleh cabang-cabang bank konvensional.

Agen merupakan pihak yang bekerjasama dengan bank penyelenggara laku pandai yang menjadi perpanjangan tangan Bank untuk menyediakan layanan perbankan kepada masyarakat. Laku pandai merupakan program layanan perbankan tanpa kantor dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam operasionalnya serta membutuhkan kerjasama antara bank penyelenggara dengan pihak ketiga yakni nasabah sebagai kepanjangan tangan bank untuk memberikan layanan perbankan pada masyarakat yang belum mengenal, atau kesulitan dalam menggunakan dan atau mendapatkan layanan perbankan (Ratnasari, 2023).

Menurut Allen, Demircuc-Kunt, & Peria (2016), Peran Agen BRILink terhadap inklusi keuangan berperan penting dalam mempercepat pembangunan ekonomi karena memberikan masyarakat akses ke layanan keuangan dasar, seperti tabungan, pembiayaan, dan asuransi. Akses ini memungkinkan individu untuk mengelola risiko finansial mereka, meningkatkan kesejahteraan ekonomi, serta memberikan kesempatan untuk berinvestasi dan mengembangkan usaha. Agen BRILink berperan dalam mendukung inklusi keuangan dengan menyediakan layanan perbankan langsung di daerah-daerah terpencil. Dengan demikian, masyarakat tidak perlu bepergian jauh ke kantor cabang bank untuk mengakses layanan tersebut, yang memudahkan mereka untuk mendapatkan fasilitas keuangan yang mereka butuhkan (Asas, 2024). Teori ini menjelaskan bahwa inklusi keuangan memiliki peran yang sangat penting dalam mempercepat pembangunan ekonomi. Dengan memberikan akses kepada masyarakat terhadap layanan keuangan dasar seperti tabungan, pembiayaan, dan asuransi, inklusi keuangan memungkinkan individu untuk lebih baik mengelola risiko finansial, meningkatkan kesejahteraan ekonomi, dan membuka peluang untuk berinvestasi serta mengembangkan usaha. Dalam

konteks ini, agen BRILink berperan sebagai saluran distribusi layanan perbankan yang memungkinkan masyarakat di daerah terpencil untuk mengakses layanan keuangan tanpa harus bepergian jauh ke kantor cabang bank. Dengan demikian, teori ini menekankan pentingnya akses yang lebih mudah terhadap layanan perbankan sebagai faktor yang mendukung pertumbuhan ekonomi, terutama di daerah-daerah yang sebelumnya tidak terjangkau oleh sistem perbankan formal. Agen BRILink membantu menciptakan inklusi keuangan dengan menghubungkan masyarakat dengan layanan perbankan secara langsung dan lebih efisien (Heripson, 2019).

Teori inklusi keuangan juga bisa dikatakan sebagai teori yang menganggap bahwa akses yang lebih luas terhadap layanan keuangan merupakan kunci untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan pembangunan sosial. Teori ini berpendapat bahwa dengan menyediakan akses ke berbagai layanan keuangan seperti tabungan, kredit, asuransi, dan alat pembayaran lainnya, individu dan masyarakat dapat lebih mudah mengelola keuangan, melindungi diri dari risiko, serta memanfaatkan peluang ekonomi yang ada (Parsaulian, 2022).

BRILink merupakan perluasan layanan BRI dimana BRI menjalin kerjasama dengan nasabah BRI sebagai agen yang dapat melayani transaksi perbankan bagi masyarakat secara *real time online* menggunakan fitur EDC miniATM BRI dengan konsep *sharing free*. Mini ATM BRI dengan fitur EDC (*Electronic Data Capture*) adalah sesuatu fitur yang digunakan untuk melakukan transaksi non tunai sebagaimana halnya transaksi keuangan non tunai yang disediakan oleh ATM. Agen BRILink adalah nasabah yang mempunyai rekening di bank BRI dan mengajukan serta memenuhi semua persyaratan untuk menjadi agen BRILink (Hatuluayo, 2023).

Peran agen BRILink sangat penting dalam melayani kebutuhan transaksi masyarakat, khususnya pada wilayah-wilayah yang belum dijangkau oleh bank. Agen BRILink mampu menjalankan fungsi sebagaimana layanan keuangan di kantor-kantor bank, dengan membantu

dan menyediakan akses keuangan untuk berbagai kebutuhan masyarakat. Masyarakat dapat melakukan setoran tabungan, penarikan secara tunai serta melakukan transaksi pembayaran melalui agen (F.W.Wollah et al., 2021).

Sebagai salah satu perpanjangan tangan perbankan, Agen BRILink memiliki peranan yang berfungsi sebagai berikut:

- 1) Membantu masyarakat memperoleh layanan bank seperti simpanan, pinjaman dan jasa Bank lainnya.
- 2) Mempermudah masyarakat melakukan pembayaran seperti tagihan listrik, PDAM, dan lain-lain, dan mempermudah pembelian seperti pulsa selular, tiket pesawat, dan lain sebagainya.
- 3) Meningkatkan perekonomian di daerahnya sebagai agen penyaluran KUR.

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa BRILink merupakan inovasi dari Bank BRI berupa miniATM yang dapat menjangkau daerah pedalaman atau pelosok desa. BRILink juga merupakan layanan tanpa kantor yang mampu menyediakan berbagai layanan perbankan kepada masyarakat.

a. Produk dan Layanan BRILink

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

- 1) Laku Pandai (Layanan Keuangan Tanpa Kantor), yaitu sebuah program Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang menyediakan jasa layanan perbankan atau layanan keuangan lain melalui kerjasama dengan pihak lain (agen bank), didukung pemanfaatan teknologi informasi. Adapun fasilitas Laku Pandai meliputi pembukaan rekening, setor tunai, dan tarik tunai.
- 2) T-Bank, yaitu layanan keuangan digital, produk uang elektronik berbasis server milik BRI menggunakan nomor handphone sebagai nomor 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. Adapun fasilitas T-Bank meliputi setor tunai, tarik tunai, dan pembayaran listrik.

3) Mini ATM BRI, *Elektronik Data Capture* (EDC) digunakan untuk transaksi keuangan non tunai sebagaimana transaksi keuangan non tunai yang disediakan ATM. Adapun fitur-fitur yang terdapat pada mesin EDC antara lain:

a) Mini ATM, yang terdiri dari :

- Cek saldo, yang digunakan untuk memverifikasi berapa banyak yang dipotong dari rekening pelanggan.
- Ubah PIN yang juga mengubah *password* keamanan kartu ATM nasabah.
- Transfer, fitur ini memungkinkan saldo debit dikirim ke bank lain atau anggota BRI lainnya.
- Setor pasti, yaitu mendanai rekening tabungan klien dengan jumlah debit

b) Tunai, merupakan transaksi langsung dengan menggunakan uang tunai. Fitur yang terdapat pada tunai yaitu :

- Setor simpanan. Dalam skenario ini, nasabah membawa uang tunai dan ingin menyetorkannya ke rekening BRI, bisa atas nama sendiri atau atas nama orang lain.
- Setoran pinjaman, dalam hal ini nasabah ingin membayar angsuran kredit langsung ke rekening pinjaman dengan membawa sejumlah uang tunai tertentu.
- Penarikan tunai, dimana nasabah mengambil uang dari rekening tabungannya (Zuardi, 2020).

b. Syarat Agen BRILink

Adapun persyaratan untuk menjadi agen BRILink sebagai berikut:

1) Identitas

a) Warga Negara Indonesia (WNI)

- b) Fotocopy dokumen identitas pemilik: KTP pemilik/ pengurus
 - c) Belum menjadi agen dari bank penyelenggara laku pandai
 - d) Sudah memiliki usaha setidaknya minimal 2 tahun
- 2) Rekening tabungan
- a) Fotocopy bukti kepemilikan rekening aktif: buku tabungan atau rekening koran bank BRI.
 - b) Saldo debit dalam rekening agen BRILink minimal Rp 3.000.000
- 3) Dokumen usaha
- a) Fotocopy dokumen legalitas usaha: surat keterangan usaha minimal dari desa setempat.
 - b) 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.
- 4) Dokumen pengajuan
- Dokumen pengajuan menjadi agen BRILink: formulir pengajuan agen BRILink serta perjanjian kerjasama BRILink.
- 5) Pengajuan]
- Ajukan kelengkapan semua dokumen ke Unit Kerja Bank BRI terdekat (kantor cabang, kantor cabang pembantu) (Rifni Miftahur Rohmah et al., 2024).

c. Tujuan Penyelenggara Layanan BRILink

Adapun tujuan dari penyelenggaraan BRILink adalah :

- 1) Menghimpuna dana murah melalui rekening dana agen.
- 2) Meningkatkan *fee based income* dengan peningkatan perangkat BRI atau utilitas EDC Bank Rakyat Indonesia (BRI).
- 3) Mengurangi *cost of transaction* Bank Rakyat Indonesia (BRI) dengan mengalihkan transaksi yang ada di unit kerja Bank Rakyat Indonesia (BRI) ke *e-channel* Bank Rakyat Indonesia (BRI).

- 4) Memberikan kenyamanan, kemudahan dan kecepatan bagi nasabah untuk melakukan transaksi.
- 5) Memperluas jaringan mikro

3. Inklusi Keuangan

Menurut *World Bank*, inklusi keuangan adalah faktor pendukung utama dalam mengurangi kemiskinan dan meningkatkan kesejahteraan. Indonesia telah memiliki komitmen penuh dalam upaya mendukung pertumbuhan tingkat inklusi keuangan di dalam negeri, antara lain melalui:

- a. Peraturan Presiden Nomor 82 tahun 2016 tentang Strategis Nasional Keuangan Inklusif yang bertujuan untuk memperluas akses masyarakat terhadap layanan jasa keuangan sehingga mampu mendorong pertumbuhan ekonomi, percepatan penanggulangan kemiskinan, pengurangan kesenjangan antar individu dan antar daerah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat Indonesia.
- b. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) bersama lembaga terkait dan industri jasa keuangan mendukung pertumbuhan tingkat inklusi keuangan dengan mendorong pengembangan produk dan layanan jasa keuangan, serta mengupayakan pemenuhan empat elemen inklusi keuangan lainnya yaitu perluasan akses keuangan, ketersediaan produk dan layanan jasa keuangan, penggunaan produk dan layanan jasa keuangan, serta peningkatan kualitas baik kualitas penggunaan produk dan layanan jasa keuangan maupun kualitas produk dan layanan jasa keuangan itu sendiri.

Berdasarkan situs resmi Bank Indonesia, definisi inklusi keuangan mengacu pada tiga teori lembaga yaitu *The Consultative Group to Assist the Poor-Global Partnership for Financial Inclusion (CGAP-GPFI)*, *Financial Action Task Force (FATF)* dan *Reserve Bank of India*. CGAP-GPFI mendefinisikan inklusi keuangan yaitu suatu kondisi di mana semua orang dewasa usia kerja memiliki akses efektif terhadap layanan kredit, tabungan, pembayaran, dan asuransi dari penyedia layanan formal. Akses yang efektif

melibatkan pemberian layanan yang nyaman dan bertanggung jawab dengan biaya yang terjangkau bagi masyarakat dan berkelanjutan bagi penyedia dengan hasil bahwa masyarakat yang dikecualikan secara finansial menggunakan layanan keuangan formal daripada opsi informal.

Inklusi keuangan adalah ketersediaan akses pada berbagai lembaga, produk, dan layanan jasa keuangan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Menurut *Center for Financial Inclusion* mendefinisikan inklusi keuangan sebagai akses terhadap produk keuangan yang sesuai termasuk kredit, tabungan, asuransi dan pembayaran, tersedianya akses yang berkualitas termasuk kenyamanan, keterjangkauan, kesesuaian dan dengan memperhatikan perlindungan konsumen, serta ketersediaan tersebut juga diberikan kepada semua orang (Suanjayani & Yuliantari, 2023).

Dalam perspektif syariah, inklusi keuangan syariah dapat didefinisikan sebagai upaya meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap lembaga keuangan syariah sehingga masyarakat mampu mengelola dan mendistribusikan sumber keuangan sesuai prinsip syariah. Inklusi keuangan syariah merupakan sarana untuk mendorong sarana keterlibatan yang lebih tinggi dari masyarakat terhadap praktik keuangan Syariah (Arafah et al., 2023).

Dalam hal menciptakan perekonomian yang stabil pemerintah membuat berbagai macam kebijakan yang tentunya diharapkan dapat membawa angin segar terhadap perekonomian di negaranya. Di Indonesia, pemerintah menerapkan kebijakan keuangan inklusif. Kebijakan keuangan inklusif adalah suatu bentuk pendalaman layanan keuangan (*financial service deepening*) yang ditujukan kepada masyarakat *in the bottom of the pyramid* untuk memanfaatkan produk dan jasa keuangan formal seperti sarana menyimpan uang yang aman (*keeping*), transfer, menabung maupun pinjaman dan asuransi (Fatmawati & HAYATI, 2022).

Berdasarkan peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 76/POJK.07/2017 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan Bagi Konsumen dan Masyarakat, tujuan dari inklusi keuangan meliputi:

- a. Meningkatkan akses masyarakat terhadap lembaga, produk dan layanan jasa keuangan PUJK (Pelaku Usaha Jasa Keuangan)
- b. Meningkatkan penyediaan produk dan layanan jasa keuangan yang disediakan oleh PUJK sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat.
- c. Meningkatnya penggunaan produk dan layanan jasa keuangan yang sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat.
- d. Meningkatnya kualitas pemanfaatan produk dan layanan jasa keuangan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 82 tahun 2016 tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI), kebijakan keuangan inklusif mencakup pilar dan fondasi SNKI yang didukung koordinasi antar kementerian/lembaga atau instansi terkait, serta dilengkapi dengan aksi keuangan inklusif. Berikut adalah pilar dan fondasi dari SNKI :

- a. Pilar edukasi keuangan. Edukasi keuangan bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan kesadaran masyarakat mengenai lembaga keuangan formal, produk dan jasa keuangan termasuk fitur, manfaat dan risiko, biaya, hak dan kewajiban, serta untuk meningkatkan keterampilan masyarakat dalam perencanaan dan pengelolaan keuangan.
- b. Pilar hak properti masyarakat. Hak properti masyarakat bertujuan untuk meningkatkan akses kredit masyarakat kepada lembaga keuangan formal.
- c. Pilar fasilitas intermediasi dan saluran distribusi keuangan. Fasilitas intermediasi dan saluran distribusi keuangan bertujuan untuk

memperluas jangkauan layanan keuangan untuk memenuhi kebutuhan berbagai kelompok masyarakat.

- d. Pilar layanan keuangan pada sektor pemerintah. Layanan keuangan pada sektor pemerintah bertujuan untuk meningkatkan tata kelola dan transparansi pelayanan publik dalam penyaluran dana pemerintah secara nontunai.
- e. Pilar perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen bertujuan untuk memberikan rasa aman kepada masyarakat dalam berinteraksi dengan lembaga keuangan, serta memiliki prinsip transparansi, perlakuan yang adil, keandalan, kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen, penanganan pengaduan, serta penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau.
- f. Organisasi dan mekanisme implementasi yang efektif. Keberagaman pelaku keuangan inklusif memerlukan organisasi dan mekanisme yang mampu mendorong pelaksanaan berbagai kegiatan secara bersama dan terpadu

Pengukuran Inklusi Keuangan Menurut OJK (2016) menyebutkan ada beberapa indikator inklusi keuangan yaitu:

- a. Ketersediaan / akses: mengukur kemampuan penggunaan jasa keuangan formal dalam hal keterjangkauan fisik dan harga.
- b. Penggunaan: mengukur kemampuan penggunaan aktual produk dan jasa keuangan (keteraturan, frekuensi dan lama penggunaan).
- c. Kualitas: mengukur apakah atribut produk dan jasa keuangan telah memenuhi kebutuhan pelanggan.
- d. Kesejahteraan: mengukur dampak layanan keuangan terhadap tingkat kehidupan pengguna jasa.

Inklusi keuangan melalui agen BRILink merupakan langkah penting dalam meningkatkan akses layanan keuangan bagi masyarakat, terutama di daerah yang belum terlayani oleh bank. Dengan memanfaatkan jaringan agen ini, diharapkan masyarakat dapat mengakses layanan keuangan secara

lebih mudah dan efisien, yang pada gilirannya dapat mendukung pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

B. Kajian Pustaka

Kajian pustaka atau yang sering disebut dengan penelitian terdahulu merupakan cara yang digunakan seorang peneliti untuk melakukan sebuah perbandingan penelitian dengan menemukan daya cipta baru guna penelitian selanjutnya, yang dapat diambil dari bermacam sumber ilmiah, baik itu dalam bentuk jurnal penelitian, skripsi, ataupun dalam bentuk tesis. Dimana dengan adanya penelitian terdahulu dapat dijadikan sebagai bahan acuan dan bahan referensi dalam sebuah penelitian baik yang sedang dibuat atau untuk penelitian selanjutnya. Hal tersebut dilakukan agar dapat menggali informasi secara lebih rinci terkait dengan topik penelitian yang sedang diteliti oleh peneliti sekarang. Walaupun memiliki perbedaan baik dari subyek maupun objek penelitian, tetapi hasil dari penelitian-penelitian tersebut dapat dijadikan sebagai referensi untuk membantu dalam menyelesaikan penelitian ini. Adapun beberapa peneliti terdahulu yang menjadi referensi, yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Robi Eka Putra, Roni Ekha Putera dan Desna Aromatica, 2023, melakukan penelitian dengan judul “Analisis Peran Agen Brilink kebijakan inklusi keuangan di Kabupaten Solok”. Penelitian ini bertujuan menganalisis peran agen BRILink sebagai kebijakan inklusi keuangan di Kabupaten Solok. Fenomena yang ditemukan dalam penelitian ini adalah agen BRILink yang merupakan salah satu wujud dari kebijakan inklusi keuangan sangat banyak ditemui di Kabupaten Solok, namun sebagian besar masyarakat belum mengetahui peran agen BRILink yang dirasakan selain pelayanan keuangan saja. Penelitian ini didesain menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah dari hasil wawancara kepada agen BRILink dan masyarakat yang ada di Kabupaten Solok sebagai daerah yang memiliki rentang wilayah yang luas dan jumlah agen BRILink yang besar. Hasil

penelitian menunjukkan bahwa agen BRILink di Kabupaten Solok, selain memiliki peran penting dalam pelayanan keuangan, maka juga memiliki peran penting dalam peningkatan aksibilitas masyarakat dan peningkatan perekonomian masyarakat di sekitar agen BRILink. Selain itu, dampak non finansial yang dirasakan adalah intensitas hubungan social yang membuat agen BRILink menjadi sosok yang penting dan sangat dibutuhkan oleh masyarakat sekitar.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Nindya Linggar Amita, 2020, melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Resiko Terhadap Minat Menggunakan Produk BRILink (Studi Pada Masyarakat di Kota Kediri)”. Hasil penelitian metode pengambilan sampling dalam penelitian ini peneliti bertujuan untuk menguji pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi resiko terhadap minat menggunakan layanan produk BRILink. Jenis penelitian ini adalah penelitian eksplanatori. Populasi penelitian adalah masyarakat di Kota Kediri yang mengetahui produk layanan BRILink. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling* dengan ukuran sampel sebanyak 130 responden. Alat analisis yang di gunakan untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah analisis regresi linier berganda. Hasil menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi resiko memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat menggunakan layanan produk BRILink. Hasil penelitian ini dapat digunakan pihak bank untuk meningkatkan efektivitas strategi pemasaran BRILink. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah penelitian terdahulu dengan metode pengambilan sampling dalam penelitian ini Peneliti bertujuan untuk menguji pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan persepsi risiko terhadap minat menggunakan layanan produk BRILink. Sedangkan penelitian ini menggunakan metode dokumentasi (data) dan wawancara.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Rahma Novitasari, pada tahun 2020 melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan BRI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan nasabah mengenai kualitas layanan BRI *Mobile* berdasarkan persepsi nasabah Bank BRI Kantor Cabang Palangkaraya, mengetahui kepuasan nasabah Bank BRI Kantor Cabang Palangkaraya yang menggunakan layanan BRI *Mobile*, dan mengetahui pengaruh kualitas layanan BRI *Mobile* terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian metode pengambilan sampling dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling* jenis *incidental sampling*, dengan jumlah 100 responden, untuk analisis data digunakan analisis deskriptif dan analisis regresi berganda, berdasarkan hasil uji hipotesis secara persial di dapat sub variabel akurasi dan keamanan berpengaruh tetapi tidak signifikan karena nilai hitung dan tabel dan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 sehingga H1 diterima.
4. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Della Mulyasari, pada tahun 2019, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro dengan judul “Mekanisme Transaksi BRILink (Studi di Desa Sidokerto Kecamatan Bumi Ratu Nuban Lampung Tengah)”. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui transaksi BRILink dan penyebab perbedaan pada penetapan biaya administrasi di BRILink. Dalam penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi. Penelitian tersebut fokus pada mekanisme transaksi dan perbedaan penetapan biaya administrasi BRILink.
5. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rika Febrianti, pada tahun 2019, mahasiswa Program Studi Manajemen, Konsentrasi Perbankan dan Keuangan Mikro, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Nobel Indonesia

Makasar dengan judul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Menggunakan Layanan Produk BRILink di Kecamatan Towuti Kabupaten Luwu Timur”. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui manfaat, kenyamanan dan keamanan berpengaruh secara parsial dan simultan serta mengetahui variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan menggunakan layanan produk BRILink. Dalam penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sumber data sekunder. Pengumpulan data pada penelitian tersebut menggunakan teknik studi kepustakaan dan kuesioner. Penelitian tersebut fokus pada faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menggunakan layanan BRILink.

Untuk mempermudah dalam melihat penelitian terdahulu serta dapat melihat perbedaan dan persamaan yang terkait antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Robi Eka Putra, Roni Ekha Putera dan Desna Aromatica, (2023)	“Analisis Peran Agen BRILink Kebijakan Inklusi Keuangan di Kabupaten Solok”.	Menggunakan variabel yang sama yakni peran dan inklusi keuangan	Peneliti terdahulu meneliti peran agen BRILink kebijakan inklusi keuangan sedangkan penelitian ini meneliti peran agen BRILink terhadap inklusi keuangan

2	Nindya Linggar Amita (2020)	“Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Resiko Terhadap Minat Menggunakan Produk BRILink (Studi Pada Masyarakat di Kota Kediri)”.	Menggunakan variabel yang sama yakni persepsi dan produk BRILink	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan menunjukkan bahwa persepsi kegunaan persepsi kemudahan persepsi resiko memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat menggunakan layanan produk BRILink, sedangkan penelitian ini meneliti persepsi masyarakat terhadap agen BRILink dan menggunakan metode kualitatif.
3	Rahma Novitasari (2020)	“Pengaruh Kualitas Layanan BRI <i>Mobile</i> Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO)”.	Menggunakan Variabel yang sama yakni Kepuasan nasabah	Peneliti terdahulu menggunakan jenis penelitian kuantitatif, sedangkan penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif
4	Della Mulyasari (2019)	“Mekanisme Transaksi BRILink (Studi di Desa Sidokerto	Menggunakan Variabel yang sama yakni	Peneliti terdahulu focus pada mekanisme transaksi dan perbedaan

		Kecamatan Bumi Ratu Nuban Lampung Tengah)”. Produk Brilink	penetapan biaya administrasi Brilink. Sedangkan penelitian ini focus pada persepsi dan peran agen brilink terhadap inklusi keuangan
5	Rika Febrianti, (2019)	“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Menggunakan Layanan Produk BRILink di Kecamatan Towuti Kabupaten Luwu Timur”. Menggunakan Variabel yang sama yakni Nasabah BRILink	Peneliti terdahulu menggunakan jenis penelitian kuantitatif, sedangkan penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif

Dari ke lima penelitian terdahulu di atas, saya merujuk pada penelitian Nindya Linggar Amita (2020) dengan judul “Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Resiko Terhadap Minat Menggunakan Produk BRILink (Studi Pada Masyarakat di Kota Kediri)”. Namun, pada penelitian tersebut hanya meneliti persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi resiko memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat menggunakan layanan produk BRILink, sedangkan penelitian ini meneliti persepsi dan peran agen brilink terhadap inklusi keuangan di Desa Maoslor (studi kasus usaha agen BRILink di Desa Maoslor kecamatan maos Kabupaten Cilacap).

Maka dari itu, penulis tertarik untuk meneliti bagaimana persepsi dan peran agen BRILink terhadap inklusi keuangan di Desa Maoslor, mengingat pentingnya akses keuangan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Di Indonesia, banyak wilayah, terutama di daerah pedesaan, yang masih menghadapi kendala dalam mengakses layanan keuangan formal. Agen BRILink, sebagai perpanjangan tangan dari bank, memiliki peran strategis dalam menyediakan akses ke layanan perbankan yang lebih dekat dan mudah dijangkau oleh masyarakat. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana persepsi agen BRILink terhadap inklusi keuangan serta sejauh mana mereka berperan dalam memfasilitasi akses keuangan di tingkat desa.

C. Landasan Teologis

Di dalam Islam mengajarkan bahwa setiap aktivitas dan usaha yang dilakukan oleh umat Islam harus mengarah pada tujuan untuk memberikan manfaat yang besar bagi masyarakat secara keseluruhan. Konsep *falah* dalam Islam mengacu pada tercapainya kesejahteraan dunia dan akhirat, yang mencakup kebahagiaan, kemajuan sosial, dan spiritual yang bermanfaat bagi umat manusia. Oleh karena itu, dalam menjalankan bisnis atau kegiatan ekonomi, umat Islam dianjurkan untuk selalu memperhatikan prinsip-prinsip yang mendukung kemaslahatan umat dan menghindari segala bentuk kerugian atau keburukan yang dapat merugikan orang lain. Sebagaimana yang terdapat pada firman Allah pada Quran surat Al-Maidah ayat 2 yang berbunyi :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَحْلُوا شَعِيرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَئِدَ وَلَا ءَامِينَ
 الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَنْتَعُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ
 قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا
 عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar *syi'ar-syi'ar* Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang *had-ya*, dan binatang-binatang *qalaa-id*, dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah

sedang mereka mencari kurnia dan keridhaan dari Tuhannya dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, maka bolehlah berburu. Dan janganlah sekali-kali kebencian (mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya” (Q.S. Al-Maidah ayat 2).

Sebagaimana yang tertuang pada ayat al-quran diatas menyakini bahwa mengajarkan tentang pentingnya saling membantu dalam kebaikan dan takwa, serta menjauhi tindakan yang merugikan orang lain. Ayat ini menggaris bawahi prinsip falah yang mengarahkan setiap usaha untuk memberikan manfaat yang besar bagi masyarakat. Dalam konteks agen BRILink, peran mereka sebagai penyedia layanan perbankan sesuai dengan prinsip syariah berfungsi untuk mewujudkan kemaslahatan umat dengan menyediakan akses keuangan yang mudah dan aman, terutama bagi mereka yang tinggal di daerah terpencil. Agen BRILink berperan dalam memperjuangkan kebaikan sosial dan kesejahteraan umat, sesuai dengan ajaran Islam yang mendorong tolong-menolong dalam kebajikan dan takwa, serta menghindari segala bentuk kerugian dan pelanggaran.

Seperti yang kita ketahui bersama, tidak ada seorang pun yang dapat memenuhi kebutuhannya tanpa campur tangan atau bantuan orang lain. Sama seperti pedagang tidak akan menghasilkan uang tanpa pembeli, pengemudi angkutan umum tidak akan menghasilkan uang tanpa penumpang, kantor pos tidak akan mendapatkan layanan pengiriman, dan BRILink tidak akan mendapatkan layanan pengiriman uang dari orang yang menggunakannya. Contoh lain bentuk aktivitas manusia dalam lingkup muamalah adalah upah, yang dalam fiqh disebut pengeluaran. Kegiatan pengupahan yang sering terdengar adalah upah jasa yang sebenarnya merupakan salah satu bentuk upah yang ada dalam kegiatan sehari-hari. Suatu bentuk upah tidak terbatas pada

kegiatan produksi, tetapi juga ada dalam kegiatan seperti distribusi. Sebagaimana firman Allah SWT dalam Q.S. Az-Zukhruf ayat 32.

أَهُمْ يَفْسِمُونَ رَحْمَتَ رَبِّكَ نَحْنُ قَسَمْنَا بَيْنَهُمْ مَعِيشَتَهُمْ فِي الْحَيَاةِ الدُّنْيَا وَرَفَعْنَا بَعْضَهُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَاتٍ لِيَتَّخِذَ بَعْضُهُمْ بَعْضًا سُرِّيًّا وَرَحْمَةً رَبِّكَ خَيْرٌ مِّمَّا يَجْمَعُونَ

Artinya : “Apakah mereka yang membagi-bagi rahmat Tuhanmu? kami Telah menentukan antara mereka penghidupan mereka dalam kehidupan dunia, dan kami Telah meninggikan sebahagian mereka atas sebagian yang lain beberapa derajat, agar sebagian mereka dapat mempergunakan sebagian yang lain, dan rahmat Tuhanmu lebih baik dari apa yang mereka kumpulkan” (Q.S Az-Zukhruf: 32).

Sebagaimana yang tertuang pada ayat al-quran diatas kita diajarkan bahwa dalam muamalah, seperti halnya dalam pengupahan atau jasa, manusia saling membutuhkan dan bergantung satu sama lain. Setiap individu memiliki peran dan kemampuan yang berbeda, yang saling melengkapi dalam kehidupan sosial dan ekonomi. Oleh karena itu, dalam setiap transaksi ekonomi, baik itu melalui agen BRILink atau lainnya, prinsip kerja sama, kejujuran, dan keberkahan harus dijaga. Rahmat Allah adalah yang paling utama, dan hendaknya segala aktivitas yang dilakukan, termasuk dalam hal pengupahan atau perniagaan, dilaksanakan dengan niat yang baik dan penuh tanggung jawab, untuk memperoleh keberkahan dari-Nya.

Pada dasarnya bank konvensional maupun bank syariah memiliki persamaan yaitu sama-sama memberikan jasa layanan perbankan untuk membantu dalam mendukung kelancaran dan kemudahan nasabahnya. Adapun bentuk jasa tersebut yaitu transfer atau pembayaran yang dapat dilakukan melalui agen BRILink. Dalam proses transfer uang ini menggunakan akad *wakalah*, yang dimana diawali dengan adanya permintaan nasabah sebagai *muwakkil*.

Berikut QS. Al-Baqarah ayat 283 adalah landasan hukum wakalah dan jasa transfer:

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهٌ مَّقْبُوضَةٌ فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي
أُوْتِمِنَ أَمَانَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ
عَلِيمٌ

Artinya : Jika kamu dalam perjalanan (bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya: dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian, dan barangsiapa yang menyembunyikannya, maka sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya: dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan”.

Sebagaimana yang tertuang pada ayat al-quran diatas memberikan dasar hukum yang kuat bagi penerapan akad wakalah dalam transaksi perbankan. Agen BRILink sebagai pihak yang menjalankan transaksi atas nama nasabah, harus menjaga amanah dengan penuh tanggung jawab, menjalankan transaksi dengan jujur, dan bertakwa kepada Allah dalam setiap tindakannya. Dalam hal ini, agen berfungsi untuk memastikan bahwa transaksi transfer uang atau pembayaran dilakukan dengan benar, sesuai dengan prinsip syariah, dan dengan mengutamakan kemaslahatan umat.

Selain itu Agen BRILink juga memiliki amanah yang besar dalam menjaga kepercayaan yang diberikan oleh nasabahnya. Dengan mengikuti prinsip-prinsip Islam yang mengajarkan tentang kejujuran, keadilan, dan tanggung jawab, agen dapat menjalankan tugasnya dengan baik dan membantu menciptakan sistem keuangan yang lebih transparan, adil, dan bermanfaat bagi masyarakat. Sebagaimana firman Allah SWT dalam QS. An-Nisa ayat 58.

اللَّهُ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۗ إِنَّ اللَّهَ
نِعَمًا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya : “Sesungguhnya Al Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaikbaiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat”.

Agen BRILink memegang amanah yang besar dalam menjaga kepercayaan yang diberikan oleh nasabahnya. Prinsip-prinsip Islam tentang kejujuran, keadilan, dan tanggung jawab memberikan dasar yang kokoh bagi agen untuk menjalankan tugasnya dengan baik. Dengan berpegang pada ajaran Islam yang mengutamakan amanah, agen BRILink tidak hanya berperan dalam kemudahan akses layanan keuangan, tetapi juga dalam menciptakan sistem keuangan yang lebih transparan, adil, dan bermanfaat bagi masyarakat.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini yaitu penelitian lapangan yakni penelitian yang dilakukan dalam konteks lapangan yang benar-benar terjadi terkait persepsi dan peran agen BRILink terhadap inklusi keuangan pada masyarakat di Desa Maoslor. Jenis penelitian yang dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif yang menjelaskan tentang persepsi dan peran agen BRILink terhadap inklusi keuangan di Desa Maoslor Kabupaten Cilacap.

Penelitian Kualitatif merupakan penelitian yang menekankan pada *quality* atau hal terpenting suatu barang atau jasa berupa kejadian, fenomena, dan gejala social adalah makna dibalik kejadian tersebut yang dapat dijadikan pelajaran berharga bagi pengembangan konsep teori. Penelitian kualitatif dapat didesain untuk memberikan sumbangan terhadap teori, praktis, kebijakan, masalah-masalah social dan tindakan. Penelitian ini memakai jenis studi kasus. Studi kasus ini mempelajari secara intensif seorang individu atau kelompok yang dipandang mengalami kasus tertentu (Putra & Putera, 2023).

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penulis melakukan penelitian di Jl. Masjid Istiqomah No.54 b, Buwaran Kidul, Panisihan, Kec. Maos, Kabupaten Cilacap, Jawa Tengah 53272. Faktor-faktor yang menjadi pertimbangan ketika memilih lokasi adalah tempat yang nyaman bagi pelanggan dan lokasi yang strategis.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dimulai dari bulan Juni sampai dengan bulan Agustus 2024.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan suatu atribut atau nilai dari orang atau sifat, objek atau kegiatan yang memiliki tertentu yang ditetapkan sebagai bahan untuk dipelajari dan dilakukan penarikan kesimpulan. Subjek yang ada dalam penelitian ini ialah agen BRILink, nasabah Desa Maoslor yang menggunakan layanan BRILink untuk menggali persepsi mereka terhadap keberadaan agen BRILink dan bagaimana hal tersebut mempengaruhi akses mereka terhadap layanan keuangan. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan wawasan mengenai bagaimana agen BRILink dapat mempengaruhi inklusi keuangan di Desa Maoslor melalui persepsi dan peran yang mereka miliki dalam masyarakat.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah persepsi masyarakat dan peran agen BRILink dalam inklusi keuangan di Desa Maoslor, dengan fokus utama pada dampak layanan BRILink terhadap kemudahan akses perbankan di daerah terpencil. Penelitian ini bertujuan untuk menggali pemahaman lebih dalam tentang bagaimana agen BRILink memfasilitasi akses perbankan kepada masyarakat yang sebelumnya sulit dijangkau oleh Bank Konvensional maupun Bank Syariah, serta bagaimana layanan ini berkontribusi pada pemberdayaan ekonomi lokal dan meningkatkan inklusi keuangan.

Untuk mencapai tujuan tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan observasi langsung. Wawancara dilakukan dengan 5-14 responden yang terdiri dari nasabah yang menggunakan layanan BRILink dan pemilik usaha agen BRILink. Melalui wawancara ini, peneliti ingin memahami persepsi konsumen terhadap layanan yang diberikan, serta bagaimana agen BRILink berperan dalam memfasilitasi akses dan edukasi keuangan bagi masyarakat desa. Selain itu, observasi langsung akan

dilakukan untuk melihat interaksi antara agen dan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan. Dengan menggabungkan wawancara dan observasi langsung, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas agen BRILink dalam mendukung inklusi keuangan di Desa Maoslor.

D. Sumber Data

Dalam penelitian yang bersifat lapangan, sumber data merujuk pada semua informasi yang diperoleh langsung dari objek penelitian yang diteliti, baik melalui observasi, wawancara, dokumentasi, yang memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data secara langsung dari sumbernya.

Secara umum, sumber data dalam penelitian lapangan terdiri dari data primer dan data sekunder, yang masing-masing memiliki karakteristik dan cara pengumpulan yang berbeda.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang peneliti dapatkan secara langsung melalui wawancara dengan nasabah agen BRILink dan pemilik usaha agen BRILink pada saat observasi pendahuluan yang dilakukan di Hasnah BRILink dan Toko Dini BRILink di Desa Maoslor.

Data penelitian ini, data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber data yang dikumpulkan secara khusus dan berhubungan langsung dengan permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini sumber data primer yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dengan melalui metode wawancara kepada nasabah agen BRILink dan pemilik usaha agen BRILink di Desa Maoslor (Sondak et al., 2019).

Tabel 3.1
Informasi Penelitian

No	Keterangan	Status	Tujuan
1.	Mba Putri	Pemilik Agen Hasnah Brilink	Mengetahui langkah-langkah strategis agen BRILink terhadap inklusi keuangan serta keuntungan yang diperoleh agen BRILink
2.	Ibu Dini	Pemilik Agen Toko Dini BRILink	Mengetahui langkah-langkah strategis agen BRILink terhadap inklusi keuangan serta keuntungan yang diperoleh agen BRILink
3.	Bapak Karsim	Nasabah Agen Hasnah BRILink	Mengetahui persepsi dan keuntungan masyarakat dengan adanya agen BRILink di Desa Maoslor
4.	Ibu Fathonah	Nasabah Agen Hasnah BRILink	Mengetahui persepsi dan keuntungan masyarakat dengan adanya agen BRILink di Desa Maoslor
5.	Ibu Waroh	Nasabah Agen Hasnah BRILink	Mengetahui persepsi dan keuntungan masyarakat dengan adanya agen BRILink di Desa Maoslor

6.	Ibu Adminah	Nasabah Agen Hasnah BRILink	Mengetahui persepsi dan keuntungan masyarakat dengan adanya agen BRILink di Desa Maoslor
7.	Ibu Ida	Nasabah Agen Hasnah BRILink	Mengetahui persepsi dan keuntungan masyarakat dengan adanya agen BRILink di Desa Maoslor
8.	Ibu Rohmah	Nasabah Agen Hasnah BRILink	Mengetahui persepsi dan keuntungan masyarakat dengan adanya agen BRILink di Desa Maoslor
9.	Ibu Dasiyem	Nasabah Agen Hasnah BRILink	Mengetahui persepsi dan keuntungan masyarakat dengan adanya agen BRILink di Desa Maoslor
10.	Ibu Diyem	Nasabah Agen Toko Dini BRILink	Mengetahui persepsi dan keuntungan masyarakat dengan adanya agen BRILink di Desa Maoslor
11.	Ibu Sriyah	Nasabah Agen Toko Dini BRILink	Mengetahui persepsi dan keuntungan masyarakat dengan adanya agen BRILink di Desa Maoslor
12.	Ibu Yatmi	Nasabah Agen Toko Dini BRILink	Mengetahui persepsi dan keuntungan masyarakat dengan

			adanya agen BRILink di Desa Maoslor
13.	Ibu Ineng	Nasabah Agen Toko Dini BRILink	Mengetahui persepsi dan keuntungan masyarakat dengan adanya agen BRILink di Desa Maoslor
14.	Ibu Sikas	Nasabah Agen Toko Dini BRILink	mengetahui persepsi dan keuntungan masyarakat dengan adanya agen BRILink di Desa Maoslor

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang di peroleh secara tidak langsung dari objek penelitian. Data sekunder merupakan data yang tidak di peroleh dari sumbernya langsung, melainkan sudah di kumpul dari pihak lain seperti mengutip dari buku, jurnal, *website* yang berkaitan dengan agen BRILink dan inklusi keuangan (Warosari, 2022).

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data sendiri sangat dibutuhkan karena untuk proses penentuan dalam suatu penelitian. Adapun teknik yang dapat dilakukan dalam penelitian sebagai berikut :

1. Observasi

Menurut Abdurahmat observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran (Aini, 2021). Penelitian ini dilakukan di Desa Maoslor, Kecamatan Maos, Kabupaten Cilacap, dengan tujuan untuk memahami bagaimana persepsi masyarakat dalam memanfaatkan layanan agen BRILink untuk kegiatan keuangan

mereka. Fokus pengamatan diarahkan pada interaksi antara agen dan nasabah, serta dampak layanan ini terhadap kemudahan akses keuangan di desa.

2. Wawancara

Wawancara merupakan suatu kegiatan tanya jawab dengan tatap muka (*face to face*) antara pewawancara (*interviewer*) dan yang diwawancarai tentang masalah yang diteliti. Wawancara sering mengungguli alat pengumpulan data lainnya, karena orang biasanya lebih suka berbicara daripada menulis. Wawancara juga dapat menjelaskan tujuan penelitian dan dapat menjelaskan informasi apakah yang di butuhkan, memulai dengan pertanyaan-pertanyaan yang telah di siapkan sesuai dengan permasalahan yang akan di teliti.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan agen BRILink yang ada di Desa Maoslor, Kecamatan Maos, Kabupaten Cilacap, serta dengan nasabah yang memanfaatkan layanan BRILink yang terkait dengan topik penelitian. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggali wawasan yang lebih mendalam mengenai bagaimana masyarakat memandang peran agen BRILink dalam meningkatkan perekonomian lokal. Peneliti berupaya memperoleh data yang lengkap untuk memahami lebih baik tentang kontribusi agen BRILink dalam memfasilitasi akses keuangan dan inklusi keuangan terhadap peningkatan ekonomi di Desa Maoslor.

3. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini melalui dokumentasi dengan cara penelusuran dan penelitian kepustakaan, yaitu mencari dua mengenai objek penelitian yang berkaitan permasalahan yang diteliti. Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, foto, gambar, atau karya orang. Dokumentasi adalah cara memperoleh sumber-sumber dan informasi yang didapat dari hasil wawancara (Adlini et al., 2022). Dokumentasi merupakan salah satu bentuk pengumpulan informasi yang diperoleh melalui tulisan

maupun gambar, yang berasal dari lembaga atau organisasi, dengan melalui proses observasi dan wawancara. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan informasi dengan cara mendokumentasikan berbagai foto yang relevan, yang kemudian digunakan sebagai lampiran untuk mendukung penelitian mengenai agen BRILink di Desa Maoslor.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu menyajikan data secara faktual dan valid, kemudian membandingkannya dengan teori-teori yang telah ada untuk mengidentifikasi hal-hal yang perlu dipertahankan maupun yang perlu disesuaikan. Analisis dalam penelitian ini dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data secara langsung, yang umumnya dilakukan melalui wawancara di lapangan.

Analisis data merupakan proses menyusun dan mengolah data secara sistematis yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, serta berbagai sumber lainnya, sehingga dapat disampaikan kepada pihak lain. Kegiatan analisis data dilakukan dengan cara :

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Pada analisis model pertama, berbagai dokumen, data hasil observasi, dan wawancara diuraikan secara rinci, kemudian dikembangkan dengan tetap mengacu pada klasifikasi berbasis penelitian, selanjutnya disempurnakan melalui pengumpulan data lebih lanjut.

2. Produksi Data (*Data Reduction*)

Produksi data merupakan proses evaluasi yang mencakup pengarahannya, pengelompokan, pemfokusan, serta penghilangan informasi yang tidak relevan, sekaligus mengorganisasi data secara terstruktur. Tujuan dari reduksi data adalah untuk menghasilkan kesimpulan akhir yang dapat divalidasi.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data adalah proses menyusun informasi secara terstruktur sehingga memungkinkan penarikan kesimpulan penelitian. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi pola atau informasi yang penting, menarik, dan memberikan petunjuk bagi langkah selanjutnya.

4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion*)

Penarikan kesimpulan bisa dikatakan bagian dari suatu proses konfigurasi yang menyeluruh. Kesimpulan dapat diambil setelah peneliti menyusun berbagai elemen penelitian, seperti catatan, pola, arah, hubungan sebab-akibat, struktur, dan pernyataan-pernyataan lainnya. Setelah semua elemen tersebut tersusun dengan baik, kesimpulan dianggap valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

G. Uji Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif perlu ditetapkan keabsahan data untuk menghindari adanya data yang biasa atau tidak valid. Hal ini dimaksudkan agar dapat menghindari jawaban dan informasi yang tidak jujur. Pengujian keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, yaitu teknik pengujian keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data yang ada untuk kepentingan pengujian keabsahan data atau sebagai bahan pembandingan terhadap data yang ada (Sa'adah et al., 2022).

Triangulasi adalah metode yang digunakan dalam penelitian untuk meningkatkan kredibilitas dan validitas data dengan menggunakan berbagai metode, sumber data, teori, dan/atau penyelidikan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Triangulasi sangat membantu ketika peneliti ingin menangkap kompleksitas fenomena dunia nyata dan mendapatkan wawasan tentang masalah penelitian dari berbagai perspektif dan tingkatan. Triangulasi dapat digunakan untuk menguji konsistensi temuan yang diperoleh melalui instrumen yang berbeda dan meningkatkan peluang untuk mengontrol atau menilai beberapa ancaman atau beberapa penyebab yang mempengaruhi hasil. Terdapat

empat jenis triangulasi yaitu triangulasi metode, triangulasi peneliti, triangulasi teori, dan triangulasi sumber data. Namun, triangulasi dapat memakan waktu dan tenaga, dan mungkin tidak selalu praktis untuk mengumpulkan peneliti yang berbeda karena keterbatasan waktu dan jadwal individu (Susanto et al., 2023).



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

Dalam bab gambaran umum ini membahas tentang sejarah, visi dan misi, serta partisipasi masyarakat pada operasional agen BRILink Desa Maoslor Kecamatan Maos dalam penerapan praktik peran dan persepsi terhadap inklusi keuangan. Adapun sub bab pada gambaran umum agen BRILink Desa Maoslor adalah sebagai berikut:

1. Sejarah Singkat Desa MaosLor

Desa Maos Lor telah lama terkait dengan legenda-legenda kerajaan Jawa kuno, termasuk kerajaan Mataram. Keberadaan Pangeran Rogokerti dan Dewi Roh Esti, yang merupakan utusan dari Kerajaan Mataram, menjadi sorotan di desa ini. Mereka ditugaskan untuk membangun sebuah padepokan di wilayah barat untuk memperkuat kekuatan dalam menghadapi penjajah Belanda. Padepokan tersebut terletak di tepi sungai Serayu di Desa Maos Lor. Meskipun begitu, mereka menyamarkan identitas mereka, dikenal oleh masyarakat sebagai Mbah Platarklasa. Selain mendirikan padepokan terkenal, Mbah Platarklasa juga sering mengunjungi rumah Wongso Dipuro, seorang petani jahe di Tlatah Maos Lor yang tinggal di Gang Gombang, yang saat ini lebih dikenal sebagai Jalan Jambu.

Sebagai sosok yang memiliki kekuatan gaib dan tekad untuk melindungi wilayah Kerajaan Mataram serta Maos Lor dari penjajahan Hindia Belanda, Mbah Platarklasa memiliki warisan pusaka yang sangat berharga, seperti tombak, keris, dua jenis sutra, stambul, dan cincin. Sebelum meninggal, Mbah Platarklasa mewariskan pusaka tersebut kepada keturunannya, dengan instruksi agar dijaga oleh siapa pun yang tinggal di Desa Maos Lor. Selain itu, ada beberapa larangan yang disampaikan, seperti larangan memasang "jaro" yang menyerupai pagar makam leluhur, larangan membangun rumah berbentuk bale malang, dan terakhir, larangan membuat

taman yang terlalu mewah. Hingga kini, cerita dan larangan tersebut masih dipegang teguh dan dihormati oleh sebagian masyarakat Desa Maos Lor di Kabupaten Cilacap, karena dianggap sebagai bagian dari sejarah awal Desa Maos Lor tersebut.

a. Kondisi Geografis Desa Maos Lor Kabupaten Cilacap

Desa Maos Lor terdiri dari jumlah RW 15, jumlah RT 45.

Berbatasan dengan beberapa desa yaitu:

- 1) Sebelah utara : Desa Panisihan
- 2) Sebelah timur : Desa Kalijaran dan Desa Mernek
- 3) Sebelah selatan : Desa Maoskidul
- 4) Sebelah Barat : Desa Bulupayung

Dengan luas wilayah paling luas di Kecamatan Maos, yaitu 450.01

Ha. Wilayah dengan penduduk terbanyak dengan total 7.539 jiwa.

b. Data Kependudukan Desa Maos Lor Kabupaten Cilacap

- 1) Jumlah Penduduk Desa berdasarkan jenis kelamin
 - a) Laki-laki : 3.559 orang
 - b) Perempuan : 3.551 orang
- 2) Jumlah Penduduk Desa berusia lansia (gabungan dari usia 60 tahun keatas)
 - a) Laki-laki : 469 orang
 - b) Perempuan : 507 orang
- 3) Jumlah Penduduk Desa berdasarkan tingkat
 - a) Pendidikan Tamat SD/Sederajat :
 - i. Laki-laki : 618 orang
 - ii. Perempuan : 290 orang
 - b) Tamat SLTP/Sederajat :
 - i. Laki-laki : 491 orang
 - ii. Perempuan : 93 orang
 - c) Tamat SLTA/Sederajat :
 - i. Laki-laki : 599 orang
 - ii. Perempuan : 70 orang

- d) Tamat D1/D2 :
 - i. Laki-laki : 8 orang
 - ii. Perempuan : -
- e) Tamat D3 :
 - i. Laki-laki : 52 orang
 - ii. Perempuan : 9 orang
- f) Tamat S1 (Sarjana) :
 - i. Laki-laki : 111 orang
 - ii. Perempuan : 7 orang
- g) Tamat S2 (Magister) :
 - i. Laki-laki : 8 orang
 - ii. Perempuan : -

Berdasarkan data tersebut, maka penduduk desa Maos Lor Kabupaten Cilacap rata-rata memiliki tingkat pendidikan pada jenjang SDSLTA.

2. Gambaran Umum BRILink

a. Sejarah dan Perkembangan BRILink

Kemajuan teknologi yang semakin pesat mendorong berbagai instansi besar di berbagai bidang untuk terus berinovasi pada produk mereka agar tetap berkembang dan bertahan di masa depan. Salah satu bidang yang terpengaruh adalah sektor keuangan, khususnya perbankan. Dalam menghadapi era digitalisasi, perbankan perlu menciptakan inovasi yang mendukung daya saing, dengan memanfaatkan teknologi terkini untuk menghadirkan layanan yang mempermudah transaksi bagi nasabah. Bank dituntut untuk melakukan inovasi agar menambah para nasabah menjadi lebih nyaman dalam menggunakan layanan uang ada di bank.

Pada tahun 2015, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) meluncurkan program Laku Pandai (Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam rangka Keuangan Inklusif) sebagaimana tercantum dalam situs resmi OJK

(<https://ojk.go.id/>). Peraturan OJK Nomor 19/POJK.03/2014 Pasal 16 tentang Laku Pandai mengatur bahwa bank yang menyelenggarakan program ini harus bekerja sama dengan agen untuk menyediakan produk perbankan bagi masyarakat yang belum terjangkau oleh layanan kantor bank. Dalam mendukung program ini, Bank BRI, sebagai salah satu bank terkemuka di Indonesia, ikut berpartisipasi dan melakukan inovasi untuk meningkatkan kualitas layanan agar nasabah tidak berpaling kepada pesaing (Maryani, 2020).

Bank BRI meluncurkan inovasi baru dengan melakukan pengembangan inovasi terhadap layanan produk yang mampu memahami kebutuhan nasabah dalam bertransaksi. Produk inovasi yang diluncurkan oleh Bank BRI adalah BRILink. BRILink ialah layanan keagenan dari Bank BRI yang menyediakan transaksi keuangan dengan menjalin kerjasama dengan nasabah BRI sebagai agen yang beroperasi di sekitar masyarakat, khususnya bagi mereka yang tinggal jauh dari kantor bank atau yang belum memiliki akses ke layanan perbankan. Dengan BRILink, masyarakat dapat melakukan berbagai transaksi keuangan tanpa perlu mengunjungi kantor bank (Rizkiyaningsih et al., 2021).

BRILink merupakan perluasan layanan BRI dimana BRI menjalin kerjasama dengan nasabah BRI sebagai agen yang dapat melayani transaksi perbankan bagi masyarakat secara *real time online* menggunakan fitur EDC MiniATM BRI dengan konsep *sharing fee* (Marpaung et al., 2022). Tarif (*Fee*) berdasarkan pelayanan agen BRILink ketentuan *sharing fee* dari BRI sebagai berikut

Tabel 4.1
Ketentuan Fee Bank BRI

Fitur	<i>Fee</i> dari Sistem / nasabah	<i>Fee</i> setelah dikurangi biaya <i>switching</i> dan <i>Beneficiary</i>	<i>Fee</i> yang diterima Agen BRILink
Transfer antar rekening	10.000		5.000
Transfer antar Bank/beda Bank	15.0000	12.000	6.000

Sumber : Wawancara dengan agen BRILink Desa Maoslor

Sharing fee yang dimaksudkan pada setiap transaksi di agen yaitu biaya admin bank/ imbalan atas jasa yang telah dilakukan dan nantinya akan dibagi 50:50. 50% untuk agen dan BRI mendapatkan 50%, semakin banyak layanan yang ditawarkan oleh agen BRILink maka biaya admin yang dibebankan kepada nasabah saat transaksi berlangsung semakin banyak. Tabel diatas *fee* yang diperoleh saat bertransaksi menggunakan mesin EDC. BRILink memberikan banyak kegunaan bagi nasabahnya, diantaranya memberikan efisiensi waktu operasional, selain itu memberikan kemudahan dalam bertransaksi.

b. BRILink di Desa Maos Lor

Perkembangan teknologi yang sangat cepat menuntut masyarakat untuk berhati-hati dalam penggunaannya. Masyarakat perlu cermat dalam memilah dan memilih teknologi yang akan digunakan untuk memenuhi kebutuhan mereka. Dengan memilih teknologi yang tepat dan sesuai, berbagai kebutuhan yang sebelumnya sulit dapat diselesaikan dengan lebih mudah. Selain itu, teknologi juga mempermudah akses informasi, baik yang berkaitan dengan kebutuhan saat ini maupun yang akan datang.

Teknologi yang semakin beragam dan terus berkembang membuat masyarakat kesulitan membedakan mana yang baik dan dapat dipercaya. Hal ini mendorong berbagai instansi besar di berbagai bidang untuk terus berinovasi pada produk mereka agar dapat bertahan dan berkembang di masa depan. Salah satunya Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang menghadirkan inovasi dalam layanannya berupa BRILink.

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

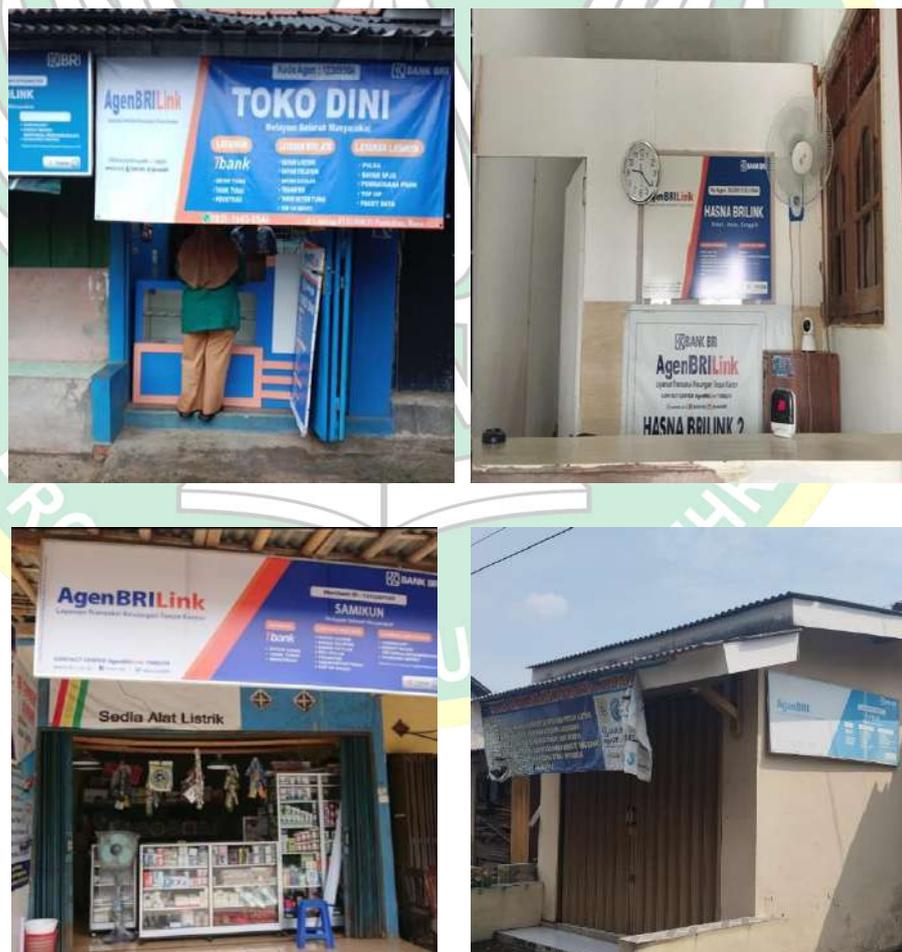
Agen BRILink yang tersebar diseluruh Indonesia sangat meningkat dikarenakan banyak diminati oleh banyak kalangan diberbagai macam baik masyarakat muslim maupun non muslim di berbagai daerah. Dengan kemudahan yang ditawarkan membuat nasabah BRI tergiur menjadi agen BRILink sebagai penghasilan tambahan dalam membantu perekonomian rumah tangga. Hal ini dikarenakan BRI memberikan konsep *sharing fee* secara 50:50 sebagai imbalan atau upah yang diberikan.

Tujuan utama dari agen BRILink adalah untuk memberikan pelayanan perbankan khususnya kepada masyarakat yang belum bisa dilayani oleh bank secara langsung. Agen BRILink tersebar hingga ke pelosok desa salah satunya Desa Maos Lor merupakan Desa yang berada di Kecamatan Maos, Kabupaten Cilacap, Jawa Tengah memiliki jarak yang cukup jauh dan minim angkutan umum untuk sampai ke kantor cabang BRI terdekat. Oleh karena itu, masyarakat merasa terbantu dengan adanya Agen BRILink untuk melakukan transaksi perbankan maupun non perbankan.

Agen BRILink di Desa Maoslor, Kecamatan Maos, Kabupaten Cilacap, telah berkembang pesat sejak adanya agen pertama, Hasna BRILink, yang didirikan pada tahun 2019. Setelah Hasna BRILink, agen BRILink lainnya mulai bermunculan, salah satunya adalah Toko Dini BRILink. Seiring berjalannya waktu, jumlah agen BRILink di Desa Maoslor terus bertambah, dengan titik-titik lokasi agen yang tersebar di berbagai tempat di desa tersebut.

Hingga ditahun 2024, ada sekitar lima agen BRILink yang beroperasi di Desa Maoslor. Berikut adalah daftar agen BRILink yang terdapat di Desa Maoslor, diantaranya:

Gambar 4.1
Agen BRILink di Desa Maoslor





Dari gambar diatas berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti di Desa Maoslor dengan jumlah agen BRILink yang tersebar di Desa maoslor terdapat 5 agen yang tersebar di beberapa warung-warung, toko sembako dan tidak sedikit masyarakat Desa Maoslor yang menjadi agen BRILink saja untuk menambah tambahan penghasilan.

Peningkatan jumlah agen BRILink yang awalnya hanya satu kini berkembang menjadi lima agen mencerminkan semakin banyaknya masyarakat yang memanfaatkan layanan BRILink. Hal ini menunjukkan betapa efektifnya peran BRILink dalam mendorong peningkatan inklusi keuangan di Desa Maoslor.

Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan jumlah agen BRILink di Desa Maoslor disebabkan oleh meningkatnya jumlah masyarakat yang memanfaatkan layanan BRILink. Dari awalnya hanya ada satu agen, kini berkembang menjadi lima agen, dan kemungkinan jumlah tersebut akan terus bertambah mengingat banyaknya masyarakat yang lebih memilih menggunakan produk BRILink

c. Visi dan Misi Agen BRILink

a. Visi dan Misi Agen BRILink

1) Visi Agen BRILink

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

2) Misi Agen BRILink

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

B. Hasil Penelitian

Dalam bab ini membahas persepsi masyarakat terhadap layanan agen brilink serta langkah langkah strategi agen brilink untuk meningkatkan inklusi keuangan dan keuntungan yang diperoleh masyarakat dengan adanya brilink didesa maoslor. Adapun sub bab pembahasannya adalah sebagai berikut:

1. Persepsi Masyarakat Terhadap Layanan Agen BRILink di Desa Maoslor

Persepsi merupakan proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca indera yang memungkinkan seseorang individu menafsirkan dan memahami informasi tentang lingkungannya tersebut baik itu untuk penglihatan, pendengaran, maupun perasaan dan lainnya. Dalam penelitian ini informan mengetahui tentang adanya layanan BRILink melalui alat penginderaan seperti penglihatan dan pendengarannya (Jayanti & Arista, 2019).

Peneliti melakukan wawancara dengan nasabah agen BRILink mengenai tentang persepsi layanan agen BRILink? Adapun hasil wawancara dengan nasabah dari agen BRILink “Hasnah Brilink.”

- a. Bapak Karsim : “Ya, betul. Kebetulan saya tinggal di sebelah agen, jadi saya sering melihat spanduk BRILink di agen BRILink”.
- b. Ibu Fathonah : “Saya pernah melihat spanduk layanan BRILink di depan toko agen BRILink”.
- c. Ibu Waroh : “Ya, saya sering melihat spanduk di depan gerai keagenan BRILink”.
- d. Ibu Rohmah : “Iya saya kenal dengan Agen BRILink, saya lihat billboard di depan tokonya. Saya juga sering bertransaksi dengan Agen BRILink ketika ingin melakukan transfer”.
- e. Ibu Dasiyem : “Iya, saya sering mendengar dan melihat tetangga melakukan transaksi di salah satu Agen BRILink di Desa Maoslor”.
- f. Ibu Ida : “Iya pernah dek, saya sering melihat spanduk di toko agen BRILink. Saya sering transaksi disana”.
- g. Ibu Adminah : “ya saya pernah mendengar dan melihat spanduk BRILink di toko agen BRILink karena kalau pencairan PKH bantuan sembako itu kita di toko agen BRILink aja”.

Peneliti juga mewawancarai nasabah dari agen Brilink “Toko Dini BRILink”. Adapun hasil wawancaranya

- a. Ibu Yatmi : “saya ketahui pemasaran BRILink terdapat spanduk didepan tempat Agen BRILink, ada juga yang bilang mengetahui BRILink dari tetangganya”.
- b. Ibu Sriyah : “Iya, saya pernah mendengar dari tetangga saya yang sudah melakukan transaksi di BRILink itu”.
- c. Ibu Diyem : “Iya. Saya pernah melihat spanduk yang terpasang di depan toko mba Dini ketika saya lewat di depan tokonya. Saya juga menggunakan jasa BRILink untuk keperluan trasfer keluar daerah. Dari spanduk itu bisa menarik perhatian saya dan juga masyarakat yang lain untuk melakukan transaksi disana”.
- d. Ibu Ineng : “Iya saya pernah melihat spanduk layanan BRILink di toko agen BRILink”.

- e. Ibu Sikas :“Iya pernah, dan saya sering melihat spanduk BRILink di toko agen BRILink”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, persepsi nasabah terhadap layanan BRILink sangat positif, dimana mereka mengetahui layanan ini melalui panca indra penglihatan dan pendengaran, seperti melihat spanduk yang terpasang di rumah dan gerai agen BRILink serta mendengar informasi dari sesama masyarakat, yang membuat agen BRILink dianggap sebagai solusi praktis untuk berbagai kebutuhan transaksi keuangan dan cukup dikenal luas di masyarakat setempat.

Selanjutnya peneliti mewawancarai mengenai dari mana nasabah mengetahui tentang layanan BRILink? Adapun hasil wawancara dengan nasabah dari agen BRILink “Hasnah Brilink”

- a. Bapak Karsim : “langsung dari pemilik Agen BRILink”.
- b. Ibu Fathonah : “Saya diberitahu langsung dari pemiik agen Brilink, Bu Putri”.
- c. Ibu Waroh : “Saya tau dari mulut ke mulut”.
- d. Ibu Rohmah mengungkapkan bahwa: “Saya mengetahui dari petugas bank. Karena saudara saya sempat bekerja di bank BRI”.
- e. Ibu Dasiyem : “Saya tahunya dari agennya secara langsung”.

Peneliti juga mewawancarai nasabah dari agen Brilink “Toko Dini BRILink”. Adapun hasil wawancaranya

- a. Ibu Yatmi : “Saya mendengar tentang layanan BRILink langsung dari seorang agen”.
- b. Ibu Sriyah : “ langsung di dekat rumah, Karena pemilik agennya deket dari rumah saya”.
- c. Ibu Diyem : “Dari agen BRILink”.
- d. Ibu Ineng bahwa : “ Saya tahu dari agen BRILinknya Ibu Dini”.
- e. Ibu Sikas : “Saya mengetahui tentang layanan BRILink dari plang yang ada didepan rumah agen BRILink”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, terlihat bahwa masyarakat Desa Maoslor sudah mengetahui layanan BRILink melalui Pemilik agen

BRILink, informasi dari mulut ke mulut, dan mendengar langsung dari petugas bank.

Dalam wawancara, peneliti menanyakan bagaimana perasaan informan sesudah menggunakan layanan BRILink? Adapun hasil wawancara dengan nasabah dari agen BRILink “Hasnah Brilink”

- a. Ibu Ida : “Ya saya senang, karena berkat layanan BRILink transaksi jadi lebih mudah”.
- b. Ibu Rohmah : “"Saya sangat puas karena mereka membantu saya. Artinya saya tidak perlu pergi ke bank untuk melakukan pembayaran cicilan bulanan. Saya tinggal kerumah atau ke gerai agen BRILink. Tidak ada waktu tunggu dan penyetoran pun cepat dan mudah."
- c. Ibu Adminah : “Sangat senang, karena sangat memudahkan dalam melakukan transaksi seperti saya sering Tarik tunai”.
- d. Ibu Waroh : “Tentunya saya sangat senang menggunakan BRILink karena saya sangat merasakan kemudahan terutama dalam hal transfer karena dengan bantuan dari agen BRILink kita tidak perlu jauh-jauh ke bank lagi antri jadi lama nanti”.
- e. Ibu Fathonah : “Eee senang, karena bias terbantu layanan ini membantu saya untuk bertransaksi seperti saya sering setor simpanan sama bayar listrik”.
- f. Ibu Dasiyem : “Sangat senang, karena dengan BRILink saya bisa lebih mudah bayar angsuran KUR”.

Peneliti juga mewawancarai nasabah dari agen Brilink “Toko Dini BRILink”. Adapun hasil wawancaranya

- a. Ibu Yatmi : “Memuaskan karena terbantu dalam melakukan transaksi”.
- b. Ibu Sriyah : “sangat senang, karena dapat membantu saya melakukan transaksi seperti saya sering transfer uang, bayar listrik dan bayar air juga dengan cepat”.
- c. Ibu Diyem : “Saya betul-betul sangat puas dengan layanan BRILink karena proses transaksinya sangat mudah dan cepat tanpa harus datang ke bank yang sering ramai transaksi”.

- d. Ibu Sikas : “Saya merasa puas melakukan transaksi di Agen BRILink. Caranya mudah dan cepat. Tinggal datang ke toko Agen BRILink tersebut kemudian langsung dilayani”.
- e. Ibu Ineng bahwa : “Saya senang dan puas bertransaksi di agen BRILink. Karena tempatnya dekat dan langsung dilayani. Saya juga tidak perlu pergi ke ATM untuk melakukan transfer. Selain itu biayanya juga sangat murah yaitu Cuma Rp 10.000 untuk transfer ke sesama rekening. Kalau beda rekening Rp 15.000 dan itu menurut saya biayanya sesuai dari pada saya harus ke ATM atau kantor BRI yang jaraknya dari rumah lumayan jauh dan harus mengantri juga”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar nasabah BRILink di Desa Maoslor sudah mengetahui dan aktif menggunakan layanan BRILink, dengan respon yang sangat positif. Nasabah merasa senang dan puas karena pelayanan yang diberikan sangat cepat, nyaman, ramah, dan tanggap terhadap kebutuhan mereka. Mereka mengapresiasi kemudahan melakukan transaksi tanpa harus pergi ke bank atau ATM, cukup dengan datang ke agen BRILink yang jaraknya dekat dan langsung dilayani tanpa perlu mengantri. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah lebih memperhatikan objek di sekitarnya, dan stimulus visual seperti spanduk BRILink yang terpasang di sekitar lingkungan mereka berpengaruh besar terhadap persepsi mereka, karena setelah melihat spanduk tersebut, mereka menjadi lebih fokus dan tertarik untuk menggunakan layanan BRILink, yang mereka anggap sangat membantu memenuhi kebutuhan transaksi keuangan sehari-hari.

Dalam wawancaranya, peneliti menanyakan mengenai hal apa saja yang membuat nasabah tertarik untuk melakukan transaksi menggunakan Layanan dan minat mereka sehingga ingin menggunakan layanan BRILink? Adapun hasil wawancara dengan nasabah dari agen BRILink “Hasnah Brilink”

- a. Bapak Karsim :“Yang pertama tidak harus capek ke bank, yang kedua lebih dekat”.

- b. Ibu Fathonah : “Memudahkan dalam proses transaksi, cepat, dan tidak ribet dalam melakukan transaksi itu jadinya buat saya tertarik menggunakan layanan BRILink”.
- c. Ibu Waroh : “Karena bisa dilakukan dimana saja, cepat pelayanannya, proses cepat dalam melakukan transaksi tidak mengantri lama seperti di bank atau di ATM”.
- d. Ibu Ida : “Karena ya memudahkanlah, tidak ribet-ribet mengantri di bank kan dengan layanan ini saya sangat merasa terbantu dalam hal melakukan transaksi”.
- e. Ibu Adminah : “Saya tertarik karena layanannya mudah, untuk saya yang lansia tidak tau layanan perbankan. Pertama layanannya mudah, tidak jauh, dekat kan juga dari rumah”.

Peneliti juga mewawancarai nasabah dari agen Brilink “Toko Dini BRILink”. Adapun hasil wawancaranya

- a. Ibu Yatmi : “Saya tertarik menggunakan BRILink karena proses transaksinya sangat cepat, mudah dan praktis. Waktu yang dibutuhkan pun sangat efisien karena tidak perlu mengantri jika ke ATM atau Bank. Pembayaran online saya lebih lancar dengan adanya BRILink di desa ini”.
- b. Ibu Sriyah mengungkapkan bahwa : “Saya awalnya biasa saja, tetapi tetangga saya selalu menyarankan ke BRILink untuk melakukan transfer atau tarik tunai karena sangat cepat dan lumayan dekat dari lokasi saya. Sangat menghemat waktu dan biaya, dan juga transaksinya sudah jelas, agennya juga bisa dipercaya. Saya merasa sangat terbantu”.
- c. Ibu Diyem : “Saya tertarik menggunakan jasa BRILink ini karena jaraknya dekat dengan rumah saya. caranya mudah, tinggal datang ke agen BRILink kemudian saya beritahukan ingin transfer terus langsung dilayani tanpa harus bingung”.
- d. Ibu Sikas : “Saya sangat tertarik karena perannya sangat penting. Apalagi sekarang serba online, jadi ketika saya ingin berbelanja online

dan terkadang tidak memiliki saldo ATM maka kehadiran BRILink mobile ini sangat membantu saya”.

- e. Ibu Ineng : “Saya tertarik menggunakan BRILink karena saya tidak perlu repot ke ATM atau ke kantor BRI untuk melakukan transaksi keuangan. Misalnya bayar listrik dan lain sebagainya”.

Dari hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa nasabah tertarik menggunakan layanan BRILink karena proses transaksi yang sangat mudah, cepat, dan terjangkau, dengan jarak agen yang dekat dan dapat ditempuh hanya dengan berjalan kaki, yang memudahkan nasabah yang rumahnya jauh dari kantor BRI atau ATM untuk menghindari antrean panjang di bank. Selain itu, layanan BRILink juga memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan secara aman dan nyaman, dengan faktor-faktor utama seperti kemudahan akses, kepraktisan dalam penggunaan, efisiensi waktu dan biaya, serta rekomendasi dari tetangga atau orang terdekat yang membuat layanan ini lebih dipercaya, sehingga menjadikan BRILink sebagai solusi praktis dan efektif untuk masyarakat dalam memenuhi kebutuhan transaksi keuangan sehari-hari, tanpa perlu repot pergi ke bank atau ATM.

Selanjutnya dalam wawancara peneliti menanyakan mengenai sejak kapan masyarakat desa maoslor menggunakan layanan BRILink? Adapun hasil wawancara dengan nasabah dari agen BRILink “Hasnah Brilink”.

- a. Bapak Karsim : “Sejak pertama buka BRILink di dekat rumah kita, saya sudah menggunakan BRILink”.
- b. Ibu Fathonah : “Saya menggunakan BRILink sejak tahun 2019”.
- c. Ibu Adminah : “Saya menggunakan BRILink sejak seiring dengan perkembangan teknologi dan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan perbankan yang lebih mudah diakses”.
- d. Ibu Ida dan Ibu Rohmah : “Saya pakai BRILink itu dari sejak tahun 2019 sih sampai sekarang”.

Berdasarkan pernyataan diatas, maka dapat diketahui bahwa Secara keseluruhan, masyarakat Desa Maoslor telah mulai menggunakan layanan

BRILink sejak tahun 2019 dan 2020, dengan beberapa nasabah seperti Bapak Karsim dan Ibu Sriyah yang mulai lebih awal ketika agen dibuka. Keberadaan agen yang mudah diakses dan dukungan dari anggota keluarga untuk memahami layanan perbankan menjadi faktor penting dalam layanan BRILink oleh masyarakat.

Dalam wawancara, nasabah juga tidak hanya mengetahui tentang layanan BRILink sebagai tempat untuk melakukan transaksi seperti transfer, namun berbagai transaksi bisa dilakukan mulai dari setoran cicilan perbulan, setor tunai, tarik tunai, bayar listrik dan bayar air. Hal tersebut diungkapkan nasabah dari agen BRILink “Hasnah Brilink”.

- a. Bapak Karsim : “Iya saya tahu, kan tempat untuk melakukan transaksi, contohnya seperti transfer uang antar bank maupun transfer sesama bank, tarik tunai, setor tunai dan lainnya”.
- b. Ibu Fathonah : “Tentu saya mengetahuinya, layanan ini kan tempat untuk melakukan transaksi, Layanan ini sangat membantu kita bertransaksi seperti isi ulang pulsa, bayar listrik, air, transfer, setoran simpanan, pembayaran BRIVA dan lainnya”.
- c. Ibu Waroh : “Layanan tersebut kan tempat kita melakukan transaksi transaksi seperti halnya transfer, tarik tunai, setoran simpanan, bayar listrik, bayar air, BPJS dan lain sebagainya melalui agen BRILink”.
- d. Ibu Ida : “Tentu saya tau Layanan BRILink tidak hanya dikenal sebagai tempat untuk transfer uang, tetapi juga sebagai solusi praktis untuk berbagai kebutuhan transaksi keuangan sehari-hari”.
- e. Ibu Rohmah : “Layanan tersebut kan tempat kita melakukan transaksitransaksi seperti halnya transfer, tarik tunai, setoran simpanan, bayar listrik, bayar air, BPJS dan lain sebagainya melalui agen BRILink”.

Adapun yang diungkapkan oleh nasabah dari agen BRILink “Toko Dini BRILink”.

- a. Ibu Yatmi : “Iya saya tahu karena saya kesana untuk melakukan pembayaran BPJS tiap bulan. Selain langsung ke tokonya bisa juga di

telfon saja untuk bayarkan ka tagihan BPJS ku nanti ku bayar kalau sewaktu-waktu lewatka depan tokonya”.

- b. Ibu Sriyah : “Iya saya tahu layanan tempat orang-orang untuk melakukan transaksi kan seperti transfer uang, setor tunai, tarik tunai, bayar listrik, bayar air dan lainnya sesuai sama kebutuhan kita”.
- c. Ibu Diyem : ”Saya tahu karena saya sudah berlangganan disini setiap bulanyanya buat bayar wifi juga tempatnya dekat dari rumah”.
- d. Ibu Sikas : “Layanan Agen Brilink selain buat transaksi juga dapat mengambil bantuan dari desa contohnya PKH”.
- e. Ibu Ineng : “Iya saya tahu, BRILink merupakan tempat untuk melakukan transaksi karena saya sering transfer di agen BRILink selain tranfer saya juga sering membeli pulsa disini”.

Dari hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa unsur- unsur dari persepsi sudah terpenuhi dengan baik sehingga dikatakan pemahaman masyarakat di desa maoslor terhadap BRILink sudah sangat baik. Dan mendorong masyarakat menggunakan layanan BRILink dapat membantu masyarakat jika ingin melakukan transaksi perbankan. Di kalangan masyarakat BRILink ini sangat membantu karena menghemat waktu, dan pelayanan yang baik, cepat dan praktis serta biaya administrasinya masih bisa dikondisikan dengan kantong masyarakat. Dapat diketahui bahwa informan terkait dengan layanan BRILink yang termasuk dari layanan bank konvensional bagi masyarakat selaku informan tidak jadi masalah karena dapat memudahkan informan untuk bertransaksi.

2. Langkah – Langkah Strategi Agen BRILink Dalam Meningkatkan Inklusi Keuangan di Desa Maoslor

Strategi agen BRILink dalam meningkatkan inklusi keuangan merujuk pada serangkaian rencana dan tindakan yang dilakukan oleh agen BRILink untuk memastikan bahwa layanan perbankan dan keuangan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, terutama yang berada di daerah terpencil atau kurang terlayani. Strategi ini bertujuan untuk mengatasi

berbagai hambatan yang menghalangi masyarakat dari mendapatkan layanan keuangan yang memadai.

Tujuan dari strategi ini adalah untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam sistem keuangan formal, yang dapat membawa dampak positif bagi kesejahteraan ekonomi masyarakat, mendorong pertumbuhan usaha kecil, dan meningkatkan kualitas hidup secara keseluruhan. Dengan meningkatkan inklusi keuangan, agen BRILink dapat membantu masyarakat mengakses modal, melakukan transaksi dengan aman, serta merencanakan keuangan mereka dengan lebih baik.

Strategi peningkatan inklusi keuangan di desa telah berubah signifikan. Dulu, akses ke layanan keuangan terbatas pada bank besar dengan cabang jauh dan proses rumit. Masyarakat desa harus menempuh jarak jauh untuk transaksi keuangan, yang mempersulit akses mereka. Namun, dengan berkembangnya teknologi finansial dan hadirnya agen BRILink, kini masyarakat desa bisa mengakses layanan keuangan dengan mudah, cepat, dan terjangkau, seperti transfer, setor tunai, dan pembayaran tagihan, tanpa harus pergi ke bank atau ATM. Agen BRILink juga mendorong peningkatan literasi keuangan dan pemahaman tentang pengelolaan keuangan pribadi, memberi dampak positif bagi kesejahteraan ekonomi masyarakat desa, terutama yang berada di daerah terpencil.

Peneliti melakukan wawancara dengan pemilik usaha agen BRILink "Hasnah BRILink" mengenai tentang peran anda sebagai agen BRILink dan layanan apa saja yang anda tawarkan kepada masyarakat di Desa Maoslor. Adapun hasil wawancaranya dengan pemilik agen BRILink "Hasnah Brilink".

Mba putri mengungkapkan bahwa: " Sebelumnya Saya membuka usaha agen BRILink di Desa Maoslor karena melihat kebutuhan masyarakat yang kesulitan mengakses layanan perbankan, mengingat jarak ke bank atau ATM yang cukup jauh, serta keterbatasan pengetahuan mereka tentang transaksi perbankan. Banyak dari mereka yang belum familiar dengan teknologi perbankan dan kesulitan melakukan transaksi keuangan seperti

transfer, tarik tunai, atau pembayaran tagihan. Dengan membuka agen BRILink, saya ingin memberikan solusi yang memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan keuangan yang mereka butuhkan dengan cara yang lebih praktis, cepat, dan terjangkau, tanpa harus melakukan perjalanan jauh atau mengantri lama di bank. Agen BRILink hadir sebagai jembatan antara bank dan masyarakat desa, memberikan kemudahan serta meningkatkan inklusi keuangan di Desa Maoslor”.

Adapun wawancara dengan Ibu Dini selaku pemilik usaha agen “Toko Dini BRILink” beliau mengatakan bahwasanya: “Saya menjadi agen BRILink sejak tahun 2022. Layanan yang saya tawarkan ke masyarakat yaitu transfer, pembelian voucher listrik, dan pembayaran BPJS. Dengan adanya layanan BRI ini dapat membantu dan memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Karena rata-rata masyarakat Desa Maoslor memakai kilometer berbayar jadi belinya bisa kesini atau lewat telfon saja. Untuk pembayaran BPJS juga bisa kesini. Bisa menghemat waktu dan biaya, mengapa saya membuka agen di desa ini karena di desa ini untuk melakukan layanan perbankan ke unit Banknya langsung cukup lumayan jauh dari desa jadi saya membuka agen ini untuk mempermudah masyarakat untuk melakukan layanan perbankan. Pihak BRI memberikan SOP secara lisan, dan kita sebagai agen juga menjalankan prosedurnya sesuai dari ketentuan BRI”.

Dari wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa baik Mba Putri sebagai agen BRILink maupun Bu Dini sebagai pemilik usaha agen "Toko Dini BRILink" memiliki alasan yang serupa dalam membuka usaha agen BRILink di Desa Maoslor. Keduanya melihat kebutuhan masyarakat yang kesulitan mengakses layanan perbankan karena jarak yang jauh ke unit bank atau ATM serta keterbatasan pengetahuan tentang transaksi perbankan. Mba Putri membuka agen BRILink untuk memberikan solusi yang memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan keuangan yang praktis, cepat, dan terjangkau, serta menghindari perjalanan jauh atau antri di bank. Sementara itu, Bu Dini membuka agen BRILink karena ingin membantu masyarakat

dengan menyediakan layanan transfer, pembelian voucher listrik, dan pembayaran BPJS yang lebih efisien dan dekat dengan mereka. Kedua agen menjalankan layanan dengan mengikuti prosedur yang diberikan oleh pihak BRI, yang membuat mereka berperan penting dalam meningkatkan inklusi keuangan di Desa Maoslor, memberikan kemudahan, dan menghemat waktu serta biaya bagi masyarakat setempat.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan pemilik usaha Agen BRILink “Hasnah BRILink” mengenai bagaimana cara mengenalkan layanan perbankan kepada masyarakat desa yang sebelumnya tidak memiliki akses ke Bank. Adapun hasil wawancaranya dengan pemilik agen BRILink “Hasnah Brilink”.

Mba putri mengungkapkan bahwa: “Sebagian besar masyarakat di Desa Maoslor sebelumnya memang belum familiar dengan layanan perbankan, apalagi yang berbasis digital. Untuk itu, langkah pertama yang saya lakukan adalah mendekati diri dengan warga melalui pendekatan personal. Saya sering mengunjungi rumah-rumah warga dan mengadakan pertemuan kecil di balai desa untuk menjelaskan tentang manfaat layanan perbankan, seperti menabung, transfer uang, dan pembayaran tagihan, yang semuanya bisa dilakukan melalui layanan Brilink”.

Adapun wawancara dengan Ibu Dini selaku pemilik usaha agen “Toko Dini BRILink” beliau mengatakan bahwasanya : “Saya memulainya dengan mengidentifikasi kebutuhan mereka. Di Desa Maoslor, banyak yang terlibat dalam pertanian dan usaha kecil, jadi saya fokus pada cara-cara yang memudahkan mereka mengakses layanan keuangan untuk kegiatan sehari-hari. Misalnya, mereka bisa menabung untuk modal usaha, mengirim uang ke keluarga yang tinggal jauh, atau membayar pembelian barang. Saya juga menjelaskan bahwa agen BRILink ini hadir untuk memberikan solusi bagi mereka yang sebelumnya kesulitan mengakses bank”.

Dari wawancara dengan Mba Putri dan Ibu Dini, dapat disimpulkan bahwa kedua agen BRILink di Desa Maoslor, memiliki pendekatan yang sangat personal dalam memperkenalkan layanan perbankan digital kepada

masyarakat yang sebelumnya kurang familiar dengan layanan tersebut. Kedua agen ini juga menunjukkan peran penting mereka dalam mengedukasi masyarakat Desa Maoslor mengenai kemudahan layanan perbankan digital melalui pendekatan yang disesuaikan dengan kebutuhan dan keadaan warga setempat.

]]Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan pemilik usaha Agen BRILink “Hasnah BRILink” mengenai mengapa inklusi keuangan penting bagi masyarakat di Desa Maoslor. Adapun hasil wawancaranya dengan pemilik agen BRILink “Hasnah Brilink”.

Mba putri mengungkapkan bahwa: “Menurut saya Inklusi keuangan itu sangat penting bagi masyarakat di desa Maoslor karena banyak warga yang belum memiliki akses yang memadai terhadap layanan perbankan atau keuangan. Dengan inklusi keuangan, mereka bisa lebih mudah menabung, atau bahkan mengikuti program asuransi. Hal ini membantu mereka untuk meningkatkan kualitas hidup, baik dari segi ekonomi maupun sosial. Misalnya, ibu rumah tangga bisa memanfaatkan layanan pembayaran digital untuk mempermudah transaksi. Dengan begitu, inklusi keuangan membuka peluang yang lebih besar bagi mereka untuk maju dan berkembang”.

Adapun wawancara dengan Ibu Dini selaku pemilik usaha agen “Toko Dini BRILink” beliau mengatakan bahwasanya: “Sangat penting mba. Karena Inklusi keuangan didesa ini memberi mereka kemudahan dalam bertransaksi tanpa harus pergi jauh ke kota. Jadi, secara keseluruhan, inklusi keuangan memberikan kestabilan dan peluang ekonomi yang lebih baik bagi masyarakat di desa”.

Berdasarkan wawancara dengan Mba Putri dan Ibu Dini, dapat disimpulkan bahwa menekankan bahwa inklusi keuangan tidak hanya memberi akses ke layanan keuangan yang lebih luas, tetapi juga membuka peluang baru untuk mengelola ekonomi pribadi dan usaha yang lebih efisien di desa Maoslor.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan pemilik usaha Agen BRILink “Hasnah BRILink” mengenai alasan menjadi agen BRILink

itu apa serta mengapa harus layanan BRILink. Adapun hasil wawancaranya dengan pemilik agen BRILink “Hasnah Brilink”.

Mba Putri selaku agen BRILink ditoko “Hasnah BRILink” pada saat diwawancarai mengungkapkan bahwa: Saya memilih menjadi agen BRILink karena peluang usaha ini sangat cocok dengan prinsip-prinsip yang saya anut, yaitu prinsip keuangan syariah. Saya ingin membantu masyarakat di sekitar saya yang kesulitan mengakses layanan perbankan, terutama di daerah yang jauh dari cabang bank. Selain itu, saya merasa bahwa BRILink memberikan kesempatan untuk berbisnis tanpa melanggar aturan-aturan syariah, karena layanan yang ditawarkan bebas dari unsur riba (bunga) dan tidak mengandung ketidakpastian (gharar) yang berlebihan.”

Adapun wawancara dengan Ibu Dini selaku pemilik usaha agen “Toko Dini BRILink” Ibu Dini selaku Agen “Dini BRILink” beliau mengatakan bahwasanya: Alasan saya menjadi agen BRILink adalah karena saya ingin memberikan kemudahan bagi masyarakat sekitar yang selama ini kesulitan mengakses layanan perbankan, khususnya yang berbasis syariah. Saya juga melihat potensi besar untuk membuka usaha ini karena saya bisa mendapatkan penghasilan tambahan, dan lebih penting lagi, saya bisa membantu masyarakat yang lebih membutuhkan akses keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah”.

Hasil wawancara dengan kedua pemilik agen BRILink diatas menunjukkan bahwa mereka memilih untuk menjadi agen BRILink karena fokus pada pemenuhan kebutuhan masyarakat akan layanan keuangan yang mudah diakses dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Mereka menyadari bahwa dengan menjalankan usaha ini, mereka tidak hanya memperoleh keuntungan finansial, tetapi juga dapat memberikan akses keuangan yang adil, transparan, dan bebas dari unsur riba (bunga) serta ketidakpastian (gharar). Keberadaan agen BRILink di daerah-daerah yang jauh dari cabang bank memungkinkan masyarakat untuk menikmati layanan perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah tanpa khawatir terlibat dalam transaksi yang melanggar hukum Islam. Ini menjadi bentuk nyata dari

inklusi keuangan yang berlandaskan pada prinsip keadilan dan kesejahteraan bersama.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan pemilik usaha Agen BRILink “Hasnah BRILink” mengenai apakah ada kendala yang ditemui selama menjadi agen BRILink. Adapun hasil wawancaranya dengan pemilik agen BRILink “Hasnah Brilink”.

Mba putri selaku agen BRILink ditoko “Hasnah BRILink” pada saat diwawancarai mengungkapkan bahwa: “Kendala utama yang saya alami adalah seringnya gangguan teknis saat melakukan transaksi. Terkadang, sistem down atau koneksi internet yang tidak stabil dapat menghambat proses transaksi. Ini membuat nasabah merasa kecewa, terutama jika mereka sudah antri lama”.

Adapun wawancara dengan Ibu Dini selaku pemilik usaha agen “Toko Dini BRILink” Ibu Dini selaku Agen “Dini BRILink” beliau mengatakan bahwasanya: “Salah satu kendala yang sering saya hadapi adalah kurangnya pengetahuan masyarakat tentang layanan perbankan. Banyak yang belum memahami cara menggunakan layanan BRILink, sehingga saya perlu lebih banyak waktu untuk menjelaskan”.

Berdasarkan wawancara dengan Mba Putri dan Ibu Dini, beberapa kendala yang dihadapi selama menjadi agen BRILink meliputi gangguan teknis pada sistem, koneksi internet yang tidak stabil, serta kurangnya pemahaman masyarakat mengenai layanan perbankan. Kendala-kendala ini menuntut agen untuk lebih proaktif dalam memberikan edukasi dan pelayanan yang baik kepada nasabah agar dapat mengatasi masalah yang muncul dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan BRILink.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara mengenai bagaimana respons masyarakat terhadap layanan BRILink di Desa Maoslor, apakah ada perubahan signifikan yang dilihat? Adapun hasil wawancaranya dengan pemilik agen BRILink “Hasnah Brilink”.

Mba putri mengungkapkan bahwa : “Respons masyarakat sangat positif. Dulu, mereka menganggap layanan perbankan itu rumit dan sulit diakses, tapi setelah ada BRILink, mereka merasa lebih dekat dengan perbankan. Banyak yang akhirnya membuka rekening tabungan dan menggunakan layanan digital untuk transaksi sehari-hari. Ada juga warga yang sudah mulai memanfaatkan fasilitas transfer untuk mengirim uang ke keluarga di luar kota. Saya melihat peningkatan transaksi, dan ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin percaya dan nyaman dengan sistem perbankan”.

Adapun wawancara dengan Ibu Dini selaku pemilik usaha agen “Toko Dini BRILink” beliau mengatakan bahwasanya: “Respons masyarakat terhadap layanan BRILink di Desa Maoslor sangat positif. Sebelumnya, warga kesulitan mengakses layanan perbankan karena jarak yang jauh ke bank. Dengan adanya BRILink, mereka kini bisa melakukan berbagai transaksi seperti setor dan tarik tunai, serta transfer, dengan lebih mudah dan cepat di desa mereka”.

Berdasarkan wawancara dengan Mba Putri dan Ibu Dini, dapat disimpulkan bahwa layanan BRILink telah memberikan dampak yang sangat positif bagi masyarakat di Desa Maoslor. Sebelum ada BRILink, banyak warga kesulitan mengakses layanan perbankan karena jarak yang jauh ke bank. Namun, dengan hadirnya BRILink, mereka kini dapat melakukan berbagai transaksi, seperti setor dan tarik tunai, serta transfer uang, dengan lebih mudah dan cepat. Masyarakat merasa lebih dekat dengan sistem perbankan, yang terbukti dengan meningkatnya jumlah orang yang membuka rekening tabungan dan memanfaatkan layanan digital untuk transaksi sehari-hari. Kepercayaan masyarakat terhadap sistem perbankan juga semakin tinggi, dengan banyak yang memanfaatkan fasilitas transfer untuk mengirim uang ke keluarga di luar kota.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan pemilik usaha Agen BRILink “Hasnah BRILink” mengenai langkah-langkah strategi agen

BRILink dalam meningkatkan inklusi keuangan di Desa Maoslor. Adapun hasil wawancaranya dengan pemilik agen BRILink “Hasnah Brilink”.

Mba putri mengungkapkan bahwa: “Langkah pertama yang saya lakukan adalah meningkatkan sosialisasi tentang layanan BRILink. Saya sering mengadakan pertemuan dengan masyarakat untuk menjelaskan produk dan layanan yang tersedia. Selain itu, saya juga memanfaatkan media sosial untuk menjangkau lebih banyak orang. Dengan informasi yang jelas, masyarakat menjadi lebih tertarik untuk mencoba layanan perbankan. Saya juga bekerja sama dengan tokoh masyarakat dan perangkat desa untuk memperluas jaringan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat. Dengan adanya dukungan dari mereka, masyarakat lebih terbuka untuk menggunakan layanan kami”.

Adapun wawancara dengan Ibu Dini selaku pemilik usaha agen “Toko Dini BRILink” beliau mengatakan bahwasanya: “Saya fokus pada pelayanan yang cepat dan responsif. Setiap kali ada masalah atau pertanyaan dari nasabah, saya berusaha untuk segera memberikan solusi. Dengan pelayanan yang baik, masyarakat akan merasa nyaman dan lebih percaya untuk menggunakan layanan BRILink.” Ibu Dini juga menyebutkan pentingnya edukasi: “Edukasi kepada masyarakat sangat penting. Saya rutin memberikan informasi mengenai cara menggunakan layanan, manfaat dari layanan perbankan, dan pentingnya manajemen keuangan. Hal ini membantu masyarakat untuk lebih paham dan mengurangi rasa takut dalam bertransaksi”.

Dari hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa agen BRILink di Desa Maoslor memiliki pendekatan yang komprehensif dalam meningkatkan inklusi keuangan Strategi-strategi ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam sistem keuangan formal, tetapi juga untuk memberikan dampak positif bagi kesejahteraan ekonomi dan kualitas hidup masyarakat di Desa Maoslor. Dengan pendekatan yang proaktif dan fokus pada kebutuhan masyarakat, agen BRILink berkontribusi secara signifikan terhadap inklusi keuangan di daerah tersebut.

Adapun peneliti mewawancarai pemilik usaha agen BRILink tentang harapan apa agen BRILink Terhadap masyarakat yang dimana sebagai perantara antara masyarakat dan layanan perbankan, pemilik agen memiliki harapan yang besar terhadap masyarakat di Desa Maoslor. Adapun hasil wawancaranya dengan pemilik agen BRILink “Hasnah Brilink”.

Menurut Mba putri selaku agen BRILink ditoko “Hasnah BRILink” pada saat diwawancarai mengungkapkan bahwa : “Saya berharap masyarakat semakin memahami pentingnya manajemen keuangan dan cara menggunakan layanan perbankan dengan baik. Saya berharap dapat memberikan informasi yang cukup agar masyarakat tidak hanya menggunakan layanan BRILink, tetapi juga memahami produk dan layanan perbankan lainnya”.

Adapun wawancara dengan Ibu Dini selaku pemilik usaha agen “Toko Dini BRILink” beliau mengatakan bahwasanya: “Saya berharap dapat membangun hubungan yang baik dan saling percaya dengan masyarakat. Dengan demikian, masyarakat merasa nyaman dan aman dalam melakukan transaksi”.

Dari hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa pemilik agen BRILink di Desa Maoslor, baik Mba Putri dari agen "Hasnah BRILink" maupun Ibu Dini dari "Toko Dini BRILink", memiliki harapan besar terhadap masyarakat. Mba Putri berharap agar masyarakat semakin memahami pentingnya manajemen keuangan dan cara menggunakan layanan perbankan dengan baik, serta mendapatkan informasi yang cukup agar mereka tidak hanya bergantung pada layanan BRILink, tetapi juga memahami berbagai produk dan layanan perbankan lainnya. Sementara itu, Ibu Dini berharap dapat membangun hubungan yang baik dan saling percaya dengan masyarakat, sehingga masyarakat merasa nyaman dan aman dalam melakukan transaksi. Kedua agen BRILink ini berperan sebagai perantara penting yang tidak hanya menyediakan layanan keuangan, tetapi juga mengedukasi masyarakat agar lebih melek keuangan dan merasa aman dalam bertransaksi.

3. Keuntungan Yang Di Peroleh Masyarakat Dengan Adanya Brilink di Desa Maoslor

Keberadaan layanan BRILink di Desa Maoslor memberikan keuntungan signifikan baik bagi masyarakat maupun pemilik usaha agen BRILink. Bagi masyarakat, agen BRILink menyediakan akses mudah dan dekat ke layanan perbankan yang sebelumnya sulit dijangkau karena jarak yang jauh ke bank atau ATM. Mereka kini bisa melakukan transaksi seperti transfer uang, tarik tunai, pembayaran tagihan BPJS, pembelian pulsa, dan setoran tunai secara langsung di agen terdekat, menghemat waktu dan biaya transportasi. Selain itu, agen BRILink berperan penting dalam meningkatkan literasi keuangan masyarakat dengan memberikan edukasi tentang cara menggunakan layanan perbankan, yang pada gilirannya meningkatkan pemahaman mereka terhadap pengelolaan keuangan pribadi. Hal ini turut mempercepat inklusi keuangan, memungkinkan masyarakat desa berpartisipasi dalam sistem keuangan formal yang lebih efisien dan mudah diakses. Bagi pemilik agen BRILink, keberadaan usaha ini memberikan penghasilan tambahan dari komisi setiap transaksi yang dilakukan oleh masyarakat. Selain itu, mereka turut berperan dalam pemberdayaan ekonomi lokal dengan menyediakan solusi perbankan yang praktis dan terjangkau bagi masyarakat yang kesulitan mengakses layanan keuangan. Keberadaan agen BRILink di Desa Maoslor tidak hanya meningkatkan kemudahan dan keamanan transaksi keuangan, tetapi juga mendorong pertumbuhan ekonomi desa secara keseluruhan dengan memperkuat peran agen lokal dalam sistem keuangan digital.. Ada beberapa keuntungan dari layanan BRILink yang diberikan kepada nasabah serta agen BRILink.

Peneliti melakukan wawancara dengan nasabah agen BRILink mengenai tentang keuntungan apa yang dirasakan nasabah dengan adanya agen BRILink di desa Maoslor? Adapun hasil wawancara dengan nasabah dari agen BRILink “Hasnah Brilink.”

- a. Ibu Adminah : “Menurut saya sih sangat bermanfaat karena dapat dijangkau dan lebih mudah untuk melakukan transaksi apalagi kalau yang nggak punya motor kan jadi bisa langsung transaksi di agen BRILink”.
- b. Ibu Fathonah : “Dapat, sangat memberikan manfaat seperti tidak perlu jauh-jauh ke bank antri karena dengan layanan tersebut masyarakat tentunya akan dimudahkan sekali dalam bertransaksi”.
- c. Ibu Waroh : “sangat memberikan manfaat karena saya menggunakan layanan BRILink dikarenakan layanan yang mudah tanpa perlu ribet karena dibantu oleh agen atau pemilik toko jadi tidak usah melakukan transaksi sendiri”.
- d. Ibu Rohmah : “Iya tentunya akan bermanfaat untuk masyarakat karena layanan ini dapat memudahkan masyarakat dalam proses transaksi tanpa menyulitkan masyarakat”.
- e. Ibu Ida : “Adanya BRILink ini tentunya akan bermanfaat untuk masyarakat yang belum tau layanan perbankan layanan ini dapat memudahkan masyarakat dalam proses transaksi tanpa menyulitkan masyarakat dan tanpa harus ngantri”.

Adapun yang diungkapkan oleh nasabah dari agen BRILink “Toko Dini BRILink”.

- a. Ibu Yatmi : “Alasan saya pakai BRILink ya, karena dekat dengan rumah dan lokasinya cukup terjangkau serta tidak perlu repot-repot ke bank atau ATM terdekat karena letak banknya jauh dari perkampungan dan mesin ATM-nya juga cukup jauh, jadi BRILink ini merupakan alternatif yang sangat bagus”.
- b. Ibu Sriyah :”Tentunya bermanfaat sekali bagi masyarakat terutama seperti kita yang di desa karena kebanyakan masyarakat di desa itu ingin serba praktis tanpa ingin ribet kan”.
- c. Ibu Diyem : “Jelas bermanfaat karena bagi masyarakat yang tidak terlalu mengetahui tentang teknologi dengan adanya layanan tersebut akan menjadi lebih tahu dalam melakukan transaksi perbankan”.

- d. Ibu Ineng : “Bahwa dengan layanan BRILink yang bisa dilakukan kapanpun dan dimanapun tanpa meneganal waktu memudahkan saya yang bekerja di PT sendiri yang pulangny malam jadi kalau saya ingin mengambil uang tidak perlu langsung datang kebank atau ke ATM terdekat yang ada didesa, jadi langsung ke Agen BRILink tetangga saya yang ada disamping rumah jadi lebih dekat cepet serta menghemat waktu”.
- e. Ibu Sikas : “Menggunakan layanan BRILink layanan yang mudah dan juga tidak perlu mengantri seperti kita transaksi dibank langsung yang harus mengantri panjang dan memakan waktu yang lama dengan menggunakan BRILink jadi menghemat waktu serta dekat dengan lokasi rumah saya yang masih didesa pelosok”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa layanan BRILink di Desa Maoslor memberikan keuntungan besar bagi masyarakat, dengan sebagian informan mengungkapkan bahwa layanan ini sangat bermanfaat, sementara yang lainnya menyatakan bahwa layanan BRILink hanya bermanfaat dalam mempermudah akses, efisiensi waktu, dan kenyamanan dalam melakukan transaksi keuangan, terutama bagi mereka yang sebelumnya kesulitan mengakses layanan perbankan karena jarak yang jauh atau keterbatasan pengetahuan tentang teknologi.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan nasabah agen BRILink mengenai kendala yang dirasakan masyarakat dalam bertransaksi terhadap layanan BRILink? Adapun hasil wawancara dengan nasabah dari agen BRILink “Hasnah Brilink”.

- a. Ibu Dasiyem : “meskipun transaksi berhasil, struk tidak keluar, yang dapat menimbulkan kebingungan dan ketidakpastian”.
- b. Ibu Adminah dan Ibu Fathonah : “Biaya administrasi untuk transfer, terutama ke bank lain, dianggap terlalu mahal. Ini menjadi kendala bagi masyarakat yang ingin menggunakan layanan tetapi terbentur biaya”.

- c. Ibu Ida : “mereka kesulitan mendapatkan informasi yang cepat dan jelas terkait layanan BRILink. Ketidakjelasan ini dapat menghambat masyarakat dalam menggunakan layanan secara optimal”.
- d. Ibu Rohmah : “Kurangnya pengetahuan Masyarakat yang awam mungkin belum sepenuhnya memahami cara menggunakan layanan BRILink. Kurangnya sosialisasi dan edukasi tentang produk dan layanan BRILink bisa menjadi penghalang bagi mereka untuk memanfaatkan layanan tersebut dengan baik”.

Adapun yang diungkapkan oleh nasabah dari agen BRILink “Toko Dini BRILink”.

- a. Ibu Yatmi : “berharap agar agen BRILink dapat mengembangkan lebih banyak produk atau layanan. Saat ini, masyarakat mungkin merasa bahwa layanan yang tersedia masih terbatas dan belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan mereka”.
- b. Ibu Sriyah : “Banyak transaksi yang terganggu oleh masalah teknis seperti sistem yang down, koneksi internet yang tidak stabil, atau perangkat yang tidak berfungsi dengan baik. Hal ini dapat menyebabkan keterlambatan atau kegagalan transaksi”.
- c. Ibu Diyem: “Biaya administrasi atau biaya layanan yang dianggap terlalu mahal dapat menjadi penghalang bagi masyarakat untuk melakukan transaksi. Ini terutama berlaku untuk transfer antar bank atau layanan tertentu yang memerlukan biaya tambahan”.
- d. Ibu Ineng : “Bagi masyarakat yang memiliki waktu terbatas, jam operasional bank atau agen yang terbatas dapat menjadi kendala. Mereka mungkin tidak bisa melakukan transaksi di luar jam kerja”.
- e. Ibu Sikas : “Beberapa masyarakat, terutama yang berada di daerah terpencil, mungkin tidak memiliki akses yang memadai ke agen perbankan atau lokasi transaksi yang dekat, sehingga menyulitkan mereka untuk melakukan transaksi secara langsung”.

Berdasarkan wawancara dengan beberapa nasabah agen BRILink di Desa Maoslor ini Kendala-kendala yang dihadapi oleh masyarakat dalam

bertransaksi di layanan BRILink meliputi gangguan teknis, biaya administrasi yang tinggi, kurangnya informasi yang jelas, keterbatasan pengetahuan tentang penggunaan layanan, keterbatasan produk dan layanan, masalah koneksi dan perangkat, keterbatasan waktu, serta aksesibilitas yang terbatas. Mengidentifikasi dan mengatasi kendala-kendala ini sangat penting untuk meningkatkan pengalaman. Masyarakat dalam menggunakan layanan BRILink dan memenuhi kebutuhan mereka secara lebih efektif.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan nasabah agen BRILink mengenai bagaimana harapan masyarakat terhadap layanan BRILink? Adapun hasil wawancara dengan nasabah dari agen BRILink “Hasnah Brilink”.

- a. Ibu Dasiyem : “Harapan saya semoga kedepannya layanan BRILink dapat lebih maju lagi dan tidak sering gangguan”.
- b. Ibu Adminah : “Perlu ditingkatkan agar pelayanannya lebih baik ya.”
- c. Ibu Ida : “Harapan saya, semoga kalau ada informasi apapun terkait dengan BRILink kita cepat di kasi tahu oleh agen BRILink”.
- d. Ibu Rohmah : “Harapan saya terkait dengan layanan BRILink ini agar kedepannya lebih ditingkatkan lagi layanannya karena sering terjadi error atau gangguan seperti halnya ketika saya melakukan transfer uang, transaksinya berhasil tapi struknya tidak keluar”.
- e. Ibu Fathonah : “Harapan saya agar layanan BRILink tetap bisa digunakan, agar BRILink pelayanannya tetap baik pada konsumen sehingga tidak membuat konsumen kecewa”.

Adapun yang diungkapkan oleh nasabah dari agen BRILink “Toko Dini BRILink”.

- a. Ibu Yatmi : “Harapan saya semoga BRILink tidak sering gangguan, biaya administrasi BRILink bisa lebih terjangkau lagi terutama biaya transfer ke bank lain yang 0 sampai 2 juta aja 15 rb menurut saya itu sih kemahalan apalagi yang 2 juta keatas itu 20 rb biaya administrasinya”.

- b. Ibu Sriyah : “Harapan saya semoga BRILink tidak sering gangguan lagi”.
- c. Ibu Diyem : “Harapan saya untuk biaya administrasinya agar lebih terjangkau terutama layanan antar bank lain”.
- d. Ibu Ineng : “Harus ditingkatkan lagi agar tidak gangguan lagi saat bertransaksi”.
- e. Ibu Sikas : “Harapan saya terkhusus untuk layanan BRILink yang ada di Desa ini agar kedepannya bisa mengembangkan layanan/ produk lain dari BRILink ini karena kita tidak bisa menduga bagaimana kebutuhan masyarakat kedepannya. Saya juga harap bagi pihak BRI khususnya Pemilik Agen BRILink untuk lebih memperluas lagi jaringan hingga ke pelosok-pelosok desa. Meningkatkan sosialisasi tentang layanan BRILink. Agar masyarakat yang belum tahu atau masyarakat awam lebih paham dan merasakan kemudahan”.

Dari wawancara dengan beberapa nasabah agen BRILink di Desa Maoslor, dapat disimpulkan beberapa harapan dan masukan masyarakat terkait layanan BRILink. Dengan demikian, harapan masyarakat terhadap layanan BRILink menunjukkan keinginan untuk mendapatkan layanan yang lebih baik, lebih terjangkau, dan lebih responsif terhadap kebutuhan mereka. Keberadaan BRILink sangat penting dalam memberikan akses perbankan yang lebih luas, dan feedback dari nasabah ini dapat menjadi masukan berharga untuk perbaikan layanan di masa depan.

Adapun Keuntungan yang diberikan BRI yang diberikan kepada para nasabah yang tergabung menjadi agen BRILink karena BRI juga pastinya memberikan keuntungan bagi para mitra yang bergabung dan ikut serta dalam memajukan perusahaan dengan bergabung kedalam layanan BRILink.

Peneliti melakukan wawancara dengan pemilik usaha agen BRILink mengenai tentang Apa saja keuntungan yang Anda rasakan sebagai pemilik usaha agen BRILink di Desa Maoslor? Adapun hasil wawancara dengan pemilik usaha agen BRILink “Hasnah Brilink.”

Mba putri mengungkapkan bahwa : “Keuntungan yang diperoleh dengan adanya layanan BRILink yang saya dapatkan yaitu untuk setiap harinya lumayan banyak sekitar dapat 100 sampai dengan 150 transaksi jadi cukup banyak untuk pendapatan setiap harinya, dengan rata-rata dalam transaksi kisaran Rp. 400.000. Selain itu juga sangat terbantu dengan adanya layanan BRILink usaha saya yang berada diwarung juga mengalami peningkatan dalam pembelian dikarenakan nasabah pasti ikut berbelanja pada saat menunggu transaksi BRILink berlangsung”.

Adapun wawancara dengan Ibu Dini selaku pemilik usaha agen “Toko Dini BRILink” beliau mengatakan bahwasanya: ”keuntungan yang saya peroleh untuk BRILink sendiri cukup banyak sekitar 60 sampai 100 harinya, dimana rata-rata dalam melakukan transaksi sekitar Rp. 400.000.dan rata-rata pendapat saya dari BRILink ini sampai Rp.300.000 perhari, jadi sangat membantu untuk penambahan pemasukan dan bisa untuk kebutuhan sehari- hari mba”.

Dari hasil wawancara ini, dapat disimpulkan bahwa keberadaan agen BRILink di Desa Maoslor tidak hanya memberikan keuntungan finansial langsung bagi pemilik usaha melalui komisi transaksi, tetapi juga mendukung peningkatan penjualan di usaha mereka. Hal ini menunjukkan bahwa layanan BRILink memberikan manfaat ganda: sebagai sumber pendapatan tambahan dan meningkatkan kegiatan ekonomi lokal secara keseluruhan.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan pemilik usaha Agen BRILink “Hasnah BRILink” mengenai berapakah nasabah yang melakukan transaksi di BRILink per harinya? Adapun hasil wawancaranya dengan pemilik agen BRILink “Hasnah Brilink”.

Mba putri mengungkapkan bahwa: “Alhamdulillah saya dapatkan yaitu untuk setiap harinya lumayan banyak sekitar dapat 100 sampai dengan 150 transaksi mba”.

Adapun wawancara dengan Ibu Dini selaku pemilik usaha agen “Toko Dini BRILink” beliau mengatakan bahwasanya : “perolehan untuk

perharinya BRILink sendiri cukup banyak sekitar 60 sampai 100 harinya mba”.

Dari wawancara dengan Mba Putri dan Ibu Dini, dapat disimpulkan bahwa jumlah nasabah yang melakukan transaksi di agen BRILink di Desa Maoslor berkisar antara 60 hingga 150 transaksi per hari. Tingginya angka transaksi ini mencerminkan pentingnya layanan BRILink bagi masyarakat, yang semakin menyadari kemudahan dan manfaat dari layanan perbankan yang ditawarkan secara langsung di lingkungan mereka.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan pemilik usaha Agen BRILink “Hasnah BRILink” mengenai Apakah selama menjadi Agen BRILink pernah mengalami kerugian? Adapun hasil wawancaranya dengan pemilik agen BRILink “Hasnah Brilink”.

Mba putri mengungkapkan bahwa: “Alhamdulillah, selama saya menjadi agen BRILink, saya belum pernah mengalami kerugian yang signifikan. Namun, ada kalanya transaksi gagal karena gangguan teknis, yang bisa sedikit mempengaruhi pendapatan. Saya selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik agar masyarakat tetap percaya dan terus menggunakan layanan kami”.

Adapun wawancara dengan Ibu Dini selaku pemilik usaha agen “Toko Dini BRILink” beliau mengatakan bahwasanya : “Selama saya menjadi agen, ada beberapa kali masalah teknis yang mengganggu transaksi, tapi saya tidak merasa mengalami kerugian besar. Justru pengalaman tersebut membuat saya lebih berhati-hati dan mencari solusi agar nasabah tetap puas”.

Berdasarkan wawancara dengan Mba Putri dan Ibu Dini, dapat disimpulkan bahwa kedua agen BRILink tersebut belum pernah mengalami kerugian signifikan selama menjalankan usaha mereka. Meskipun ada kendala seperti gangguan teknis yang dapat mempengaruhi transaksi, mereka tetap fokus pada pelayanan yang baik untuk menjaga kepercayaan nasabah. Pengalaman ini menunjukkan bahwa dengan manajemen yang

baik dan responsif terhadap masalah, agen BRILink dapat mengelola risiko dan menjaga keberlangsungan usaha mereka

C. Pembahasan

1. Persepsi Masyarakat Terhadap Layanan Agen BRILink di Desa Maoslor

Menurut peneliti, di Desa Maoslor masyarakat sudah mulai mengenal layanan BRILink melalui aktivitas penginderaan yang ada. Kehadiran agen BRILink kini menjadi daya tarik dan perhatian bagi masyarakat, sehingga mereka dapat melakukan transaksi dengan lebih mudah. Hal ini juga berpotensi mengubah pola pikir masyarakat yang sebelumnya tidak mengetahui tentang layanan BRILink menjadi lebih sadar akan keberadaannya.

Kenneth K, Sereno, dan Edward M. Bodaken, juga Judy C. Pearson, dan Paul E. Nelson, menyebutkan bahwa persepsi terdiri dari tiga aktivitas, yaitu, seleksi, organisasi, dan interpretasi. Yang dimaksud seleksi sebenarnya mencakup sensasi dan atensi, sedangkan organisasi melekat pada interpretasi yang dapat didefinisikan sebagai “meletakkan suatu rangsangan bersama rangsangan lainnya sehingga menjadi suatu keseluruhan yang bermakna”. Atensi tidak terelakkan karena sebelum kita merespons atau menafsirkan kejadian atau rangsangan apa pun, kita harus terlebih dulu memperhatikan kejadian atau rangsangan tersebut. Ini berarti bahwa persepsi mensyaratkan kehadiran objek untuk dipersepsi, termasuk orang lain juga diri sendiri. Tahap terpenting dalam persepsi adalah interpretasi atau informasi yang kita peroleh melalui salah satu atau lebih indera kita. Pengetahuan yang kita peroleh melalui persepsi bukan pengetahuan mengenai objek yang sebenarnya, melainkan pengetahuan mengenai bagaimana tampaknya objek tersebut (Wijayanengtiyas & Claretta, 2020).

Dalam pandangan Islam, persepsi adalah proses kognitif yang dialami oleh individu saat memahami informasi melalui panca indera. Ini

melibatkan indera seperti mata untuk melihat, hidung untuk mencium, telinga untuk mendengar, serta hati untuk merasakan dan memahami. Persepsi ini dapat dipengaruhi oleh rangsangan dari lingkungan sekitar yang diterima oleh individu, serta oleh kemampuan individu tersebut dalam mengolah informasi. Proses persepsi dimulai dengan penerimaan stimulus melalui reseptor, yaitu indera. Pada manusia, indera tidak berfungsi secara langsung setelah kelahiran, tetapi akan mulai aktif seiring dengan perkembangan fisiknya.

Persepsi masyarakat merupakan proses di mana individu memperoleh informasi melalui panca indera mereka, yang memungkinkan mereka untuk menafsirkan dan memahami lingkungan di sekitar mereka. Dalam konteks penelitian ini, masyarakat Desa Maoslor mengenal layanan BRILink melalui penglihatan dan pendengaran mereka. Banyak nasabah yang menyatakan bahwa mereka mengetahui layanan BRILink berkat spanduk dan informasi dari mulut ke mulut.

Dalam pembahasan penelitian, peneliti akan menjelaskan, memaparkan, serta menggambarkan data yang telah peneliti peroleh melalui wawancara yang dilakukan dengan informan. Adapun deskripsi informan pada penelitian dibagian persepsi ini, yaitu:

Informan yang pertama yaitu bapak Karsim. Informan pernah mendengar dan sering melihat spanduk mengenai layanan BRILink di rumah agen BRILink, karena kebetulan dia bertetangga dengan agen tersebut. Dia mengetahui tentang layanan BRILink yang berada dekat dengan rumahnya. Salah satu alasan informan merasa senang menggunakan layanan ini adalah kemudahan dalam melakukan transaksi. Informan tertarik menggunakan layanan ini karena tidak perlu repot-repot pergi ke bank dan lokasinya lebih dekat. Informan juga menyebutkan bahwa transaksi yang sering dia lakukan adalah transfer di agen BRILink. Layanan ini sangat memudahkan masyarakat untuk melakukan berbagai transaksi, seperti pembayaran, pengiriman uang, pengambilan uang, dan lain-lain.

Informan yang kedua yaitu Ibu Fathonah. Informan pernah mendengar dan melihat spanduk mengenai layanan BRILink yang terletak di depan toko agen BRILink. Dia mendapatkan informasi tentang layanan BRILink langsung dari pemilik agen tersebut. Alasan informan merasa senang dan tertarik untuk menggunakan layanan ini adalah karena kemudahan dalam melakukan transaksi. Dia sering melakukan transfer di agen BRILink dan tidak mengangggap masalah jika layanan ini termasuk dalam kategori layanan bank konvensional, karena menurutnya, layanan ini sangat mudah diakses dan proses transaksinya cepat.

Informan yang ketiga yaitu Ibu Waroh. Informan pernah mendengar dan melihat spanduk mengenai layanan BRILink di toko agen BRILink. Dia mendapatkan informasi tentang layanan ini langsung dari agen BRILink, yaitu Mba Putri. Informan merasa sangat senang menggunakan layanan ini karena dapat membantu dalam melakukan setoran cicilan pinjaman bulanan; cukup dengan mendatangi rumah dan toko agen BRILink, informan dapat melakukan setoran dengan cepat dan nyaman tanpa harus antri lama. Alasan lain yang membuat informan tertarik untuk menggunakan layanan ini adalah karena layanannya yang mudah, lokasi yang dekat, dan aksesibilitasnya. Informan juga tidak memperlakukan jika layanan ini termasuk dalam kategori layanan bank konvensional, karena menurutnya, layanan ini sangat baik dan praktis, serta tidak merepotkan, sehingga memudahkan dalam melakukan transaksi, dan biaya administrasinya juga terjangkau.

Informan yang keempat yaitu Ibu Adminah. Informan pernah mendengar dan sering melihat spanduk mengenai layanan BRILink di toko agen BRILink, terutama saat dia melakukan pencairan PKH untuk bantuan sembako di toko tersebut. Dia mengetahui tentang layanan BRILink secara langsung dari agen BRILink. Informan merasa sangat senang setelah menggunakan layanan ini karena proses transaksinya sangat mudah dan cepat, tanpa perlu pergi ke bank yang sering ramai. Alasan lain yang menarik perhatian informan untuk menggunakan layanan ini adalah

kemudahan dan kecepatan dalam proses transaksinya, tanpa harus jauh-jauh ke kantor bank. Informan juga tidak mempermasalahkan jika layanan ini termasuk dalam kategori layanan bank konvensional, karena menurutnya, layanan ini sangat memudahkan dalam bertransaksi, dan dia merasa nyaman menggunakannya.

Informan yang kelima yaitu Ibu Dasiyem. Informan pernah mendengar dan melihat spanduk mengenai layanan BRILink di toko agen BRILink. Dia mengetahui tentang layanan BRILink secara langsung dari agen tersebut. Informan merasa sangat senang setelah menggunakan layanan BRILink karena layanan ini memudahkan dia dalam membayar angsuran KUR. Alasan lain yang membuat informan tertarik untuk menggunakan layanan ini adalah karena transaksi dapat dilakukan tanpa harus pergi ke bank, dengan proses yang mudah dan cepat. Informan juga tidak mempermasalahkan jika layanan ini termasuk dalam kategori layanan bank konvensional, karena menurutnya, layanan ini baik, nyaman, dan memberikan kemudahan dalam bertransaksi.

Informan yang keenam yaitu Ibu Ida, pernah mendengar dan melihat spanduk tentang layanan BRILink di toko agen BRILink. Informan mengetahui tentang layanan BRILink dari agen BRILink langsung. Hal yang membuat informan merasa sangat senang setelah menggunakan layanan BRILink karena informan sangat merasakan kemudahan terutama dalam hal transfer karena dengan bantuan dari agen BRILink maka tidak perlu untuk jauh-jauh ke bank antri nanti akan jadi lama. Adapun yang membuat informan tertarik untuk menggunakan layanan ini karena informan dapat dengan cepat melakukan proses transaksi, hanya dengan menghubungi agen BRILink transaksi sudah dapat dilakukan setelah itu agen BRILink akan langsung mengirimkan bukti transfer karena informan sering melakukan transfer untuk anaknya yang kuliah di luar kota. Informan juga tidak mempermasalahkan kalau layanan ini termasuk dari layanan bank konvensional karena menurut informan layanan ini sebagai layanan jasa yang memberikan kelancaran dan kemudahan untuk bertransaksi.

Informan yang ketujuh yaitu Ibu Rohmah. Informan pernah mendengar dan sering melihat spanduk mengenai layanan BRILink di toko agen BRILink, karena dia sering melakukan transaksi di sana. Dia mengetahui tentang layanan BRILink dari petugas bank, mengingat saudara saya pernah bekerja di bank selama 4 tahun. Informan merasa puas setelah menggunakan layanan BRILink karena sangat terbantu dalam melakukan transaksi. Dia sering melakukan transfer antar bank dan setor angsuran pinjaman. Alasan lain yang membuat informan tertarik menggunakan layanan ini adalah kemudahan dalam bertransaksi, tanpa harus repot pergi ke bank, serta keamanan dan kenyamanan yang ditawarkan, karena menurutnya, layanan ini justru lebih memudahkan proses transaksi tanpa perlu antre berjam-jam di bank.

Informan pernah mendengar dan sering melihat spanduk mengenai layanan BRILink di toko agen BRILink. Dia mengetahui tentang layanan BRILink melalui informasi dari orang lain. Informan merasa senang setelah menggunakan layanan ini karena dapat membantunya dalam bertransaksi; dia sering melakukan setor tunai dan membayar listrik. Alasan yang membuat informan tertarik menggunakan layanan ini adalah kemudahannya, tanpa harus antre ribet seperti di bank, sehingga dia merasa sangat terbantu dalam melakukan transaksi. Informan juga tidak mempermasalahkan jika layanan ini termasuk dalam kategori layanan bank konvensional, karena menurutnya, layanan ini baik, aman, dan nyaman, serta memudahkan dia untuk bertransaksi.

Informan yang kedelapan yaitu Ibu Yatmi. Informan pernah mendengar dan sering melihat spanduk mengenai layanan BRILink yang terpasang di depan toko agen BRILink. Dia mengetahui tentang layanan ini langsung dari agen BRILink, yaitu Mba Dini. Informan merasa sangat senang setelah menggunakan layanan ini karena layanan tersebut membantunya dalam melakukan transaksi, seperti transfer uang, membayar listrik, dan membayar air dengan cepat. Alasan lain yang menarik perhatian informan untuk menggunakan layanan ini adalah kemudahan dalam

melakukan proses transaksi yang cepat dan tidak rumit. Informan juga tidak mempermasalahkan jika layanan BRILink termasuk dalam kategori layanan bank konvensional, karena menurutnya, layanan BRILink membantu melancarkan, memudahkan, dan mempercepat proses transaksi.

Informan yang kesembilan yaitu Ibu Sriyah. Informan pernah mendengar dari tetangga saya yang sudah melakukan transaksi di BRILink. Dia menjelaskan bahwa agen tersebut berlokasi sangat dekat dengan rumahnya, sehingga dia merasa nyaman untuk menggunakannya. Informan merasa sangat senang karena layanan BRILink membantunya dalam melakukan berbagai transaksi, seperti transfer uang, membayar listrik, dan membayar air dengan cepat. Awalnya, informan tidak terlalu peduli, tetapi tetangganya selalu merekomendasikan BRILink untuk melakukan transfer atau penarikan tunai karena prosesnya yang cepat dan lokasinya yang dekat. Informan mengakui bahwa layanan ini sangat menghemat waktu dan biaya, dan dia merasa bahwa transaksi yang dilakukan di agen BRILink sudah jelas dan dapat dipercaya. Dengan anaknya yang bekerja di perantaraan, informan mengungkapkan bahwa dia sebelumnya kurang familiar dengan layanan perbankan, tetapi anaknya memberitahunya untuk menggunakan BRILink untuk penarikan tunai. Secara keseluruhan, informan merasa sangat terbantu dengan kemudahan dan kecepatan yang ditawarkan oleh layanan BRILink dalam memenuhi berbagai kebutuhan transaksi keuangannya.

Informan yang kesepuluh yaitu Ibu Ineng. Informan pernah mendengar dan melihat spanduk tentang layanan BRILink di rumah agen BRILink. Dia mengetahui tentang layanan ini secara langsung dari agen BRILink, yaitu Mba putri. Informan merasa sangat senang setelah menggunakan layanan ini karena sangat memudahkan dalam melakukan transaksi, seperti sering melakukan transfer uang. Dia juga menyebutkan bahwa biaya administrasi untuk transfer antar bank adalah 10ribu rupiah, sementara untuk transfer ke bank lain berkisar antara 10 hingga 15 ribu rupiah. Alasan lain yang membuat informan tertarik menggunakan layanan

ini adalah kemudahan akses di mana saja, pelayanan dan proses yang cepat, serta tidak perlu antre lama seperti di bank atau ATM. Informan juga tidak mempermasalahkan jika layanan ini termasuk dalam kategori layanan bank konvensional, karena menurutnya, layanan ini memudahkan transaksi, aman, baik, dan terpercaya.

Informan yang kesebelas yaitu Ibu Diyem. Informan menyatakan, Informan pernah melihat spanduk yang terpasang di depan toko Mba Dini informan sangat puas dengan layanan BRILink karena proses transaksinya sangat mudah dan cepat, tanpa harus datang ke bank yang sering ramai informan menjelaskan bahwa dia juga menggunakan jasa BRILink untuk kebutuhan transfer ke luar daerah. Informan merasa bahwa spanduk tersebut menarik perhatian, baik untuk dirinya sendiri maupun masyarakat lain untuk melakukan transaksi di sana. Beliau menambahkan bahwa alasannya tertarik menggunakan jasa BRILink adalah karena lokasinya yang dekat dengan rumahnya. Caranya juga mudah saya tinggal datang ke agen BRILink, memberitahukan ingin transfer, dan langsung dilayani tanpa kebingungan. Informan mengungkapkan bahwa dia telah menggunakan BRILink sejak tahun 2020 hingga sekarang. Saya tahu tentang layanan ini karena saya berlangganan di sini setiap bulan untuk membayar Wi-Fi, dan lokasinya sangat dekat dari rumah.

Informan yang kedua belas yaitu Ibu Sikas. Informan mengatakan, Beliau mengetahui tentang layanan BRILink dari papan informasi yang terpasang di depan rumah agen tersebut. Informan merasa puas melakukan transaksi di agen BRILink karena prosesnya mudah dan cepat beliau hanya perlu datang ke toko agen tersebut dan langsung dilayani. Beliau sangat tertarik dengan layanan ini karena perannya yang sangat penting, terutama di era serba online saat ini. “Ketika saya ingin berbelanja online tetapi tidak memiliki saldo di ATM, kehadiran BRILink mobile ini sangat membantu saya,” tambahnya. Informan juga menjelaskan bahwa layanan agen BRILink tidak hanya untuk transaksi, tetapi juga bisa digunakan untuk mengambil bantuan dari desa, seperti Program Keluarga Harapan (PKH).

Setelah memaparkan informasi dari proses wawancara yang dilakukan dengan informan diatas, maka langkah selanjutnya menganalisa jawaban informan dengan aktivitas penginderaan, perhatian, dan interpretasi menurut Kenneth K. Sereno dan Edward M juga Judy C. Pearson dan Paul E. Nelson untuk mengetahui persepsi yang muncul terkait layanan BRILink. Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Kenneth K. Sereno dan Edward M. Bodaken juga Judy C. Pearson dan Paul E. Nelson dalam buku ilmu komunikasi suatu pengantar bahwa persepsi terdiri dari tiga aktivitas, diantaranya sebagai berikut (Rahmanu et al., 2020).

a. Penginderaan (Sensasi)

Sensasi ini terlihat melalui panca indera yaitu mata, telinga, hidung, kulit, dan lidah. Sensasi merujuk pada pesan yang dikirimkan ke otak melalui panca indera manusia. Panca indera adalah reseptor (penerima rangsangan) yang berfungsi sebagai penghubung antara otak manusia dengan lingkungan sekitar.

b. Atensi (Perhatian)

Sebelum manusia merespon atau menafsirkan obyek atau kejadian atau rangsangan apapun, terlebih dahulu memperhatikan kejadian atau rangsangan tersebut. Jadi persepsi mengisyaratkan kehadiran suatu obyek untuk dipersepsikan termasuk orang lain maupun diri sendiri. Jika terjadi beberapa kasus, rangsangan akan menarik perhatian yang di anggap lebih penting daripada yang tidak menarik perhatian. Rangsangan seperti ini biasanya penyebab kejadian-kejadian berikutnya. Itulah orang yang paling kita perhatikan cenderung di anggap orang yang paling berpengaruh dengan kata lain kita akan memperhatikan apa yang kita anggap bermakna bagi kita dan kita tidak akan memperhatikan apa yang tidak bermakna bagi kita.

c. Penafsiran (Interpretasi)

Interpretasi merupakan tahap terpenting dari persepsi. Yaitu menafsirkan atau memberi makna atas informasi yang disampaikan kepada kita melalui panca indera. Dalam unsur persepsi penglihatan

adalah tahap pertama yang menghubungkan antara otak manusia dengan lingkungan sekitar. Sebelum manusia merespon obyek atau kejadian yang terjadi terlebih dahulu memperhatikan kejadian atau rangsangan.

Berdasarkan penjelasan di atas, aktivitas atau aspek penginderaan masyarakat di Desa Maoslor terkait apakah mereka pernah mendengar atau melihat banner tentang layanan BRILink menunjukkan bahwa kesadaran masyarakat terhadap layanan ini sudah terbangun melalui penglihatan dan pendengaran mereka. Aktivitas penglihatan ini sangat penting untuk mengukur persepsi masyarakat, terutama di Desa Maoslor, karena hanya dengan melihat atau mendengar tentang layanan BRILink, mereka dapat membentuk gambaran mengenai layanan tersebut meskipun belum pernah menggunakannya. Hasil wawancara dengan informan menunjukkan bahwa dari 12 informan, semuanya telah pernah mendengar atau melihat banner tentang layanan BRILink baik di tokonya maupun di rumah agen BRILink yang berada di Desa Maoslor. Berikut adalah banner dari agen BRILink di Desa Maoslor:

Gambar 4.2 Agen BRILink di Desa Maoslor



Sumber : Data Primer, 2024

Selanjutnya adalah aktivitas perhatian, Aktivitas perhatian dalam penelitian ini sudah terlihat jelas dengan adanya layanan BRILink di Desa

Maoslor. Masyarakat cenderung lebih memperhatikan objek di sekitarnya, dan rangsangan akan menarik perhatian ketika dianggap penting. Aktivitas persepsi ini sangat mempengaruhi karena setelah melihat dan mendengar, kita cenderung memberikan perhatian lebih kepada objek tersebut.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, para informan tertarik menggunakan layanan BRILink karena lokasinya yang dekat dengan tempat tinggal, serta kemudahan dan kecepatan proses transaksi tanpa harus pergi jauh ke bank atau mengantri di ATM. Hal ini sangat membantu, terutama bagi mereka yang memiliki anak kuliah di luar daerah, karena layanan BRILink memudahkan proses transfer uang. Dengan demikian, penyelenggara layanan ini telah berhasil menarik perhatian informan untuk memanfaatkan layanan BRILink. Informan juga menyebutkan bahwa ibu rumah tangga, khususnya yang anaknya bersekolah jauh dari rumah, merasa sangat terbantu dan dimudahkan ketika ingin melakukan transfer dan tarik tunai. Layanan ini mudah dijangkau, mempermudah pengiriman uang tanpa perlu antri di kantor BRI Unit, dan transaksinya jelas serta dapat dipercaya. Agen BRILink telah menjadi daya tarik bagi masyarakat dan selalu menarik perhatian di tengah-tengah warga Desa Maoslor.

Kemudian dari aktivitas interpretasi yang merupakan tahap terpenting dari persepsi yaitu menafsirkan atau memberikan makna terhadap informasi yang diterima melalui panca indera. Dalam penelitian ini, layanan BRILink sudah dikenal di kalangan masyarakat Desa Maoslor, sehingga mereka menjadi lebih aware terhadap layanan tersebut. Aktivitas ini sangat penting karena setelah mendengar dan merasakan suatu objek, masyarakat akan memberikan perhatian khusus dan akhirnya menafsirkannya atau memberikan makna. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, 12 informan tersebut tidak mempermasalahkan bahwa layanan BRILink termasuk dalam kategori layanan bank konvensional. Mereka tetap menggunakannya karena merasa bahwa layanan BRILink mempermudah proses transaksi. Selain itu, layanan agen BRILink di Desa Maoslor dikenal ramah, baik, cepat, dan menghemat waktu. Jaraknya yang

dekat dari tempat tinggal membuat masyarakat tidak perlu lagi pergi jauh ke kota untuk melakukan transaksi perbankan. Layanan BRI ini mendapat penilaian positif di kalangan masyarakat Desa Maoslor, dan mereka menerimanya dengan baik.

Jadi persepsi masyarakat Desa Maoslor terhadap layanan BRILink menunjukkan bahwa sebagian besar dari mereka merasa sangat puas setelah menggunakan layanan ini. Hal ini menandakan bahwa pengetahuan masyarakat tentang layanan BRILink sudah cukup baik. Masyarakat tertarik menggunakan layanan ini karena BRILink membantu mereka dalam melakukan transaksi melalui bantuan agen BRILink. Agen tersebut menawarkan berbagai jenis layanan perbankan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat di Desa Maoslor tanpa harus pergi ke bank atau ATM, sehingga transaksi menjadi lebih mudah. Berdasarkan hasil wawancara dan analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa masyarakat Desa Maoslor memiliki pandangan yang sangat positif terhadap layanan agen BRILink. Mereka merasa terbantu oleh kemudahan, kecepatan, dan biaya yang terjangkau dalam melakukan transaksi. Dengan adanya layanan ini, masyarakat tidak perlu lagi mengantri di bank atau ATM, dan memberikan kenyamanan dan efisiensi dalam aktivitas keuangan mereka. Dukungan dari pemilik agen, tingkat kepercayaan nasabah terhadap layanan BRILink, serta kemudahan akses menjadi faktor kunci dalam meningkatkan penggunaan layanan BRILink di Desa Maoslor.

2. Langkah – Langkah Strategi Agen BRILink Dalam Meningkatkan Inklusi Keuangan di Desa Maoslor

Dalam upaya meningkatkan inklusi keuangan, agen BRILink mengadopsi berbagai strategi yang dirancang untuk memperluas akses masyarakat terhadap layanan perbankan, sekaligus membangun pemahaman dan kepercayaan terhadap sistem keuangan formal, dengan peran tidak hanya sebagai penyedia layanan perbankan tetapi juga sebagai penghubung antara masyarakat dan sistem keuangan formal. Dalam

perspektif keuangan syariah, keberadaan agen BRILink di Desa Maoslor tidak hanya mempermudah akses ke layanan keuangan, tetapi juga berperan dalam memastikan bahwa transaksi yang dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, seperti larangan riba (bunga) dan ketidakpastian (gharar), serta mengedepankan keadilan dan transparansi dalam setiap transaksi

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa agen BRILink di Desa Maoslor memegang peran strategis dalam mendorong inklusi keuangan di wilayah terpencil yang sebelumnya memiliki akses terbatas terhadap layanan perbankan formal. Agen BRILink menyediakan berbagai layanan, seperti transfer uang, tarik tunai, pembayaran BPJS, dan pembelian voucher listrik. Layanan ini tidak hanya mempermudah masyarakat desa dalam melakukan transaksi keuangan, tetapi juga menjadi solusi praktis bagi warga yang sulit mengakses layanan bank karena jarak geografis dan minimnya infrastruktur, layanan-layanan ini sangat relevan karena mereka tidak mengandung unsur riba dan spekulasi yang dilarang dalam Islam.

Keberadaan agen BRILink di Desa Maoslor menjadi jembatan penting yang menghubungkan masyarakat dengan sistem keuangan formal. Para agen, seperti Mba Putri dan Ibu Dini, mengadopsi strategi yang berfokus pada pendekatan personal, seperti sosialisasi langsung kepada warga, promosi melalui media sosial untuk menjangkau lebih banyak orang, serta kerja sama dengan tokoh masyarakat yang memperkuat kepercayaan warga terhadap layanan BRILink. Pendekatan ini memungkinkan agen untuk mengenalkan manfaat layanan perbankan secara lebih efektif, terutama kepada masyarakat yang sebelumnya belum familiar dengan konsep perbankan, sekaligus memastikan bahwa layanan yang diberikan bebas dari unsur yang tidak sesuai dengan prinsip syariah.

Namun, tidak lepas dari tantangan, agen BRILink menghadapi kendala seperti gangguan teknis, koneksi internet yang tidak stabil, serta rendahnya pemahaman masyarakat tentang layanan perbankan. Kondisi ini memerlukan agen untuk lebih aktif dalam memberikan edukasi dan solusi atas permasalahan yang muncul. Selain itu, dukungan dari BRI dalam

memperkuat infrastruktur teknologi, memberikan pelatihan bagi agen, serta menyediakan panduan yang lebih terstruktur menjadi kebutuhan mendesak untuk meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkan. Agen BRILink juga perlu mengedukasi masyarakat tentang produk-produk keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah, seperti tabungan dan pembiayaan yang bebas dari riba dan gharar. Selain itu, dukungan dari BRI dalam memperkuat infrastruktur teknologi, memberikan pelatihan bagi agen, serta menyediakan panduan yang lebih terstruktur menjadi kebutuhan mendesak untuk meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkan, serta memastikan bahwa agen BRILink dapat menjalankan operasional mereka dengan cara yang sejalan dengan syariah.

Dampak keberadaan BRILink terlihat signifikan dalam kehidupan masyarakat Desa Maoslor. Meningkatnya jumlah pengguna rekening tabungan dan layanan perbankan digital menunjukkan perubahan yang positif terhadap sikap masyarakat dalam memanfaatkan layanan keuangan yang tidak hanya mudah diakses tetapi juga sesuai dengan prinsip syariah. Masyarakat tidak hanya lebih nyaman melakukan transaksi keuangan, tetapi juga mulai menyadari pentingnya perencanaan keuangan yang lebih baik, sesuai dengan prinsip syariah yang mengedepankan pengelolaan keuangan yang bertanggung jawab dan adil.

Agen BRILink juga memainkan peran penting dalam mendukung aktivitas ekonomi lokal, seperti pertanian dan usaha kecil, dengan menyediakan akses mudah ke modal atau layanan keuangan lainnya. Dengan demikian, keberadaan BRILink tidak hanya membantu transaksi sehari-hari, tetapi juga memberikan dampak langsung terhadap pertumbuhan ekonomi di desa tersebut serta sesuai dengan prinsip syariah yang mengutamakan pemberdayaan ekonomi masyarakat.

Keberadaan BRILink juga memberikan manfaat sosial yang signifikan. Selain memperkenalkan masyarakat pada layanan keuangan formal, agen BRILink juga menciptakan efisiensi waktu dan biaya, terutama bagi masyarakat yang sebelumnya harus menempuh perjalanan jauh untuk

mengakses bank. Ini menjadi nilai tambah yang dirasakan langsung oleh masyarakat, khususnya dalam mendukung kebutuhan sehari-hari seperti pembayaran tagihan atau pembelian kebutuhan pokok, dengan cara yang sah dan sesuai dengan hukum Islam.

Dalam jangka panjang, agen BRILink memiliki visi untuk terus membangun hubungan yang erat dengan masyarakat, meningkatkan kepercayaan terhadap layanan perbankan, dan mendorong pemanfaatan layanan keuangan secara lebih luas. Harapan ini juga sejalan dengan tujuan inklusi keuangan yang berupaya memastikan semua lapisan masyarakat dapat terhubung dengan sistem keuangan formal. Dengan pendekatan yang komprehensif, proaktif, dan fokus pada kebutuhan lokal, agen BRILink di Desa Maoslor tidak hanya menjadi perpanjangan tangan bank, tetapi juga agen perubahan yang mendorong peningkatan kualitas hidup dan kesejahteraan ekonomi masyarakat setempat. Strategi ini diharapkan dapat menjadi model yang diterapkan di desa-desa lain untuk mendukung program inklusi keuangan yang lebih merata di seluruh wilayah dengan tetap menjaga kepatuhan terhadap prinsip-prinsip keuangan syariah.

3. Keuntungan Masyarakat Dengan Adanya BRILink di Desa Maoslor

Kebutuhan masyarakat terhadap aktivitas transaksi keuangan terus meningkat seiring dengan perkembangan teknologi, hal tersebut mendorong keinginan masyarakat untuk kemudahan dan kepraktisan dalam melakukan transaksi perbankan. Salah satu teknologi yang mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi adalah BRILink. Kehadiran layanan ini, khususnya di Desa Maoslor, memberikan banyak manfaat bagi masyarakat, khususnya di Desa Maoslor, baik dari segi aksesibilitas maupun efisiensi. Bagi para nasabah, layanan ini dianggap sangat membantu karena memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan tanpa harus mengunjungi kantor bank atau mesin ATM yang sering kali berlokasi jauh dari desa. Nasabah seperti Ibu Adminah dan Ibu Fathonah mengungkapkan bahwa keberadaan BRILink mempermudah transaksi sehari-hari, terutama

bagi mereka yang tidak memiliki kendaraan atau waktu untuk bepergian ke bank. Hal serupa diutarakan oleh Ibu Yatmi dan Ibu Sriyah, yang menilai layanan ini sangat praktis karena dekat dengan rumah mereka, sehingga hemat waktu dan tenaga.

Selain itu, agen BRILink juga memberikan solusi bagi masyarakat yang kurang memahami teknologi perbankan digital. Ibu Diyem menyatakan bahwa layanan BRILink membantu masyarakat desa yang belum terbiasa dengan teknologi untuk memahami proses transaksi keuangan secara lebih baik. Bagi nasabah seperti Ibu Ineng, fleksibilitas layanan yang dapat diakses kapan saja tanpa batasan waktu menjadi keunggulan utama. Hal ini penting, terutama bagi pekerja dengan jadwal padat yang membutuhkan layanan keuangan cepat dan mudah.

Keuntungan juga dirasakan oleh agen BRILink, seperti Mba Putri dan Ibu Dini, yang mendapatkan penghasilan tambahan dari jumlah transaksi yang cukup tinggi, yaitu sekitar 60 hingga 150 transaksi per hari. Selain memberikan pendapatan, keberadaan BRILink turut mendukung peningkatan penjualan di warung mereka, karena banyak nasabah yang berbelanja sambil menunggu transaksi selesai. Kondisi ini menunjukkan bahwa layanan BRILink tidak hanya memberikan manfaat finansial bagi agen, tetapi juga mendukung pertumbuhan ekonomi lokal.

Namun, beberapa kendala juga muncul dalam pelaksanaan layanan ini. Gangguan teknis seperti sistem yang sering error, koneksi internet yang tidak stabil, serta biaya administrasi yang dianggap tinggi menjadi tantangan utama. Nasabah seperti Ibu Dasiyem dan Ibu Ida mengeluhkan biaya transfer antarbank yang mahal, yang bisa menjadi penghambat bagi masyarakat dengan keterbatasan ekonomi. Selain itu, kurangnya sosialisasi dan edukasi tentang layanan BRILink juga menjadi hambatan bagi masyarakat awam untuk memanfaatkan layanan ini secara optimal.

Harapan masyarakat terhadap BRILink cukup tinggi. Mereka menginginkan peningkatan kualitas layanan, seperti pengurangan biaya administrasi, pengembangan lebih banyak produk atau layanan, dan

perbaikan infrastruktur teknologi agar gangguan teknis dapat diminimalkan. Sosialisasi yang lebih gencar dan peningkatan akses ke lokasi agen BRILink juga diharapkan dapat menjangkau masyarakat di wilayah yang lebih terpencil.

Secara keseluruhan, layanan BRILink di Desa Maoslor memberikan kontribusi positif terhadap inklusi keuangan dan kesejahteraan masyarakat.

Keberadaannya tidak hanya mempermudah akses ke layanan perbankan tetapi juga mendorong pertumbuhan ekonomi desa. Dengan mengatasi kendala-kendala yang ada dan memenuhi harapan masyarakat, layanan ini berpotensi untuk menjadi solusi keuangan yang lebih inklusif dan berkelanjutan di masa mendatang.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai persepsi dan peran agen BRILink terhadap inklusi keuangan di Desa Maoslor Kabupaten Cilacap dengan melihat hasil wawancara yang telah dikemukakan pada BAB IV, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Masyarakat Desa Maoslor memiliki persepsi yang sangat positif terhadap layanan BRILink. Sebagian besar masyarakat merasa puas setelah memanfaatkan layanan ini, yang menunjukkan bahwa pengetahuan mereka mengenai BRILink sudah cukup baik. Agen BRILink menawarkan solusi praktis yang memungkinkan masyarakat melakukan transaksi tanpa perlu pergi ke bank atau ATM, sehingga meningkatkan kenyamanan dan efisiensi dalam aktivitas keuangan mereka. Faktor-faktor seperti dukungan dari pemilik agen, tingkat kepercayaan nasabah terhadap layanan, serta kemudahan akses, menjadi elemen kunci yang mendorong peningkatan penggunaan layanan BRILink di Desa Maoslor.
2. Agen BRILink memiliki peran yang signifikan dalam mendukung inklusi keuangan di Desa Maoslor. Kehadirannya mempermudah akses masyarakat terhadap layanan perbankan, terutama bagi mereka yang tinggal jauh dari kantor bank. Masyarakat dapat melakukan berbagai transaksi keuangan, seperti setor tunai, tarik tunai, transfer, dan pembayaran tagihan, tanpa harus mengunjungi kantor bank. Selain itu, agen BRILink juga membantu meningkatkan literasi keuangan masyarakat dengan memperkenalkan layanan perbankan yang lebih mudah dijangkau, serta agen BRILink juga berperan dalam memperkenalkan layanan perbankan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Dalam perspektif inklusi keuangan syariah, agen BRILink membantu memastikan bahwa masyarakat dapat mengakses layanan perbankan yang bebas dari riba (bunga) dan gharar (ketidakpastian), yang sesuai dengan hukum Islam. Peran ini mendukung

upaya pemerintah dalam menciptakan sistem keuangan yang inklusif, sehingga masyarakat desa tidak hanya terlayani secara finansial tetapi juga mendapatkan manfaat ekonomi yang lebih luas. Keberadaan agen BRILink di Desa Maoslor disambut positif oleh masyarakat, yang merasa layanan tersebut memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Dengan demikian, agen BRILink tidak hanya menjadi jembatan antara masyarakat dan layanan perbankan, tetapi juga berkontribusi pada pengembangan ekonomi lokal.

B. Saran

Melalui hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan, maka saran yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Agen BRILink

Diharapkan agen BRILink terus meningkatkan kualitas layanan, memperluas pengetahuan tentang produk perbankan, serta memperkuat hubungan dengan masyarakat agar inklusi keuangan bisa tercapai secara maksimal. Selain itu, diharapkan agen BRILink dapat memperkuat peran merkanya dalam mengatasi kendala yang mungkin timbul, termasuk pengelolaan modal yang lebih bijaksana.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk lebih luas dan lebih khusus lagi dalam pengambilan permasalahan yang dijadikan pembahasan dalam penelitian seperti strategi penguatan peran agen BRILink untuk meningkatkan cakupan inklusi keuangan di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, A. (2020). Teknik Analisis Data Analisis Data. *Teknik Analisis Data Analisis Data*, 1–15.
- Adlini, M. N., Dinda, A. H., Yulinda, S., Chotimah, O., & Merliyana, S. J. (2022). Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 6(1), 974–980.
- Afolo, S. C. M., & Dewi, N. N. S. R. T. (2022). Minat Mahasiswa Akuntansi Untrim Sebagai Pengguna E-Wallet Dengan Mempertimbangkan Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan, Dan Persepsi Kepercayaan. *KRISNA: Kumpulan Riset Akuntansi*, 13(2).
- Ahmadi, H. (2018). Analisis Penerapan Brilink Di Bank Bri Kota Madiun Sebagai Upaya Mendorong Financial Inclusion. *Inventory: Jurnal Akuntansi*, 2(1), 211.
- Aini, N. F. (2021). *Analisis Persepsi Konsumen Terhadap Layanan Link Aja Syariah Dan Brilink*.
- Amita, N. L. (2019). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan Layanan Produk BRILink (Studi pada Masyarakat di Kota Kediri) Disusun. *Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan Indonesiaekonomi*, 2(1), 1–15.
- Anwar, M., Purwanto, E., Suwaidi, R. A., & Anienda, M. (2017). Keuangan Inklusif dan Literasi Keuangan (Studi pada Sentra Industri Kecil di Jawa Timur). *Jurnal Riset Ekonomi Dan Manajemen*, 17(2), 273–282.
- Awanti, E. (2023). Analisis Pengaruh Inklusi Keuangan Terhadap Stabilitas Sistem Keuangan Di Negara Berkembang Kawasan Asia Tenggara. *Jurnal Ilmu Ekonomi Terapan*, 2(2), 99–121.
- Brigitte Lantaeda, S., Lengkong, F. D. J., & Ruru, J. M. (2002). Peran Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Dalam Penyusunan Rpjmd Kota Tomohon. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 04(048), 243.
- Cynthia, A. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Laku Pandai Atas Kerugian Akibat Perbuatan Agen Brilink. *Journal of Indonesian Comparative of Syari'ah Law*, 6(2).
- Damayanti, H., Sasana, H., & Prakoso, J. A. (2022). DINAMIC: Directory Journal of Economic Volume 3 Nomor 3. *Ekonomi*, 3(1), 11.
- Eka Safitri Alviana, W. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dan Agen BRILink Kantor Cabang Pembantu (KCP) Unit Pedurungan. *Jurnal Ilmiah Sultan Agung, Semarang*, 788–801.
- F.W.Wollah, S., N.Taroreh, R., & W.J.Ogi, I. (2021). Studi Kualitatif Mengenai Model Penerimaan Teknologi Pada Merchant Brilink di Sea Raya. *Jurnal*

EMBA: Jurnal Riset, 9(4), 945–952.

- Fatmawati, E., & HAYATI, B. (2022). Analisis Pengaruh Literasi Keuangan, Inklusi Keuangan, Dan Brand Image Terhadap Penggunaan Layanan Digital Perbankan Syariah *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam (JIEI)*, 9(01).
- Hatuluayo, N. (2023). Pengaruh Sistem Transaksi Keuangan Brilink Terhadap Kepuasan Pelanggan. *MANTAP: Journal of Management Accounting, Tax and Production*, 1(1), 1–8.
- Heri, Z. (2023). *Peran Bank Rakyat Indonesia Dalam Meningkatkan Inklusi Keuangan Indonesia* (Vol. 3).
- Hoerudin, C. W., Maolani, D. Y., Abdal, A., & ... (2020). Komunikasi pelayanan publik perspektif psikologi komunikasi. ... *Pelayanan Publik* ...
- Is'adi, M., & Alfiansyah, F. (2023). *Peran Agen Brilink Terhadap Peningkatan Kredit Pada Bank Bri Di PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Ambulu Cabang Jember*. 1–7.
- Kusuma, H., & Asmoro, W. K. (2021). Perkembangan Financial Teknologi (Fintech) Berdasarkan Perspektif Ekonomi Islam. *ISTITHMAR: Jurnal Pengembangan Ekonomi Islam*, 4(2), 141–163.
- Lailani, E. O., & Regina, T. (2021). Penggunaan Mobile Banking Sebagai Upaya Memperlancar Transaksi Elektronik Nasabah Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. *Kompleksitas: Jurnal Ilmiah Manajemen, Organisasi Dan Bisnis*, 10(1), 24–33.
- Mardiansyah, M., & Nasution, B. O. (2022). Implementasi Program Brilink Guna Peningkatan Pelayanan Publik. *Ajudan: Jurnal Diseminasi Kajian Ilmu Administrasi Negara*, 1(1), 22–32.
- Marginingsih, R. (2021). Financial Technology (Fintech) Dalam Inklusi Keuangan Nasional di Masa Pandemi Covid-19. *Moneter - Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 8(1), 56–64.
- Marpaung, J. E. P., Suharjo, B., & Asnawi, Y. H. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Petugas Agen Brilink (PAB) Terhadap Loyalitas Agen Brilink. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*.
- Maryani, A. (2020). TA: Perkembangan Produk BRILink Pada Pt Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Bandar Lampung. *Jurnal Akuntansi Kompetif*, 1–6.
- Masitoh, Q.D., Maghfiroh, S., Lestari, P., & Apriyani, L. (2022). Efektivitas dan Akuntabilitas Pengalokasian Dana Desa Untuk Optimalisasi Badan Usaha Milik Desa Gemahripan.
- Nurfadilla, N. (2021). Peluang Dan Tantangan Bank Syariah Dalam Menghadapi Era Digital Banking (Studi Pada Bank Muamalat Kota Palopo). ... *Dalam Menghadapi Era Digital Banking*, 14–15.

- Nur Utomo, A. (2017). Rancang Bangun Format Pesan ISO 8583 Sistem Host-to-Host untuk Collection Agent Aggregator (CAA) pada Kerjasama Brilink Bank BRI. *Jurnal Rekayasa Informasi*, 6(2).
- Purnomo, I. A. (2023). *Menarik Minat Masyarakat Di Desa Tamberu Barat*. 07(02), 1–8.
- Putra, R. E., & Putera, R. E. (2023). Peran Agen Brilink Sebagai Program Kebijakan Inklusi Keuangan the Role of Brilink Agents As a Financial Inclusion Policy Program. *Jurnal Kebijakan Publik*, 14(1), 85–91.
- Rahmanu, R., Yuliati, L. N., & Sanim, B. (2020). Pengaruh Persepsi Agen Brilink Terhadap Keputusan Penggunaan Layanan Branchless Banking. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*.
- Rahmat, P., Fitri, M., Lubis, F. H., & Fauzi, M. (2023). Peran Kalangan Milenial Terhadap Pengembangan Ekonomi Syariah Di. *Risalah Iqtisadiyah: Journal of Sharia Economics*, 2(1), 27–34.
- Ratnasari, E. (2023). Peranan Agen BRILink. *FOKUS: Publikasi Ilmiah Untuk Mahasiswa, Staf Pengajar Dan Alumni Universitas Kapuas Sintang*, 21(1).
- Ridzwan, M., Purwanti, I., & Wicaksono, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Bertransaksi (Studi Kasus pada Agen BRILink BRI Unit Sidayu, Gresik). *MELATI: Jurnal Media Komunikasi Ilmu Ekonomi*, 37(1), 57–67.
- Rifni Miftahur Rohmah, Rani Maulidasari, & Wafiq Nur Azizah. (2024). Analisis Manajemen Risiko Pada Agen Brilink: Studi Kasus Di BRI Unit Wirelegi Jember. *Journal Economic Excellence Ibnu Sina*, 2(1), 128–140.
- Rizkiyaningsih, A. A. (2020). Call for paper. *International Journal of Research in Marketing*, 34(4), I–II.
- Rizkiyaningsih, A. A., Sopanah, A., & Anggraini, D. (2021). Efektivitas Penerapan BRILink dalam Upaya Mendorong Financial Inclusion (Studi pada PT Bank Rakyat Indonesia (persero), TBK. Kantor Wilayah Makassar). *International Journal of Research in Marketing*, 34(4)
- Sa'adah, M., Rahmayati, G. T., & Prasetyo, Y. C. (2022). Strategi Dalam Menjaga Keabsahan Data Pada Penelitian Kualitatif. *Jurnal Al 'Adad: Jurnal Tadris Matematika*, 1(2), 61–62.
- Sari, P. A. S. P., & Frensidy, B. (2019). Analisis Penerapan Program Laku Pandai pada PT XYZ. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 10(2), 131–142.
- Sastiono, P., & Nuryakin, C. (2019). Inklusi Keuangan Melalui Program Layanan Keuangan Digital dan Laku Pandai. *Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan Indonesia*, 19(2), 242–262.
- Seke, H. E., Massie, J. D. D., & Roring, F. (2023). Analisis Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Serta Peran Internet Banking Bagi Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Bri Unit Tombatu). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi*,

Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, 11(1).

- Soesanto, E., Salsabilah, F., Abadi, I. C., & Rizky, M. (2023). Peran Manajemen Sekuriti Bank BRI untuk Menjaga Kepercayaan Nasabah. *IJM: Indonesian Journal of Multidisciplinary*, 1.
- Solahudin, D. S., Sagita, N. I., & Sutisna, J. (2022). Optimalisasi Peran Litbang Dalam Mewujudkan Kegiatan Litbang Satu Pintu Di Kota Bandung. *JANITRA : Jurnal Administrasi Pemerintahan*, 2(2), 302–308.
- Sondak, S. H., Taroreh, R. N., & Uhing, Y. (2019). Faktor-Faktor Loyalitas Pegawai Di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(1), 671–680.
- Sonia. (2023). Analisis Penerapan Brilink Sebagai Upaya Mendorong Inklusi Keuangan Pada Bank Bri Wilayah Kecamatan Hinai Kabupaten Langkat. *Jurnal Manajemen, Hukum Dan Sosial (JMHS)*, 1(2), 73–79.
- Suanjayani, N. K., & Yuliantari, I. G. A. E. (2023). Strategi Pemasaran BRI Dalam Memasarkan Layanan Keuangan Melalui Produk Layanan Keagenan BRILINK. *BERNAS: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(4).
- Sufyati HS, & Alvi Lestari. (2022). Pengaruh Literasi Keuangan, Inklusi Keuangan dan Gaya Hidup Terhadap Perilaku Keuangan Pada Generasi Milenial. *Jurnal Multidisiplin Madani*, 2(5), 2415–2430.
- Susanto, D., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Penelitian Ilmiah. *Jurnal QOSIM: Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora*, 1(1), 53–61.
- Talino, T., Bahasa, B., & Barat, K. (2018). *Tuah Talino Volume 12 Nomor 1 Edisi Juli 2018 Balai Bahasa Kalimantan Barat*. 12, 57–71.
- Warosari, Y. F. (2022). Mengembangkan Penelitian Kualitatif Untuk Pendidikan Agama Islam. *Jurnal Adzkiya*, 6(1), 33–47.
- Waruwu, M. (2023). Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 2896–2910.
- Wijayanengtias, M., & Claretta, D. (2020). Student Perceptions of Online Learning During the Covid-19 Pandemic. *Kanal: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 9(1), 16–21.
- Yudiantoro, D., & Rahmadi, A. N. (2021). Peran Agen Laku Pandai Dalam Meningkatkan Transaksi Non Tunai Pada Sektor Mikro di Masa Pandemi. *EKONIKA Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri*, 6(1), 65.
- Zaini Miftach. (2018). Definisi persepsi brilink. *Ekonomi*, 100(2), 53–54.
- Zuardi, M. H. (2020). Analisis Keputusan Nasabah Menggunakan Brilink. *Adzkiya : Jurnal Hukum Dan Ekonomi Syariah*, 8(1), 93.



LAMPIRAN-LAMPIRAN

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 :

Hasil Wawancara

Wawancara Pemilik Agen Brilink “Hasna Brilink” dan Pemilik Agen Brilink “Toko Dini”.

No	Pihak	Hasil Wawancara
1	Alifah	Apa peran anda sebagai agen BRILink dan layanan apa saja yang anda tawarkan kepada masyarakat di Desa Maoslor?
	Mba Putri (Pemilik agen BRILink “Hasna BRILink”)	"Saya sudah jalan 5 tahun menjadi agen BRILink. Melihat dari situasi masyarakat dan apa yang dibutuhkan masyarakat, saya memutuskan untuk menyediakan jasa layanan BRILink berupa transfer, tarik tunai, pembayaran BPJS, dan pembelian voucher listrik. Masyarakat sangat antusias dalam menggunakan layanan BRILink ketika ingin bertransaksi perbankan karena dekat dari tempat tinggalnya. Mengapa saya membuka agen di Desa ini karena masyarakat di di Desa ini masih awam soal transaksi perbankan. Saya melakukan transaksi berdasarkan dari SOP yang disampaikan secara lisan oleh pihak BRI ketika saya mendaftar sebagai agen”.
	Ibu Dini (Pemilik agen BRILink “Toko Dini”)	“Saya menjadi agen BRILink sejak tahun 2022. Layanan yang saya tawarkan ke masyarakat yaitu transfer, pembelian voucher listrik, dan pembayaran BPJS. Dengan adanya layanan BRI ini dapat membantu dan memudahkan

		<p>masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Karena rata-rata masyarakat Desa Maoslor memakai kilometer berbayar jadi belinya bisa kesini atau lewat telfon saja. Untuk pembayaran BPJS juga bisa kesini. Bisa menghemat waktu dan biaya. , Mengapa saya membuka agen di desa ini karena di desa ini untuk melakukan layanan perbankan ke unit banknya langsung cukup lumayan jauh dari desa jadi saya membuka agen ini untuk mempermudah masyarakat untuk melakukan layanan perbankan. Pihak BRI memberikan SOP secara lisan, dan kita sebagai agen juga menjalankan prosedurnya sesuai dari ketentuan BRI”.</p>
2	Alifah	<p>Bagaimana cara mengenalkan layanan perbankan kepada masyarakat desa yang sebelumnya tidak memiliki akses ke bank?</p>
	Mba Putri (Pemilik agen BRILink “Hasna BRILink”)	<p>“Sebagian besar masyarakat di Desa Maoslor sebelumnya memang belum familiar dengan layanan perbankan, apalagi yang berbasis digital. Untuk itu, langkah pertama yang saya lakukan adalah mendekati diri dengan warga melalui pendekatan personal. Saya sering mengunjungi rumah-rumah warga dan mengadakan pertemuan kecil di balai desa untuk menjelaskan tentang manfaat layanan perbankan, seperti menabung, transfer uang, dan pembayaran tagihan, yang semuanya bisa dilakukan melalui layanan BRILink”.</p>

	Ibu Dini (Pemilik agen BRILink “Toko Dini”)	“Saya memulainya dengan mengidentifikasi kebutuhan mereka. Di Desa Maoslor, banyak yang terlibat dalam pertanian dan usaha kecil, jadi saya fokus pada cara-cara yang memudahkan mereka mengakses layanan keuangan untuk kegiatan sehari-hari. Misalnya, mereka bisa menabung untuk modal usaha, mengirim uang ke keluarga yang tinggal jauh, atau membayar pembelian barang. Saya juga menjelaskan bahwa agen BRILink ini hadir untuk memberikan solusi bagi mereka yang sebelumnya kesulitan mengakses bank”.
3	Alifah	Mengapa inklusi keuangan penting bagi masyarakat di Desa Maoslor?
	Mba Putri (Pemilik agen BRILink “Hasna BRILink”)	“Menurut saya Inklusi keuangan itu sangat penting bagi masyarakat di desa Maoslor karena banyak warga yang belum memiliki akses yang memadai terhadap layanan perbankan atau keuangan. Dengan inklusi keuangan, mereka bisa lebih mudah menabung, atau bahkan mengikuti program asuransi. Hal ini membantu mereka untuk meningkatkan kualitas hidup, baik dari segi ekonomi maupun sosial. Misalnya, ibu rumah tangga bisa memanfaatkan layanan pembayaran digital untuk mempermudah transaksi. Dengan begitu, inklusi keuangan membuka peluang yang lebih besar bagi mereka untuk maju dan berkembang
	Ibu Dini (Pemilik agen BRILink “Toko Dini”)	Sangat penting mba. Karena Inklusi keuangan didesa ini memberi mereka kemudahan dalam

		bertransaksi tanpa harus pergi jauh ke kota. Jadi, secara keseluruhan, inklusi keuangan memberikan kestabilan dan peluang ekonomi yang lebih baik bagi masyarakat di desa”.
4	Alifah	Alasan menjadi agen BRILink itu apa serta mengapa harus layanan BRILink?
	Mba Putri (Pemilik agen BRILink “Hasna BRILink”)	“Saya memilih menjadi agen BRILink karena peluang usaha ini sangat cocok dengan prinsip-prinsip yang saya anut, yaitu prinsip keuangan syariah. Saya ingin membantu masyarakat di sekitar saya yang kesulitan mengakses layanan perbankan, terutama di daerah yang jauh dari cabang bank. Selain itu, saya merasa bahwa BRILink memberikan kesempatan untuk berbisnis tanpa melanggar aturan-aturan syariah, karena layanan yang ditawarkan bebas dari unsur riba (bunga) dan tidak mengandung ketidakpastian (gharar) yang berlebihan.”
	Ibu Dini (Pemilik agen BRILink “Toko Dini”)	“Alasan saya menjadi agen BRILink adalah karena saya ingin memberikan kemudahan bagi masyarakat sekitar yang selama ini kesulitan mengakses layanan perbankan, khususnya yang berbasis syariah. Saya juga melihat potensi besar untuk membuka usaha ini karena saya bisa mendapatkan penghasilan tambahan, dan lebih penting lagi, saya bisa membantu masyarakat yang lebih membutuhkan akses keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah”.
5	Alifah	Apakah ada kendala yang ditemui selama menjadi agen BRILink?

	Mba Putri (Pemilik agen BRILink “Hasna BRILink”)	“Kendala utama yang saya alami adalah seringnya gangguan teknis saat melakukan transaksi. Terkadang, sistem down atau koneksi internet yang tidak stabil dapat menghambat proses transaksi. Ini membuat nasabah merasa kecewa, terutama jika mereka sudah antri lama.”
	Ibu Dini (Pemilik agen BRILink “Toko Dini”)	“Salah satu kendala yang sering saya hadapi adalah kurangnya pengetahuan masyarakat tentang layanan perbankan. Banyak yang belum memahami cara menggunakan layanan BRILink, sehingga saya perlu lebih banyak waktu untuk menjelaskan”.
6	Alifah	Bagaimana respons masyarakat terhadap layanan BRILink di Desa Maoslor, apakah ada perubahan signifikan yang dilihat BRILink?
	Mba Putri (Pemilik agen BRILink “Hasna BRILink”)	“Respons masyarakat sangat positif. Dulu, mereka menganggap layanan perbankan itu rumit dan sulit diakses, tapi setelah ada Brilink, mereka merasa lebih dekat dengan perbankan. Banyak yang akhirnya membuka rekening tabungan dan menggunakan layanan digital untuk transaksi sehari-hari. Ada juga warga yang sudah mulai memanfaatkan fasilitas transfer untuk mengirim uang ke keluarga di luar kota. Saya melihat peningkatan transaksi, dan ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin percaya dan nyaman dengan sistem perbankan”.

	Ibu Dini (Pemilik agen BRILink “Toko Dini”)	“Respons masyarakat terhadap layanan BRILink di Desa Maoslor sangat positif. Sebelumnya, warga kesulitan mengakses layanan perbankan karena jarak yang jauh ke bank. Dengan adanya BRILink, mereka kini bisa melakukan berbagai transaksi seperti setor dan tarik tunai, serta transfer, dengan lebih mudah dan cepat di desa mereka”.
7	Alifah	Apa langkah-langkah strategi agen BRILink dalam meningkatkan inklusi keuangan di Desa Maoslor?
	Mba Putri (Pemilik agen BRILink “Hasna BRILink”)	“Langkah pertama yang saya lakukan adalah meningkatkan sosialisasi tentang layanan BRILink. Saya sering mengadakan pertemuan dengan masyarakat untuk menjelaskan produk dan layanan yang tersedia. Selain itu, saya juga memanfaatkan media sosial untuk menjangkau lebih banyak orang. Dengan informasi yang jelas, masyarakat menjadi lebih tertarik untuk mencoba layanan perbankan. Saya juga bekerja sama dengan tokoh masyarakat dan perangkat desa untuk memperluas jaringan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat. Dengan adanya dukungan dari mereka, masyarakat lebih terbuka untuk menggunakan layanan kami.”
	Ibu Dini (Pemilik agen BRILink “Toko Dini”)	“Saya fokus pada pelayanan yang cepat dan responsif. Setiap kali ada masalah atau pertanyaan dari nasabah, saya berusaha untuk segera memberikan solusi. Dengan pelayanan

		yang baik, masyarakat akan merasa nyaman dan lebih percaya untuk menggunakan layanan BRILink.” Ibu Dini juga menyebutkan pentingnya edukasi: “Edukasi kepada masyarakat sangat penting. Saya rutin memberikan informasi mengenai cara menggunakan layanan, manfaat dari layanan perbankan, dan pentingnya manajemen keuangan. Hal ini membantu masyarakat untuk lebih paham dan mengurangi rasa takut dalam bertransaksi.”
8	Alifah	Apa harapan agen BRILink terhadap masyarakat di Desa Maoslor?
	Mba Putri (Pemilik agen BRILink “Hasna BRILink”)	“Saya berharap masyarakat semakin memahami pentingnya manajemen keuangan dan cara menggunakan layanan perbankan dengan baik. Saya berharap dapat memberikan informasi yang cukup agar masyarakat tidak hanya menggunakan layanan BRILink, tetapi juga memahami produk dan layanan perbankan lainnya”.
	Ibu Dini (Pemilik agen BRILink “Toko Dini”)	“Saya berharap dapat membangun hubungan yang baik dan saling percaya dengan masyarakat. Dengan demikian, masyarakat merasa nyaman dan aman dalam melakukan transaksi”.
9	Alifah	Berapakah keuntungan per bulan yang didapat selama menjadi agen BRILink?

	Mba Putri (Pemilik agen BRILink “Hasna BRILink”)	“keuntungan yang diperoleh dengan adanya layanan BRILink yang saya dapatkan yaitu untuk setiap harinya lumayan banyak sekitar dapat 100 sampai dengan 150 transaksi jadi cukup banyak untuk pendapatan setiap harinya, dengan rata-rata dalam transaksi kisaran Rp. 400.000. selain itu juga sangat terbantu dengan adanya layanan BRILink usaha saya yang berada diwarung juga mengalami peningkatan dalam pembelian dikarenakan nasabah pasti ikut berbelanja pada saat menunggu transaksi BRILink berlangsung”
	Ibu Dini (Pemilik agen BRILink “Toko Dini”)	”keuntungan yang saya peroleh untuk BRILink sendiri cukup banyak sekitar 60 sampai 100 harinya, dimana rata-rata dalam melakukan transaksi sekitar Rp. 400.000.dan rata-rata pendapat saya dari BRILink ini sampai Rp.300.000 perhari, jadi sangat membantu untuk penambahan pemasukan dan bisa untuk kebutuhan sehari-hari mba”.
10	Alifah	Berapakah yang melakukan transaksi di BRILink per har?
	Mba Putri (Pemilik agen BRILink “Hasna BRILink”)	“Alhmdullilah saya dapatkan yaitu untuk setiap harinya lumayan banyak sekitar dapat 100 sampai dengan 150 transaksi mba.”
	Ibu Dini (Pemilik agen BRILink “Toko Dini”)	“perolehan untuk perharinya BRILink sendiri cukup banyak sekitar 60 sampai 100 harinya mba”.
11	Alifah	Apakah selama menjadi agen BRILink pernah mengalami kerugian?

	Mba Putri (Pemilik agen BRILink “Hasna BRILink”)	“Alhamdulillah, selama saya menjadi agen BRILink, saya belum pernah mengalami kerugian yang signifikan. Namun, ada kalanya transaksi gagal karena gangguan teknis, yang bisa sedikit mempengaruhi pendapatan. Saya selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik agar masyarakat tetap percaya dan terus menggunakan layanan kami.”
	Ibu Dini (Pemilik agen BRILink “Toko Dini”)	“Selama saya menjadi agen, ada beberapa kali masalah teknis yang mengganggu transaksi, tapi saya tidak merasa mengalami kerugian besar. Justru pengalaman tersebut membuat saya lebih berhati-hati dan mencari solusi agar nasabah tetap puas.”



Lampiran 2 :

Hasil Wawancara

Wawancara Masyarakat Desa Maoslor Nasabah Agen Brilink “Hasna Brilink” dan Nasabah Agen Brilink “Toko Dini”.

No	Pihak	Hasil Wawancara
1	Alifah	Darimana masyarakat mendengar atau melihat spanduk (<i>banner</i>) tentang layanan BRILink di Desa Maoslor?
	Bapak Karsim (Nasabah Hasna Brilink)	“Ya, betul. Kebetulan saya tinggal di sebelah agen, jadi saya sering melihat spanduk BRILink di agen BRILink.”
	Ibu Fathonah (Nasabah Hasna Brilink)	“Saya pernah melihat spanduk layanan BRILink di depan toko agen BRILink”.
	Ibu Waroh (Nasabah Hasna Brilink)	“Ya, saya sering melihat spanduk di depan gerai keagenan BRILink”.
	Ibu Rohmah (Nasabah Hasna Brilink)	“Iya saya kenal dengan agen BRILink, saya lihat billboard di depan tokonya. Saya juga sering bertransaksi dengan agen BRILink ketika ingin melakukan transfer”.
	Ibu Dasiyem (Nasabah Hasna Brilink)	“Iya, saya sering mendengar dan melihat tetangga melakukan transaksi di salah satu agen BRILink di Desa Maoslor”.
	Ibu Ida (Nasabah Hasna Brilink)	“Iya pernah dek, saya sering melihat spanduk di toko agen BRILink. Saya sering transaksi disana”.
	Ibu Adminah (Nasabah Hasna Brilink)	“Ya saya pernah mendengar dan melihat spanduk BRILink di toko agen BRILink karena kalau pencairan PKH bantuan sembako itu kita di toko agen BRILink aja”.

	Ibu Yatmi (Nasabah Dini Brilink)	“saya ketahui pemasaran BRILink terdapat spanduk didepan tempat agen BRILink, ada juga yang bilang mengetahui BRILink dari tetangganya”.
	Ibu Sriyah (Nasabah Dini Brilink)	“Iya, saya pernah mendengar dari tetangga saya yang sudah melakukan transaksi di BRILink itu”.
	Ibu Diyem (Nasabah Dini Brilink)	“Iya. Saya pernah melihat spanduk yang terpasang di depan toko mba Dini ketika saya lewat di depan tokonya. Saya juga menggunkan jasa BRILink untuk keperluan transfer keluar daerah. Dari spanduk itu bisa menarik perhatian saya dan juga masyarakat yang lain untuk melakukan transaksi disana.”.
	Ibu Ineng (Nasabah Dini Brilink)	“Iya saya pernah melihat spanduk layanan BRILink di toko agen BRILink”.
	Ibu Sikas (Nasabah Dini Brilink)	“Iya pernah, dan saya sering melihat spanduk BRILink di toko agen BRILink”.
2	Alifah	Dari mana masyarakat mengetahui tentang layanan BRILink?
	Bapak Karsim (Nasabah Hasna Brilink)	“Langsung dari pemilik Agen BRILink”.
	Ibu Fathonah (Nasabah Hasna Brilink)	“Saya diberitahu langsung dari pemiik agen BRILink, Bu Putri”.
	Ibu Waroh (Nasabah Hasna Brilink)	“Saya tau dari mulut ke mulut.”
	Ibu Rohmah (Nasabah Hasna Brilink)	“Saya mengetahui dari petugas bank. Karena saudara saya sempat bekerja di bank BRI”.
	Ibu Dasiyem (Nasabah Hasna Brilink)	“Saya tahunya dari agennya secara langsung”.

	Ibu Yatmi (Nasabah Dini Brilink)	“Saya mendengar tentang layanan BRILink langsung dari seorang agen”.
	Ibu Sriyah (Nasabah Dini Brilink)	“Langsung di dekat rumah, karena pemilik agennya deket dari rumah saya”.
	Ibu Diyem (Nasabah Dini Brilink)	“Dari agen BRILink”. Pendapat yang sama juga diungkapkan oleh Ibu Ineng bahwa : “Saya tahu dari agen BRILinknya Ibu Dini”.
	Ibu Sikas (Nasabah Dini Brilink)	“Saya mengetahui tentang layanan BRILink dari plang yang ada didepan rumah agen BRILink”.
3	Alifah	Bagaimana perasaan masyarakat sesudah menggunakan layanan BRILink?
	Ibu Ida (Nasabah Hasna Brilink)	“Ya saya senang, karena berkat layanan BRILink transaksi jadi lebih mudah”.
	Ibu Rohmah (Nasabah Hasna Brilink)	“Saya sangat puas karena mereka membantu saya. Artinya saya tidak perlu pergi ke bank untuk melakukan pembayaran cicilan bulanan. Saya tinggal kerumah atau ke gerai agen BRILink. Tidak ada waktu tunggu dan penyetoran pun cepat dan mudah”.
	Ibu Adminah (Nasabah Hasna Brilink)	“Sangat senang, karena sangat memudahkan dalam melakukan transaksi seperti saya sering tarik tunai”.
	Ibu Waroh (Nasabah Hasna Brilink)	“Tentunya saya sangat senang menggunakan BRILink karena saya sangat merasakan kemudahan terutama dalam hal transfer karena dengan bantuan dari agen BRILink kita tidak perlu jauh-jauh ke bank lagi antri jadi lama nanti”.

Ibu Fathonah (Nasabah Hasna Brilink)	“Eee senang, karena bias terbantu layanan ini membantu saya untuk bertransaksi seperti saya sering setor simpanan sama bayar listrik”.
Ibu Dasiyem (Nasabah Hasna Brilink)	“Sangat senang, karena dengan BRILink saya bisa lebih mudah bayar angsuran KUR”.
Ibu Yatmi (Nasabah Dini Brilink)	“Memuaskan karena terbantu dalam melakukan transaksi”.
Ibu Sriyah (Nasabah Dini Brilink)	“Sangat senang, karena dapat membantu saya melakukan transaksi seperti saya sering transfer uang, bayar listrik dan bayar air juga dengan cepat”.
Ibu Diyem (Nasabah Dini Brilink)	Saya betul-betul sangat puas dengan layanan BRILink karena proses transaksinya sangat mudah dan cepat tanpa harus datang ke bank yang sering ramai transaksi”.
Ibu Sikas (Nasabah Dini Brilink)	“Saya merasa puas melakukan transaksi di Agen BRILink. Caranya mudah dan cepat. Tinggal datang ke toko agen BRILink tersebut kemudian langsung dilayani.”
Ibu Ineng ((Nasabah Dini Brilink)	“Saya senang dan puas bertransaksi di agen BRILink. Karena tempatnya dekat dan langsung dilayani. Saya juga tidak perlu pergi ke ATM untuk melakukan transfer. Selain itu biayanya juga sangat murah yaitu Cuma Rp 10.000 untuk transfer ke sesama rekening. Kalau beda rekening Rp 15.000 dan itu menurut saya biayanya sesuai dari pada saya harus ke ATM atau kantor BRI yang jaraknya dari rumah lumayan jauh dan harus mengantri juga.”

4	Alifah	Apa saja yang membuatnya masyarakat tertarik untuk melakukan transaksi menggunakan layanan dan minat mereka sehingga ingin menggunakan layanan BRILink?
	Bapak Karsim (Nasabah Hasna Brilink)	“Yang pertama tidak harus capek ke bank, yang kedua lebih dekat”.
	Ibu Fathonah (Nasabah Hasna Brilink)	“Memudahkan dalam proses transaksi, cepat, dan tidak ribet dalam melakukan transaksi itu jadinya buat saya tertarik menggunakan layanan BRILink”.
	Ibu Waroh (Nasabah Hasna Brilink)	“Karena bisa dilakukan dimana saja, cepat pelayanannya, proses cepat dalam melakukan transaksi tidak mengantri lama seperti di bank atau di ATM”.
	Ibu Ida (Nasabah Hasna Brilink)	“Karena ya memudahkanlah, tidak ribet-ribet mengantri di bank kan dengan layanan ini saya sangat merasa terbantu dalam hal melakukan transaksi”
	Ibu Adminah (Nasabah Hasna Brilink)	“Saya tertarik karena layanannya mudah, untuk saya yang lansia tidak tau layanan perbankan. Pertama layanannya mudah, tidak jauh, dekat kan juga dari rumah”.
	Ibu Yatmi (Nasabah Dini Brilink)	“Saya tertarik menggunakan BRILink karena proses transaksinya sangat cepat, mudah dan praktis. Waktu yang dibutuhkan pun sangat efisien karena tidak perlu mengantri jika ke ATM atau Bank Pembayaran online saya lebih lancar dengan adanya BRILink di desa ini”.

	Ibu Sriyah (Nasabah Dini Brilink)	“Saya awalnya biasa saja, tetapi tetangga saya selalu menyarankan ke BRILink untuk melakukan transfer atau tarik tunai karena sangat cepat dan lumayan dekat dari lokasi saya. Sangat menghemat waktu dan biaya, dan juga transaksinya sudah jelas, agennya juga bisa dipercaya. Saya merasa sangat terbantu”.
	Ibu Diyem (Nasabah Dini Brilink)	“Saya tertarik menggunakan jasa BRILink ini karena jaraknya dekat dengan rumah saya. caranya mudah, tinggal datang ke agen BRILink kemudian saya beritahu ingin transfer terus langsung dilayani tanpa harus bingung”
	Ibu Sikas (Nasabah Dini Brilink)	“Saya sangat tertarik karena perannya sangat penting. Apalagi sekarang serba online, jadi ketika saya ingin berbelanja online dan terkadang tidak memiliki saldo ATM maka kehadiran BRILink <i>mobile</i> ini sangat membantu saya”
	Ibu Ineng (Nasabah Dini Brilink)	“Saya tertarik menggunakan BRILink karena saya tidak perlu repot ke ATM atau ke kantor BRI untuk melakukan transaksi keuangan. Misalnya bayar listrik dan lain sebagainya”.
5	Alifah	Sejak kapan masyarakat Desa Maoslor menggunakan layanan BRILink?
	Bapak Karsim (Nasabah Hasna Brilink)	“Sejak pertama buka BRILink di dekat rumah kita, saya sudah menggunakan BRILink”
	Ibu Fathonah (Nasabah Hasna Brilink)	“Saya menggunakan BRILink sejak tahun 2019.”

	Ibu Adminah (Nasabah Hasna Brilink)	“Saya menggunakan BRILink sejak seiring dengan perkembangan teknologi dan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan perbankan yang lebih mudah diakses”.
	Ibu Ida (Nasabah Hasna Brilink)	“Saya pakai BRILink itu dari sejak tahun 2019 sih sampai sekarang.”
	Ibu Rohmah (Nasabah Hasna Brilink)	“Saya menggunakan BRILink itu dari sejak tahun 2019 sih sampai sekarang.”
	Ibu Yatmi (Nasabah Dini Brilink)	“Udah lama sekali sejak BRILink ada di Desa Selat saya pakai BRILink”.
	Ibu Sriyah (Nasabah Dini Brilink)	“Sejak anak saya kerja di perantauan karena saya awam degan layanan perbankan jadi anak saya mengasih tau saya untuk menggunakan BRILink untuk tarik tunai”.
	Ibu Diyem (Nasabah Dini Brilink)	“Saya menggunakan BRILink dari sejak tahun 2020 sampai sekarang”.
	Ibu Sikas (Nasabah Dini Brilink)	“Sejak pertama layanan BRILink ada di Desa Maoslor saya menggunakan layanan BRILink”.
	Ibu Ineng (Nasabah Dini Brilink)	“Sejak pertama adanya layanan BRILink di Desa Maoslor saya menggunakan layanan BRILink”.
6	Alifah	Apakah masyarakat telah mengetahui produk-produk dari BRILink?
	Bapak Karsim (Nasabah Hasna Brilink)	“Iya saya tahu, kan tempat untuk melakukan transaksi, contohnya seperti transfer uang antar bank maupun transfer sesama bank, tarik tunai, setor tunai dan lainnya”.

	Ibu Fathonah (Nasabah Hasna Brilink)	“Tentu saya mengetahuinya, layanan ini kan tempat untuk melakukan transaksi, Layanan ini sangat membantu kita bertransaksi seperti isi ulang pulsa, bayar listrik, air, transfer, setoran simpanan, pembayaran BRIVA dan lainnya.”
	Ibu Waroh (Nasabah Hasna Brilink)	“Layanan tersebut kan tempat kita melakukan transaksi transaksi seperti halnya transfer, tarik tunai, setoran simpanan, bayar listrik, bayar air, BPJS dan lain sebagainya melalui agen BRILink”.
	Ibu Ida (Nasabah Hasna Brilink)	“Tentu saya tau Layanan BRILink tidak hanya dikenal sebagai tempat untuk transfer uang, tetapi juga sebagai solusi praktis untuk berbagai kebutuhan transaksi keuangan sehari-hari”.
	Ibu Rohmah (Nasabah Hasna Brilink)	“Layanan tersebut kan tempat kita melakukan transaksi, transaksi seperti halnya transfer, tarik tunai, setoran simpanan, bayar listrik, bayar air, BPJS dan lain sebagainya melalui agen BRILink”.
	Ibu Yatmi (Nasabah Dini Brilink)	“Iya saya tahu karena saya kesana untuk melakukan pembayaran BPJS tiap bulan. Selain langsung ke tokonya bisa juga di telfon saja untuk bayarkan ka tagihan BPJS ku nanti ku bayar kalau sewaktu-waktu lewatka depan tokonya”.
	Ibu Sriyah (Nasabah Dini Brilink)	“Iya saya tahu layanan tempat orang-orang untuk melakukan transaksi kan seperti transfer uang, setor tunai, tarik tunai, bayar listrik,

		bayar air dan lainnya sesuai sama kebutuhan kita”.
	Ibu Diyem (Nasabah Dini Brilink)	”Saya tahu karena saya sudah berlangganan disini setiap bulannya buat bayar wifi juga tempatnya dekat dari rumah”.
	Ibu Sikas (Nasabah Dini Brilink)	“Layanan Agen Brilink selain buat transaksi juga dapat mengambil bantuan dari desa contohnya PKH”.
	Ibu Ineng (Nasabah Dini Brilink)	“Iya saya tahu, BRILink merupakan tempat untuk melakukan transaksi karena saya sering transfer di agen BRILink selain tranfer saya juga sering membeli pulsa disini”.
7	Alifah	Keuntungan apa saja yang masyarakat peroleh dengan adanya BRILink di Desa Maoslor?
	Ibu Adminah (Nasabah Hasna Brilink)	“Menurut saya sih sangat bermanfaat karena dapat dijangkau dan lebih mudah untuk melakukan transaksi apalagi kalau yang nggak punya motor kan jadi bisa langsung transaksi di agen BRILink”.
	Ibu Fathonah (Nasabah Hasna Brilink)	“Dapat, sangat memberikan manfaat seperti tidak perlu jauh-jauh ke bank antri karena dengan layanan tersebut masyarakat tentunya akan dimudahkan sekali dalam bertransaksi”.
	Ibu Waroh (Nasabah Hasna Brilink)	“Sangat memberikan manfaat karena saya menggunakan layanan BRILink dikarenakan layanan yang mudah tanpa perlu ribet karena dibantu oleh agen atau pemilik toko jadi tidak usah melakukan transaksi sendiri”
	Ibu Rohmah (Nasabah Hasna Brilink)	“Iya tentunya akan bermanfaat untuk masyarakat karena layanan ini dapat

		memudahkan masyarakat dalam proses transaksi tanpa menyulitkan masyarakat”.
	Ibu Ida (Nasabah Hasna Brilink)	“Adanya BRILink ini tentunya akan bermanfaat untuk masyarakat yang belum tau layanan perbankan layanan ini dapat memudahkan masyarakat dalam proses transaksi tanpa menyulitkan masyarakat dan tanpa harus ngantri”.
	Ibu Yatmi (Nasabah Dini Brilink)	“ Alasan saya pakai BRILink ya, karena dekat dengan rumah dan lokasinya cukup terjangkau serta tidak perlu repot-repot ke bank atau ATM terdekat karena letak banknya jauh dari perkampungan dan mesin ATM-nya juga cukup jauh, jadi BRILink ini merupakan alternatif yang sangat bagus”
	Ibu Sriyah (Nasabah Dini Brilink)	:”Tentunya bermanfaat sekali bagi masyarakat terutama seperti kita yang di desa karena kebanyakan masyarakat di desa itu ingin serba praktis tanpa ingin ribet kan”.
	Ibu Diyem (Nasabah Dini Brilink)	“Jelas bermanfaat karena bagi masyarakat yang tidak terlalu mengetahui tentang teknologi dengan adanya layanan tersebut akan menjadi lebih tahu dalam melakukan transaksi perbankan”.
	Ibu Ineng (Nasabah Dini Brilink)	“Bahwa dengan layanan BRILink yang bisa dilakukan kapanpun dan dimanapun tanpa meneganal waktu memudahkan saya yang bekerja di PT sendiri yang pulangny malam jadi kalau saya ingin mengambil uang tidak perlu langsung datang kebank atau keATM

		terdekat yang ada didesa, jadi langsung ke Agen BRILink tetangga saya yang ada disamping rumah jadi lebih dekat cepet serta menghemat waktu”
	Ibu Sikas (Nasabah Dini Brilink)	“Menggunakan layanan BRILink layanan yang mudah dan juga tidak perlu mengantri seperti kita transaksi dibank langsung yang harus mengantri panjang dan memakan waktu yang lama dengan menggunakan BRILink jadi menghemat waktu serta dekat dengan lokasi rumah saya yang masih didesa pelosok.
8	Alifah	Apakah ada kendala yang ditemui dalam bertransaksi di Agen Brilink?
	Ibu Dasiyem (Nasabah Hasna Brilink)	“meskipun transaksi berhasil, struk tidak keluar, yang dapat menimbulkan kebingungan dan ketidakpastian”.
	Ibu Adminah (Nasabah Hasna Brilink)	“Biaya administrasi untuk transfer, terutama ke bank lain, dianggap terlalu mahal. Ini menjadi kendala bagi masyarakat yang ingin menggunakan layanan tetapi terbentur biaya”.
	Ibu Fathonah (Nasabah Hasna Brilink)	“Biaya administrasi untuk transfer, terutama ke bank lain, dianggap terlalu mahal. Ini menjadi kendala bagi masyarakat yang ingin menggunakan layanan tetapi terbentur biaya admin”.
	Ibu Ida (Nasabah Hasna Brilink)	“mereka kesulitan mendapatkan informasi yang cepat dan jelas terkait layanan BRILink. Ketidakjelasan ini dapat menghambat masyarakat dalam menggunakan layanan secara optimal”

	Ibu Rohmah (Nasabah Hasna Brilink)	“Kurangnya pengetahuan Masyarakat yang awam mungkin belum sepenuhnya memahami cara menggunakan layanan BRILink. Kurangnya sosialisasi dan edukasi tentang produk dan layanan BRILink bisa menjadi penghalang bagi mereka untuk memanfaatkan layanan tersebut dengan baik”.
	Ibu Yatmi (Nasabah Dini Brilink)	“Berharap agar agen BRILink dapat mengembangkan lebih banyak produk atau layanan. Saat ini, masyarakat mungkin merasa bahwa layanan yang tersedia masih terbatas dan belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan mereka”.
	Ibu Sriyah (Nasabah Dini Brilink)	“Banyak transaksi yang terganggu oleh masalah teknis seperti sistem yang down, koneksi internet yang tidak stabil, atau perangkat yang tidak berfungsi dengan baik. Hal ini dapat menyebabkan keterlambatan atau kegagalan transaksi”.
	Ibu Diyem (Nasabah Dini Brilink)	“Biaya administrasi atau biaya layanan yang dianggap terlalu mahal dapat menjadi penghalang bagi masyarakat untuk melakukan transaksi. Ini terutama berlaku untuk transfer antar bank atau layanan tertentu yang memerlukan biaya tambahan”.
	Ibu Ineng (Nasabah Dini Brilink)	“Bagi masyarakat yang memiliki waktu terbatas, jam operasional bank atau agen yang terbatas dapat menjadi kendala. Mereka mungkin tidak bisa melakukan transaksi di luar jam kerja”

	Ibu Sikas (Nasabah Dini Brilink)	“Beberapa masyarakat, terutama yang berada di daerah terpencil, mungkin tidak memiliki akses yang memadai ke agen perbankan atau lokasi transaksi yang dekat, sehingga menyulitkan mereka untuk melakukan transaksi secara langsung”.
9	Alifah	Apa harapan masyarakat terhadap layanan BRILink di Desa Maoslor?
	Ibu Dasiyem (Nasabah Hasna Brilink)	“Harapan saya semoga kedepannya layanan BRILink dapat lebih maju lagi dan tidak sering gangguan.”
	Ibu Adminah (Nasabah Hasna Brilink)	“Perlu ditingkatkan agar pelayanannya lebih baik ya.”
	Ibu Ida (Nasabah Hasna Brilink)	“Harapan saya, semoga kalau ada informasi apapun terkait dengan BRILink kita cepat di kasi tahu oleh agen BRILink”.
	Ibu Rohmah (Nasabah Hasna Brilink)	“Harapan saya terkait dengan layanan BRILink ini agar kedepannya lebih ditingkatkan lagi layanannya karena sering terjadi error atau gangguan seperti halnya ketika saya melakukan transfer uang, transaksinya berhasil tapi struknya tidak keluar.”
	Ibu Fathonah (Nasabah Hasna Brilink)	“Harapan saya agar layanan BRILink tetap bisa digunakan, agar BRILink pelayanannya tetap baik pada konsumen sehingga tidak membuat konsumen kecewa.”
	Ibu Yatmi (Nasabah Dini Brilink)	“Harapan saya semoga BRILink tidak sering gangguan, biaya administrasi BRILink bisa lebih terjangkau lagi terutama biaya transfer

		ke bank lain yang 0 sampai 2 juta aja 15 rb menurut saya itu sih kemahalan apalagi yang 2 juta keatas itu 20 rb biaya administrasinya.”
	Ibu Sriyah (Nasabah Dini Brilink)	“Harapan saya semoga BRILink tidak sering gangguan lagi”
	Ibu Diyem (Nasabah Dini Brilink)	“Harapan saya untuk biaya administrasinya agar lebih terjangkau terutama layanan antar bank lain”.
	Ibu Ineng (Nasabah Dini Brilink)	“Harus ditingkatkan lagi agar tidak gangguan lagi saat bertransaksi”
	Ibu Sikas (Nasabah Dini Brilink)	“Harapan saya terkhusus untuk layanan BRILink yang ada di Desa ini agar kedepannya bisa mengembangkan layanan/ produk lain dari BRILink ini karena kita tidak bisa menduga bagaimana kebutuhan masyarakat kedepannya. Saya juga harap bagi pihak BRI khususnya Pemilik Agen BRILink untuk lebih memperluas lagi jaringan hingga ke pelosok-pelosok desa. Meningkatkan sosialisasi tentang layanan BRILink. Agar masyarakat yang belum tahu atau masyarakat awam lebih paham dan merasakan kemudahan”.

Lampiran 3 :

Dokumentasi

Gambar BRILink “Hasna BRILink”

Gambar BRILink “Toko Dini”



Wawancara Dengan Agen BRILink “Hasna BRILink” (Mba Putri)

Wawancara Dengan Agen BRILink “Toko Dini”



Wawancara Dengan Nasabah BRILink Desa Maoslor





Lampiran 4 : 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: 887/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 Zuh Purwokerto menerangkan bahwa mahasiswa atas nama :

Nama : Alifah Putriani
NIM : 2017202036
Program Studi : Perbankan Syariah
Pembimbing Skripsi : Dr. H. A. Luthfi Hamidi, M.Ag.
Judul : Pesepsi Dan Peran Agen Brilink Terhadap Inklusi Keuangan Di Desa Maoslor Kabupaten Cilacap (Studi Kasus Usaha Agen Brilink Di Desa Maoslor Kecamatan Maos Kabupaten Cilacap)

Pada tanggal 20 Mei 2024 telah melaksanakan seminar proposal dan dinyatakan **LULUS**, dengan perubahan proposal/ hasil proposal sebagaimana tercantum pad berita acara seminar.

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

Purwokerto, 21 Mei 2024
Koord. Prodi Perbankan Syariah

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

Lampiran 4 : 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: 1191/Un.19/FEBI.J.PS/PP.009/6/2023

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 : Alifah Putriani

NIM : 2017202036

Program Studi : Perbankan Syariah

Pada tanggal 1 Juli 2024 telah melaksanakan ujian komprehensif dan dinyatakan **LULUS** dengan nilai **71 / B**.

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

Purwokerto, 28 Juni 2024
Koord. Prodi Perbankan Syariah



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

Lampiran 5 : Surat Permohonan Izin Riset Individual



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KAI 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

Nomor : 1165/Un.19/WD.I.FEBI/PP.009/6/2024 17 Juni 2024
 Lampiran : -
 Hal : **Permohonan Izin Riset Individual**

Kepada Yth.
 Bapak/Ibu Pemilik Agen BRILink "Hasna BRILink" Dan "Toko Dini"
 Di
 Maoslor, Cilacap

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka pengumpulan data guna penyusunan skripsi, yang berjudul
 Persepsi Dan Peran Agen BRILink Terhadap Inklusi Keuangan Di Desa Maoslor
 Kabupaten Cilacap (Studi Kasus Usaha Agen BRILink Di Desa Maoslor Kecamatan
 Maos Kabupaten Cilacap)

Maka kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin Riset Individual kepada
 mahasiswa/i kami atas nama:

Nama : Alifah Putriani
 NIM : 2017202036
 Prodi / Semester : S-1 Perbankan Syariah / VIII

Adapun Riset Individual tersebut akan dilaksanakan dengan ketentuan sebagai
 berikut:

Objek Penelitian : Masyarakat Desa Maoslor Dan Pemilik Agen BRILink
 Tempat Penelitian : Agen BRILink
 Waktu Penelitian : 17 Juni 2024 s/d 17 Juli 2024
 Metode Penelitian : Kualitatif Deskriptif (Wawancara)

Demikian permohonan ini kami buat, atas izin dan perkenan Bapak/Ibu kami ucapkan
 terima kasih.

Wa'alaikumsalam Wr. Wb.



a.n. Dekan,
 Wakil Dekan I,

Dr. H. Akhmad Faozan, Lc., M.Ag.

Lampiran 6 : Surat Permohonan Izin Observasi Pendahuluan



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: 0281-635824, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsaizu.ac.id

Nomor : 508/Un.19/WD.I.FEBI/PP.009/3/2024 12 Maret 2024
 Lampiran : -
 Hal : **Permohonan Izin Observasi Pendahuluan**

Kepada Yth.
 Bapak/Ibu Pemilik Agen BRILink "Hasna BRILink" Dan "Toko Dini"
 Di
 Cilacap

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka pengumpulan data guna penyusunan skripsi, yang berjudul
 Persepsi Dan Peran Agen BRILink Terhadap Inklusi Keuangan Di Desa Maoslor
 Kabupaten Cilacap (Studi Kasus Usaha Agen BRILink Di Desa Maoslor Kecamatan Maos
 Kabupaten Cilacap)

Maka kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin Riset Individual kepada
 mahasiswa/i kami atas nama:

Nama : Alifah Putriani
 NIM : 2017202036
 Prodi / Semester : S-1 Perbankan Syariah / VIII

Adapun Observasi Pendahuluan tersebut akan dilaksanakan dengan ketentuan
 sebagai berikut:

Objek Penelitian : Persepsi dan Peran Agen BRILink
 Tempat Penelitian : Agen BRILink
 Waktu Penelitian : 30 Juni 2024 s/d 30 Agustus 2024
 Metode Penelitian : Wawancara Kualitatif

Demikian permohonan ini kami buat, atas izin dan perkenan Bapak/Ibu kami ucapkan
 terima kasih.

Wa'alaikumsalam Wr. Wb.



a.n. Dekan,
 Wakil Dekan I,

Dr. H. Akhmad Faozan, Lc., M.Ag.

Lampiran 7 : Sertifikat-Sertifikat




SERTIFIKAT

Nomor: B-475/Un.19/LAB.FEBI/PP.009/3/2024

Berdasarkan Rapat Yudisium Panitia Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto menerangkan bahwa :

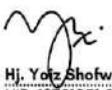
NAMA : ALIFAH PUTRIANI

NIM : 2017202036

Telah mengikuti Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto Periode I Tahun 2024 mulai bulan Januari 2024 sampai dengan Februari 2024 dan dinyatakan Lulus dengan mendapatkan nilai **A**

Sertifikat ini dibenikan sebagai tanda bukti telah mengikuti Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto dan sebagai syarat mengikuti ujian Munaqosyah/Skripsi.

Purwokerto, 25 Maret 2024

<p>Mengetahui, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam</p>  <p>Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag. NIP.19730921 200212 1 004</p>	<p>Kepala Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam</p>  <p>Hj. Yola Shofwa Shafrani, SP., M.Si. NIP.19781231 200801 2 027</p>
--	---



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

SERTIFIKAT

Nomor: B-476/Un.19/LAB.FEBI/PP.009/3/2024

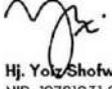
Berdasarkan Rapat Yudisium Panitia Praktek Program Bisnis Mahasiswa (PBM) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto menerangkan bahwa :

NAMA : Alifah Putriani

NIM : 2017202036

Telah mengikuti Praktek Bisnis Mahasiswa (PBM) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto Periode I Tahun 2024 dan Dinyatakan Lulus Dengan Nilai **86 A** .

Purwokerto, 25 Maret 2024

<p>Mengetahui, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam</p>  <p>Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag. NIP.19730921 200212 1 004</p>	<p>Kepala Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam</p>  <p>Hj. Yola Shofwa Shafrani, SP., M.Si. NIP.19781231 200801 2 027</p>
---	--



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Alifah Putriani
2. NIM : 2017202036
3. Tempat/Tanggal Lahir : Cilacap, 02 Desember 2000
4. Alamat Asal : Jl. Kapuk Rawa Gabus RT08/RW11,
Kapuk, Cengkareng, Jakarta Barat
5. Alamat Domisili : Kober, Purwokerto Barat
6. Nomor HP/ WA Aktif : 083805960382
7. E-mail : alifahhputriani@gmail.com
8. Nama Orang Tua
Ayah : Saimin
Ibu : Amri Rahayu Nastiti

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal
 - a. TK/PAUD : AR-RIDHO Cengkareng Jakarta Barat
 - b. SD/MI : SDN 02 Maoslor
 - c. SMP/MTS : MTSN 36 Jakarta Barat
 - d. SMA/SMK/MA : MAN 17 Jakarta Barat
 - e. Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto
2. Pendidikan Informal
 - a. Pesma Ulul Albab Sumampir

C. Pengalaman Kerja/Magang

KSPPS BMT “NU Sejahtera” Cabang Ajibarang