

**IMPLEMENTASI LAYANAN BRILINK DI DAERAH TERPENCIL
(STUDI KASUS PADA MASYARAKAT TIGA DESA PUNGUT
KECAMATAN AIR HANGAT TIMUR KABUPATEN KERINCI)**

SKRIPSI



OLEH:

RAHMAT SAPUTRA

NIM 2010401057

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
KERINCI**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KERINCI**

2025 M/1446 H

**IMPLEMENTASI LAYANAN BRILINK DI DAERAH TERPENCIL
(STUDI KASUS PADA MASYARAKAT TIGA DESA PUNGUT
KECAMATAN AIR HANGAT TIMUR KABUPATEN KERINCI)**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)*

OLEH:

RAHMAT SAPUTRA

NIM. 2010401057

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
KERINCI**

2025 M/ 1446 H

H. Ahmad Yani, SE., M.Si
DOSEN IAIN KERINCI

Sungai Penuh, 06 Mei 2025
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam IAIN Kerinci
di-
Sungai Penuh

NOTA DINAS

Assalamualaikum Wr. Wb

Dengan hormat, setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara **RAHMAT SAPUTRA, NIM: 2010401057** yang berjudul **“IMPLEMENTASI LAYANAN BRILINK DI DAERAH TERPENCIL (STUDI KASUS PADA MASYARAKAT TIGA DESA PUNGUT KECAMATAN AIR HANGAT TIMUR KABUPATEN KERINCI)”**. Telah dapat diajukan untuk dimunaqasyahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kerinci maka dengan ini kami ajukan skripsi ini, kiranya dapat diterima dengan baik.

Demikian kami ucapkan terima kasih semoga bermanfaat bagi kepentingan agama, nusa dan bangsa.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Pembimbing I



H. Ahmad Yani, S.E., M.Si

NIP: 19667121998031002

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rahmat Saputra
NIM : 2010401057
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Alamat : Ds. Baru Sungai Tutung, Kecamatan Air Hangat Timur,
Kabupaten Kerinci

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul **“IMPLEMENTASI LAYANAN BRILINK DI DAERAH TERPENCIL (STUDI KASUS PADA MASYARAKAT TIGA DESA PUNGUT KECAMATAN AIR HANGAT TIMUR KABUPATEN KERINCI)”**. Karya tulis ini murni gagasan dan rumusan saya sendiri, tanpa bantuan tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing. Didalam karya tulis ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan nama pengarangnya serta dicantumkan dalam daftar rujukan.

Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dan ketidakbenaran pernyataan ini, hal tersebut sepenuhnya menjadi tanggung jawab sendiri.

Sungai penuh,

2025

Yang menyatakan



NIM. 2010401057



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KERINCI

*Jalan Kapten Muradi Kec. Pesisir Bukit Kota Sungai Penuh; Telepon (0748)
21065; Faksimil (0748) 22114; Kode Pos 37112; Website: www.iainkerinci.ac.id; email: info@iainkerinci.ac.id*

PENGESAHAN

Skripsi ini telah dimunaqasyahkan oleh sidang Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kerinci pada hari Kamis tanggal 15 Mei 2025 dan telah diterima sebagai bagian dari syarat-syarat yang harus dipenuhi guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kerinci.

Sungai Penuh, 15 Mei 2025

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KERINCI

Ketua Sidang/ Pembimbing

H. Ahmad Yani, S.E., M.Si

NIP: 19667121998031002

Penguji I

Tiara, S.Si, M.Si

NIP: 198504152023212037

Penguji II

Wawan Devis Wahyu, M.M

NIP: 199106162020121019

PERSEMBAHAN DAN MOTO

PERSEMBAHAN

Tiada lembar paling inti dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan. Laporan skripsi ini penulis persembahkan sebagai tanda bukti terimakasih kepada Bapak **CANDRA** Ayah **PANDI** dan Ibunda **ELVIA SISTIA** yang selalu memberikan dukungan terbaik untuk penulis menyelesaikan skripsi ini. Terlambat lulus atau tidak tepat waktu bukanlah sebuah kejahatan, bukan pula sebuah aib. Akan tetapi penulis dapat menyelesaikan skripsi ini atas dukungan dan do'a dari kedua orang tua Penulis.

MOTTO

“Direndahkan dimata manusia, ditinggika dimata Allah SWT. *Prove Them Wrong*”

“*Gonna Fight and don't stop. Until you ar proud*”

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelahmu. Lebarkan lagi rasa sabarmu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi tergelombang- gelombang itu yang nanti akan bisa kau ceritakan”

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
KERINCI



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
KERINCI

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kita ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“IMPLEMENTASI LAYANAN BRILINK DI DAERAH TERPENCIL (STUDI KASUS PADA MASYARAKAT TIGA DESA PUNGUT KECAMATAN AIR HANGAT TIMUR KABUPATEN KERINCI)”**.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kerinci. Tidak dapat disangkal bahwa usaha yang keras, kegigihan, dan kesabaran dalam penyelesaian pengerjaan skripsi ini. Namun disadari karya ini tidak akan selesai tanpa orang-orang tercinta disekeliling penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. H. Asa'ari, M.Ag Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kerinci, Wakil Rektor I Bapak Dr. Ahmad Jamin, S.Ag, Wakil Rektor II Bapak Dr. Jafar Ahmad, S.Ag., M.Si, dan Wakil Rektor III Bapak Dr. Halil Khusairi, M.Ag.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Bapak Dr. Eka Putra, S.H., M.Pdi dan Wakil Dekan I Bapak H. Samsul Bahry Harahap, Lc, Ma, Wakil Dekan II Bapak Dr. Yuserizal, Ma, dan Wakil Dekan III Bapak Dr. Eko Sujadi, M.Pd Kons.

3. Ketua Jurusan Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kerinci yang telah memberikan bantuan dan arahan selama perkuliahan.
4. Pembimbing Bapak H. Ahmad Yani, S.E., M.Si yang telah membimbing penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini, yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama penulis melaksanakan perkuliahan di IAIN Kerinci.
5. Pembimbing Akademik Bapak Rian Rafiska, M.Kom yang selalu membantu dalam membimbing penulis selama proses perkuliahan di IAIN Kerinci.
6. Bapak ibuk dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang sangat berguna bagi penulis, baik dalam penyusunan skripsi maupun pada perkuliahan.
7. Seluruh staf akademik Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kerinci yang telah membantu dalam proses penulis skripsi ini.
8. Terpenting dan terutama Orang Tua Tercinta Bapak Ayah dan Ibu yang telah membesarkan penulis dengan penuh kasih sayang, selalu mendukung penulis dan selalu mendo'akan penulis.
9. Terimakasih juga untuk keluarga dan juga orang-orang terdekat penulis terimakasih atas dukungan dan suport sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi saya.
10. Untuk Almamaterku terimakasih.

Hanya ucapan terima kasih yang mampu penulis persembahkan, semoga Allah SWT membalas kebaikan dan memberikan rahmat kepada kita semua.

Demikian pula skripsi ini, semoga bermanfaat bagi insan pendidikan meniti

karir maupun melaksanakan tugas sebagai mahasiswa. Akhirnya, semoga apa yang kita lakukan mendapat ridho Allah SWT.

Sungai Penuh,

2025

Penulis,

RAHMAT SAPUTRA

NIM. 2010401057



**IMPLEMENTASI LAYANAN BRILINK DI DAERAH TERPENCIL
(STUDI KASUS PADA MASYARAKAT TIGA DESA PUNGUT
KECAMATAN AIR HANGAT TIMUR KABUPATEN KERINCI)**

Rahmat Saputra (2010401057)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan layanan BRILink dalam mendukung pelayanan di daerah terpencil, khususnya layanan transaksi keuangan. Ini didasari oleh kebutuhan masyarakat akan kemudahan akses layanan perbankan. Melalui program BRILink dan peraturan pemerintah, OJK dan BRI memanfaatkan agen lokal untuk menyediakan layanan keuangan, mengurangi biaya operasional, dan memperluas jangkauan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan wawancara mendalam. Hasilnya menunjukkan BRILink meningkatkan aksesibilitas layanan keuangan dan memberikan keuntungan bagi agen. Namun, ada tantangan yang perlu diatasi untuk meningkatkan kualitas dan infrastruktur layanan. Rekomendasi diberikan untuk mendukung dan mengembangkan program BRILink.

Kata Kunci : Impelemtasi, Peningkatan Pelayanan di Daerah Terpencil, Program BRILink

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
KERINCI

**IMPLEMENTATION OF BRILINK SERVICES IN REMOTE AREAS
(CASE STUDY IN THE COMMUNITIES OF THREE PUNGUT
VILLAGES, EAST AIR WARM DISTRICT, KERINCI REGENCY)**

Rahmat Saputra (2010401057)

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of BRILink services in supporting services in remote areas, especially financial transaction services. This is based on the community's need for easy access to banking services. Through the BRILink program and government regulations, OJK and BRI utilize local agents to provide financial services, reduce operational costs, and expand reach. The research method used is qualitative with in-depth interviews. The results show that BRILink increases the accessibility of financial services and provides benefits for agents. However, there are challenges that need to be overcome to improve the quality and infrastructure of services. Recommendations are given to support and develop the BRILink program.

Keywords: Implementation, BRILink Program, Service Improvement in Remote Areas

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
KERINCI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN DAN MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRAC.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Batasan Masalah.....	4
D. Rumusan Masalah	5
E. Tujuan Penelitian.....	5
F. Manfaat penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Teori Implementasi.....	7
B. Teori Pelayanan	8
1. Pengertian Pelayanan.....	9
2. Unsur-unsur Pelayanan.....	9
3. Karakteristik Pelayanan.....	11
4. Bentuk- bentuk Layanan	12
C. BRILink.....	13
1. Definisi BRILink.....	13
2. Tujuan Penyelenggaraan BRILink	14
3. Produk dan Layanan BRILink.....	14

4. Syarat Agen BRILink.....	17
5. Keuntungan BRILink.....	17
D. Agen BRILink.....	18
1. Pengertian Agen.....	18
2. Ciri-ciri Agen.....	19
3. Syarat-syarat Agen.....	20
4. Pendaftaran Agen.....	20
5. Tugas dan Tanggung Jawab Agen.....	21
E. Penelitian Relevan.....	25
F. Kerangka konseptual.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
A. Jenis Penelitian.....	27
B. Pemilihan Informan.....	27
C. Data dan Sumber Data.....	28
D. Teknik Pengumpulan Data.....	28
E. Teknik Analisis Data.....	30
F. Uji Keabsahan Data.....	31
G. Lokasi Penelitian.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
A. Implementasi Layanan BRILink Kepada Masyarakat Tiga Desa Pungut Kecamatan Air Hangat Timur Kabupaten Kerinci.....	34
B. Kendala Yang Dihadapi Oleh Agen Brilink Dalam Mengoperasikan Layanan Di Daerah Terpencil.....	40
C. Faktor Pendukung Dan Penghambat Pelayanan Brilink Di Tiga Desa Pungut Kecamatan Air Hangat Timur Kabupaten Kerinci.....	43
BAB V PENUTUP.....	52
A. Kesimpulan.....	52
B. Saran.....	53
C. Keterbatasan Penelitian.....	54
DAFTAR PUSTAKA.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penelitian Relevan	21
Gambar 1.2 Kerangka Konseptual.....	26



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Agen BRILink merupakan inovasi dari BRI untuk meningkatkan layanan perbankan dengan melibatkan nasabah sebagai agen yang melakukan transaksi secara online dan real-time. Program ini adalah bagian dari Laku Pandai, yang bertujuan menyediakan layanan keuangan tanpa kantor fisik dan mendorong inklusi keuangan. Agen BRILink membantu meningkatkan pendapatan agen dan citra BRI (BRILinj, 2021).

Agen BRILink memudahkan akses layanan perbankan, menghilangkan waktu antri untuk membayar tagihan dan melakukan transfer. Layanan yang ditawarkan termasuk pembayaran pulsa dan listrik. Nasabah juga mendapatkan ganti rugi atas kerugian akibat perbuatan agen, berdasarkan peraturan yang ada (Ratnawati, 2021).

OJK menerapkan program Laku Pandai agar produk keuangan mudah dijangkau masyarakat. Sayangnya, banyak orang, terutama di pedesaan, memiliki pemahaman minim tentang bank dan merasa takut berhubungan dengan bank. Masyarakat kini lebih suka cara yang praktis dan cepat dalam bertransaksi. Allah SWT menciptakan manusia di muka bumi ini sebagai makhluk sosial, yang tidak bisa memenuhi kebutuhan hidupnya sendiri tanpa berinteraksi dengan manusia lainnya

dalam pemenuhan kebutuhan berupa sandang, pangan dan lainnya (Abdain, 2020).

Telah menjadi sunnatullah bahwa manusia harus beramsyarakat tolong menolong diantara mereka dalam bermuamalah dilandaskan pada Al-Qur'an surah Al-Maidah ayat 2:

وَلِيَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ اَنْ صَدَّقُوْكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ
 اَنْتَعَدُوْا وَاَوْلَاعُوْهُمُ عَلٰى الْاَبْرَارِ وَالتَّقْوٰى وَلَنْ نَّعَاوَنُوْا عَلٰى الْاٰثِمِ وَالْعٰدُوْا لَنْ نَّقُوْا
 هٰلَاۤءِ اِنَّ اللّٰهَ شَدِيْدُ الْعِقَابِ

Artinya: *“Dan tolong menolonglah kamu dalam mengerjakan kebijakan dan takwa, dan jangan tolong menolong dalam berbuat permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sungguh Allah sangat berat siksaannya.” (Q.S Al-Maidah:2)*

Ayat tersebut diketahui bahwa tidak ada manusia yang dapat menjalankan /memenuhi kebutuhannya sendiri tanpa campur tangan atau bantuan orang lain. Seperti halnya pedagang tidak akan mendapatkan uang jika tidak ada pembeli, sopir angkutan umum tidak akan mendapatkan penghasilan jika tidak ada penumpang, dan BRILink tidak mendapatkan jasa dan pengirim uang dari masyarakat yang menggunakan jasa tersebut. Tiga hal tersebut terdapat keterkaitan, ketergantungan/saling membutuhkan satu sama lain.

Contoh kegiatan manusia dalam muamalah adalah upah mengupah, yang dalam Fiqih Islam disebut fee. Kegiatan ini mencakup

upah jasa, tidak hanya pada produksi, tetapi juga dalam distribusi yang sering dikenal sebagai ongkos.

Bisnis sangat penting dalam kehidupan manusia. Memenuhi kebutuhan hidup adalah kewajiban bagi umat muslim dan harus dilakukan dengan cara yang benar. Tujuan bisnis adalah mencapai ridha Allah SWT melalui aktivitas di dunia. Memenuhi kebutuhan hidup adalah sifat alami manusia untuk hidup nyaman secara material.

Perkembangan teknologi perbankan semakin canggih, tetapi banyak masyarakat yang belum menjangkau layanan perbankan karena faktor seperti akses yang sulit, sambungan internet yang tidak memadai, dan kurangnya edukasi tentang perbankan. Banyak masyarakat yang tinggal jauh dari kantor perbankan dan merasa bahwa layanan perbankan membutuhkan biaya besar dan rumit.

Pihak perbankan ingin mengatasi masalah ini dan memperluas jangkauannya, namun biaya untuk mendirikannya tinggi. OJK mendorong keuangan inklusif, dan BRILink menjadi solusi untuk meningkatkan akses layanan keuangan, termasuk di daerah terpencil. BRILink memungkinkan masyarakat untuk melakukan transaksi tanpa harus ke bank.

Di Kecamatan Air Hangat Timur, desa terpencil bisa diakses dengan BRILink. Program ini mendukung kerjasama antara Bank BRI dan agen BRILink untuk pertumbuhan UMKM. Agen BRILink melakukan pelatihan, pendampingan, dan promosi layanan. BRI

berinovasi dengan program BRILink yang sangat membantu masyarakat di pedesaan dalam akses perbankan, meningkatkan perekonomian di Desa Pungut. Agen BRILink menyediakan layanan pembayaran yang memudahkan masyarakat

Berdasarkan hal-hal yang telah dikemukakan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“IMPLEMENTASI LAYANAN BRILINK DI DAERAH TERPENCIL (STUDI KASUS PADA MASYARAKAT TIGA DESA PUNGUT KECEMATAN AIR HANGAT TIMUR KABUPATEN KERINCI)”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan dalam latar belakang diatas maka peneliti mengidentifikasi suatu masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Implementasi layanan BRILink kepada masyarakat 3 Desa Pungut Kecamatan Air Hangat Timur Kabupaten Kerinci.
2. kendala yang dihadapi oleh agen BRILink dalam mengoperasikan layanan di daerah terpencil?
3. Faktor pendukung dan penghambat pelayanan BRILink di 3 Desa Pungut Kecamatan Air Hangat Timur Kabupaten Kerinci.

C. Batasan Masalah

Agar permasalahan dalam penelitian ini tidak menyimpang maka peneliti membatasi masalah yang diteliti. Adapun yang menjadi batasan masalah dalam penelitian ini, peneliti menetapkan masalah hanya dibatasi

pada Implementasi layanan BRILink di daerah terpencil 3 Desa Pungut Kecamatan Air Hangat Timur Kabupaten Kerinci.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan dalam latar belakang diatas maka dapat dirumuskan suatu masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana Implementasi layanan BRILink kepada masyarakat 3 Desa Pungut Kecamatan Air Hangat Timur Kabupaten Kerinci?
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh agen BRI Link dalam mengoperasikan layanan di daerah terpencil?
3. Bagaimana faktor pendukung dan penghambat pelayanan BRILink di 3 Desa Pungut Kecamatan Air Hangat Timur Kabupaten Kerinci?

E. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui layanan BRILink kepada masyarakat 3 Desa Pungut Kecamatan Air Hangat Timur Kabupaten Kerinci.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi oleh agen BRI Link dalam mengoperasikan layanan di daerah terpencil?
3. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat layanan BRILink di 3 Desa Pungut Kecamatan Air Hangat Timur Kabupaten Kerinci.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat khususnya bagi pengembangan ilmu sebagai sumber wawasan atau referensi yang

dapat memberikan informasi secara ilmiah terhadap pihak-pihak yang ingin melakukan penelitian yang lebih lanjut mengenai permasalahan ini.

2. Manfaat Ilmiah

Penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran dan pengetahuan serta dapat dijadikan tambahan bacaan ilmiah kepustakaan dalam rangka meningkatkan ilmu pengetahuan serta bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Teori Implementasi

Implementasi sebagai proses intraksi antara suatu perangkat tujuan dan tindakan yang mampu untuk meraihnya. Implementasi adalah kemampuan untuk membentuk hubungan-hubungan lebih lanjut dalam rangkaian sebab akibat yang menghubungkan tindakan dan tujuan (Charles, 2023).

Implementasi merupakan sebuah rangkaian proses mengenai aktualisasi ide-ide yang dilakukan oleh manusia atas kepentingan-kepentingan khususnya. Secara sederhana Implementasi diartikan pelaksanaan atau penerapan (Usman, 2022).

Menurut Syaukani dkk (2004 : 295) Implementasi merupakan suatu rangkaian aktivitas dalam rangka menghantarkan kebijakan kepada masyarakat sehingga kebijakan tersebut dapat membawa hasil sebagaimana diharapkan. Rangkaian kegiatan tersebut mencakup, *Pertama* persiapan seperangkat peraturan lanjutan yang merupakan interupsi dari kebijakan tersebut. *Kedua*, menyiapkan sumber daya guna menggerakkan kegiatan implementasi termasuk didalamnya sarana dan prasarana, sumber daya keuangan dan tentu saja penetapan siapa yang bertanggung jawab melaksanakan kebijaksanaan tersebut. *Ketiga*, bagaimana menghantarkan kebijaksanaan secara kongrit ke masyarakat.

Berdasarkan pandangan tersebut diketahui bahwa proses implementasi kebijakan sesungguhnya tidak hanya menyangkut perilaku badan administratif yang bertanggung jawab untuk melaksanakan program dalam menimbulkan ketaatan pada diri kelompok sasaran, melainkan menyangkut jaringan kekuatan politik, ekonomi, dan sosial yang langsung atau tidak langsung dapat mempengaruhi perilaku dari semua pihak yang terlibat untuk menetapkan arah agar tujuan kebijakan publik dapat direalisasikan sebagai hasil kegiatan pemerintah.

B. Teori Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) atau jasa. Menurut AS. Meonir, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Meonir, 2022). Kebutuhan- kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan fisik, kebutuhan sosial, dan kebutuhan psikologis (Agus, 2024).

Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun dilayani. Perilaku pelayanan karyawan adalah tindakan individu (karyawan) untuk memenuhi kebutuhan orang lain (tamu atau konsumen). Pelayanan optimal akan memberikan kepuasan kepada orang lain. Tolak ukur

pelayanan yang baik melalui pemenuhan kebutuhan-kebutuhan dan keinginan-keinginan tamu. Penilaian kualitas pelayanan ditentukan oleh tamu sebagai pemakai jasa pelayanan tersebut.

Dari definisi di atas dapat diketahui bahwa di dalam pelayanan selalu ada aspek interaksi antara pihak konsumen dan pihak produsen, meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak selalu menyadari. Pelayanan bukan suatu barang, melainkan suatu proses atau aktivitas yang tidak terwujud. Pengertian pelayanan dalam konteks Biro Perjalanan ialah memberikan pelayanan sesuai dengan standar prosedur pelayanan yang ada, dan harus dengan SALAM (senyum amanah luwes antusias melayani) baik dalam memberikan penjelasan alur perjalanan maupun complain pelanggan.

2. Unsur-unsur Pelayanan

Unsur-unsur pelayanan menurut (saleh: 2023). Antara lain adalah sebagai berikut :

- a. Penampilan. Personal dan fisik sebagaimana layanan kantor dengan (reserpsonis) memerlukan persyaratan seperti berpenampilan menarik, familiar dalam berperilaku, penampilan penuh percaya diri.
- b. Tepat waktu dan janji. Secara utuh dan prima petugas pelayanan dalam menyampaikan perhitungan janji yang disampaikan kepada pelayanan bukan sebaliknya selalu ingkar janji. Demikian juga

waktu jika mengutarakan 2 hari selesai harus betul-betul memenuhinya.

- c. Kesiapan Melayani. Sebagaimana fungsi dan wewenang harus melayani kepada pelanggan, konsekuensi logis petugas harus benar-benar bersedia melayani kepada pelanggan.
- d. Pengetahuan keahlian. Sebagai syarat untuk melayani dengan baik, petugas harus mempunyai atau keahlian. Disini petugas pelayanan harus memiliki tingkat pendidikan tertentu dan pelatihan tertentu di syaratkan dalam jabatan serta memiliki pengalaman yang luas dibidangnya.
- e. Kesopanan dan Ramah Tamah. Masyarakat pengguna jasa pelayanan itu sendiri dan lapisan masyarakat baik tingkat status ekonomi dan sosial rendah maupun tinggi terdapat perbedaan karakternya maka petugas pelayanan masyarakat dituntut adanya keramahan yang standar dalam melayani, sabar, tidak egois dan santun dalam bertutur kata kepada pelanggan.
- f. Kejujuran dan Kepercayaan. Pelayanan ini oleh pengguna jasa di pergunakan berbagai aspek, maka dalam penyelenggaraannya harus transparan dari aspek kejujuran, jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam pembiayaan dan jujur dalam penyelesaian waktunya. Dari aspek kejujuran ini petugas pelayanan tersebut dapat dikategorikan sebagai pelayanan dipercaya dari segi sikapnya, dapat dipercaya

dari segi tutur katanya, dapat dipercaya dalam penyelesaian prima dapat ditambah unsur yang lain.

- g. Keterbukaan. Secara pasti bahwa setiap urusan atau kegiatan yang memerlukan ijin, maka ketentuan keterbukaan perlu ditegakan. Keterbukaan itu akan mempengaruhi unsur-unsur kesederhanaan, jelas informasi kepada masyarakat.
- h. Tidak rasial. Pengurusan dalam pelayanan dilarang membedakan kesukuan, agama, aliran dan politik dengan demikian segala urusan harus memenuhi jangkauan yang luas dan merata.
- i. Kesederhanaan. Prosedur dan tata cara pelayanan kepada masyarakat untuk diperhatikan kemudahan, tidak berbelit-belit dalam pelaksanaan.

3. Karakteristik Pelayanan

Menurut (Dewantara, 2023). Karakteristik adalah memandang karakter sebagai watak atau budi pekerti, sedangkan pelayanan berdasarkan yang telah dijelaskan oleh Vargo, Lusch di Tjiptono yang mengungkapkan jika pelayanan menggambarkan suatu metode beriterkasi ketika menjalani suatu dengan seseorang. Karakteristik pelayanan adalah :

- a. Partisipasi konsumen terhadap proses sebuah pelayanan. Hadirnya seorang pelanggan menjadi partisipasi saat melakukan pelayanan memerlukan perhatian guna mendesain fasilitas.

- b. *Simultaneity* (Kejadian dengan waktu yang bersamaan). Kenyataan yang didapatkan jika sebuah pelayanan dibentuk untuk digunakan dengan bersamaan, menjadikan pelayanan tersebut tidak disimpan.
- c. *Instangbility* (Tidak terwujud). Pelayanan iadalah sebuah pemikiran yang merupakan ide konsep. Oleh karena itu, sebuah inovasi pelayanan tidak bisa ditetapkan.
- d. *Hetergoneity* (Beragam). Perpaduan dari sifat yang tidak terwujud pelayanan dan pelanggan untuk partisipasi dalam menyampaikan sebuah sistem pelayanan sehingga menghasilkan pelayanan yang beragam kepada konsumen ke konsumen (Fitzsimmons, 2023).

4. Bentuk-bentuk Layanan

Secara garis besar, tawaran produk bisa dikelompokkan menurut berbagai kriteria. Salah satunya adalah daya tahan (*durability*) atau terwujud tidaknya (*tangibility*) produk bersangkutan. Berdasarkan kriteria ini, produk ini bisa dibedakan menjadi tiga macam, yaitu :

- a. Barang tidak tahan lama (*non durable goods*)

Barang tidak tahan lama adalah barang satu atau beberapa kalo pemakain. Umur ekonomisnya maksimum satu tahun.

Contohnya pasta gigi, sabun mandi, buku tulis, dan sebagainya.

- b. Barang tahan lama (*durable goods*)

Barang tahan lama adalah barang berwujud yang biasanya berahan lama atau berumur eekonomis lebih dari satu tahun.

Contohnya antara lain lemari es, TV, mobil, sepeda motor, computer, mesin cuci dan lain sebagainya.

c. Jasa (*services*)

Jasa merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual.

C. BRILink

1. Definisi BRILink

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk melakukan berbagai inovasi untuk menjangkau masyarakat dengan layanan perbankan. Salah satu inovasi itu yakni melibatkan pihak ketiga (agen) dalam pelayanan perbankan tersebut.

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 mini ATM BRI dengan konsep *sharing fee* (BRILink, 2017). *Sharing fee* adalah pembagian fee antara BRI dan Agen BRILink atas komisi dari transaksi BRILink.

Agen BRILink merupakan layanan agen Laku Pandai milik Bank BRI yang diluncurkan pada November 2014. Dengan menggandeng pihak ketiga dalam hal ini nasabah BRI sebagai agen, agen BRILink memberikan berbagai layanan perbankan bagi masyarakat, baik nasabah BRI maupun non- nasabah BRI melalui pemanfaatan

teknologi digital, Agen tersebut hanya sebagai perpanjangan tangan dari Bank BRI, bukan sebagai Pegawai bank BRI.

2. Tujuan Penyelenggaraan BRILink

Tujuan utama dari penyelenggaraan BRILink adalah untuk memberikan pelayanan perbankan khususnya kepada masyarakat yang belum terlayani oleh Bank secara administratif (*unbanked atau unbankable*). Melalui agen BRILink, nasabah BRI maupun masyarakat umum lainnya bisa mendapatkan pelayanan yang sama seperti halnya di kantor BRI. Masyarakat dapat melakukan setoran tabungan, penarikan secara tunai melakukan transaksi pembayaran melalui agen (Sari, 2020).

Adapun tujuan lain dari penyelenggaraan BRILink adalah untuk memperluas jaringan mikro dan menambah jumlah nasabah (*customer based*) dan meningkatkan *fee based income* dengan peningkatan perangkat BRI atau utilitas EDC BRI (Purnamasari, 2022).

3. Produk dan Layanan BRILink

a. Laku Pandai

Menurut POJK No. 19/POJK.3/2014 adalah kegiatan menyediakan layanan perbankan atau layanan keuangan lainnya yang dilakukan tidak melalui jaringan kantor, namun melalui kerjasama dengan pihak lain dan perlu didukung dengan penggunaan sarana teknologi informasi. Layanan Laku Pandai

tersedia di agen BRILink untuk unbanked/unserved people dalam rangka keuangan inklusif.

b. T-Bank

T-Bank mendukung Layanan Keuangan Digital (LKD) mengenai Penyelenggaraan Layanan Keuangan Digital Keuangan Inklusif melalui agen Layanan Keuangan Digital Individu. T-Bank adalah produk uang elektronik berbasis server milik BRI yang menggunakan nomor hp yang didaftarkan sebagai nomor rekening. Layanan T-Bank tersedia di agen BRILink agar dapat dimanfaatkan bagi masyarakat sebagai “rekening” tabungannya dan diperoleh dengan kemudahan registrasi tanpa harus datang ke unit kerja.

c. Mini ATM BRI

Mini ATM BRI adalah *Electronic Data Capture (EDC)* yang digunakan untuk melakukan transaksi keuangan non tunai sebagaimana hanya transaksi keuangan non tunai yang disediakan ATM (Sari, 2021).

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

a) Mini ATM yang terdiri atas :

- 1) Informasi Saldo, yaitu berfungsi untuk mengecek jumlah saldo debit yang ada pada rekening nasabah.
- 2) Ubah pin, yaitu berfungsi untuk mengganti password keamanan pada kartu ATM nasabah.

- 3) Transfer, yaitu berfungsi untuk mengirim saldo debit ke sesama BRI maupun antar Bank.
 - 4) Setor Pasti, yaitu penambahan saldo debit ke rekening tabungan nasabah.
 - 5) Pembayaran, dapat berupa pembayaran PLN, Telkom, Zakat, Infak, Tiket.
 - 6) Reprint, yaitu untuk mengulangi print struk transaksi.
- b) Tunai, merupakan transaksi langsung dengan menggunakan uang tunai.

Fitur yang terdapat di uang tunai :

- 1) Setoran Simpanan, yaitu nasabah membawa sejumlah uang tunai dan ingin menyetorkannya ke rekening BRI. Baik itu rekening atas nama nasabah sendiri, maupun rekening atas nama orang lain.
- 2) Setoran Pinjaman, yaitu nasabah membawa sejumlah uang tunai yang ingin membayar cicilan kredit langsung ke rekening pinjaman.
- 3) Penarikan Tunai, yaitu nasabah menarik tunai uang yang berada di rekening tabungannya.

4. Syarat Agen BRILink

Untuk dapat menjadi seorang Agen BRILink, nasabah harus memenuhi syarat diantara sebagai berikut :

- a. Memiliki usia minimal 17 tahun
- b. Memiliki rekening BRI dengan jumlah saldo yang mencukupi (sesuai ketentuan Bank) untuk melakukan transaksi
- c. Memiliki surat keterangan usaha (sekurang-kurangnya dari perangkat desa)
- d. Belum menjadi Agen dari bank Penyelenggaraan Laku Pandai
- e. Persyaratan dokumen pengajuan agen BRILink (Amalia, 2021).

5. Keuntungan BRILink

- a. Memberikan fasilitas atau pelayanan lebih kepada nasabah.
- b. Kemudahan dalam bertransaksi dengan menggunakan mesin EDC.
- c. Meningkatkan pendapatan agen dengan adanya *sharing fee* (Purnmasari, 2022). Untuk dapat memperoleh *sharing fee* tentunya mesin EDC harus memiliki rekening yang aktif, karena *sharing fee* akan langsung diberikan ke rekening tersebut saat terjadinya transaksi pada mesin EDC. Semakin banyak transaksi yang dilakukan terhadap mesin EDC, semakin banyak pula *sharing fee* yang akan diterima.

D. Agen BRILink

1. Pengertian Agen

Agen adalah orang atau organisasi yang ditunjuk dengan hak dan kemampuan untuk berbicara dan mengambil tindakan atas nama organisasi lain. Misalnya, perusahaan yang berpartisipasi dan berfungsi sebagai agen, seperti bank. Individu atau bisnis ini akan menjadi perantara bagi pihak yang membuat indikasi. Mencari penelesaian untuk orang atau bisnis yang menunjuknya adalah tujuannya.

Agen adalah orang atau perantara usaha yang mengangani penjualan untuk usaha lain atas nama pengusaha atau wakilnya, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Dinyatakan secara berbeda, agen terikat oleh ketentuan perjanjian perpenajngan dan berfungsi, secara teori, sebagai perwakilan dari nama atau organisasi untuk menyediakan layanan.

2. Ciri-ciri Agen

Agen mungkin berhubungan dengan lebih dari sekedar orang, bisnis, atau perusahaan. Jika seseorang atau organisasi memiliki salah satu kualitas khusus berikut, itu dapat dianggap sebagai agen :

1. Tidak terlalu banyak ruang untuk promosi.
2. Dibandingkan dengan distributor, agen seringkali menjual lebih sedikit barang.

3. Agen membeli produk dalam jumlah besar untuk dijual kembali ke pengencer.
4. Agen memiliki kemampuan untuk memberikan peluang bagi pihak lain untuk menjadi reseller.
5. Agen tidak selalu memiliki izin usaha atau membuat perusahaan.
6. Sistem pemutusan pembelian atau komisi adalah bagian dari proses pembelian untuk produk atau layanan yang disediakan.
7. Agen sering tidak membantu pelanggan dengan transaksi langsung.
8. Agen tidak boleh menjual barang dari produsen saingan dan hanya boleh menawarkan barang dari satu produsen.
9. Pihak yang menampilkan paten adalah pemilik eksklusifnya dan tidak diperbolehkan menetapkan harga pokok produk atau jasa.

3. Syarat-syarat Agen

Bergantung pada ketentuan perjanjian para pihak, agen elektronik dapat dikelompokkan untuk kepentingan beberapa operator sistem elektronik. Ini menyiratkan bahwa agen elektronik dapat mengembangkan pelanggannya dengan memasuki pasar transaksi elektronik. Rancangan perjanjian agen harus memiliki minimum sebagai berikut :

- a. Hak dan kewajiban;
- b. Tanggung jawab;
- c. Mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa;
- d. Jangka waktu;

- e. Biaya;
- f. Cakupan layanan; dan
- g. Pilihan hukum.

4. Pendaftaran Agen

Operator agen elektronik perlu mendaftar ke kementerian untuk menggunakan layanan mereka. Kementerian menambahkan mereka yang memenuhi kualifikasi ke dalam daftar penyedia agen elektronik.

Saat menerapkan agen elektronik, mereka harus memperhatikan prinsip berikut :

- a. Kehati-hatian;
- b. Pengamanan dan terintegrasinya sistem teknologi elektronik;
- c. Pengendalian pengamanan atas aktivitas transaksi elektronik;
- d. Efektivitas dan efisien biaya;
- e. Perlindungan konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

5. Tugas dan Tanggung Jawab Agen

Seorang Agen bertanggung jawab atas sejumlah tugas dan kewajiban, termasuk :

- a. Tetapkan tujuan dan strategi pemasaran;
- b. Mencari klien untuk pengecer dan perusahaan ritel;
- c. Menawarkan berbagai layanan kepada klien;
- d. Mengidentifikasi dan menunjuk klien bernilai tinggi;

- e. Ambil tindakan yang meyakinkan dan tanggap pertanyaan dari klien;
- f. Berikan informasi kepada klien tentang keahlian produk anda.

E. Penelitian Relevan

Sebagai bahan perbandingan penelitian yang dilakukan sekarang dengan beberapa hasil penelitian sebelumnya yaitu :

Gambar 1.1 Penelitian Relevan

No.	Nama Peneliti dan Tahun	Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan dan Persamaan
1.	Ibnu Syawal (2024)	Implementasi program BRILink dalam peningkatan pelayanan publik di Kecamatan Tapung Desa Bencah Kelubi	Implementasi Program BRILink di Kecamatan Tapung Desa Bencah Kelubi menunjukkan sejumlah faktor pendukung dan penghambat. Penerapan teknologi meningkatkan efisiensi dan keamanan transaksi keuangan serta kepercayaan masyarakat. Namun kendala seperti kestabilan jaringan yang buruk, kurangnya uang tunai, dan kurangnya pemahaman pada beberapa	Perbedaan pada penelitian ini yaitu penelitian ini meneliti tentang meningkatkan efisiensi dan keamanan transaksi keuangan. Dapun persamaan pada penelitian ini yaitu sama sama meneliti tentang pelayanan pada BRILink.

			agen masih menjadi hambatan yang perlu diatasi. Hal ini menunjukkan perlunya upaya lebih lanjut untuk memastikan layanan yang efektif dan memuaskan bagi masyarakat.	
2.	Gustian Anita (2019)	Analisis Implementasi pengembangan agen BRILink dalam mendukung perekonomian masyarakat	Setelah diwawancara kepada bank, agen BRILink dan nasabah, bank mendapat keuntungan adalah edukasi perbankan yang lebih efektif dan menghilangkan batas-batas formal layanan perbankan, keuntungan agen BRILink adalah memperoleh margin.	Pebedaan penelitian ini membahas tentang bagaimana peran agen BRILink dalam mendukung perekonomian masyarakat, apakah perekonomian mereka sudah terbantu atau belum selama menjadi agen BRILink. Adapun pun persamaannya yaitu sama sama meneliti tentang Agen BRILink.
3.	Zuhrul Anam (2024)	Analisis kepercayaan masyarakat menggunakan layanan BRILink dalam meningkatkan kegiatan	Hasil penelitian ini yaitu peran kepercayaan masyarakat Desa Jatisari Cilacap menggunakan layanan	Perbedaan pada penelitian ini yaitu penelitian ini membahas tentang layanan BRILink dalam meningkatkan kegiatan

		ekonomi	BRILink sudah sepenuhnya baik serta dengan adanya layanan BRILink didesa ini membantu dalam meningkatkan kegiatan ekonomi didesa	ekonomi. Sedangkan peneliti membahas tentang layanan BRILink pada daerah terpencil. Adapun persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang layanan BRILink.
4.	Zainul Hasan (2024)	Digital Peranan Agen Brilink Terhadap Kesejahteraan Masyarakat: Studi Kasus BRILink di Desa Temenggungan Kecamatan Krejengan	Hasil penelitian ini yaitu keberadaan agen BRILink memegang peran esensial dalam mendukung kelancaran transaksi perbankan di Desa Temenggungan, Kecamatan Krejengan.	Perbedaan dalam penelitian ini yaitu dalam Jurnal ini membahas tentang kelancaran transaksi di Desa Temenggungan, Kecamatan Krejengan. Adapun persamaan sama membahas tentang layanan BRILink.
5.	Mardiansyah (2023)	Implementasi Program BRILink guna peningkatan Pelayanan Publik	Hasil pada penelitian ini yaitu hal-hal dari layanan Agen BRILink dalam peningkatan pelayanan Publik masih belum terpenuhi dengan baik	Perbedaan pada penelitian ini yaitu penelitian ini membahas tentang peningkatan pelayanan publik masih belum terpenuhi dengan baik. Adapun persamaan yaitu

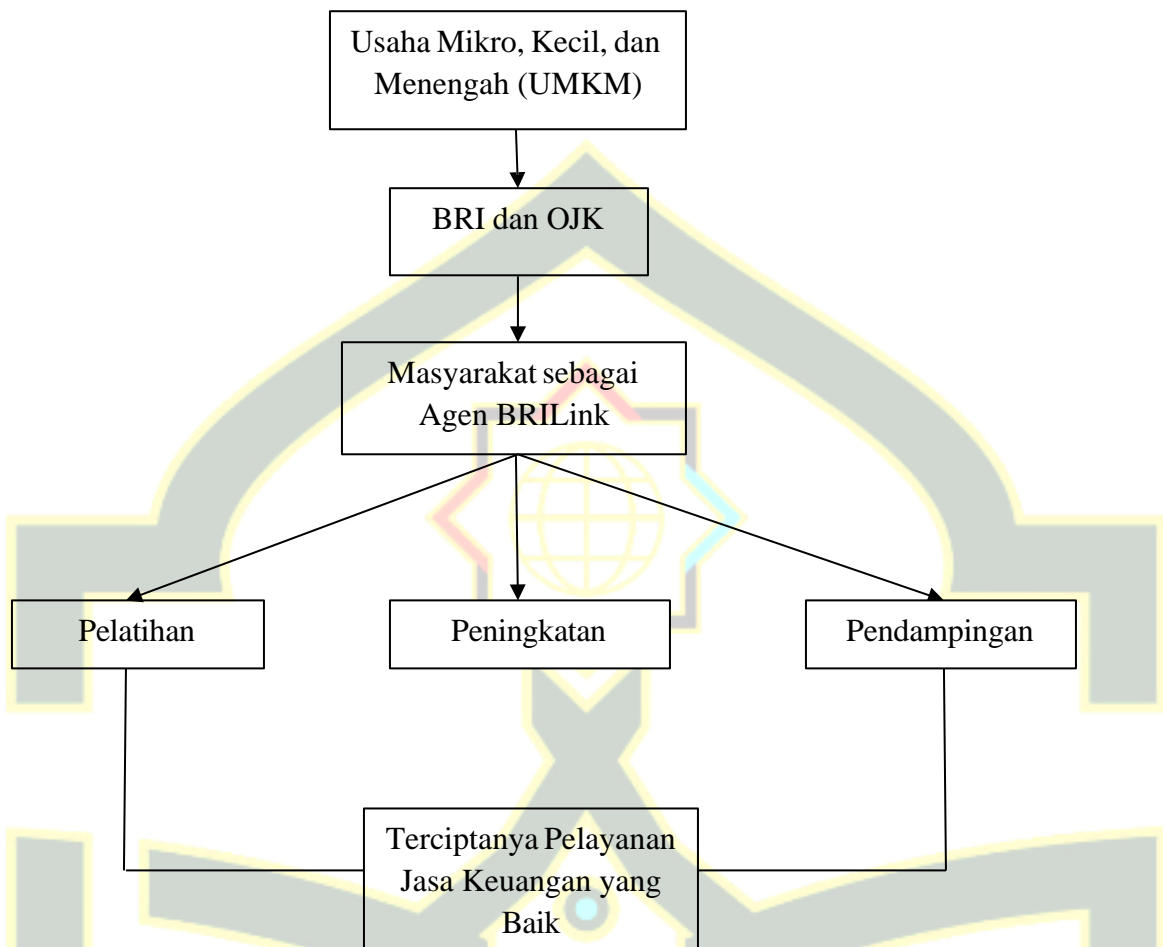
			sehingga dapat dikatakan tanggapan masyarakat Desa Tembung Percut Sei Tuan tentang layanan BRILink Masih belum Optimal.	sama-sama meneliti tentang layanan Agen BRILink .
6.	Siti Anisa (2024)	Analisis Penetapan Tarif Jasa Agen BRILink Berdasarkan Prinsip Akuntansi Syariah Di Desa Tanjung Kari Kecamatan Margatiga	Hasil pada penelitian ini yaitu Penetapan tarif Agen BRILink berdasarkan prinsip akuntansi syariah Desa Tanjung Kari Kecamatan Margatiga dalam mengambil keuntungan sudah sesuai syariat. Tetapi belum sepenuhnya diterapkan oleh Agen, dikarenakan pada prinsip kebenaran, masih ada Agen yang belum menerapkan karena masih terdapat Agen yang melakukan kecurangan.	Perbedaan pada penelitian ini yaitu penelitian ini membahas tentang Penetapan Jasa Agen BRILink berdasarkan Prinsip Syariah. Adapun persamaan dalam penelitian ini yaitu peneliti membahas tentang Layanan BRILink di desa yang terpencil saja.
7.	Emilda Amalia (2021)	Pengaruh Kepercayaan, Karakteristik Pelayanan dan Kualitas	Setelah dilakukan penelitian hasil dari penelitian ini yaitu	Adapun perbedaan dalam penelitian ini yaitu penelitian

		Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos Surabaya Pusat	Pengaruh kepercayaan dari konsumen memiliki nilai yang positif, yang diartikan tiap peningkatan nilai kepercayaan dari konsumen, maka dapat meningkatkan nilai kepuasan konsumen.	ini membahas tentang Kepercayaan, Karakteristik Pelayanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos Surabaya Pusat. Sedangkan, peneliti membahas Implementasi Layanan BRILink di daerah yang terpencil.
--	--	---	---	---

F. Kerangka Konseptual

Pelayanan administrasi keuangan dibidang perbankan adalah suatu perusahaan yang menerapkan pusat kepercayaan masyarakat untuk mengelola kegiatan usaha mereka dalam melakukan transaksi seperti simpan pinjaman, transfer dan lain sebagainya. Maka dari itu Bank harus mampu melayani dan memberikan kenyamanan dan keamanan kepada masyarakat, sebagai Bank tetap mendapatkan kepercayaannya dalam lembaga tersebut.

Gambar 1.2 Kerangka Konseptual



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan pendekatan deskriptif (Meolong, 2007). Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif (*qualitative research*), yakni suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi dan pemikiran orang secara individual maupun kelompok (Nuriyati et al., 2022).

Penelitian ini dilakukan dengan menghimpun data dalam keadaan sewajarnya, mempergunakan cara bekerja yang sistematis, erarah dan dapat dipertanggung jawabkan, sehingga tidak kehilangan sifat ilmiahnya atau serangkaian kegiatan atau proses menjangring data yang sewajarnya.

B. Pemilihan Informan

Pada penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi yang ada adalah istilah kata informan yang nantinya akan diwawancarai secara mendalam yang berkaitan dan dibahas dalam penelitian ini. Informan pada penelitian kualitatif ini dipilih dan di tentukan dengan pertimbangan-pertimbangan tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti. Informan tersebut adalah Agen BRILink 4berjumlah 4 Orang Masing-masing terdiri dari 2 Orang Pungut Mudik, Pungut Tengah 1 Agen Brilink dan 1 Orang Agen Brilink dari Pungut Hilir dan Nasabah. Sehingga diperlukan adanya klasifikasi untuk mempermudah peneliti melakukan penelitian.

C. Data dan Sumber Data

1. Data Primer

Data Primer dapat diperoleh dengan menggunakan wawancara serta pengamatan secara langsung dengan beberapa informan sebagai subjek penelitian yang dapat dipercaya (Ghozali, 2018). Dilengkapi dokumentasi dengan memberikan sejumlah pertanyaan untuk mendapatkan tambahan informasi terkait Layanan BRILink di daerah terpencil yaitu di 3 Desa Pungut Kecamatan Air Hangat Timur Kabupaten Kerinci.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan suatu penjelasan yang di dapatkan dari pihak kedua, baik jurnal-jurnal, koran, bukum ,edia eletronik, catatan laporan, bulletin ataupun data yang sudah tersedia (Yusuf, 2017).

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mengumpulkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapat data yang memenuhi standar yang ditetapkan.

Dalam rangka untuk memperoleh data yang alami dan obyektif dilokasi penelitian, hendaklah seorang penulis menggunakan bermacam-macam metode pengumpulan data untuk mencapai tujuan penelitian tersebut. Dalam pengumpulan data penulis menggunakan tiga teknik yaitu:

1. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan ini dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interview*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interview* yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu).

Wawancara atau *interview* penulis lakukan dengan sumber data yang dapat memberikan informasi tentang apa-apa yang penulis perlu dalam menyelesaikan penelitian tentang Analisis Implementasi Layanan BRILink di Daerah Terpencil di 3 Desa Pungut Kecamatan Air Hangat Timur Kabupaten Kerinci. Wawancara akan terus dilakukan sampai penulis mendapatkan hasil yang dianggap cukup untuk menjadi acuan penulis untuk membuat skripsi/ karangan ilmiah.

Langkah awal penulis mengadakan observasi dan mewawancarai pihak yang paling berpengaruh untuk meminta izin yaitu Kepala Desa. Setelah itu, penulis memantau keadaan lingkungan penelitian supaya mendapatkan informasi awal untuk menyusun sebuah rencana/ langkah-langkah penelitian selanjutnya. Dan melakukan wawancara atau perbincangan pengenalan serta memberitahukan maksud dan tujuan.

2. Observasi (Pengamatan)

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang penting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

Metode *observasi* ini terdiri dari dua macam yaitu observasi partisipan dan non partisipan. Maka dengan berbagai pertimbangan, penulis dalam penelitian ini menggunakan metode observasi non partisipasi seorang pengamat bisa melakukan pengumpulan data tanpa harus melibatkan diri langsung kedalam situasi dimana peristiwa ini berlangsung. Observasi penulis lakukan bertempat di 3 Desa Pungut (Pungut Mudik, Tengah, dan Hilir) Kecamatan Air Hangat Timur Kabupaten Kerinci. Dengan observasi diharapkan penulis dapat mendapat kesempurnaan data dalam penelitian ini.

3. Dokumentasi

Selain wawancara dan *observasi* penulis juga mengumpulkan data dari dokumen yang ada di 3 Desa Pungut (Pungut Mudik, Tengah, dan Hilir) Kecamatan Air Hangat Timur Kabupaten Kerinci. Yang penulis anggap dapat berguna dalam melengkapi sumber data penulis.

E. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan oleh peneliti merujuk pada model *Miles* dan *Huberman* yang menyimpulkan bahwa setiap penelitian yang dilaksanakan melalui pendekatan analisis kualitatif dapat dilakukan secara interaktif dan terus menerus sampai tuntas atau selesai. Sehingga data yang diperoleh bisa dikatakan akurat dan valid. Dalam penelitian ini teknik pengelolaan data dan analisis data yang digunakan adalah:

1. Reduksi Data

Reduksi data dimulai dengan merangkai atau menyatukan, pendefinisian poin-poin utama, dan pemutusan perhatian pada hal-hal yang diperlukan dalam ringkasan untuk memberikan informasi yang lebih jelas tentang hasil yang diamati. Dalam proses reduksi, ada data yang terseleksi dan ada data yang terbuang.

2. Menyajikan Data

Setelah data direduksi, dilanjutkan dengan mendisplay data. Proses mendisplay data adalah menyajikan informasi data secara sederhana dalam bentuk kata dan kalimat sehingga informasi data yang terkumpul menjadi dasar pengambilan keputusan yang tepat.

3. Penarikan kesimpulan

Langkah akhir setelah mendisplay data adalah menarik kesimpulan dan memverifikasinya. Penarikan kesimpulan merupakan proses menarik intisari dari kata-kata yang dikumpulkan berupa pernyataan kalimat yang tepat yang memiliki data yang jelas. Kemudian kesimpulan tersebut ditelaah untuk mengetahui kebenarannya dengan tujuan mendapat kesimpulan akhir yang lebih jelas.

F. Uji Keabsahan Data

Keabsahan Data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian ilmiah benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmality*.

Adapun uji keabsahan data yang dapat dilakukan:

1. *Credibility* (kredibilitas)

Uji *Credibility* atau uji kepercayaan terhadap hasil penelitian yang ilmiah. Dilakukan dengan:

- a. Perpanjangan pengamatan
- b. Meningkatkan kecermatan dalam penelitian
- c. Tringulasi seperti yang dilakukan pada analisis data yang penulis paparkan diatas
- d. Analisis kasus negetif
- e. Menggunakan bahan referensi
- f. Mengadakan *membercheck*

2. *Transferability*

Transferability merupakan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif. Validitas eksternal menunjukan derajat ketepatan ke populasi dan sampel tersebut diambil.

3. *Dependability*

Dependability dapat dilakukan dengan cara melakukan audit terhadap seluruh proses penelitian. Pembimbing yang independen mengaudit keseluruhan aktivitas yang dilakukan oleh peneliti.

G. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan objek penelitian dimana kegiatan dilakukan. Penentuan lokasi penelitian dimaksudkan untuk mempermudah atau memperjelas lokasi yang menjadi sasaran dalam penelitian. Adapun

alasan dipilihnya lokasi penelitian berada 3 Desa Pungut (Pungut Mudik, Tengah, dan Hilir) Kecamatan air Hangat Timur Kabupaten Kerinci.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Implementasi Layanan BRILink di Daerah Terpencil Kepada Masyarakat Tiga Desa Pungut Kecamatan Air Hangat Timur Kabupaten Kerinci

Pungut merupakan salah satu desa yang berada di Kecamatan Air Hangat Timur Kabupaten Kerinci, Desa Pungut merupakan desa yang dikelilingi perbukitan dan juga sungai. Desa Pungut di Kecamatan Air Hangat Timur, Kabupaten Kerinci, Provinsi Jambi, terdiri dari beberapa desa, yaitu Pungut Tengah, Pungut Hilir, dan Pungut Mudik.

BRILink merupakan produk baru yang diluncurkan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, dengan munculnya program ini diharapkan masyarakat dengan mengetahui dan menggunakan layanan jasa perbankan tanpa harus menunggu antrian panjang di kantor BRI. Agen BRILink merupakan kerasama antara Bank BRI dengan nasabah BRI sebagai Agen BRILink yang dapat melayani transaksi perbankan bagi masyarakat secara *real time online* menggunakan EDC perangkat BRI dengan konsep *sharing fee*. BRILink didukung oleh Previder telekomunikasi yaitu seperangkat alat EDC (*Eletronic Data Capture*) yang digunakan untuk layanan jasa perbankan yang dapat diberikan oleh Agen BRILink (RI Corporate, 2015).

Perkembangan zaman yang sangat modern seperti saat ini mendorong setiap perbankan untuk meluncurkan produk layanan jasa secara maksimal kepada masyarakat demi mampu bersaing dengan

perbankan lainnya. Hal ini dikarenakan kebutuhan masyarakat dalam melakukan transaksi melalui jasa perbankan begitu pesat, sehingga masyarakat membutuhkan suatu layanan jasa perbankan yang efektif dan efisien. Masyarakat pada umumnya akan memilih suatu perbankan yang memiliki banyak fasilitas jasa yang mampu untuk menunjang segala kebutuhan transaksi keuangan, baik itu berupa tunai maupun non tunai. Hal ini berdampak pada peningkatan persaingan antar bank yang berada di Indonesia untuk saling berlomba memberikan layanan jasa secara maksimal dengan meluncurkan berbagai produk yang kompetitif untuk bersaing.

Program layanan BRILink di Daerah Terpencil yaitu Pada Masyarakat Tiga Desa Pungut Kecamatan Air Hangat Timur Kabupaten Kerinci telah terlaksana. Dilihat dari indikator pada Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Perlindungan, dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah, Program Layanan BRILink telah memberikan akses layanan keuangan yang lebih mudah dan efisien bagi Masyarakat Tiga Desa Pungut Kecamatan Air Hangat Timur Kabupaten Kerinci, terutama bagi mereka yang sebelumnya sulit mengakses layanan perbankan. Namun, dibalik terlaksana program BRILink masih terdapat beberapa kendala dan hambatan yang memnuhi semua kebutuhan masyarakat.

Masyarakat sekarang sudah pintar memilih atau membandingkan manakah yang lebih baik ditempati bertransaksi yang lebih aman, nyaman

dan cepat. Tidak perlu berlama-lama mengantri apalagi Desa yang jauh dari Kantor BRI seperti di Desa terpencil yaitu Tiga Desa Pungut yang dimana desa tersebut letaknya cukup jauh dari pemukiman warga setempat yang memerlukan waktu 30-45 menit untuk sampai ke Kantor BRI Sungai penuh. Melalui Agen BRILink, nasabah BRI dapat melakukan berbagai transaksi seperti Isi ulang pulsa, pembayaran listrik tarik tunai setor tunai dan lain sebagainya. Masyarakat juga bisa melakukan transaksi kapan saja tidak terikat jam kantor. Pada dasarnya jam kerja Agen BRILink ditentukan oleh Agen itu sendiri. Oleh karena itu, masyarakat bisa menghemat waktu karena tidak perlu mengantri lagi karena pelayanan juga pasti lebih cepat.

Pelayanan merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan dalam jasa keuangan perbankan, karena itu diperlukan suatu sistem manajemen sumber daya manusia yang baik. Pelayanan prima kepada pelanggan menjadi prioritas utama yang dihasilkan oleh karyawan. Jadi faktor tantangan perbankan tidak hanya sekedar memuaskan pelanggan tetapi harus mencoba untuk memberikan kepuasan kerja kepada karyawan. Hal ini merupakan faktor kunci yang penting untuk diperhatikan oleh manajemen (M. Rifai Innayatullah, Ardiansa, Siwi, 2023).

Nasabah Bank atau bukan, punya rekening Bank atau tidak, bisa melakukan transaksi tunai disini. Misalnya para online shop yang belanja dan harus transfer uang tapi tidak punya rekening Bank bisa menggunakan jasa Agen BRILink untuk mentransfer uangnya atau para orang tua yang

mempunyai anak yang sekolah diluar kota tetapi ingin mengirimkan uang ke rekening anak tersebut bisa langsung ke Agen BRILink terdekat. Dengan ketertarikan masyarakat terhadap Agen BRILink yang keberadaannya di masyarakat sangat membantu. Sebagaimana yang telah di ungkapkan salah satu masyarakat Desa Pungut Kecamatan Air Hangat Timur Kabupaten Kerinci mengatakan bahwa:

“Setelah adanya BRILink karena ketika saya bertransaksi tidak perlu menunggu lama dan bukan kita yang bersentuhan langsung dengan alat mesin yang digunakan Agen BRILink. Jadi kita sebagai nasabah cuman memberitahu apa yang ingin kita lakukan apa kita mau bertransaksi menarik atau setor tunai dan lain sebagainya.”
(Wawancara dengan Reponden, Ibuk Sistia).

Pernyataan diatas menunjukkan bahwa dalam bertransaksi di Agen BRILink itu memudahkan masyarakat Tiga Desa Pungut Kecamatan Air Hangat Timur Kabupaten Kerinci karena bertransaksi di Agen BRILink bisa dilakukan dengan cepat dan mudah. Kini Agen BRILink sangat membantu para nasabah untuk melakukan transaksi sebagai layanan perbankan.

Adapun hasil wawancara dari Ibuk Jihan yang tinggal di Pungut Mudik dan merupakan salah satu nasabah Agen BRILink berpendapat bahwa:

“Saya selaku nasabah Agen BRILink berpendapat bahwa faktor dari lokasi sangat berpengaruh minat saya bertransaksi di Agen BRILink. Kenapa? Karena jika saya ingin setor tunai atau tarik tunai tapi lokasi rumah jauh dari Bank atau ATM apalagi di Pungut

ini yang jauh dari lokasi Bank dan jauh dari permukiman desa bahkan memerlukan waktu yang cukup jauh 30-45 menit untuk bisa sampai ke Bank, saya ingin membayar tagihan namun tidak ada waktu ke Bank dan ATM. Akan tetapi sejak adanya Agen BRILink yang tidak jauh dari rumah kini saya bisa melakukan transaksi lebih mudah dan dekat dengan Agen BRILink.” (Wawancara dengan Responden, Ibuk Jihan).

Adapun terkait dengan adanya Agen BRILink ini tentu perlu kita pertanyakan mengenai kepercayaan nasabah, ada beberapa jawaban dari responden mengenai kepercayaan terhadap Agen BRILink.

“saya sangat percaya percaya dengan layanan BRILink karena proses transaksi yang dilakukan di BRILink tersebut sangat terbuka tanpa ada yang ditutupi atau disalahgunakan misalnya kebiasaan dalam bertransaksi pemilik saldo memerlihatkan proses transaksinya sehingga saya percaya dan tetap berlangganan menggunakan layanan BRILink sampai saat ini.” (Wawancara dengan Responden, Ibuk Lia).

Berdasarkan pernyataan di atas jawaban dari responden salah satu nasabah Agen BRILink bahwa dengan adanya BRILink di daerah terpencil sangat lah berguna dan dimanfaatkan karena bisa mengurangi waktu tempat bahkan bisa kapan saja datang ke Agen BRILink tersebut. Karena masyarakat banyak yang tidak suka mengantri di Bank ataupun ATM. Demi mendapatkan pelayanan transaksi yang cepat maka masyarakat memilih bertransaksi di Agen BRILink tersebut. Beragam aktivitas bisa

dilakukan di Agen BRILink mulai dari Transfer ke sesama BRI, Transfer ke Bank lain atau sebaliknya, setor tunai dan tarik tunai berbagai transaksi pembayaran lainnya. Selain transaksi perbankan, Agen BRILink juga membantu untuk melayani berbagai transaksi kita mulai dari pembayaran tagihan listrik, air, pembayaran BPJS, telepon dan pembelian pulsa. Berbagai transaksi lainnya namun perlu diketahui semua transaksi diatas dikenakan biaya administrasi yang bervariasi tetapi tetap sangat terjangkau, nasabah yang mempunyai kartu ATM maupun bank lain bisa melakukan cek saldo rekening tabungan dengan menggunakan EDC milik Agen BRILink.

“Layanan BRILink ini menyediakan alat yang mempermudah dalam bertransaksi seperti kalau kita mau setor tunai atau tarik tunai bahkan BRILink ini menyediakan pembayaran seperti pembayaran BPJS, pembayaran listrik, PDAM, Isi pulsa, TOP UP dan lain sebagainya.” (Wawancara dengan Responden, bapak Adi).

Dari penjelasan diatas bahwa BRILink itu menyediakan berbagai transaksi yang mempermudah nasabah dalam bertransaksi. Masyarakat di Tiga Desa Pungut Kecamatan Air Hangat Timur Kabupaten Kerinci menganggap adanya layanan Agen BRILink menunjukkan anggapan yang positif karena adanya BRILink akan mempermudah melakukan transaksi perbankan maupun nonperbankan. Selain itu, kemudahan juga dapat dirasakan masyarakat Tiga Desa Pungut Kecamatan Air Hangat Timur Kabupaten Kerinci bahwa adanya layanan Agen BRILink, transaksi perbankan mereka akan jauh lebih terjamin, cepat dan aman dan tidak

memiliki resiko yang tinggi. Alasan nasabah memakai layanan BRILink juga disampaikan oleh Bapak Can salah satu nasabah yang ada di Pungut beliau mengatakan bahwa:

“Alasan saya menggunakan layanan BRILink karena dekat dengan rumah dan lokasi yang cukup terjangkau tidak perlu datang ke bank ataupun ATM karena memang lokasi Bank yang jauh dari Desa Pungut ini serta mesin ATM lumayan jauh juga jaraknya jadi BRILink menjadi jaminan saya untuk tarik dan setor tunai yang sangat rekomen.” (Wawancara dengan Reponden, Bapak Can).

Dari penjelasan diatas dapat penulis simpulkan bahwa faktor pelayanan sangat mempengaruhi minat nasabah bertransaksi di Agen BRILink. Yang pertama, tentunya akses atau faktor kedekatan dengan tempat tinggal berpengaruh. Selain itu, apabila nasabah bertransaksi di Agen BRILink tidak perlu berpakaian rapi atau bahkan ibuk-ibuk tidak perlu dandan lagi, para Agen BRILink siap melayani transaksi perbankan masyarakat secara *real time* dan online, seperti layaknya datang ke bank maupun mesin ATM, Agen BRILink sangat membantu para nasabah untuk melakukan berbagai transaksi sebagai perluasan layanan perbankan.

B. Kendala Yang Dihadapi Oleh Agen Brilink Dalam Mengoperasikan Layanan Di Daerah Terpencil

Tidak dapat dipungkiri bahwa proses penyelesaian transaksi atau penyediaan layanan tidak berjalan sesuai rencana. Tentu saja, meski tidak banyak menyimpang dari rencana awal, ada kalanya rencana yang sudah disusun dengan baik menjadi kacau. Proses optimasi akan menjadi lebih

baik dan akan dilakukan perubahan lebih lanjut dalam membangun suatu layanan agar kedepannya menjadi lebih baik jika dihadapkan pada hambatan (Zuhrul, 2023). Inilah sebabnya mengapa rintangan juga penting dalam proses optimasi.

Ada berbagai tantangan yang muncul dalam menerapkan layanan BRILink dalam bertransaksi sebagai Agen BRILink yang menangani proses transaksi. Padahal hambatan dalam prosedur transaksi perbankan dapat menimbulkan miskomunikasi atau permasalahan antara nasabah dengan perwakilan BRILink lainnya. Ada beberapa Agen BRILink di Tiga Desa Pungut Kecamatan Air Hangat Timur Kabupaten Kerinci akan membahas sejumlah tantangan atau kendala yang di hadapi dalam penggunaan layanan ini.

Seperti yang di sampaikan oleh Bapak Raihan selaku Agen BRILink Toko Ahmad Raihan, Beliau Mengatakan Bahwa:

“Kendala yang saya alami dalam melakukan transaksi layanan BRILink yang Pertama itu sering terjadi seperti kekurangan sinyal layanan BRILink kadang tidak adanya sinyal. Tapi juga itu tidak selalu dari beberapa fitur pembayaran ada yang belum diupdate jadi tidak bisa digunakan seperti untuk pembayaran BPJS sering terjadi gagal. Kendala yang Kedua itu yang saya alami masalah modal yang banyak karena Agen BRILink itu perorangan atas nama pribadi jadi kadang saldo sama cash harus disediakan kadang semua jadi saldo ketika ada yang ingin tarik tunai jadi bingung karena sudah jadi saldo semua.” (Wawancara dengan Responden, Bapak Ahmad Raihan).

Berikutnya disampaikan oleh Ibuk Anisa Pratiwi selaku Agen BRILink Toko Aryo, beliau mengatakan Bahwa

“ Kendala mungkin sama seperti agen-agen yang lainnya, masalah sinyal yang hilang timbul, kendala yang lain mungkin seputar masalah modal kalau jadi Agen BRILink tentunya kita harus punya modal saldo dan juga cash harus siap menghadapi nasabah yang kadang harus mentrasfer banyak atau tarik tunai yang banyak dan bahkan adanya yang transfer dulu bayarnya nanti atau berjanji dulu.”
(Wawancara dengan responden, Ibuk Anisa Pratiwi).

Dari hasil wawancara diatas atau pernyataan diatas yang peneliti lakukan dengan beberapa Agen BRILink yang ada di Desa Pungut tersebut dapat di tarik dan disimpulkan bahwa kendala yang sering terjadi dan sering dialami oleh para Agen BRILink yaitu yang Pertama, Susah Sinyal dikarenakan pemakain layanan BRILink sendiri memerlukan sinyal yang banyak agar terhubung terus dengan layanan tersebut. Karena proses transaksi tidak boleh tertunda harus segera terselesaikan dengan sinyal internet yang lancar. Kedua, Sistem Yang Eror karena sistem layanan yang haus diupdate setiap harinya agar pada saat menggunakan layanan tersebut tidak terjadinya kesalahan yang nantinya dapat menimbulkan atau merugikan para nasabah dan konsumennya. Ketiga, Modal Yang Banyak karena untuk Agen BRILink sendiri merupakan milik perorangan dan atas nama pribadi jadi kadang saldo dengan cash harus selalu tersedia. Para Agen perlu menyediakan saldo serta uang cash karena ditakutkan dari nasabah memerlukan penarikan uang yang banyak.

Dari penjelasan diatas bahwa kendala-kendala yang dialami dalam menggunakan Agen BRILink baik nasabah atau para Agen BRILink yang menggunakan layanan ini yaitu seperti baterai alat EDC yang habis, kendala sinyal yang terkadang sulit, dibutuhkannya modal yang banyak karena modal utama BRILink dari pribadi dan erornya sistem layanan pada saat melakukan transaksi serta harus mengupdate terlebih dahulu pada saat penggunaanya membuat para agen harus menyiapkan seoptimal mungkin sebelum melakukan proses transaksi. Walaupun banyak kendala yang dihadapi pada saat menggunakan layanan BRILink tertupi dengan manfaat serta kegunaan yang ditawarkan dalam layanan sehingga masyarakat tidak memikirkan berpaling dan berpindah kelayanan yang lainnya.

C. Faktor Pendukung Dan Penghambat Pelayanan BRILink Di Tiga Desa Pungut Kecamatan Air Hangat Timur Kabupaten Kerinci

1. Faktor Pendukung

Berdasarkan setiap kegiatan atau rencana yang akan dirancang dan sedang berjalan selalu terdapat faktor yang menjadi pendukung yang biasa muncul atau mudah dipikirkan sebelumnya seperti yang dijelaskan oleh beberapa responden.

a) Kualitas Layanan

Kualitas layanan tentunya termasuk dalam keunggulan yang diharapkan dan pengadilan atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila pelanggan menerima pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan maka kualitas

pelayanan dipersepsikan kualitas ideal (Tjiptono, 2023). Beberapa faktor yang mendukung kualitas layanan menurut beberapa responden yang peneliti lakukan daei hasil wawancara yang peneliti lakukan sebagai berikut:

“Menurut saya faktor pendukung dari kualitas pelayanan juga dipengaruhi dari adanya nasabah yang cerdas, saya sebut sebagai nasabah yang cerdas karena mudah mengerti dan memperhatikan penjelasan dari saya sebagai agen tentang masalah yang biasa terjadi pada saat melakukan transaksi.” (Wawancara dengan Responden, Bapak Ahmad Raihan).

Dari pernyataan diatas dapat peneliti simpulkan bahwa nasabah berpendapat bahwa nasabah yang cerdas merupakan faktor pendukung dalam kualitas pelayanan dikarenakan transaksi berjalan dengan lancar dan dipercaya oleh nasabah sebagai agenn yang memenuhi kualitas yang baik.

“Menurut saya sebagai Agen dengan sikap ramah itu menarik nasabah untuk menggunakan jasa transaksi saya sebagai Agen BRILink dikarenakan nasabah merasa tidak ada perbedaan kualitas pelayanan dari masyarakat menengah kebawah sampai menengah keatas.” (Wawancara dengan Responden, Ibuk Nova).

Menurut penjelasan Agen diatas bhawa faktor pendukung Agen BRILink untuk menarik minat nasabah menggunakan jasa

transaksi kita yaitu dengan bersikap tidak membeda bedakan atau sifat keramah tamahan.

b) Faktor produk

Produk adalah barang atau jasa yang direkomendasikan kepasar oleh suatu instansi yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan yang diperlukan oleh konsumen (Krisiaji, 2022). Berikut ada beberapa wawancara dengan Agen BRILink mengenai faktor pendukung berupa produk yang digunakan agen adalah:

“Menurut saya faktor pendukung dengan produk yang berkualitas yang memiliki mesin EDC dan juga berkualitas atau memadai proses transaksi seperti terdapat masalah atau eror EDC pada saat proses transaksi sedang berlangsung dan biasanya memiliki mesin EDC lebih dari sat merupakan poin plus untuk Agen karena bisa menggunakan beberapa kartu ATM yang juga berbeda, itu saja kalau menurut pendapat dari saya.” (Wawancara dengan Responden, Ibuk Sindi).

Menurut penjelasan Agen diatas bahwa kualitas mesin EDC dan mesin EDC yang memadai merupakan faktor pendukung yang memengaruhi produk Agen disebabkan karena nasabah yang biasanya memiliki kartu ATM yang berbeda dan ingin proses transaksinya cepat.

c) Faktor Harga

Harga dalah nilai jual dari produk itu sendiri yang nilainya telah ditetapkan sejak awal penjualan sehingga tinggi rendahnya suatu

harga barang tergantung dari kualitas produk (Krisiaji, 2022).

Adapun wawancara peneliti dengan Agen BRILink Bapak Jefri

“Penetapan tarif murah menjadi salah satu faktor pendukung karena dengan saya memberikan tarif dan administrasimurah setiap melakukan transaksi saya merasa nasabah pasti tertarik untuk melakukan transaksi di tempat saya.” (Wawancara dengan Responden, Bapak Jefri).

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa penetapan tarif atau administrasi murah menjadi daya tarik atau salah satu faktor yang mendukung nasabah yang ingin melakukan transaksi sudah tidak khawatir untuk melakukan transaksi pada Agen BRILink dan berpikir panjang untuk mengeluarkan biaya transaksi yang sudah ditetapkan oleh Agen.

d) Faktor Promosi

Promosi adalah gerakan yang ditempuh sebuah instansi atau organisasi yang tujuannya untuk memberikan informasi atau memasarkan barang yang akan diperjualkan kepada masyarakat luas. Adapun wawancara dengan Agen BRILink sebagai berikut:

“Faktor pendukung promosi juga termasuk karena agen memiliki sikap yang ramah terhadap masyarakat tentunya menarik nasabah karena merasa tidak canggung lagi atas sikap agen yang ramah dan mau berbaur dengan nasabah.” (Wawancara dengan responden, Bapak Jefri).

Dari pernyataan diatas bahwa sikap atau perilaku agen yang ramah juga mempengaruhi faktor pendukung dalam promosi karena berperilaku ramah membuat nasabah tidak merasa canggung dan percaya dir menyampaikan keinginannya kepada agen.

e) Faktor Lokasi

Lokasi merupakan tempat dimana seseorang bisa mendapatkan barang atau jasa yang diinginkan. Berdasarkan wawancara dengan Agen BRILink faktor pendukung lokasi adalah sebagai berikut:

“Selama saya menjadi agen BRILink hal yang sering sayang dengar dari nasabah yang membuat mereka selalu sering menggunakan jasa transaksi ditempat saya karena termasuk lokasi yang strategis biasanya nasabah hanya kebetulan melewati tempat saya mereka bisa langsung melakukan transaksi meskipun bukan secara sengaja.” (Wawancara dengan Responden, Ibuk Nova).

Dari pernyataan diatas bahwa lokasi yang strategis termasuk faktor yang mendukung kelancaran transaksi karena mudah dijangkau oleh masyarakat baik di sengaja maupun tidak mereka bisa langsung melakukan transaksi ketika nasabah mengingat ingin melakukan transaksi.

2. Faktor Penghambat

Setiap kegiatan atau rencana yang akan dirancang dan sedang berjalan selain terdapat faktor pendukung juga selalu ada faktor penghambat yang bisa muncul yang sudah diperkirakan sebelumnya.

Seperti yang dijelaskan salah satu Agen BRILink yang sudah peneliti wawancara:

a) Kualitas Pelayanan

Berdasarkan faktor penghambat yang terbagi dalam ualitas pelayanan peneliti melakukan wawancara dengan agen maupun nasaba kualitas pelayanan seperti apa yang biasa menghambat proses transaksi. Maka hasil wawancara tersebut adalah:

“Saya sebagai Agen biasanya bersikap cuek terhadap nasabah karena memiliki alasan nasabah yang tidak berperilaku baik atau tidak sopan terhadap saya sebagai agen.” (Wawancara dengan Responden, Bapak Jefri).

Dapat peneliti simpulkan bahwa ternyata Bapak Jefri sebagai Agen BRILink merasa bahwa faktor penghambat nasabah kurang menggunakan jasa transaksinya karena sikap yang cuek terhadap nasabahnya.

b) Faktor produk

Selain faktor kualitas pelayanan faktor produk juga bisa menghambat proses transaksi seperti dari hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan beberapa nasabah sebagai berikut:

“Mesin EDC yang kurang memadai maksudnya nasabah yang menggunakan kartu yang berbeda dengan mesin EDC yang digunakan agaen dan mesin EDC agen yang biasanya eror bahkan rusak.” (Wawancara dengan Responden, Ibuk Sindi).

Dari pernyataan di atas dapat peneliti simpulkan bahwa faktor penghambat produk Agen BRILink ini dikeluhkan oleh nasabah asalah mesin EDC yang kurang atau tidak sesuai dengan kartu ATM nasabah dan juga mesin EDC yang rusak.

c) Faktor Harga

Beberapa faktor lainnya harga atau biaya ditetapkan oleh Agen juga menjadi faktor penghambat nasabah untuk melakukan transaksi seperti yang dijelaskan oleh nasabah dalam wawancara dengan peneliti bahwa:

“Saya sebagai nasabah juga melihat perbedaan antara beberapa agen dalam menetapkan biaya tarif transaksi tentunya saya akan memilih menggunakan jasa agen yang tarif biayanya yang paling rendah dan sesuai dengan banyaknya transaksi yang saya lakukan.” (Wawancara dengan Responden, Ibu Sistia).

Dari penjelasan diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa nasabah yang ingin melakukan transaksi juga memilih tempat yang sesuai dengan tarif biaya yang terjangkau karena ada beberapa tempat yang menarifkan biaya yang berbeda.

d) Faktor Promosi

Faktor promosi adalah faktor yang paling penting dalam menarik minat nasabah karena awal mula menjadi agen diperlukan kepercayaan nasabah terlebih dahulu. Seperti yang dijelaskan oleh beberapa Agen BRILink sebagai berikut:

“Saya sebagai agen percaya bahwa sikap ramah terhadap nasabah dapat menarik minat untuk melakukan transaksi, begitupun sebaliknya jika saya bersikap cuek terhadap nasabah berarti dapat menghambat proses transaksi karena tentunya nasabah akan merasa tidak diperdulikan dan mempertimbangkan untuk melakukan transaksi di tempat saya.” (Wawancara dengan Responden, Bapak Riki).

Dari penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa agen yang kurang memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah membuat proses transaksi menjadi terhambat bahkan nasabah tidak akan memilih tempat agen yang pelayanannya sebagai tempat transaksinya.

e) Faktor Lokasi

Lokasi juga menjadi bagian yang penting dalam melakukan transaksi seperti dari hasil wawancara dengan Agen BRILink:

“Saya sebagai Agen BRILink merasa faktor lokasi dikatakan menjadi faktor penghambat ketika lokasi agen lainnya dekat dengan lokasi saya, sebenarnya menjadi agen bukan persaingan tapi setiap agen tentu memiliki perbedaan yang menjadi pembeda atau pemicu mendorong nasabah melakukan transaksi ditempat saya ataupun ditempat lain.” (Wawancara dengan Responden, Bapak Ahmad Raihan).

Dari hasil wawancara diatas dapat peneliti simpulkan bahwa lokasi agen yang berdekatan membuat agen sama-sama merasa kurang maksimal atau menghambat pelayanan transaksi

dikarenakan setiap agen merasa tentu memiliki perbedaan dari masing-masing kualitas pelayanan yang membuat nasabah dominan melakukan transaksi pada agen yang lainnya. Nasabah akan memilih tempat yang sesuai dan cocok digunakan dalam melakukan transaksi, hal ini terbukti walaupun lokasi agen yang berdekatan tetap kualitas yang maksimal yang membuat nasabah lebih memilih agen tersebut untuk melakukan transaksi.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Layanan BRILink di daerah terpencil pada masyarakat Tiga Desa Pungut Kecamatan Air Hangat Timur Kabupaten Kerinci Dari penjelasan diatas yang sudah peneliti lakukan bahwa BRILink itu menyediakan berbagai transaksi yang mempermudah nasabah dalam bertransaksi. Masyarakat di Tiga Desa Pungut Kecamatan Air Hangat Timur Kabupaten Kerinci menganggap adanya layanan Agen BRILink menunjukkan anggapan yang positif karena adanya BRILink akan mempermudah melakukan transaksi perbankan maupun nonperbankan. Selain itu, kemudahan juga dapat dirasakan masyarakat Tiga Desa Pungut Kecamatan Air Hangat Timur Kabupaten Kerinci bahwa adanya layanan Agen BRILink, transaksi perbankan mereka akan jauh lebih terjamin, cepat dan aman dan tidak memiliki resiko yang tinggi.
2. Kendala yang dihadapi oleh Agen BRILink dalam Mengoperasikan layanan di Daerah terpencil yaitu Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan beberapa Agen BRILink yang ada di Desa Pungut tersebut dapat di tarik dan disimpulkan bahwa kendala yang sering terjadi dan sering dialami oleh para Agen BRILink yaitu yang Pertama, Susah Sinyal dikarenakan pemakain layanan BRILink sendiri memerlukan sinyal yang banyak agar terhubung terus dengan layanan

tersebut. Karena proses transaksi tidak boleh tertunda harus segera terselesaikan dengan sinyal internet yang lancar. Kedua, Sistem Yang Eror karena sistem layanan yang harus diupdate setiap harinya agar pada saat menggunakan layanan tersebut tidak terjadinya kesalahan yang nantinya dapat menimbulkan atau merugikan para nasabah dan konsumennya. Ketiga, Modal Yang Banyak karena untuk Agen BRILink sendiri merupakan milik perorangan dan atas nama pribadi jadi kadang saldo dengan cash harus selalu tersedia. Para Agen perlu menyediakan saldo serta uang cash karena ditakutkan dari nasabah memerlukan penarikan uang yang banyak.

3. Faktor pendukung dan penghambat layanan BRILink di Tiga Desa Pungut Kecamatan Air Hangat Timur Kabupaten Kerinci yaitu dalam melakukan transaksi dimana Agen BRILink dapat membantu masyarakat dalam melakukan transaksi perbankan, dengan memberikan layanan secara real time online tanpa harus datang ke kantor unit BRI dalam mengantri di teller. Kemudian faktor penghambat dalam melakukan transaksi dimana agen harus dihadapkan dengan keterbatasan alat yang diberikan oleh pihak Bank, kondisi jaringan yang kadang tidak sesuai dengan keinginan, dan kefokusan agen dalam melakukan transaksi.

B. Saran

1. Untuk para Agen BRILink diharapkan untuk melayani nasabah dengan baik sesuai dengan arahan dari pihak bank agar nasabah benar-benar

merasakan peran Agen BRILink dalam memfasilitasi kelancaran transaksi perbankan masyarakat, selalu berhati-hati dalam mengambil keputusan pada saat kegagalan saat melakukan transaksi dan resiko lainnya yang muncul dalam pelayanan Agen BRILink agar tidak mengurangi kenyamanan nasabah dan mengurangi kepercayaan nasabah.

2. Bagi nasabah harus mampu belajar dan meminta penjelasan dengan jelas ketika ada masalah pada saat melakukan transaksi agar lebih mengerti dan tidak selalu menyalahkan agen atas keluhan yang biasa diraskan nasabah.
3. Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik dengan materi sejenis, hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan dan referensi pengembangan penelitian lanjutan tentunya dengan memperhatikan kelemahan dan keterbatasan penelitian ini. Seperti Layanan BRILink di Daerah Terpencil pada masyarakat Tiga Desa Pungut Kecamatan Air Hangat Timur Kabupaten Kerinci.

C. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian ini, peneliti menghadapi beberapa keterbatasan dalam melakukan penelitian. Adapun keterbatasan yang dihadapi oleh peneliti adalah ketidakterbukaan informasi dalam memberikan informasi, sehingga peneliti merasa kesulitan untuk menuangkan kedalam skripsi ini.

Selain itu keterbatasan waktu juga dihadapi peneliti dalam skripsi ini dikarenakan informan tidak mempunyai waktu luang karena kesibukan

dalam kegiatan sehari-harinya dan begitu juga dengan kondisi peneliti yang pada waktu itu peneliti masih aktif melaksanakan kuliah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kerinci.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdain, A., Beddu, R., & Takdir, T. (2020). Dinamika Sufi Khawaltiyah Pesa Di Luwu Utara, Sulawesi Selatan. *Walisongo. Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan Vol 28, No 1(2020)*.
- Anam, Zuhurul. (2024). *Analisis Kepercayaan Masyarakat Menggunakan Layanan Brilink Dalam Meningkatkan Kegiatan Ekonomi (Studi Kasus Desa Jatisari Kecamatan Kedungreja Kabupaten Cilacap)*. Skripsi Thesis, UIN Prof. K. H. Saifuddin Zuhri.
- Auliya, Hildayanti. (2022). *Pernan Agen Brilink Dalam Memfasilitasi Kelancaran Perekonomian Masyarakat Di Desa Lero (Analisis Manajemen Keuangan Syariah)*. Skripsi.
- Bank rakyat indonesia, "BRILINK" Bank rakyat indonesia, <https://bri.co.id/tentangBRILink>, diakses pada tanggal 6 januari 20.30 WIB.
- BRILink Pada P.T Bank Rakyat Indonesia. Persero. Tbk. Kantor Cabang Solo Slamet Riyadi*. Skripsi.
- Fandy Tjiptono *Manajemen Jasa* Yogyakarta: Andi 2004
- Hamidi, 2004. *Metode kualitatif*. Malang: UMM Press.
- Iskandar, A. S., Muhajir, M. N. A Hamida, A., & Erwin, E. (2023). *Pengaruh Dari Lembaga Pertumbuhan Ekonomi Di Asia Timur*. *Jurnal Manajemen dan administrasi publik (MAP)*. Vol. 2, No.2.
- Kartikawati, Yeni, Ifadathul Ilmiah. (2024). *Digital Peranan Agen Brilink Terhadap Kesejahteraan Masyarakat: Studi Kasus Brilink Di Desa Temenggungan Kecamatan Krejengan*. Skripsi.
- Mardiansyah, Nasution. (2023). *Pengenalan progran BRILink untuk meingkatkan pelayanan publik. Jurnal Diseminasi Kajian Ilmu Adminisrasi Negara Vol 1, No 1(2023)*.
- Nur, M. T. (2021). *Keadilan Dalam Hukum Pidana Islam: Kajian Konsep Dan Makna Keadilan Dalam Hukum Qisas. Asy-Syir'ah: Jurnal Ilmu Syari'ah Dan Hukum*. Skripsi.

Nuriyati, T., Falaq, Y., Nugroho, E. D., Hafid, H. H., & (2022). Metode Penelitian Pendidikan (Teori & Aplikasi).

OJK.go.id, “Laku pandai”, dalam <https://www.ojk.go.id/id/pages/Laku-pandai.a.spx>, diakses pada tanggal 6 januari 21.00 WIB.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK.03/2014

Purnamasari, Erin. (2022). Analisis Faktor Internal Dan Eksternal Produk

Sari, Rahma, Novita. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan BRI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO)*. Skripsi.

Sari, Rosa, Komala. (2020). *Hukum Nasabah Pengguna Layanan Agen Brilink Pada Kegiatan Perbankan Di Kantor Cabang Bri Perakan*. Skripsi.

Siwi Puspita ratih, M. Rifai Inayatullah. (2023). *Pengaruh Kualitas Jaringan Internet, Biaya Dan Fitur Layanan Mesin EDC Terhadap Kepuasan Pelanggan Agen Brilink Di kota Parepare*. Jurnal Pendidikan dan teknologi Vol 1, No 1 (2023).

Syawal, Ibnu. (2024). *Implementasi Program Brilink Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Kecamatan Tapung Desa Bencah Kelubi*. Skripsi.

Usman, Nurdi. (2022). *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Skripsi.

Website BRI. <https://bri.co.id/brilink>.

WAWANCARA:

Anisa, Masyarakat Pungut, (Wawancara Pribadi)

Raihan, Masyarakat Pungut, (Wawancara Pribadi)

Nova, Masyarakat Pungut, (Wawancara Pribadi)

Jefri, Masyarakat Pungut, (Wawancara Pribadi)

Sindi, Masyarakat Pungut, (Wawancara Pribadi)

Can, Masyarakat Pungut, (Wawancara Pribadi)

Adi, Masyarakat Pungut, (Wawancara Pribadi)

Lia, Masyarakat Pungut, (Wawancara Pribadi)

Jihan, Masyarakat Pungut, (Wawancara Pribadi)

Sistia, Masyarakat Pungut, (Wawancara Pribadi)



Lampiran 1

PEDOMAN WAWANCARA DENGAN NASABAH AGEN BRILINK

1. Apa yang ibuk ketahui mengenai layanan BRILink?
2. Apa pendapat ibuk mengenai Layanan BRILink yang ada di daerah terpencil?
3. Layanan BRILink itu apa saja dan bagaimana?
4. Bagaimana peran kepercayaan masyarakat dalam menggunakan BRILink?
5. Manfaat apa saja yang didapat dalam menggunakan BRILink?
6. Apa alasan Bapak/Ibuk menggunakan layanan BRILink?

Lampiran 2

PEDOMAN WAWANCARA DENGAN AGEN BERILINK

1. Apa alasan Bapak/Ibuk menjadi Agen BRILink?
2. Kendala apa saja yang sering terjadi atau sering dijumpai para Agen BRILink dalam melakukan transaksi pada saat melayani nasabah?
3. Solusi apa yang diambil apabila terdapat kendala yang dijumpai pada saat melakukan transaksi?
4. Apa saja faktor pendukung pelayanan BRILink di daerah ini?
5. Apa saja faktor yang menghambat pelayanan BRILink didaerag terpencil ini?
6. Berapa jumlah transaksi penggunaan BRILink dalam sehari?

Lampiran 3

HASIL WAWANCARA DENGAN NASABAH AGEN BRILINK

No.	HASIL WAWANCARA
1.	Layanan BRILink ini menyediakan alat yang mempermudah dalam bertransaksi seperti kalau kita mau setor tunai atau tarik tunai bahkan BRILink ini menyediakan pembayaran seperti pembayaran BPJS, pembayaran listrik, PDAM, Isi pulsa, TOP UP dan lain sebagainya.
2.	Setelah adanya BRILink karena ketika saya bertransaksi tidak perlu menunggu lama dan bukan kita yang bersentuhan langsung dengan alat mesin yang digunakan Agen BRILink. Jadi kita sebagai nasabah cuman memberitahu apa yang ingin kita lakukan apa kita mau bertransaksi menarik atau setor tunai dan lain sebagainya.
3.	Layanan BRILink ini menyediakan alat yang mempermudah dalam bertransaksi seperti kalau kita mau setor tunai atau tarik tunai bahkan BRILink ini menyediakan pembayaran seperti pembayaran BPJS, pembayaran listrik, PDAM, Isi pulsa, TOP UP dan lain sebagainya.
4.	Saya sangat percaya percaya dengan layanan BRILink karena proses transaksi yang dilakukan di BRILink tersebut sangat terbuka tanpa ada yang ditutupi atau disalahgunakan misalnya kebiasaan dalam bertransaksi pemilik saldo memerlihatkan proses transaksinya sehingga saya percaya dan tetap berlangganan menggunakan layanan BRILink sampai saat ini.
5.	Saya selaku nasabah Agen BRILink berpendapat bahwa faktor dari lokasi

	<p>sangat berpengaruh minat saya bertransaksi di Agen BRILink. Kenapa? Karena jika saya ingin setor tunai atau tarik tunai tapi lokasi rumah jauh dari Bank atau ATM apalagi di Pungut ini yang jauh dari lokasi Bank dan jauh dari permukiman desa bahkan memerlukan waktu yang cukup jauh 30-45 menit untuk bisa sampai ke Bank, saya ingin membayar tagihan namun tidak ada wakt ke Bank dan ATM. Akan tetapi sejak adanya Agen BRILink yang tidak jauh dari rumah kini saya bisa melakukan transaksi lebih mudah dan dekat dengan Agen BRILink.</p>
6.	<p>Alasan saya menggunakan layanna BRILink karena dekat dengan rumah dan lokasi yang cukup terjangkau tidak perlu datang ke bank ataupun ATM karena memang lokasi Bank yang jauh dari Desa Pungut ini serta mesin ATM lumayan jauh juga jaraknya jadi BRILink menjadi jaminan saya untuk tarik dan setor tunai yang sangat rekomen.</p>

Lampiran 4

HASIL WAWANCARA DENGAN AGEN BRILINK

No.	HASIL WAWANCARA
1.	Alasan saya menjadi Agen BRILink yaitu keuntungan yang menguntungkan karena dalam sehari kalau banyak agen yang melakukan transfer untungnya juga banyak biasanya saya mengambil keuntungan satu nasabah dan satu kali transfer dibawah 1 juta itu 5000 rupiah.
2.	Kendala yang saya alami dalam melakukan transaksi layanan BRILink yang Pertama itu sering terjadi seperti kekurangan sinyal layanan BRILink kadang tidak adanya sinyal. Tapi juga itu tidak selalu dari beberapa fitur pembayaran ada yang belum diupdate jadi tidak bisa digunakan seperti untuk pembayaran BPJS sering terjadi gagal. Kendala yang Kedua itu yang saya alami masalah modal yang banyak karena Agen BRILink itu perorangan atas nama ribadi jadi kadang saldo sama cash harus disediakan kadang semua jadi saldo ketika ada yang ingin tarik tunai jadi bingung karena sudah jadi saldo semua.
3.	Solusi yang saya ambil ketika ada kendala atau masalah dalam transaksi
4.	Menurut saya faktor pendukung dari kualitas pelayanan juga dipengaruhi dari adanya nasabah yang cerdas, saya sebut sebagai nasabah yang cerdas karena mudah mengerti dan memperhatikan penjelasan dari saya sebagai agen tentang masalah yang biasa terjadi pada saat melakukan transaksi.

5.	Saya sebagai nasabah juga melihat perbedaan antara beberapa agen dalam menetapkan biaya tarif transaksi tentunya saya akan memilih menggunakan jasa agen yang tarif biayanya yang paling rendah dan sesuai dengan banyaknya transaksi yang saya lakukan.
6.	Jumlah Transaksi yang saya dapatkan dalam sehari itu ada 8-10 Agen dalam dengan keuntungan Rp. 50.000-150.000 sehari dengan tarif yang berbeda-beda ada yang setor tunai, tarik tunai, pembayarn listrik, PDAM dan lain sebagainya.



Lampiran 5

DOKUMENTASI



24 Februari 2025 (Nasabah Ibuk Lia)



28 Februari 2025 (Nasabah Bapak Adi)



05 Maret 2025 (Agen Bapak Ahmad Raihan)



10 Maret 2025 (Nasabah Bapak Can)



19 Maret 2025 (Nasabah Ibuk Sistia)



19 Maret 2025 (Agen Bapak Riki)

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
KERINCI



05 Maret 2025 (Nasabah Bapak Riki)



05 Maret 2025 (Nasabah Bapak Yudi)



19 Maret 2025 (Agen Bapak Jefri)



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama lengkap : RAHMAT SAPUTRA

Tempat/ Tanggal Lahir : Ds. Baru Sungai Tutung,
20 Mei 2002

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Agama : Islam

Pekerjaan : Mahasiswa

Alamat : Desa Baru Sungai Tutung Kec. Air Hangat Timur
Kab. Kerinci

Ayah : CANDRA

Ibu : ELVIA SISTIA



Jenjang Pendidikan

No.	Riwayat Pendidikan	Alamat	Tahun Lulus
1.	TK Syahrul	Sungai Tutung	2008
2.	SD 02/III Sungai Tutung	Desa Baru Sungai Tutung	2014
3.	SMP N 19 Kerinci	Sungai Tutung	2017
4.	SMA N 13 Kerinci Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kerinci	Sungai Tutung Koto Lolo	2020 Sekarang