

**PENGARUH PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP PENDAPATAN AGEN BRILINK DI KOTA
PALOPO**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



IAIN PALOPO

Oleh

Suyanti
1604010169

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2021**

**PENGARUH PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP PENDAPATAN AGEN BRILINK DI KOTA
PALOPO**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



IAIN PALOPO

Oleh

Suyanti

1604010169

Pembimbing:

- 1. Ilham S. Ag., M.A**
- 2. Nurdin Batjo S,Pt., M.M**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2021**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Suyanti
NIM : 1604010169
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya.

Demikian pernyataan ini dibuat sebagaimana mestinya. Bilamana di kemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Palopo, 02 Februari 2021

Yang membuat pernyataan,



Suyanti
NIM 16 0401 0169

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Pengaruh Produk dan Kualitas Layanan terhadap Pendapatan Agen BRILink di Kota Palopo yang ditulis oleh Suyanti Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 16 0401 0169, mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Senin, tanggal 22 Maret 2021 miladiyah bertepatan dengan 8 Sya'ban 1442 hijriyah telah diperbaiki sesuai dengan catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Palopo, 28 April 2021

TIM PENGUJI

- | | | |
|---|-------------------|---|
| 1. Dr. Hj. Ramlah M., M.M. | Ketua Sidang | () |
| 2. Dr. Muh Ruslan Abdullah, S.E.I, M.A. | Sekretaris Sidang | () |
| 3. Dr. Mahadin Shaleh, M.Si. | Penguji I | () |
| 4. Muh. Shadri Kahar Muang, SE., M.M. | Penguji II | () |
| 5. Ilham, S.Ag., M.A. | Pembimbing I | () |
| 6. Nurdin Batjo, S.Pt., M.M. | Pembimbing II | () |

Mengetahui:



Ketua Program Studi
Ekonomi Syariah


Dr. Fasna, S.E.I, M.E.I
NIP.19810213 200604 2 002

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kehadiran ALLAH SWT atas segala limpahan Rahmat, Taufik dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan ini meskipun dalam bentuk yang sederhana, guna melengkapi persyaratan dalam rangka menyelesaikan studi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Salam dan Shalawat senantiasa dicurahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW, keluarga dan para sahabatnya.

Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak menerima bantuan masukan, bimbingan, petunjuk-petunjuk, dan dorongan dari berbagai pihak yang kesemuanya ini sangat membantu penulis dalam rangka menyusun skripsi ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik.

Terima kasih untuk orang tuaku tercinta ibunda Suprehatin yang telah melahirkan dan membesarkan penulis, merawat dengan penuh kasih sayang yang tak kenal putus asa sehingga penulis mampu menuntut ilmu hingga saat ini, serta dukungan baik moral maupun materi hingga penulis mampu bertahan hingga menyelesaikan skripsi ini. Oleh sebab itu melalui kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Prof. Dr. Abdul Pirol M.Ag., selaku Rektor IAIN Palopo, beserta Wakil Rektor I,II, dan III IAIN Palopo.

2. Dr. Hj. Ramlah Makkulase, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo beserta Bapak/Ibu Wakil dekan I,II, dan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo.
3. Dr. Fasiha, S.EI., M.EI. selaku ketua program Studi Ekonomi Syariah di IAIN Palopo beserta staf yang telah membantu dan mengarahkan dalam penyelesaian skripsi.
4. Ilham S. Ag., M.A selaku pembimbing I dan Nurdin Batjo, S.Pt., M.M., selaku pembimbing II yang senantiasa memberikan bimbingan, masukan dan mengarahkan dalam rangka penyelesaian skripsi.
5. Dr. Mahadin Shaleh, M.Si. selaku penguji I dan Muh. Shadri Kahar Muang, SE., M.M. selaku penguji II yang senantiasa memberikan bimbingan, masukan dan mengarahkan dalam rangka penyelesaian skripsi.
6. Muzayyanah Jabani ST., M.M. selaku Dosen Penasehat Akademik.
7. Seluruh dosen dan staf pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Kepala Perpustakaan IAIN Palopo Madehang, S.Ag.,M.Ag., beserta staf yang telah menyediakan buku-buku/literature untuk keperluan studi kepustakaan dalam menyusun skripsi ini dan seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang membantu kelancaran pengurusan berkas-berkas skripsi ini sampai meraih gelas SE.
9. Terkhusus kepada Ibundaku tercinta Suprehatin yang telah mengasuh, membesarkan, serta mendidik penulis dengan penuh kasih sayang hingga

sekarang, serta kakakku tercinta Rita Andriani yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan semangat yang luar biasa kepada saya untuk bisa menyelesaikan skripsi ini.

10. Sahabat-sahabatku terkasih yang sudah berkontribusi dalam penyelesaian skripsi ini Sri Rahayu dan Silvia Erdianti.

Semoga ALLAH SWT membalas segala jasa kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian study dan skripsi penulis. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan yang jauh dari sempurna. Oleh sebab itu, saran dan kritik yang bersifat membangun masih dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang memerlukan dan bernilai ibadah di sisi-Nya. Amiin.

Palopo, 02 Febuari 2021

Penulis

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. *Transliterasi Arab-Latin*

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya kedalam huruf Latin dapat dilihat pada table berikut:

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	-
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Şa'	Ş	Es dengan titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa'	Ĥ	Ha dengan titik di bawah
خ	Kha	Kh	Kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	Żal	Ż	Zet dengan titik di atas
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Şad	Ş	Es dengan titik di bawah
ض	Ḍaḍ	Ḍ	De dengan titik di bawah
ط	Ṭa	Ṭ	Te denga titik di

			bawah
ظ	Za	Ẓ	Zet dengan titik di bawah
ع	Ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Fa
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha’	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya’	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (’).

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vocal bahasa Indonesia, terdiri atas vocal tunggal atau monoftong dan vocal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	<i>fathah</i>	a	a
اِ	<i>kasrah</i>	i	i
اُ	<i>ḍammah</i>	u	u

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَيَّ	<i>fathah dan yā'</i>	ai	a dan i
اَوَّ	<i>fathah dan wau</i>	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaiifa*

هَوَّلَ : *haulā*

3. Maddah

Maddah atau vocal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ... اِ... اُ...	<i>fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>yā'</i>	ā	a dan garis di atas
يِ	<i>kasrah</i> dan <i>yā'</i>	ī	i dan garis di atas
وُ	<i>ḍammah</i> dan <i>wau</i>	ū	u dan garis di atas

مَاتَ : *māta*

رَمَى : *rāmā*

قِيلَ : *qīla*

يَمُوتُ : *yamūtu*

4. *Tāmarbūtah*

Transliterasi untuk *tā' marbūtah* ada dua, yaitu *tā' marbūtah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah [t].sedangkan *tā' marbūtah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha [h].

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	: <i>raudah al-atfāl</i>
الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ	: <i>al-madīnah al-fādilah</i>
الْحِكْمَةُ	: <i>al-hikmah</i>

5. Syaddah (*Tasydīd*)

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydīd* (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا	: <i>rabbānā</i>
نَجِينَا	: <i>najjainā</i>
الْحَقَّقْ	: <i>al-haqq</i>
نُعِمُّ	: <i>nu'ima: ' </i>
عَدُوُّ	: <i>aduwwun</i>

Jika huruf ع ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* (ـِ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi ī.

Contoh:

عَلِيٌّ : ‘Alī (bukan ‘AliyyatauA’ly)
عَرَبِيٌّ : ‘Arabī (bukanA’rabiyyatau ‘Arabiy)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ل (alif lam ma’rifah). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsi yah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ : al-syamsu (bukanasy-syamsu)
الزَّلْزَلَةُ : al-zalزالah (bukanaz-zalزالah)
الْفَلْسَفَةُ : al-falsafah
الْبِلَادُ : al-bilādu

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ	: ta'murūna
النَّو'	: al-nau'
شَيْءٌ	: syai'un
أُمِرْتُ	: umirtu

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari *al-Qur'ān*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

Syarh al-Arba'īn al-Nawāwī

Risālah fī Ri'āyah al-Maslahah

9. Lafz al-Jalālah

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudāfilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

بِاللَّهِ دِينُ اللَّهِ *dīnullāh billāh*

adapun *tā'marbūtah* di akhir kata yang disandarkan kepada lafz *al-jalālah*, diteransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُمُ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ *humfīrahmatillāh*

10. Huruf Kapital

Walau system tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf capital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf capital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR).

Contoh:

Wamā Muhammadunillārasūl

Inna awwalabaitinwudi'alinnāsilallazī bi Bakkatamubārakan

SyahruRamadān al-lazīunzilafīhi al-Qurān

Nasīr al-Dīn al-Tūsī

Nasr HāmidAbūZayd

Al-Tūfī

Al-Maslahahfī al-Tasyrī' al-Islāmī

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abū (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi.

Contoh:

<p>Abū al-Walīd Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad Ibnu)</p>

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

SWT. = SubhanahuWaTa'ala

SAW. = Sallallahu 'AlaihiWasallam

AS = 'Alaihi Al-Salam

H = Hijrah

M = Masehi

SM = SebelumMasehi

l = LahirTahun (untuk orang yang masihhidupsaja)

W = WafatTahun

QS.../...: 4 = QS al-Baqarah/2: 4 atau QS Ali 'Imran/3: 4

HR s = HadisRiwayat

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PRAKATA	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN	vii
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR AYAT	xviii
DAFTAR HADIST	xix
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
ABSTRAK	xxiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan	8
B. Landasan Teori	11
C. Kerangka Pikir.....	30
D. Hipotesis Penelitian	31
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	33
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	33
C. Defenisi Operasional Variabel	33
D. Populasi dan Sampel.....	34
E. Tehnik pengumpulan data	36
F. Instrumen Penelitian.....	37
G. Uji Validitas dan Reliabelitas Instrumen.....	38
H. Teknik analisis Data	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	44
B. Pembahasan	60

BAB V	PENUTUP	
	A. Simpulan.....	66
	B. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

DAFTAR AYAT

Kutipan Ayat 1 QS an-Nisa/4: 29.	4
Kutipan Ayat 2 QS al-Baqarah/2: 267	20

DAFTAR HADIS

Hadis tentang Mencari Harta	5
-----------------------------------	---

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Defenisi Operasional	34
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	52
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabelitas	53
Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas	54
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolenaritas	56
Tabel 4.5 Hasil Regresi Berganda	57
Tabel 4.6 Hasil Uji Determinasi R2	58
Tabel 4.7 Hasil Uji T.....	59
Tabel 4.8 Hasil Uji F.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	30
Gambar 4.1 Hasil Uji Heterokedastisitas	55

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 2 Data Uji R^2
- Lampiran 3 Data Uji T
- Lampiran 4 Data Uji F
- Lampiran 5 Data Koesioner Sebelum Penyebaran Angket
- Lampiran 6 Data Koesioner Dengan Data Valid
- Lampiran 7 Data Mentah Uji Validitas Dan Relibialitas
- Lampiran 8 Data Valid Persyaratan Uji Penelitian
- Lampiran 9 Nota Dinas Pembimbing
- Lampiran 10 Halaman Persetujuan Pembimbing
- Lampiran 11 Nota Verifikasi
- Lampiran 12 Riwayat Hidup

ABSTRAK

Suyanti, 2021, “*Pengaruh Produk dan Kualitas Layanan terhadap Pendapatan Agen Brilink di Kota Palopo*”. Skripsi Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Ilham dan Nurdin Batjo.

Skripsi ini membahas perkembangan suatu layanan jasa yang ada di Kota Palopo yaitu BRILink. Dengan perkembangannya, hal tersebut banyak menimbulkan persaingan usaha dikalangan layanan jasa. Selain itu juga BRILink sering mengalami gangguan jaringan sehingga gagal tidaknya sebuah transaksi dipengaruhi karena tidak stabilnya jaringan dan adanya penargetan sebuah transaksi yang harus dicapai setiap bulannya oleh setiap agen. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh produk terhadap pendapatan agen brilink di Kota palopo, untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap pendapatan agen BRILink di Kota Palopo, dan untuk menganalisis produk dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap pendapatan agen BRILink di Kota Palopo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan populasi 158 agen BRILink di Kota palopo dan di ambil sampel sebanyak 61 agen BRILink. Teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan metode *Probably Sampling* dengan sampel berstrata (*Stratified Sampel*). Data diperoleh melalui penyebaran angket atau koesioner. Kemudian data di analisis menggunakan uji asumsi klasik, regresi berganda, dan uji hipotesis. Sedangkan untuk pengolahan data yaitu menggunakan program SPSS versi 20. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada variabel produk diketahui nilai signifikan sebesar $0,00 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 6,263 > 2,001$ sehingga dapat disimpulkan H1 diterima yang berarti produk memiliki pengaruh terhadap pendapatan berdasarkan uji T. Pada variabel kualitas layanan diketahui nilai signifikan sebesar $0,232 > 0,05$ dan $t_{hitung} -1,207 < 2,001$ sehingga dapat disimpulkan H2 ditolak yang berarti kualitas layanan tidak berpengaruh pada pendapatan berdasarkan hasil uji T. Sedangkan variabel produk dan kualitas layanan diketahui nilai signifikan sebesar $0,00 < 0,05$ dan nilai Fhitung sebesar $19,619 > 3,15$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima yang berarti produk dan kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap pendapatan berdasarkan uji F.

Kata kunci : Layanan, Pendapatan, Produk

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dimasa milenial sekarang ini banyak sistem keuangan relatif sangat peting. Lembaga keuangan memiliki peran penting dalam menyokong perekonomian negara agar suatu kegiatan yang berkaitan dapat berjalan dengan baik. Lembaga keuangan adalah suatu wadah atau tempat yang mempunyai kekayaan berupa aktiva (*Financial Assets*), kekayaan seperti aktiva dapat difungsikan dalam melaksanakan bisnis di bagian jasa pendanaan, seperti kesiapan modal dalam mendukung bisnis yang kreatif dan bisnis yang berkaitan dengan kebutuhan konsumtif, maupun jasa keuangan bukan pembiayaan.¹

BRI yaitu salah satu Lembaga keuangan milik negara terbesar yang ada di NKRI. Saat ini Bank BRI mempunyai tempat pelayanan hampir disetiap wilayah tertentu yang ada di Indonesia. Ketika abad selepas kemenangan Republik Indonesia, berlandaskan hukum negara yang sesuai dengan No.1 Tahun 1946 Pasal 1 disampaikan Bank Rakyat Indonesia merupakan lembaga keuangan negara perdana yang ada di Nusantara. Bank Rakyat Indonesia dari masa ke masa menciptakan produk-produk baru guna memajukan loyalitas pelanggan kepada pemerintah.

¹ Neni Sri Imaniyati, *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*, (Refika Ditamin, Bandung, 2010), h. 3

BRILink merupakan ekspansi dari suatu layanan Bank Rakyat Indonesia yang mana Bank Rakyat Indonesia berkolaborasi bersama pelanggan Bank Rakyat Indonesia seperti biro yang mampu memberikan sebuah layanan yang sesuai dengan transaksi perbankan bagi rakyat umum secara pelayanan yang pasti dengan memakai fiktur EDC (*Electronic Data Capture*) mini ATM Bank Rakyat Indonesia berdasarkan konsep biaya berbagi atau biasa disebut dengan *sharing fee*. Berdasarkan kebijakan yang disusun oleh Otoritas Jasa Keuangan No. 19/POJK.3/2014 BRILink ialah aktivitas perbankan atau layanan keuangan yang menyajikan sebuah layanan yang dilakukan tidak melalui jaringan kantor sehingga perlu didukung dengan aplikasi alat teknologi informasi yang ada dan dijalankan melakukan kerja sama dengan orang lain.²

Pelayanan jasa adalah produk jasa BRILink yang diperuntukkan untuk para pelanggan sehingga mampu mencukupi tingkat keperluannya. Agen BRILink memasarkan hasil jasa yang dimilikinya agar bisa digunakan untuk menyajikan sebuah layanan yang baik untuk para pelanggan yang membutuhkannya. Dengan menyajikan sebuah servis yang baik kepada pelanggan akan meningkatkan penghasilan para agen BRILink. Penghasilan yang diberikan itu berawal dari hasil jasa berdasarkan pendapatan berbasis gratis atau biasa disebut dengan *free based income*. BRILink memiliki manfaat bagi masyarakat, dengan adanya layanan keuangan tersebut masyarakat tidak perlu mengantri berjam-jam di ATM atau pun di kantor cabang. Namun layanan BRILink ini memiliki kelemahan dalam segi transaksinya karena transaksi ini menggunakan layanan

²Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK/03/2014 *Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif*

operasi jaringan kadang kala mengalami gangguan sehingga terjadi kegagalan dalam transaksinya. Selain itu semakin ketatnya persaingan antara agen, sehingga membuat agen BRILink berlomba-lomba menyajikan sebuah pelayanan jasa yang ideal karena dapat memberikan dampak positif terhadap perkembangan usaha yang dijalankan.³

Dalam penggunaannya, BRILink memiliki dampak negatif yang sangat signifikan bagi agen BRILink itu sendiri yaitu :⁴

1. Setiap calon agen BRILink yang mendapatkan alat EDC sebagai alat transaksi usaha diharuskan menyiapkan uang sebanyak 3 juta rupiah. Kemudian dana tersebut dibekukan sebagai bentuk jaminan penggunaan alat EDC tersebut. Dana tersebut akan ditahan lalu dapat dicairkan pada saat bersangkutan sudah tidak menjadi seorang agen lagi.
2. BRILink pada dasarnya serupa dengan bisnis yang lain yang membutuhkan modal utama untuk menjalankan bisnis tersebut. Kemudian Bank BRI hanya menyerahkan mesin EDC.
3. Pada dasarnya BRI menetapkan pencapaian sebuah transaksi dengan kurun waktu yang telah ditentukan. BRI menetapkan target transaksi untuk setiap agen BRILink minimal 200 transaksi perbulannya. Apabila kurang dari target transaksi yang ditentukan maka akan diberlakukan penalty. Pinalty tersebut berlaku setelah melewati masa tenggang selama 6 bulan.

Setiap usaha memerlukan strategi dalam mencapai tujuannya dengan cara memperhatikan perkembangan-perkembangan yang terjadi disekililingnya baik

³ Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2011), h. 193

⁴ [Http://www.simulasikredit.com](http://www.simulasikredit.com). Diakses Tanggal 28 Februari 2019

dari segi internal maupun dari eksternal. Strategi pemasaran yang efektif adalah salah satu sumber kesuksesan dalam mencapai suatu tujuan tersebut. BRILink juga mampu memberikan kontribusi yang cukup kuat untuk perkembangan UMKM itu sendiri sehingga perekonomian suatu daerah dapat teralisasi dan mengurangi tingkat pengangguran. Dengan berkembangnya BRILink memberikan jiwa semangat wirausaha untuk memaksimalkan laba dengan transaksi-transaksi yang berjalan. Dalam setiap transaksi pembayaran di agen BRILink akan dikenakan tarif pembayaran sesuai dengan transaksi yang kita lakukan dan minimal yang relatif kecil tarif pembayaran dalam transaksinya sebesar 5.000, sekalipun itu tidak banyak tapi itu menjadi salah satu pemasukan (*Income*) masyarakat. Jika transaksi atau usaha BRILink itu berjalan dengan maksimal akan memberi keuntungan bagi masyarakat khususnya agen. Taraf kehidupannya akan tercukupi dan mampu mengembangkan bisnisnya sebagai usaha yang produktif. Menurut kajian ekonomi islam, sebagai pelaku bisnis ada beberapa hal yang harus kita ketahui dalam mengumpulkan harta berdasarkan firman ALLAH SWT dalam Q.S. an-Nisa/4:29

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ
وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا {29}

Terjemahnya: *Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamanya dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu, sesungguhnya Allah adalah maha penyayang kepadamu. (Q.S. an-Nisa/4:29)*⁵

⁵ Departemen Agama RI, Al-Qur'an Dan Terjemahannya, (Bandung: CV. Diponegoro,2005),h.65

Dalam sebuah hadits shahih yang diriwayatkan oleh Ibnu Hibban (3239 dan 3241), Al Hakim (II/4), Al Baihaqi (V/264 dan 265), Abu Nu'aim dalam Al Hilyah (III/156-157) Rasulullah menyatakan:

إِنَّ الْحَالَ بَيِّنٌ وَإِنَّ الْحَرَامَ بَيِّنٌ وَبَيْنَهُمَا مُشْتَبِهَاتٌ لَا يَعْلَمُهُنَّ كَثِيرٌ مِنَ النَّاسِ فَمَنْ اتَّقَى
الشُّبُهَاتِ اسْتَبْرَأَ لِدِينِهِ وَعَرْضِهِ وَمَنْ وَقَعَ فِي الشُّبُهَاتِ وَقَعَ فِي الْحَرَامِ⁶

Artinya: *Sesungguhnya yang halal itu jelas dan yang haram juga jelas. Diantara keduanya ada perkara-perkara syubhat yang tidak diketahui oleh banyak manusia. Maka barang siapa yang menjaga diri dari perkara syubhat, berarti ia telah menyelamatkan agama dan kehormatannya. Dan barang siapa terjerumus dalam perkara syubhat, maka ia akan terjerumus kepada perkara haram. (Muttafaquun 'alaihi).*

Berdasarkan ayat dan hadist diatas telah dijelaskan bahwa dalam mencari harta sangat perlu memperhatikan kaidah-kaidah islam terutama dalam proses mendapatkannya dengan cara yang baik atau sebaliknya. Sebab hal tersebut sangat mempengaruhi pola hidup seseorang dan keberkahan dari harta yang kita cari selama ini.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah produk BRILink berpengaruh terhadap pendapatan agen BRILink di Kota Palopo?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap pendapatan agen BRILink di Kota Palopo?
3. Apakah produk dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh terhadap pendapatan agen BRILink di Kota Palopo?

⁶ Hadits shahih, diriwayatkan oleh Ibnu Hibban (3239 dan 3241), Al Hakim (II/4), Al Baihaqi (V/264 dan 265), Abu Nu'aim dalam Al Hilyah (III/156-157) dari jalur Muhammad Bin Al Munkadir dari Jabir.

C. Tujuan

1. Untuk menganalisis pengaruh produk terhadap pendapatan agen BRILink di Kota Palopo.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap pendapatan agen BRILink di Kota Palopo.
3. Untuk menganalisis pengaruh produk dan kualitas layanan secara simultan terhadap pendapatan agen BRILink di Kota Palopo.

D. Manfaat

Manfaat adanya penulisan ini yakni :

1. Manfaat teoritis

Manfaat teoritis yang diterima berdasarkan hasil riset yakni untuk membuktikan teori penelitian sebelumnya tentang pengaruh produk dan kualitas layanan terhadap pendapatan agen BRILink di kota Palopo.

2. Manfaat praktis

- a) Bagi penulis

Sebagai penambah pengetahuan, pandangan, dan keahlian terpaut tentang pengaruh produk dan kualitas layanan terhadap pendapatan agen di Kota Palopo.

- b) Bagi perguruan tinggi atau kampus

Sebagai bahan referensi yang berkaitan dengan pengaruh produk dan kualitas layanan terhadap pendapatan agen di Kota Palopo.

c) Bagi peneliti yang akan datang

Sebagai bahan untuk mengkaji objek penelitian yang hampir sama untuk peneliti selanjutnya.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Untuk melihat ada atau tidaknya kesamaan dalam penelitian sebelumnya maka peneliti mengkomparasikan atau membandingkan dengan hasil penelitian lainnya. Ada beberapa penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan pengaruh produk dan kualitas layanan terhadap pendapatan agen BRILink di kota Palopo diantaranya adalah⁷:

1. Wahyu Lestari, melakukan penelitian pada tahun 2019 dengan judul “Faktor-Faktor Yang Menentukan Keputusan Nasabah Menjadi Agen Brilink” (Studi Kasus Nasabah BRI Unit Sumber Bening) penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif disusun dalam kalimat yang didapatkan dari hasil wawancara, dengan sumber data primer dan skunder. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Pelaksanaan pprogram laku pandai (Agen BRILink) di Bank Rakyat dengan konsep pemilihan dan pelatihan kepada nasabah yang dipilih oleh BRI Unit Bening. 2) Faktor-faktor yang menentukan keputusan nasabah menjadi agen BRILink yaitu faktor pribadi, faktor psikologis dan faktor sosial. Kedekatan agen dan pihak BRI, BRI memberikan kepercayaan kepada agen 100%. BRI semakin mengedukasi dan rutin melakukan pengawasan agen sehingga agen menjadi teman BRI yang mampu membantu nasabah.

⁷Zuhaira, Et.At, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*,(Jakarta:Rajawali Pers, 2016),h. 27

2. Yolanda, study tahun 2014 yang berjudul “Persepsi manfaat, persepsi kemudahan, persepsi kenyamanan dan Norma Subjektif terhadap Minat Menggunakan E-Commerce (Layanan Berbasis Internet atau TV)” dan persepsi kenyamanan mempengaruhi minat dalam menggunakan E-Commerce, walaupun masyarakat percaya bahwa kemudahan pengguna dan norma subjektif tidak berpengaruh terhadap minat dalam menggunakan E-Commerce.
3. Yuliana Dianti mahasiswa Universitas Muhammadiyah Ponorogo “Analisis Swot Dalam Statagi Pemasaran Brilink Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Kc. Ponorogo”. Study ini menekankan bahwa keunggulan dan faktor peluang produk, harga, dn lokasi lebih kuat dari pada kerugian dan ancaman. BRILink menerapkan strategi pemasaran yang ditetapkan oleh Bank BRI cabang Ponorogo untuk memasarkan produk BRILink dengan memberikan promosi dan reward berskala besar kepada agen BRILink yang transaksinya melebihi target yang akan meningkatkan loyalitasnya kepada BRI. Hal ini juga akan menambah jumlah agen dan nasabah yang menggunakan BRILink untuk bertransaksi.⁸
4. Penelitian yang dilakukan oleh Dwi Putra Intan Sari mahasiswa UIN Imam Bonjol Padang “Analisis keputusan dalam menggunakan produk BRILink dengan metode AHP (*Analytical Hierarchy Process*)”. Penelitian ini menekankan pada faktor terpenting yang mempengaruhi keputusan pelanggan menggunakan produk BRILink yaitu price dengan bobot 0,249. Namun hasil perbandingan bobot head to head antara BRILink dan BRI bahwa faktor process

⁸Yuliani Dianti, *Analisis Swot Dalam Strategi Pemasaran Brilink Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk Kc. Ponorogo*, Skripsi Universitas Ponorogo, 2018.

memiliki bobot 0,635 dan 0,375 lebih tinggi dalam pertimbangan nasabah memilih BRILink.⁹

5. Bersamaan dengan itu, peneliti dilakukan oleh Izza Ismah Karim, Mahasiswa STAIN Kudus, “Dampak Kepuasan dan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Minat Jual Beli Badan BRILink Sinar Mas Gulang, Mejobo Suci”. Penelitian ini menekankan pada pengaruh kepuasan dan kepercayaan terhadap kepentingan jual beli agen BRILink Ray Mas Gulang di Kecamatan Mejobo Suci yang menunjukkan bahwa t tabel lebih besar dari t tabel ($4.017 > 1.988$) yang berarti semakin tinggi kepercayaan yang didapat maka semakin banyak transaksi yang dilakukan di agen tersebut. Semakin banyak kepentingan publik. BRILink dan kepuasan serta kepercayaan masyarakat akan berdampak pada kepentingan jual beli Sinar Mas Gulang di kelurahan Mejobo Kudus BRILink. Menurut F nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,00 ($0,00 < 0,05$).¹⁰

Dari kelima paparan penelitian tersebut, diketahui peneliti ini memiliki kajian yang berbeda dari penelitian tersebut. Peneliti lebih menekankan kepada pengaruh produk dan kualitas layanan terhadap pendapatan agen BRILink di Kota Palopo. Adapun persamaan yang dimiliki peneliti ini objek penelitian yang sama yaitu BRILink.

⁹Dwi Putra Intan Sari, *Analisis Keputusan Dalam Menggunakan Produk Brilink Dengan Metode AHP(Analytical Hierarchy Process)*, Skripsi Universitas Imam Bonjol Padan, 2017.

¹⁰Izza Ismah Karima, *Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Minat Bertransaksi Di Agen Brilink Sinar Mas Gulang Kecamatan Mejobo Kudus*, Skripsi Stain Kudus, 2017.

B. LandasanTeori

1. BRILink

BRILink adalah suatu pengembangan layanan lembaga keuangan (BRI) yang berkolaborasi dengan pelanggan sebagai mitra yang mampu memberikan pelayanan transaksi perbankan secara real time online dengan memakai atau memanfaatkan fitur EDC mini ATM BRI berdasarkan konsep pembagian komisi.¹¹

Bagi POJK No. 19/POJK.3/2014 BRILink ialah aktivitas yang menyajikan berbagai macam layanan keuangan tanpa melalui jaringan kantor, tetapi melalui kolaborasi antara manusia sebagai agen dan teknologi informasi sebagai pendukungnya. BRILink ialah sebuah produk dari perbankan yang dibuat agar nasabah atau pelanggannya dapat menikmati kemudahan dari layanan tersebut.¹²

Kebijakan yang dibuat oleh OJK (Otoritas Jasa Keuangan) berdasarkan undang-undang POJK mengenai layanan keuangan diluar jaringan kantor resmi dalam bentuk keuangan inklusif, menakar bahwa dibutuhkannya sebuah sarana pelayanan yang bisa melayani masyarakat dalam melancarkan segala aktivitasnya bagi masyarakat yang belum memahami, memakai, atau memperoleh layanan perbankan.

Pada tahun 2015 dilansir dari sumber data internal, kedudukan agen BRILink yang ada di Kantor Wilayah Manado PT. Bank Rakyat Indonesia

¹¹ PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, [Http:// Www.Bri.Co.Id/tentang](http://Www.Bri.Co.Id/tentang) - *BRILink* Diakses Tanggal 28 Februari 2019

¹² *BRI Corporate University Devisi Transaction Bank Petunjuk Pelaksanaan Brilink EDC*, (Dokumentasi BRI Unit BAE Kudus , 2016) h.2

Persero Tbk selalu mengalami peningkatan setiap harinya sebanyak 1495 agen. Kemudian tahun 2016, posisi agen BRILink mengalami peningkatan dengan jumlah yang begitu besar menjadi 3309 agen, dan hingga saat ini peningkatannya masih dirasakan, karena zaman yang modern saat ini banyak masyarakat yang ingin segala aktivitasnya bisa dipermudah salah satunya kemunculan agen BRILink terkhusus di wilayah kota palopo membuat masyarakat tidak harus mengantri panjang di kantor BRI untuk melakukan sebuah transaksi seperti tarik tunai dan sebagainya.¹³

BRILink memiliki tujuan utama dalam pendiriannya yakni memberikan pelayanan administratif terkhusus kepada masyarakat yang belum memiliki layanan perbankan sehingga masyarakat dapat memperoleh layanan yang sama seperti pada saat mereka melakukan transaksi keuangan di kantor resmi melalui agen BRILink. Pelanggan bisa melakukan transaksi seperti setor tunai, tarik tunai dan pembayaran lainnya lewat agen. Dilihat dari sisi konsumen, mereka memandang BRILink dapat menolong serta memberikan kemudahan bagi mereka untuk melakukan transaksi. Tetapi pada kenyataannya, sebagian besar masyarakat terkhusus mereka yang bertempat tinggal jauh dari jangkauan BRILink banyak yang tidak paham bahwa fungsi BRILink sama dengan fungsi bank konvensional pada umumnya.¹⁴

Pada dasarnya seluruh kegiatan operasional BRILink selalu dilakukan pemantauan lapangan sebagai bentuk tanggung jawab BRI terhadap para

¹³ *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen* Vol.5. No.4. 2017: h. 457-480

¹⁴ Jeane Elisabeth Lelengboto, " *Faktor-faktor yang memengaruhi perilaku Agen BRILink PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk kantor cabang Bitung, Sam Ratulangi*", (program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi, vol.5. No.4, 2017:457-480),h.461

agennya agar dapat diketahui mana agen yang tidak aktif melakukan transaksi dan mana agen yang aktif dalam melakukan bertransaksi. Dan bila terjadi suatu permasalahan agen BRILink dapat menyampaikan secara langsung keluhan mereka kepada petugas pemantauan agar dapat ditangani dengan cepat. Untuk agen yang tidak aktif melakukan transaksi pihak petugas pemantauan akan mengedukasi mereka secara langsung terkait kendala yang dihadapi agen. Selanjutnya petugas akan melakukan promosi atau promosi kepada para masyarakat sekitar BRILink tersebut apabila agen BRILink tersebut berkenan ingin dibantu.¹⁵

2. Produk

a. Pengertian Produk

Kotler mengartikan produk ialah barang yang memiliki nilai jual sehingga bisa ditawarkan kelingkungan sekitar untuk dicoba demi menarik perhatian orang agar dibeli untuk diambil manfaatnya, sebagai pemenuh kebutuhan atau pemuas keinginan.¹⁶ Secara konseptual produk menurut Tjiptono merupakan pengetahuan subjektif dari produser terhadap hal yang dapat ditawarkan untuk tercapainya target instansi dengan pemenuhan kebutuhan dan aktivitas konsumen lewat kekuatan dan kemampuan perusahaan serta daya beli pasar.¹⁷ Sedangkan produk menurut Stanton adalah kumpulandari atribut-atribut yang

¹⁵ Rosa Komalasari, "Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Layanan Agen Brilink Pada Kegiatan Perbankan Di Kantor Cabang BRI Parakan", (Semarang : Fakultas Hukum Universitas Deponegoro, Vol. 14 No.1 Tahun 2018),h.47

¹⁶ Philip, Kotler. *Manajemen Pemasaran*. (Jakarta: Erlangga, 2009)

¹⁷ Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Edisi kedua Andi Yogyakarta:1999),h.95

nyata maupun tidak nyata, termasuk didalamnya kemasan, warna, harga, kualitas dan merek ditambah dengan jasa dan reputasi penjualan.¹⁸

Berdasarkan defenisi diatas maka interprestasi dari produk adalah produk tidak harus berupa produk yang nyata tetapi dapat berupa jasa. Setiap produk memiliki tingkat keistimewaan tersendiri dalam memberikan kepuasan terhadap konsumennya, maka dari itu untuk suatu produk yang dihasilkan oleh produser dituntut agar lebih kreatif lagi dalam pengolahannya.

b. Karakteristik Produk Yang Berkualitas

Menurut Ritzman dalam Wibowo, kualitas setiap produk dapat dilihat dari dimensi berikut ini:

- 1) Kesesuaian spesifikasi yaitu pelanggan berharap barang ataupun jasa yang dibeli dapat memenuhi maupun melebihi tingkat kualitas tertentu.
- 2) Nilai yaitu sebagai pengukur seberapa bagus produk ataupun jasa sehingga konsumen sanggup membayar pada harga tertentu untuk mendapatkan masalah dari produk tersebut.
- 3) Cocok untuk digunakan yaitu sangat penting bagi konsumen untuk perusahaan memberikan dukungan penuh pada suatu produk atau jasa seperti pada kualitas produk itu sendiri.
- 4) Kesan psikologi yaitu dengan oknum yang selalu memberi nilai terhadap kualitas produk ataupun jasa berdasarkan kesan psikologis: iklim, pemikiran atau estetika.¹⁹

c. Unsur Atribut Produk

¹⁸ William J. Stanton, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, (Jilid Kedua, Edisi Ketujuh, Jakarta: Erlangga 1996), h.222.

¹⁹ Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), h. 138

Kotler dan Amstrong(2004) mengelompokkan atribut produk menjadi beberapa elemen penting yakni:²⁰

1) Kualitas Produk

Didalam bukunya, Kotler dan Amstrong menulis tentang kualitas produk yang berbunyi “*The Ability of a Product its Perform its funtions*” yang berarti kesanggupan suatu produk dalam memberikan kinerja sesuai dengan kegunaannya. Kepercayaan konsumen akan terbangun ketika kualitas suatu produk tersebut bagus sehingga mampu menunjang kepuasan pelanggan.

Sedangkan dalam buku yang ditulis oleh Purnama, Lingga(2003) yang berjudul *Strategi Marketing Plan*, pada dasarnya perbaikan atau peningkatan mutu merupakan suatu strategi marketing yang sangat penting untuk meningkatkan keunggulan suatu produk dalam persaingan dipasar. Mutu atau kualitas produk menjelaskan bahwa produk berjalan berdasarkan fungsinya²¹

2) Fitur Produk

Fitur produk adalah alat yang dijadikan sebagai pembanding antar produk yang kita miliki dengan produk yang orang lain punya sebagaimana yang dijelaskan oleh Kolter dan Amstrong (2004) bahwa *Future Are Competitive Tool For Differentiating The Company's Product From Competitor's Product*, artinya fitur ialah alat yang digunakan untuk berkompetisi dalam membandingkan produk perusahaan sendiri dengan produk lisensi lain. Fitur produk mempunyai keunikan, ciri khas dan sifat istimewa yang tentunya berbeda dengan fitur yang dimiliki oleh produk lainnya. Melalui pengembangan dan penyempurnaan

²⁰ Philip, Kotler,dan AmstrongG.,2004, *Principle of Marketing*, 10th Edition/ Internasional Edition, Prentice Hall, New Jersey

²¹ Lingga, Purnama *Strategi Marketing Plan, Edisi kedua :2003, BPFE, yogyakarta*

produk secara terus-menerus akan menghasilkan karakteristik tertentu yang lekat terhadap produk tersebut.

3) Desain Produk

Rancangan desain lebih luas dari pada gaya desain dimana yang dipertimbangkan dalam konsep desain yaitu :

- a. faktor penampilan,
- b. perbaikan kinerja produk
- c. pengurangan biaya produksi tanpa mengurangi keunggulan suatu produk dalam persaingan.

Arti desain menurut Kotler yaitu “Desain/rancangan adalah bagan yang melengkapi dari penampilan dari produk itu sendiri sehingga terlihat keistimewaannya ”

d. Produk jasa pada BRILink

1) Setor Tunai/ tabungan

Setoran tunai yaitu penambahan saldo debet rekening tabungan nasabah. Berdasarkan peraturan negara dalam UU perbankan No. 10 Tahun 1998, setor tunai yaitu tabungan pihak ketiga yang pengambilannya bisa ditarik kapan saja sesuai syarat dan ketentuan tertentu.

2) Tarik tunai

Tarik tunai merupakan transaksi pengambilan uang dari rekening nasabah yang dilakukan nasabah melalui kartu ATM atau agen BRILink, saat akan melakukan transaksi nasabah harus memasukkan pin rahasia terlebih dahulu.²²

²²<http://www.infoperbankan.com/> Diakses pada 20 Maret 2019 by Antin Utami Dewi

3) Transfer

Transfer ialah kegiatan dalam mengalihkan dana dari rekening milik pribadi ke rekening orang lain melalui jasa agen BRILink untuk mewakili nasabah. Jadi, jasa transfer merupakan jasa kirim uang melalui rekening ke rekening lainnya dengan dikenakan biaya kirim. Biaya tersebut dikenakan oleh pihak agen BRILink kepada nasabah atas jasa tersebut, besarnya biaya dikenakan tergantung sarana yang diinginkan nasabah.²³

Menurut Kasmir, transfer adalah layanan pengiriman uang menggunakan bank baik dalam negeri maupun luar negeri. Lamanya pengiriman tergantung dari sarana serta prasarana yang difungsikan untuk mengirim. Besar kecilnya biaya pengiriman sangat tergantung pada sarana yang dipakai.²⁴

Sedangkan menurut Djoko Mulyono, proses pertransferan uang adalah metode yang menggunakan konsep wakalah, yang mana metode tersebut di dasari adanya sebuah permintaan pelanggan (Al-muwakkil) terhadap agen (Al-Wakil) untuk melaksanakan suatu perintah kepada agen untuk mentransferkan sejumlah uang kerekening yang dituju, kemudian pihak bank mendebet rekening nasabah bila ada kegiatan tranfer mentransfer, kemudian tahap akhir adalah lembaga keuangan memberikan pinjaman kepada nasabah/ pelanggan dengan sejumlah dana terhadap rekening tujuan.²⁵

4) Payment

²³Faturahman Djamil, *Penerapan Hukum Perjanjian dalam Transaksi di Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2013), h.196

²⁴Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan.*, h. 130-131

²⁵Djoko Mulyono, *Perbankan dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Andi, 2015), h.306

Pembayaran adalah sebuah kegiatan layanan jasa agen BRILink yang berhubungan dengan kepentingan nasabah dalam melaksanakan sebuah pembayaran. Agen BRILink akan menerima bonus terhadap pelayanan jasa yang telah diberikan. Pelayanan jasa yang berkaitan dengan payment antara lain sebagai berikut:²⁶

- (a) Bayar tagihan PLN
- (b) Pembelian pulsa all operator
- (c) Pembelian Pulsa listrik

Jasa pembayaran atau setoran yang diberikan oleh agen BRILink, bertujuan memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan pembayaran melalui BRILink tanpa melakukan pembayaran langsung ditempat yang dituju. Contohnya seperti melakukan pembayaran listrik, dengan adanya jasa payment nasabah tidak perlu melakukan pembayaran langsung ke PLN akan tetapi dapat melalui BRILink.

3. Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan salah satu bagian penting yang harus di usahakan oleh setiap perusahaan jika ingin yang dihasilkan dapat bersaing di pasar untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. Perkembangan sekarang ini banyak konsumen semakin kritis sebelum dan sesudah membeli produk. Konsumen selalu ingin mendapatkan produk yang berkualitas sesuai dengan harga yang dibayar, yang dibarengi dengan kualitas pelayanan yang baik. Fandi Djiptono mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian dan

²⁶Ismail, *Perbankan syariah.*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2011), h.200

tuntutan/persyaratan, keselarasan dalam penggunaan, pembaruan atau pembaharuan berlanjutan, lolos dari kecacatan atau kesalahan, memenuhi segala kepentingan pelanggan dari pertama hingga tiap waktu, mengerjakan semuanya dari awal dengan bersungguh-sungguh dan segala hal yang menyenangkan hati konsumen atau pelanggan.²⁷ Sedangkan Bagi Toni Wijaya kualitas ialah segala hal yang di tentukan oleh konsumen. Maksudnya adalah kualitas dilandaskan berdasarkan dengan keahlian konsumen atau pelanggan yang secara actual terhadap jasa atau produk yang di ukur berdasarkan ketentuan-ketentuan tertentu.²⁸

Kualitas produk atau jasa harus disesuaikan dengan keadaan sekitar disebabkan karena Selera dan hasrat pelanggan terhadap produk selalu berubah-ubah, sehingga diperlukannya perubahan kualitas dari segi keterampilan tenaga kerja, peralihan tugas dan alur produksi, serta perubahan lingkungan industri usaha agar produk bisa memadai dan melampaui keinginan konsumen. Pada dasarnya islam telah mengarahkan bahwa dalam sebuah bisnis jika ingin menghasilkan hasil bisnis yang bagus berupa barang ataupun pelayanan jasa sebaiknya kita menyajikan sebuah pelayanan yang bermutu atau berkualitas, jangan sampai memberikan sesuatu yang bernilai tidak baik atau yang tidak bermutu terhadap pelanggan ataupun orang lain. Hal tersebut telah dipertegas dalam al-qur'an surat Al-Baqarah/2:267 yaitu :

²⁷ Fandi Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, (Edisi V. Yogyakarta 2005 Penerbit Andi)h.2

²⁸ Toni Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa*, (Jakarta: 2011 PT.Indeks.)h.11

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ {267}

Terjemahnya: *Hai-hai orang yang beriman nafkahkanlah (dijalan Allah), sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kamu keluarkan dari bumi untuk kamu, dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu dari padanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya, dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji. (Q.S Al-Baqarah/2:267)*²⁹

Peningkatan kualitas produk/jasa yang dilakukan oleh Perusahaan ditujukan untuk pemenuhan kebutuhan konsumen yang menjadi sasaran utama dalam dunia usaha. Kolter dan Keler berasumsi bahwa dalam mengontrol peningkatan kualitas jasa terdapat tiga langkah utama yang ditetapkan oleh perusahaan jasa yakni:³⁰

1) Pelatihan yang baik dan berinfestasi dalam prosedur ketenagakerjaan, mempekerjakan pekerja yang sesuai dengan kriteria perusahaan serta pemberian pelatihan terbaik adalah hal yang terpenting. Ada 6 karakteristik yang dimiliki karyawan terlatih yakni:

- (a) Kompetensi: memiliki keahlian khusus pada bidangnya masing-masing
- (b) Kesopanan: memiliki moral dan etika yang baik.
- (c) Kredibilitas: amanah (terpercaya).
- (d) Keandalan: dapat melayani secara optimal.
- (e) Responsifitas: memiliki sifat cepat tanggap terhadap masalah yang ada

²⁹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*, (Madina: Al-Karim Fahd,1990)

³⁰ Philip, Kotler & Keller,K.L, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13. Jilid 2.(Bob Sabran Terjemahan). Jakarta: Erlangga ,2009, h.41

- (f) Komunikasi: dapat berkomunikasi secara baik.
- 2) Menstandarisasikan proses kinerja jasa diseluruh organisasi.
- 3) Mengamati kepuasan pelanggan: selalu menanamkan sistem evaluasi terhadap apapun kritik dan saran pelanggan.

Peusahaan sangat menyadari bahwa kualitas adalah hal terpenting yang harus diperhatikan dalam organisasi secara keseluruhan dan perusahaan mengakui hal tersebut. Semua ini mengarah pada pengertian awal tentang kualitas yaitu tingkat dimana produk tersebut sesuai dengan harapan dan spesifikasi pelanggan.

Fandi Tjiptono mengartikan pelayanan ialah kepuasan,aktifitas, atau manfaat, yang ditawarkan untuk diperjual belikan. Kotler dalam Toni Wijaya mendefinisikan pelayanan ialah segala aktivitas/kinerja yang sifatnya tidak berwujud atau secara fisik tidak dapat dilihat yang ditawarkan oleh penjual jasa kepada konsumen tanpa menghasilkan kepemilikan apapun³¹. Swasta mendefinisikan pelayanan sebagai tindakan yang dapat diartikan dan bersifat sebagai sarana yang menjembatani antar beberapa pihak dengan lainnya dengan maksud tertentu.³² sedangkan menurut Lovelocj, Petterson dan Walker dalam Tjiptono mengemukakan perspektif pelayanan sebagai sebuah sistem, dimana setiap bisnis jasa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri dari atas dua komponen utama yaitu pertama operasi jasa dan kedua penyampaian jasa.³³

³¹ Fandi Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, (Edisi V. Yogyakarta 2005 Penerbit Andi)h.23

³² Basu Swasta. *Pengantar Bisnis Modern*. (Cetakan Ketiga. Liberty: Yogyakarta:1993),h.342

³³ Tjiptono, *Pemasaran Jasa*.Edisi Pertama. Malang: Bayu Media Publishing, 2005.

Susan M. Gage berpendapat bahwa untuk mencukupi pengharapan pelanggan, ada bagian-bagian yang harus diperhatikan yaitu kualitas barang, jasa, akseibilitas, dan pelayanan yang efektif dan efisien. Ada beberapa faktor yang memengaruhi pengharapan pelanggan diantara:³⁴

1) Faktor produk

Kotler dan Amstrong dalam Wisnu Candra Kristiaji produk adalah barang atau jasa yang direkomendasikan kepasar oleh suatu instansi yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan yang diperlukan oleh konsumen.³⁵

2) Faktor harga

Harga adalah nilai jual dari produk itu sendiri yang nilainya telah ditetapkan sejak awal penjualan sehingga tinggi rendahnya suatu harga barang tergantung dari kualitas barang tersebut. Menurut Kotler dan Amstrong yang dikutip oleh Wisnu Candra Kristiaji harga adalah sejumlah nilai finansial pada suatu barang yang harus dibayar oleh konsumen untuk mendapatkannya. Pada dasarnya harga adalah hal terpenting dalam sebuah instansi, dikarenakan keberhasilan suatu instansi tergantung dengan harga barang atau jasa yang ditetapkan. Jika harga barang/jasa sesuai dengan kondisi ekonomi tentunya hal itu akan menarik minat masyarakat.³⁶

3) Promosi

Promosi adalah gerakan yang ditempuh sebuah instansi atau organisasi yang tujuannya untuk memberikan informasi atau memasarkan barang yang akan diperjualkan kepada masyarakat luas. Pandangan Kotler dan Amstrong

³⁴ Susan M.Gage. *Strategi Pelayanan Pelanggan*. Jakarta:Erlangga,2006,h.74-75

³⁵ Wisnu Candra Krisiaji, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta:Erlangga:2001,h.72

³⁶ Wisnu Candra Krisiaji, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta:Erlangga:2001,h.73

yang dikutip oleh Candra Wisnu Kristiaji terhadap promosi adalah tindakan yang dibuat perusahaan dengan menjelaskan keunggulan-keunggulan dari produk tersebut agar masyarakat yang melihatnya merasa tertarik dan mengkonsumsinya.³⁷

4) Faktor lokasi

J.Paul Peter dan Jerry C Olson mengartikaun lokasi/area sebagai tempat dimana seseorang bisa mendapatkan barang atau jasa yang inginkan.³⁸ Menurut Kotler dan Amstrong yang dikutip oleh Wisnu Canmpdra Kristiaji lokasi mencakup segala rutinitas industri agar barang tersebut gampang diperoleh oleh masyarakat. Berdasarkan pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa untuk menghasilkan usaha yang baik tentunya perusahaan harus memperhatikan kualitas layanan. Kualitas layanan merupakan faktor terpenting dalam menunjang suatu kemajuan suatu instansi.³⁹

Nasution mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah jalan dalam memuaskan keinginan atau hasrat, serta ketentuan dalam menyampaikan untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyckof (dalam loveloc, 1998) yang di kutip oleh Nasution kualitas pelayanan adalah rangkaian antara produk dan pelayanan yang diberikan kepada konsumen untuk mencukupi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan tidak tinjau dari perspektif manapun baik dari pihak penyelenggara ataupun penyedia layanan, namun semua itu berdasarkan asumsi pelanggan, sebab pelangganlah yang merasakan pelayanan yang

³⁷ Wisnu Candra Krisiaji, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta:Erlangga:2001,h.74

³⁸ J.Paul Peter Dan Jerry C. Olson. *Perilaku Konsumen Dan Strategi Pemasaran*. (Damos Sihombing. Dan Yati Sumiharti. Terjemahan). Jakarta:Erlangga,1996,h.11

diberikan mulai dari awal hingga akhir.⁴⁰ Ada beberapa penjelasan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan menurut Yamit diantaranya:⁴¹

- 1) Pelayanan Prima adalah servis yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan keinginan.
- 2) Pelanggan meliputi individu, komunitas, organisasi, departemen, perusahaan, dan lain-lainnya.
- 3) Pelayanan adalah aktivitas perusahaan yang tidak serta merta ikut serta didalam proses pengerjaan produk, tapi lebih memfokuskan pada pelayanan yang berhubungan dengan pembelian dan penjualan.
- 4) Kualitas adalah hal yang sifatnya spesifik sehingga hanya dirasakan oleh pancaindra dan sebaliknya
- 5) Tingkatan adalah alat yang digunakan untuk mengukur batasan tertentu.
- 6) Ketetapan adalah sesuatu yang berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan dan tidak mengalami perubahan dari waktu-kewaktu.
- 7) Pengiriman adalah menyajikan pelayanan secara efektif dan efisien sesuai dengan harapan masyarakat.

Menurut Tjiptono yang dikutip oleh Parasuraman menjelaskan bahwa aspek-aspek penting yang harus diperhatikan oleh agen adalah dengan memperhatikan berbagai aspek dari kelima unsur-unsur dalam kualitas jasa sebagai berikut:⁴²

⁴⁰ M. Nur Nasution . *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia,2004,h.47

⁴¹ Zulian Yamit. *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*. Cet. 5. Yogyakarta:Ekonisia,201,h.22

⁴² Parasuraman A Valeria. *Delivering Quality Service*. (Diterjemahkan Oleh Sutanto) New York. The Free Pres:2001,h.32

a) Bukti langsung

Defenisi bukti langsung pada kualitas layanan adalah penyajian suatu layanan yang secara fisik dapat dilihat dan dirasa sehingga penggunaan dan pengfungsianya dapat digunakan oleh siapapun baik konsumen, pekerja dan lainnya. Semua itu dipersiapkan secara rinci dan akurat agar memberikan kesan dan pesan yang menarik bagi pelanggan yang melihat dan bertransaksi didalamnya. Sehingga akan menimbulkan rasa aman,nyaman,dan tentram. Bukti langsung yang dimaksud diatas adalah fasilitas yang memadai, kerapian dalam berpenampilan, letak tempat yang strategis, dan lain-lain. Semua itu dilakukan agar memberikan rasa puas atas pelayanan yang diberikan.

b) Kehandalan

Kehandalan adalah karakteristik yang dimiliki oleh setiap orang yang terjun dalam dunia usaha, baik itu karyawan ataupun pemilik. Dalam dunia usaha bentuk pelayanan yang super handal sangat diperlukan dari sisi pemahaman, kemampuan, kemandirian, kecakapan/kemahiran dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas pekerjaan bisa berjalan lancar dan membuahkan hasil tanpa ada keluhan dari pelanggan/masyarakat.

c) Daya tanggap

Daya tanggap ialah reaksi dan kesigapan seorang karyawan dalam memberikan pelayanan yang super cepat dan tanggap. Sikap tersebut memiliki potensi yang tinggi dalam mempengaruhi dunia usaha, karena konsumen yang ingin melakukan suatu transaksi tentunya membutuhkan penjelasan yang detail,terarah,dan terperinci. Tujuannya agar konsumen bisa lebih bijak dalam

menghadapi segala bentuk prosedur/aturan dan sistem kerja yang berlangsung pada setiap perusahaan atau instansi. Gaya pelayanan seperti itu tentunya memberikan nilai positif pada perusahaan.

d) Jaminan

Jaminan adalah kepastian yang diperoleh dari karyawan/pemilik usaha dari setiap perbuatannya, komunikasi yang dimiliki dan pemahaman yang dimilikinya. Hal tersebut dilakukan agar pelanggan yang menerima pelayanan tersebut merasa puas dan semakin percaya dengan semua tindakan yang diberikan secara cepat, tepat, lancar, dan mudah.

e) Perhatian

Perhatian adalah perasaan peduli dan perhatian pada orang lain. Seluruh kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan sangat memerlukan pemahaman dan pengertian agar semuanya bisa berjalan sesuai dengan harapan. Lancar dan berkualitasnya suatu pelayanan jika setiap pihak yang berkepentingan mempunyai rasa peduli yang tinggi dalam menuntaskan segala urusan yang berhubungan dengan transaksi.

Makna dari teori kualitas layanan adalah semua model pelayanan yang diberikan oleh instansi yang tujuannya untuk memberi pelayanan yang efektif dan bisa membuat pelanggan senang dengan perilaku yang kita berikan. Untuk membuktikan hal tersebut instansi harus membuktikannya dengan menunjukkan bukti langsung fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian.

4. Pendapatan

a. Pengertian pendapatan

Eldon S.Hendriksen dalam teori akuntansinya menerangkan bahwasannya pendapatan dapat diartikan secara luas sebagai hasil yang diterima perusahaan. Umumnya perusahaan mengukur berdasarkan satuan harga pertukaran yang berlaku. Yang dapat dikatakan sebagai pendapatan yaitu pada saat instansi/perusahaan telah merampungkan seluruh aktivitas operasional perusahaan.⁴³ Sofyan Syafri Harahap mengatakan, pendapatan ialah pemasukan yang diperoleh perusahaandari konsumen setelah perusahaan menjual barang dan jasa kepada konsumen.⁴⁴ Menurut Soemarso pendapatan ialah bertambahnya kas dan berkurangnya utang perusahaan terhadap hasil yang didapatkan dari penyerahan barang atau jasa yang seluruh aktivitasnya tercatat dalam buku besar perusahaan.⁴⁵ Sehingga dapat disimpulkan pendapatan yaitu hasil yang diperoleh dari kegiatan transaksi jual beli antar produsen dan konsumen yang mana pihak pertama yaitu orang yang menyediakan produk dan jasa sedangkan pihak kedua ialah pihak yang hanya mengkonsumsi barang dan jasa tersebut. Sehingga dari hasil kegiatan tersebut pihak pertama mendapatkan komisi dari barang atau jasa yang disediakan untuk dikonsumsi oleh pihak kedua. Besar kecilnya pendapatan tergantung dari hasil usaha yang dimiliki. Sebagian para ahli menyimpulkan bahwa indikator dari pengertian pendapatan dapat golongan menjadi dua fase yakni:

- a) Penjualan dan
- b) Keuntungan

⁴³ Eldon S. Hendriksen , *Teori Akuntansi*,(terjemahan), Alih bahasa :Wilmiyono: 2000 Edisi 4, Jakarta, Erlangga. h. 374

⁴⁴ Sofyan Syafari, Harapah, *Teori Akuntansi*, tahun: 2000 penerbit Raja Grafindo Persada. Jakarata

⁴⁵Soemarso. S. R, *AkuntansiPengantar*. Edisi lima (Jakarta: Salemba Empat, 2009),h.54

b. sumber pendapatan

Soemarso SR menyatakan pendapatan pada perusahaan digolongkan menjadi dua yaitu pendapatan operasi dan non operasi. Pendapatan operasi ialah penghasilan yang bersumber dari kegiatan dasar/awal pada perusahaan. Sedangkan pendapatan non operasi ialah pemasukan yang perolehannya bukan dari kegiatan dasar/awal dari perusahaan.⁴⁶

Jumlah nilai aset tetap dapat meningkat sesuai berbagai ragam transaksi namun tidak semua transaksi dapat menimbulkan pendapatan. Penentuan keuntungan ialah memisahkan peningkatan aktiva yang menunjukkan dan mengukur pendapatan. Naik turunnya nilai nilai aset tetap tergantung dari ketetapan yang berlaku diantaranya yaitu:

- 1) Adanya transaksi modal membuat dana menjadi bertambah dari investor (agen).
- 2) Keuntungan dari penjualan aktiva tetap dan lain-lainya.
- 3) penghargaan, infak, atau penemuan.
- 4) Penilaian kembali atas aset tetap
- 5) Pengalihan produk, yakni penjualan produk

c. Proses pendapatan

Proses pembentukan pendapatan dan realisasi pendapatan adalah dua gagasan yang sangat dekat hubungannya dengan proses pendapatan, diantaranya yakni:

⁴⁶ Soemarso S. R, *Akuntansi Sautu Pengantar*, Jilid 2, Edisi 4, Jakarta:2000 PT Rineka Cipta

1) Suatu rancangan yang menjelaskan terbentuknya pendapatan biasa disebut Proses pembentukan pendapatan. Rancangan tersebut didasarkan pada pendapat bahwa seluruh aktivitas operasional ialah untuk menggapai hasil, yang mencakup segala proses produksi, marketing, maupun piutang, dan berkontribusi pada pendapatan akhir berdasarkan perbandingan biaya sebelum operasi perusahaan.

2) Proses pengumpulan pendapatan setelah produk terjual biasanya disebut dengan proses realisasi pendapatan.

c. Pengukuran pendapatan

Menurut ikatan akuntansi indonesia cara mengukur pendapatan yaitu dengan nilai wajar yang diterima dari hasil pekerjaan yang kita lakukan. Besarnya penghasilan yang dihasilkan dari suatu transaksi biasanya ditetapkan sesuai dengan kesepakatan antar penjual dan pembeli aset.⁴⁷ Sedang menurut Martani, dkk cara mengukur pendapatan yaitu berdasarkan nilai wajar imbalan yang diterima oleh setiap perusahaan dari hasil penjualan. Maksud dari nilai wajar merupakan nilai/harga yang didapatkan dari hasil penjualan suatu barang yang terjadi didalam perusahaan ataupun diluar perusahaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.⁴⁸

e. Faktor yang mempengaruhi pendapatan

1) Kondisi pasar yang memadai

2) Modal

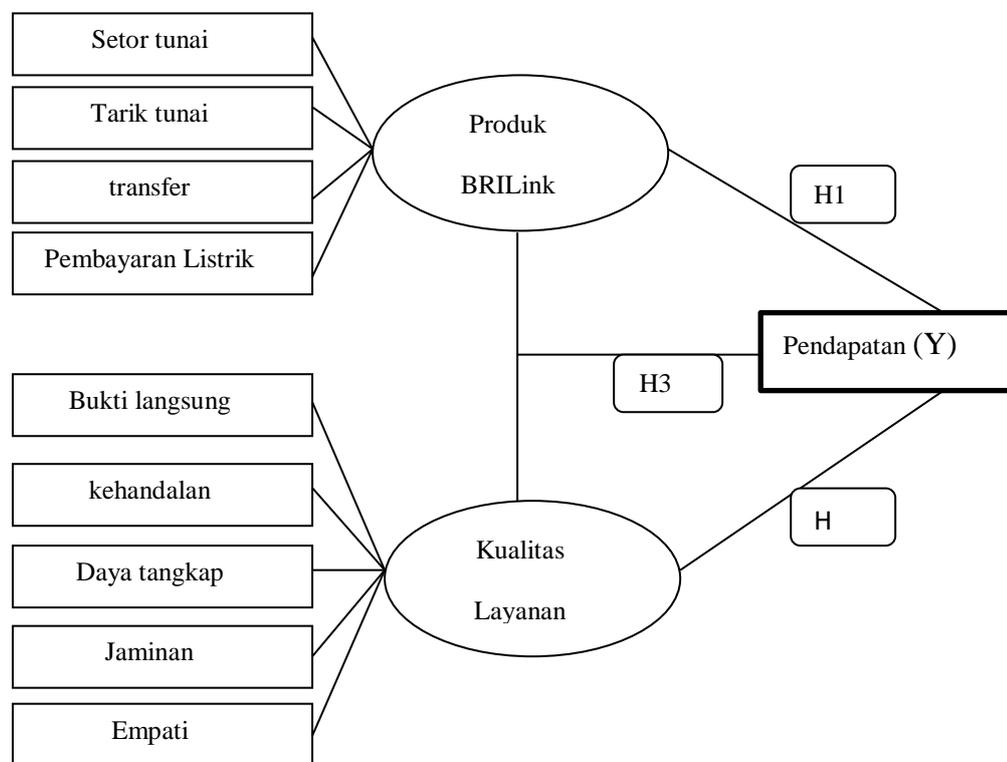
⁴⁷ Ikatanan Akuntansi Indonesia, *Standar Akuntansi Keuangan*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta:2002,h.23

⁴⁸ Dwi Martani Dkk. *Akuntansi Keuangan Menengah Berbasis PSAK*. Edisi 2, Penerbit: Salemba Empat,2016.

3) Kondisi operasional perusahaan⁴⁹

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir ialah sebuah gambar atau pola yang secara garis besar menjelaskan tentang alur logika berjalannya sebuah penelitian dan hubungan konsep yang ingin diteliti. Kerangka pikir dari pengaruh produk dan kualitas layanan terhadap pendapatan Agen BRILink dikota palopo antara lain :⁵⁰



Gambar 2.1 kerangka pikir

Kerangka pikir diatas menjelaskan bahwa, BRILink adalah layanan yang memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam bertransaksi. BRILink memiliki produk jasa (X1) yang mempermudah masyarakat dalam bertransaksi.

⁴⁹Mulyadi, *System Akutansi*, edisi ke-3, cetakan ke-5. Penerbit Salemba. Empat, (2010,h .127)

⁵⁰Gregor Polncic, *Empirical Research Method Poster*,2007

fiktur-fiktur dalam produk BRILink antara lain setor tunai, Tarik tunai, transfer dan pembayaran berupa pembayaran listrik, dan pembelian pulsa semua operator dan masih banyak lagi. Dengan adanya fiktur-fiktur produk jasa yang di sediakan oleh agen dapat memicu minat masyarakat dalam bertransaksi dan akan mempengaruhi tingkat pendapatan agen BRILink (Y1). Selain produk jasa, hal lain yang harus diperhatikan antara lain kualitas layanan (X2), Kualitas layanan memiliki kontribusi yang kuat untuk meningkatkan pendapatan agen BRILink, disebabkan masyarakat membutuhkan pelayanan yang baik dalam melakukan transaksi. Jika kualitas layanan yang diberikan bagus masyarakat senang bertransaksi di agen BRILink dibanding harus ke ATM, sehingga hal itu akan memberikan keuntungan bagi agen BRILink.

D. Hipotesis

Hipotesis ialah jawaban terhadap dugaan sementara peneliti yang dituangkan di rumusan masalah yang dibuat, dalam penulisan rumusan masalah biasanya terbentuk dalam sebuah pertanyaan dari judul skripsi yang akan diteliti. Di katakan dugaan sementara sebab semua hasil atau jawaban dapat dikaitkan dengan teori yang relevan, dan belum di dasarkan dengan data asli yang ada di lapangan sesuai dengan metode pengambilannya. Sehingga hipotesis bisa diartikan sebagai jawaban sementara mengenai ide yang sudah ada sesuai dengan rumusan masalah yang ingin diteliti dan sementara belum memiliki hasil jawaban yang sesuai. Untuk melihat apakah produk dan kualitas layanan berpengaruh terhadap pendapatan agen BRILink di Kota Palopo, maka dibuatkan sebuah pernyataan seperti dibawah ini yaitu:

- 1) H_0 = Tidak terdapat hubungan yang signifikan pada variabel produk dengan pendapatan agen BRILink di Kota Palopo.
 H_1 = Terdapat hubungan yang signifikan pada variabel produk BRILink dengan pendapatan agen di Kota Palopo.
- 2) H_0 = Tidak terdapat hubungan yang signifikan pada variabel kualitas layanan terhadap pendapatan agen BRILink di Kota Palopo.
 H_2 = Terdapat korelasi yang kuat pada variabel kualitas layanan BRILink terhadap pendapatan agen di Kota Palopo.
- 3) H_0 = Tidak terdapat hubungan simultan pada variabel produk dan kualitas layanan terhadap pendapatan agen BRILink di Kota Palopo.
 H_3 = Terdapat hubungan yang simultan pada variabel produk dan kualitas layanan terhadap pendapatan agen BRILink di Kota Palopo.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang dipilih oleh peneliti dalam penyusunan skripsi. Menurut Sugiono menjelaskan bahwa analisis kuantitatif ialah analisis yang berhubungan dengan angka dan diselesaikan dengan rumus yang telah ditentukan berdasarkan teori yang telah ditetapkan. Hal tersebut dilakukan untuk menguji suatu kebenaran dari data, teori dan hipotesis.⁵¹

B. Lokasi dan waktu Penelitian

Tempat untuk mendapatkan hasil atau data dalam penelitian dilakukan diseluruh toko atau warung yang menggunakan produk BRILink di Kota Palopo. Dan penelitian ini dilakukan pada bulan Juni 2020.

C. Defenisi Operasional

1. Defenisi operasional

Defenisi Operasional penelitian ini terdiri atas dua variabel yaitu variabel independen dan variabel dependent. Variabel independen yaitu variabel yang memberikan pengaruh kepada variabel dependen. Sedangkan variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh munculnya variabel independent tersebut. Variabel independen yaitu produk dan kualitas layanan, sedangkan variabel dependen yaitu pendapatan agen BRILink di Kota palopo.

⁵¹Sugiyono, 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R & D* Bandung: Alfabeta

Tabel 3.1
Defenisi Operasional

No	Variable	Defenisi	Indicator
1	Produk (x1)	Segala sesuatu yang ditawarkan dalam bentuk barang ataupun jasa	1) Setor tunai 2) Transfer 3) Paymen
2	Kualitas Layanan (x2)	Penyajian suatu layanan yang baik dan benar	1. Bukti langsung 2. kehandalan 3. Daya tangkap 4. Jaminan 5. Perhatian
3	Pendapatan (y)	Sesuatu yang didapat oleh suatu perusahaan dari hasil penjualan dalam bentuk nilai.	1. Penjualan 2. Keuntungan 3. Penghasilan

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi ialah suatu area yang dikelompokkan sesuai dengan jenisnya dan dilihat dari segi entitas/objek yang mempunyai kapasitas dan personalitas tersendiri yang sudah ditentukan oleh pengkaji, kemudian hal tersebut dipahami dan setelah itu ditarik kesimpulannya. Maka yang dijadikan sebagai populasi dari penelitian ini terdiri dari para agen BRILink di Kota Palopo yang menggunakan produk BRILink dalam dunia usahanya sebanyak 158 agen.⁵²

⁵²Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Cet.20 (Bandung: Alfabeta, 2014), hal.80

2. Sampel

Sampel adalah separuh hasil yang ada dipopulasi. Sampel terdiri dari beberapa anggota dari populasi itu sendiri. Sehingga peneliti perlu mengkaji sampelnya, agar pengkaji bisa menarik kesimpulannya dari penelitian tersebut. Sehingga sampel yang di dapatkan dari jumlah keseluruhan populasi penelitian tersebut berjumlah 61 agen. Dalam pengambilan sampel peneliti menggunakan tehnik *Probably Sampling*. Menurut Sugiono *Probably Sampling* adalah tehnik pengambilan sampel yang memebrikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

⁵³Penelitian ini menggunakan sampel berstrata atau stratified sampel. Dalam pengambilan sampel peneliti menggunakan rumus slovin sebagai alat bantu dalam menentukan banyaknya sampel yang harus diambil dari populasi tersebut dengan menggunakan taraf kesalahan 10%. Kemudian dari hasil tersebut, data dikelompokkan menjadi beberapa tingkatan yakni tingkatan 1 (memiliki transaksi di atas 200-400 perbulan), tingkatan 2 (memiliki transaksi 100-200 perbulan) dan tingkatan 3 (memiliki transaksi 50-100 perbulan). Dari tingkatan tersebut peneliti mengambil sampel dari tingkatan 1 karena memiliki transaksi di atas dari 200-400, artinya agen BRILink selalu mencapai target berdasarkan ketentuan yang ditetapkan oleh bank BRI. Sehingga masuk ke dalam kategori pengambilan sampel tehnik berstrata yang berarti pengambilan sampel berdasarkan tingkatan.

⁵³ Sugiono, *metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. (Bandung : Alfabeta,CV.2017)hal. 82

Rumus slovin adalah salah satu alat ukur yang yang digunakan untuk menghitung jumlah sampel yang akan dipakai minimal perilaku dari populasi tidak di ketahui secara pasti. Rumus slovin dapat dilihat sebagai berikut: ⁵⁴

$$\frac{n = N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

(e)²: Persentasi kesalahan pengambilan sampel (1%, 5%, 10%)

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penyusunan skripsi tehnik yang digunakan dalam pengumpulan data dapat diklasifikasikan menjadi 2 jenis data diantaranya yaitu:

1. Data primer

Data primer adalah sumber data yang diperoleh secara langsung dari objek yang akan diteliti oleh peneliti. Data ini di dapat dari evaluasi terhadap agen BRILink di Kota Palopo melalui penyebaran kuesioner.

2. Data sekunder

Data sekunder yaitu data yang di kumpulkan dengan memperbanyak sumber yang berbeda seperti majalah, jurnal, buku, ataupun artikel yang selaras dengan penelitian yang akan diteliti. Artinya data tersebut tidak diambil secara langsung dari objeknya. Dalam pengumpulan data yang releven maka penulis menggunakan beberapa metode antara lain:

⁵⁴[Http://www.statistikian.com/2017/2/hitung-rumus-slovin-sampel.html](http://www.statistikian.com/2017/2/hitung-rumus-slovin-sampel.html)(diakses 12 januari 2020)

a) Penelitian kepustakaan

Ialah suatu metode yang digunakan peneliti dengan mendalami buku yang berhubungan dengan sumber penelitian serta membaca literatur lainnya yang saling berkaitan.

b) Penelitian lapangan

Ialah pengumpulan data dengan meninjau langsung lapangan untuk melihat keadaan/kondisi diluar. Hal ini dilakukan agar memperoleh sebuah informasi dari pihak agen BRILink.

F. Instrument Penelitian

Metode koesioner adalah metode yang dipilih oleh peneliti untuk dijadikan sebagai instrumen penelitian. Teknik pengambilan data dengan metode koesioner dilakukan dengan cara memberikan beberapa pernyataan yang mengarah pada titik fokus yang akan diteliti. Kemudian dari pernyataan tersebut dibagikan kepada agen dan masyarakat untuk dijawab dan hasil dari jawaban tersebut diambil untuk dijadikan sebagai sampel, kemudian dengan hasil yang diperoleh tersebut diuji apakah pernyataan tersebut memiliki kelayakan untuk dilanjutkan atau tidak. Pertanyaan atau pernyataan dalam koesioner diukur dengan skala liker (Sangat Setuju,Setuju,Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju)⁵⁵

⁵⁵Sakaran Dan Uma. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. (Edisi IV. Jakarta; Salemba Empat 2006) hal. 82

G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Uji Validitas

Kegunaan dari uji validitas yaitu untuk melihat daftar pertanyaan (kuesioner) yang telah dibuat oleh penulis apakah sudah benar atau tidak. Kuesioner dapat dikatakan benar apabila telah uji dan mendapatkan nilai yang valid. Untuk mengetahui validnya suatu data yaitu dengan membandingkan nilai r hitung pada tabel *corrected item-total correlation*. Pernyataan dapat dikatakan akurat apabila r hitung $>$ r tabel. Apabila instrument penelitian valid dapat diartikan alat ukur yang dipakai dalam memperoleh data pun juga valid, ketika instrument ini valid maka instrumen tersebut bias dipakai atau di sebar langsung ke responden. Adapun jumlah **R Tabel** dalam penelitian ini yaitu 0,213 (dapat di lihat pada lampiran R Tabel halaman) karena memiliki taraf kesalahan sebesar 10%.

2. Uji Reliabilitas

Metode yang dipakai sebagai pengukur indikator variabel yang ada dalam kuesioner disebut dengan uji reliabilitas. Kuesioner dapat dikatakan handal atau reliable apabila jawaban yang diperoleh dari responden tidak pernah berubah-ubah dari masa ke masa. Untuk menghitung hasil *Cronbach Alpha* maka alat yang digunakan yaitu aplikasi SPSS versi 2.0. Cronbach Alpha merupakan koefisien reabilitas yang memperlihatkan apakah poin dalam kuesioner berjalan positif dengan baik atau tidak. Data variabel akan dikatakan *Reliable* apabila memberikan perhitungan $\alpha > 0,60$. Kriteria besarnya koefisien reliabilitas dapat dilihat dari pernyataan dibawah ini:

0,80 – 1,00 artinya kehandalan yang sangat tinggi

0,60 – 0,80 artinya kehandalan yang tinggi

0,40 – 0,60 artinya kehandalan yang cukup

0,20 – 0,40 artinya kehandalan rendah

H. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah sebuah tindakan yang dilakukan peneliti dalam hal memeriksa, membersihkan, mengubah dan membuat pemodelan data yang tujuannya adalah untuk memberikan informasi dan memberi petunjuk kepada peneliti apakah produk dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap pendapatan agen BRILink di Kota Palopo. Tujuannya yaitu mengetahui pengaruh produk dan kualitas layanan terhadap pendapatan agen BRILink di kota Palopo.⁵⁶ Adapun uji-uji yang terdapat pada teknis analisis data yaitu:⁵⁷

1. Uji Asumsi Klasik

Asumsi klasik adalah alat uji yang pemanfaatnya untuk menguji asumsi yang ada pada pemodelan regresi berganda. Uji asumsi klasik tergolong menjadi beberapa bagian diantaranya:

a) Uji normalitas

Uji normalitas ialah alat ukur yang digunakan peneliti untuk mengukur nilai data yang kita miliki dengan asumsi apakah hasilnya terdistribusi dengan normal atau sebaliknya. Tujuannya adalah untuk mencari informasi apakah data pada populasi yang kita teliti terdistribusi dengan normal atau tidak. Bila

⁵⁶Misbahuddin , dan Iqbal Hasan. *Analisis Data Penelitian dengan Statistic*, (Edisi II,Cet. 2, Jakarta; Bumi Askari 2013) hal.32

⁵⁷Sofyan Siregar, *Statistic Deskriptif Untuk Penelitian: Dilengkapi Perhitungan Manual Dan Aplikasi SPPSVersi 20* (Jakarta: Rajawali Pers, 2011) hal. 154

terdistribusi dengan normal maka data tersebut masuk kriteria dari syarat yang ditentukan.⁵⁸

untuk uji normalitas alat yang digunakan ialah SPSS versi 2.0. Pengujian pada data menggunakan *Kolmogrov Smimov* dengan menggunakan taraf signifikan 5% sesuai dengan ketentuan. Data dikatakan normal ketika nilai signifikan yang dihasilkan $> 0,05$ dan sebaliknya jika nilainya $< 0,05$ maka data tersebut tidak terdistribusi dengan normal. Artinya normal tidaknya suatu data tergantung dari besar kecilnya nilai signifikan yang dihasilkan dari data tersebut.

b) Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah data dalam model regresi terjadi ketidak samaan varians dan residual. Dalam pengambilan keputusan pada uji heterokedastisitas ada hal yang harus diamati yaitu :

- 1) Apabila terdapat data berbentuk suatu pola, seperti titik-titik yang bergelombang, melebar dan kemudian menyemping serta teratur sehingga membentuk suatu pola tertentu maka dikatakan telah terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Apabila tidak membentuk suatu pola dan penyebarannya merata baik dibagian atas dan dibawah angka nol maka dikatakan tidak ada heterokedastisitas pada penelitian tersebut.

c) Uji Multikolinieritas

Yaitu suatu kondisi dimana variabel bebas mempunyai hubungan linear yang sempurna. Model regresi yang baik tidak akan menimbulkan

⁵⁸ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik Dengan SPSS 16.0* (Jakarta: Prestasi Pustakarya,2009), h.77

multikolinieritas antara variabel independennya. Nilai *Tolerance* dan VIF dipakai untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas.⁵⁹

- 1) Bila hasil VIF < 10 dan *Tolerance* > 0,1 maka tidak terjadi multikolinieritas.
- 2) Bila hasil dari VIF > 10 dan *Tolerance* < 0,1 maka tidak terjadi multikolinieritas.

2. Regresi linier berganda

Yaitu analisis yang dipakai untuk menghitung ada tidaknya pengaruh dua atau lebih variabel independent terhadap satu variabel dependen. Ada dan tidaknya pengaruh produk dan kualitas layanan terhadap pendapatan agen BRILink di Kota Palopo dapat diketahui menggunakan analisis regresi linier berganda, Rumus uji regresi linier berganda dengan dua prekditor sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y = pendapatan agen BRILink

X₁ = produk

X₂ = kualitas layanan

α = Konstanta

b₁, b₂ = Variabel bebas dan koefisien regresi

e = Standar eror

3. Uji Hipotesis

- a) Uji koefisien Determinasi(R²)

⁵⁹ Prayitno, D. *Tehnik Mudah Dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian Dengan SPSS Dan Tanya Jawab Ujian Pendaran*. Yogyakarta: Gava Media, 2014, h.99

Koefesien determinasi (R^2) dipergunakan oleh peneliti untuk melihat besar kecilnya presentasi yang disumbangkan dari pengaruh produk dan kualitas layanan terhadap pendapatan agen BRILink di Kota Palopo secara simultan melalui aplikasi SPSS versi 2.0 *for windows*, dengan memperhatikan nilai tabel R^2 (*Adjusted R Square*) pada *Mode Summary*.

Koefesien determinasi dikaji untuk menganalisis pengaruh X1 dan X2 terhadap Y dengan $0 < R^2 < 1$. Jika koefesien korelasi mendekati +1 atau -1 berarti ikatan antar variabel tersebut semakin berpengaruh, dan jika koefesien korelasi mendekati angka 0 berarti hubungan antar variabel tersebut semakin melemah.

b) Uji T

Uji T difungsikan untuk mengetahui ada ikatan atau tidaknya variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat yang diuji pada tingkat signifikan 0,05. Beberapa asumsi yang harus dipahami peneliti untuk menarik kesimpulan apakah data tersebut berpengaruh atau tidak, berikut langkah-langkah yang harus dipahami diantaranya yaitu:

- 1) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $t_{statistik} < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, jadi terdapat pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen .
- 2) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $t_{statistik} > 0,05$ dipastikan H_a ditolak dan H_0 diterima sehingga kesimpulannya tidak ada ikatan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

c) Uji Parsial (Uji F)

Tujuan uji F yaitu menjabarkan kedua variabel bebas apakah kedua variabel tersebut memiliki ikatan dengan variabel terikat. Uji F memiliki kriteria dalam pengambilan keputusan yakni:

- 1) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $F_{statistik} < 0,05$, jelas bahwa H_0 tertolak dan H_a diterima, sehingga kesimpulannya terdapat ikatan yang sangat kuat antara variabel bebas dengan variabel terikat
- 2) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $F_{statistik} > 0,05$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak, berarti tidak terdapat pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Terbentuknya BRI

Bank Rakyat Indonesia adalah lembaga keuangan yang sudah berdiri sejak lama dan telah berjasa dalam mengembangkan Indonesia sebelum hari kemenangan tiba. Bank Rakyat Indonesia (BRI) juga merupakan bank yang cakupannya sangat luas di Indonesia dan salah satu bank milik negara. Bank Rakyat Indonesia dibangun oleh Raden Bei Ara Wirjaatmadja dengan nama “Purwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden” atau “Kota Purwokerto di Provinsi Jawa Tengah”. Bank bantuan dan tabungan milik Priyai Purwokerto merupakan lembaga “Priyai” yang memberikan pelayanan kepada masyarakat berkebangsaan Indonesia. Tanggal 16 Desember 1895 merupakan hari berdirinya Bank rakyat Indonesia yang memperingati hari lahirnya.⁶⁰

Setelah masa penjajahan berakhir, berdasarkan peraturan yang berlaku Nomor 1 Tahun 1946 yang berbunyi “BRI adalah bank milik pemerintah. Dalam perjuangan mempertahankan kedaulatan negara, aktivitas BRI sempat mengalami kendala sementara dan mulai beroperasi kembali setelah adanya perjanjian Renville yang terjadi pada tahun 1949 dengan perubahan nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Sesuai dengan ketentuan PERPU NO. 41/1960, dibentuklah Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan penggabungan BRI, Bank Tani Nelayan dan Nederlandsche Maatschappij (NHM).

⁶⁰ <https://bri.co.id>

Berdasarkan keputusan presiden (Penpres) Nomor 9 tahun 1965, integrasi BKTN ke dalam Bank Indonesia menjadi Bank Indonesia Urusan Koperasi dan Nelayan. Sebulan kemudian, keputusan presiden Nomor 17 Tahun 1965 mengatur pendirian bank tunggal atas nama Bank Rakyat Indonesia. Setelah keluarnya peraturan baru tersebut, Koperasi, Petani dan Nelayan Indonesia (dulu BKTN) bergabung dengan Bank Rakyat Indonesia Divisi II perdesaan, dan NHM menjadi Divisi II Bank Rakyat Indonesia di bidang industri impor dan ekspor (ekspor).

Semenjak terbentuknya peraturan perundang-undangan perbankan Nomor 7 tahun 1992 dan peraturan negara RI No. 21 tahun 1992 (1 Agustus 1992) identitas BRI berganti menjadi perusahaan terbatas. Hingga detik ini pemerintah republik indonesia masih menjadi pemilik utama dari BRI itu sendiri. Pada tahun 2003 pemerintah negara mengambil kendali dalam penjualan saham bank sebanyak 30% hingga saat ini BRI menjadi perseroan terbuka dengan identitas resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Sampai sekarang nama tersebut masih melekat. Penambahan kinerja yang positif pada BRI menjadikan Penyaluran kredit saat ini mengalami peningkatan diatas rata-rata pada akhir periode triwulan tahun 2018. Sehingga banyak program kerja yang diselenggarakan oleh BRI salah satunya adalah melakukan aktivitas yang bersifat religius seperti kegiatan amal yang bersifat tolong menolong dengan memberikan sumbangan terhadap korban yang terkena gempa dan tsunami yang terjadi di Sulawesi Tengah pada tahun lalu, hal tersebut dilakukan sebagai tanda bentuk kepedulian terhadap sesama mahluk. Pada dasarnya BRI merupakan salah satu bank yang terkenal yang ada di indonesia yang mempunyai segudang prestasi yang bisa diapresiasi atau dibanggakan

oleh suatu bangsa. Perayaan ulang tahun BRI yang ke-123 tahun 2018 yang lalu bersamaan dengan pengeluaran produk-produk digital BRI yang bersifat modern. Sebagai produk digital yang bersifat modern ujung-ujungnya akan memperkokoh komitmen BRI agar tembus menjadi bank yang berbasis digital yang bisa mendukung segala transaksi yang berbasis digital. Selama tiga tahun terakhir, BRI juga pernah berkontributif dibidang pembangunan skala nasional dan telah dipilih oleh lembaga keuangan global sebagai bank yang terkemuka di Indonesia. Alasan yang menjadi pertimbangan keuangan global memilih bank rakyat indonesia antara lain kekayaan, keuntungan, layanan perbankan, perubahan, dan harga yang kompetitif yang dimiliki oleh sebuah industri.

2. Visi dan Misi BRI

a. Visi : Menjadi bank yang paling bernilai di Asia Tenggara dan bank terbaik.

b. Misi :

1) Menyuguhkan hal-hal yang baik, menjalankan aktivitas perbankan sebaik mungkin dengan mengedepankan pelayanan pada sektor mikro, kecil, dan menengah untuk mendukung pertumbuhan perekonomian rakyat.

2) Memberikan layanan yang berkualitas.

3) Kerja terbaik dan bagus.

3. Sejarah BRILink

a) Sejarah

PT Bank Rakyat Indonesia Tbk (BRI) menerbitkan layanan BRILink berupa layanan perbankan diluar kantor resmi (non office). Keuangan inklusif adalah

jalan alternatif yang dipilih oleh pemerintah untuk mendukung program kerja pemerintah negara yang ada di Indonesia.⁶¹

Pada tahun 2012 penguasa negara beserta jajarannya seperti Bank Indonesia sudah menyiapkan desain bentuk layanan perbankan, bukan mengandalkan cabang tetapi menggunakan teknologi modern seperti alat EDC pada BRILink yang tersebar luas untuk menggapai para konsumennya. Menyikapi masalah yang telah terjadi, baru ditahun 2015 otoritas jasa keuangan (OJK) yang menjabat sebagai dewan pengawasan perbankan dan lembaga keuangan, mengeluarkan sebuah program yang disebut LAKU PANDAI (layanan keuangan tidak resmi untuk inklusi keuangan). Program tersebut biasa disebut dengan BRILink. Hal ini tentunya sangat membantu BRI untuk menjangkau nasabahnya, sebab BRI mempunyai nasabah atau konsumen yang cukup banyak dan semua itu berada dipenjuru belahan dunia baik didalam kota ataupun jauh dari kota sehingga pihak bank tidak perlu membangun kantor diarea tersebut melainkan hanya dengan menawarkan program baru yang telah diluncurkan. Layanan BRILink adalah layanan yang mempermudah masyarakat dalam melancarkan aktivitas pelanggan dan inovasi baru yang dikembangkan oleh bank dalam dunia perbankan. BRILink adalah program yang dikembangkan oleh BRI yang bekerjasama dengan masyarakat dalam membantu perbankan menjalankan kegiatannya dalam urusan melayani transaksi dimana masyarakat bertindak sebagai agen. Agen melakukan transaksi secara online nyata dengan fitur EDC mini ATM BRI dan konsep yang diterapkan untuk keuntungan agen itu sendiri yaitu dengan konsep pembagian

⁶¹ <https://bri.co.id> tentang BRILink

komisi (*sharing fee*). Pelayanan Bank BRI mencakup wilayah yang cukup luas tidak hanya di kota namun dipelosok-pelosok desa maupun perbatasan wilayah sudah mampu menjangkau layanan ini. Manfaat yang dapat dirasakan masyarakat oleh hadirnya BRILink tidak hanya pada keefisienan secara operasional saja namun masyarakat juga merasa sangat diberikan kemudahan dalam kegiatan bertransaksinya. Tidak hanya nasabah yang dapat menikmati BRILink, namun bagi yang belum terdaftar sebagai nasabah BRI juga dapat bertransaksi melalui BRILink. Awal mula Brilink disosialisasikan kepada masyarakat luas di tahun 2015, dan berkembang sebagai bisnis bank BRI.

Sejak dibuka pada tahun 2015 lalu, masyarakat menyambut baik keberadaan BRILink. Semenjak dibuka, BRILink telah mengakuisisi total 50.000 agen untuk pertama kalinya, kemudian ditahun kedua pemnbukaannya ada penambahan agen dengan jumlah yang sama. Dalam dua tahun pertama, BRILink memiliki 100.000 agen diseluruh wilayah di Indonesia. Respon masyarakat yang sangat antusias mendorong BRILink melakukan pembaharuan pada desainnya di tahun 2017. Dilihat dari segi minat masyarakat yang begitu bagus membuat Bank menetapkan untuk menambah desain baru pada produknya yang tadinya hanya menggunakan mesin alat EDC pada BRILink kemudian beralih dengan fitur yang dapat disambungkan pada smartphone. Hal tersebut lebih efektif dan efisien. Di tahun 2017, minat agen BRILink yang ingin bergabung mengalami kenaikan secara signifikan, sehingga bertambah menjadi 200.000 agen yang gabung di BRILink. Pada 2017 BRILink memiliki 380.000 agen yang tergabung didalamnya. Pertambahan agen yang terus melonjak tinggi sangat berdampak

positif bagi keuntungan/kerugian bank dan menyebabkan bank BRI menjadi pemilik agen terbanyak dibandingkan dengan bank-bank yang lain di Wilayah Indonesia.

b) Konsep BRILink

BRILink adalah program yang dikembangkan oleh BRI yang bekerjasama dengan masyarakat dalam membantu perbankan menjalankan kegiatannya dalam urusan melayani transaksi dimana masyarakat bertindak sebagai agen. Agen menggunakan fungsi EDC mini ATM BRI dan konsep yang berlaku untuk kepentingan agen itu sendiri (yaitu konsep biaya bersama) untuk transaksi online yang sebenarnya. Untuk agen konseptual yang disediakan oleh Bank Rakyat Indonesia sendiri cukup menggiurkan. BRI memberikan komisi kepada agennya untuk setiap transaksi yang dilakukan agen kepada kliennya. Penetapan pembagian komisi yaitu 50:50. Pihak agen mendapatkan fee sebesar 50% dan pihak bank juga mendapatkan fee yang sama yakni 50% sesuai dengan konsep yang berlaku. Semakin banyak agen yang menggunakan produk dan layanan BRILink yang ada untuk berdagang, semakin banyak komisi yang dapat diperoleh oleh agen BRILink. Beberapa produk BRILink yang berbayar antara lain :⁶²

- 1) Transfer didalam BRI dikenakan bea masuk sebesar Rp 3.000
- 2) Nilai tukar dalam pengalihan dana (transfer) antar bank adalah Rp 6.500
- 3) Setor tunai dikenakan tarif sebesar Rp 3.000
- 4) Jumlah pembayaran PLN/TELKOM sebesar Rp 3.000

⁶² <https://bri.co.id> tentang brilink

c) Produk dan Layanan Agen BRILink

1. Laku Pandai dalam POJK Nomor 19/POJK.3/2014 merupakan aktivitas yang menyajikan sebuah layanan berbasis diluar dari jaringan kantor sehingga dilakukannya dengan menjalin kerja sama dengan setiap orang yang ingin bergabung pada BRI dengan menggunakan prasarana yang sudah di siapkan oleh pihak bank yaitu penggunaan teknologi informasi yang berbasis digital seperti laku pandai (keuangan inklusif).
2. T-Bank memberikan dukungan untuk layanan keuangan digital. Sesuai aturan yang tertuang dalam PBI No. 16/8 / PBI / 2014 dan SE BI No. 16-12 / DPAU, aturan tersebut mengatur perihal pengadaan jasa keuangan digital dalam bentuk inklusi keuangan melalui pelaku jasa keuangan digital personal. Produk uang elektronik BRI berbasis pelayanan yang memerlukan nomor telepon untuk mendaftar sebagai rekening biasa disebut T-Bank. Agen BRILink dapat menggunakan layanan T-Bank sehingga masyarakat sekitar dapat menggunakannya sebagai "rekening" tabungan, dan pendaftaran dapat diperoleh dengan mudah tanpa harus mendaftar.
3. Mini ATM BRI/EDC adalah alat yang berbasis layanan yang dipakai untuk menjalankan sebuah transaksi keuangan non tunai yang disiapkan oleh ATM

d) Fitur dan Fasilitas BRILink

Produk-prroduk BRILink memiliki beberapa fitur-fitur serta fasilitas diantaranya yaitu :

- 1) T-bank (cash in, chas out, dan report)
- 2) Tunai (setoran pinjaman, setoran tabungan dan penarikan tunai)

3) ATM Mini

- (1) Pendaftaran (mobile banking dan online banking)
- (2) Informasi (saldo akun, mini statement, perubahan akun)
- (3) Transfer (setara dengan BRI, antara BRI dan kode bank)
- (4) Pembayaran (telekomunikasi, pascabayar, PLN, telepon rumah, kartu kredit, cicilan, zakat, infak, DPLK BRI, tiket pesawat, BRIVA, pendidikan)
- (5) Isi ulang pulsa (Telkomsel, Indosat, XL, San, Smartfren, Esia)
- (6) Deposito berjangka

d) Persyaratan Agen Laku Pandai

Syarat minimal yang harus dipenuhi oleh agent perorangan yaitu:⁶³

- 1) Lokasi usaha laku pandai yang akan diselenggarakan dengan tempat tinggal harus satu lokasi.
- 2) Calon agen harus memiliki karakteristik tertentu seperti skill, pamor, jujur, dan kepribadian yang baik
- 3) Pendapatan utama dari kegiatan bisnis atau aktivitas tetap lainnya maksimal dua tahun lamanya.
- 4) Tidak pernah memperoleh bentuk agen usaha dari bank manapun
- 5) Berhasil melewati proses uji tuntas sesuai prosedur yang ditetapkan oleh bank yang menyelenggarakannya

f) Syarat Agen BRILink

- 1) Identitas: fotokopi berkas yang berhubungan dengan pemilik: KTP pemilik/pengelola NPWP pemilik.

⁶³ Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/SEOJK.03/2015 bagian V. Kerjasama Penyelenggara Laku Pandai tentang Persyaratan Agen Laku Pandai

- 2) Dokumen usaha: foto kopi dokumen usaha yang sah RT/RW atau SIUP,SITU, surat keterangan usaha minimal TDP (berlaku untuk agen berbadan hukum, lain-lain lisensi.
 - 3) Rekening tabungan: fotokopi sertifikat kepemilikan rekening: buku rekening/atau rekening giro: dokumen penyerahan agen BRILink: formulir penyerahan agen BRILink.
 - 4) Penyerahan dokumen:
4. Hasil Uji Penelitian
- a) Uji Validitas

Tabel 4.1
Hasil Uji Validitas

No	Butiran Soal	Hasil	R tabel	Keterangan
1	Item1	,746**	0,213	Valid
2	Item2	,243	0,213	Valid
3	Item3	,750**	0,213	Valid
4	Item4	,553**	0,213	Valid
5	Item5	,800**	0,213	Valid
6	Item6	,665**	0,213	Valid
7	Item7	,590**	0,213	Valid
8	Item8	,372**	0,213	Valid
9	Item9	,289*	0,213	Valid
10	Item10	,400**	0,213	Valid
11	Item11	,561**	0,213	Valid
12	Item12	,591**	0,213	Valid
13	Item13	,669**	0,213	Valid
14	Item14	,323*	0,213	Valid
15	Item15	,760**	0,213	Valid
16	Item16	,606**	0,213	Valid
17	Item17	,661**	0,213	Valid
18	Item18	,472**	0,213	Valid
19	Item19	,625**	0,213	Valid
20	Item20	,686**	0,213	Valid

21	Item21	,793**	0,213	Valid
22	Item22	,829**	0,213	Valid
23	Item23	,697**	0,213	Valid
24	Item24	,512**	0,213	Valid
25	Item25	,556**	0,213	Valid
26	Item26	,547**	0,213	Valid
27	Item27	,647**	0,213	Valid
28	Item28	,793**	0,213	Valid
29	Item29	,829**	0,213	Valid
30	Item30	,697**	0,213	Valid

Sumber: output SPSS 20

Berdasarkan tabel 4.1 semua pernyataan yang dipergunakan dalam koesioner dinyatakan akurat (valid), sebab *Corrected Item Correlation* mempunyai nilai sangat tinggi dari r tabel = 0,213. Sehingga hal tersebut bisa ditarik kesimpulan bahwa penelitian dinyatakan akurat dan dapat digunakan sebagai item pengujian penelitian yang sesungguhnya.

b) Uji Reliabilitas

Tabel 4.2
Hasil Uji Reliabelitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,768	32

Sumber: output SPSS 20

Sesuai dengan isi tabel 4.2 menjelaskan bahwa variabel produk, variabel kualitas layanan, dan variabel pendapatan diatas dianggap reliabilitas sebab memiliki nilai *Cronbach's Alpa* diatas dari 0,60 sebab nilai *Cronbach's Alpa* yang didapat sebesar 0,768 sehingga masuk dalam kategori nilai 0,60-0,80 dengan

demikian dapat ditarik kesimpulan sebenarnya alat ukur yang dipergunakan memiliki reliabilitas yang tinggi.

c) Uji asumsi klasik

a) Uji normalitas

Tabel 4.3
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		61
Normal Parameters^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,35323285
Most Extreme Differences	Absolute	,138
	Positive	,138
	Negative	-,085
Kolmogorov-Smirnov Z		1,076
Asymp. Sig. (2-tailed)		,197

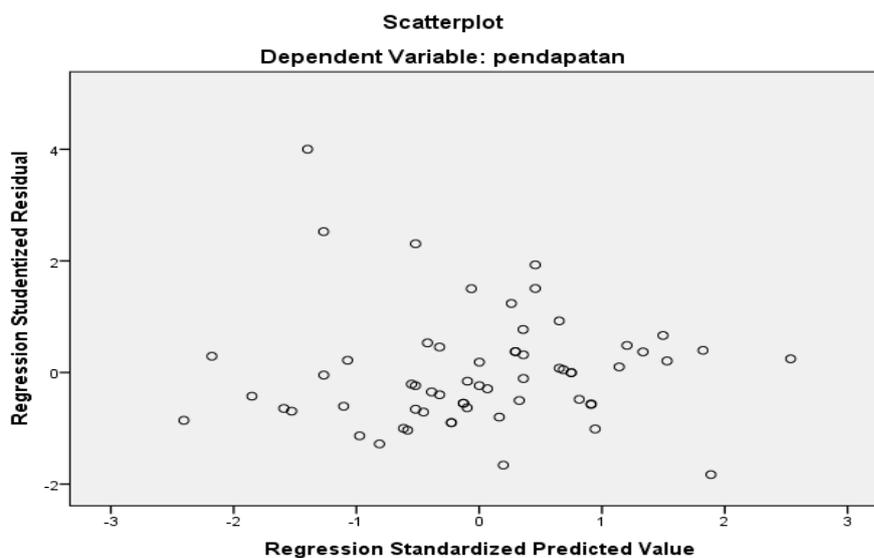
Sumber: output SPSS 20

Dilihat dari perhitungan, hasil uji normalitas diperoleh dengan angka 0,197 dan nilai tersebut memiliki bobot lebih tinggi dari nilai signifikan yang sudah ditetapkan pada dasarnya yakni 0,05 dan pengujiannya menggunakan metode *Kolmogorov Smirnov*. Dengan hasil yang diperoleh maka dapat ditarik kesimpulan akhir bahwa uji ini terdistribusi normal.

b) Uji heteroskedastisitas

Tujuan dari pengujian heteroskedastisitas yang di gambarkan pada tabel hasil uji heteroskedastisitas berikut dapat mengetahui apakah terdapat ketidak samaan varians model regresi. Sebagai dasar analisis untuk menggambarkan hal tersebut yaitu :

- 1) Apabila pola yang dibentuknya (berupa titik-titik) menyerupai format tertentu seperti (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) hal ini menandakan terjadi heteroskedastisitas pada data tersebut.
- 2) Bila pola bayangan tidak beraturan dan titik-titiknya tersebar dibagian atas dan bawah angka 0 pada titik sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.



Sumber : Output SPSS 20

Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan output *Scatterplot* dapat di ketahui bahwa :

- (1) Titik-titik tersebar di sekitar angka 0 baik diatas ataupun dibawah angka.
- (2) Titik-titik tidak berkumpul pada satu tempat melainkan menyebar luas.
- (3) Titik-titik pada data tidak membentuk pola yang sempit kemudian lebih lebar dan sebaliknya.
- (4) Titik-titik pada data tidak berpola

Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa data diatas bebas dari heteroskedastisitas.

c) Uji multikolinieritas

Uji multikolinieritas adalah alat pengujian yang dipakai oleh peneliti untuk melihat apakah model regresi memiliki hubungan antar variabel independen. Jika terjadi korelasi yang sangat kuat maka terjadi sebuah masalah pada Pengujian multikolinieritas dalam model regresi. Data dibawah ialah hasil uji multikolinieritas yaitu:

Tabel 4.4
Hasil uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Produk	,957	1,045
kualitas layanan	,957	1,045

Sumber : output SPSS 20

Hasil perhitungan SPSS versi 20 diatas menjelaskan bahwa diperoleh nilai *Variance Inflation Faktor* (VIF) produk sebesar 1,045 dan kualitas layanan yaitu 1,045. Sedangkan nilai *Tolerance* produk yaitu 0,957 dan kualitas layanan yaitu 0,957. Sehingga diperoleh nilai $VIF < 10$ dan nilai $Tolerance > 0,10$. Sesuai dengan hasil yang didapat bisa ditarik kesimpulan bahwa variabel produk dan kualitas layanan tidak mengalami multikolinieritas.

d) Regresi linear berganda

Alat yang digunakan untuk melihat apakah variabel independen dan variabel dependen berhubungan dengan hasil yang diteliti biasa disebut dengan regresi berganda.

Tabel 4.5
Hasil regresi berganda

Coefficients^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	24,431	3,731		6,548	,000
produk	,629	,100	,649	6,263	,000
kualitas layanan	-,063	,052	-,125	-1,207	,232

Sumber : output SPSS 2.0

Pengolahan dengan SPSS 2.0, nilai koefisien konstanta yang diperoleh yaitu 24,431 dengan koefisien produknya yakni 0,629, dan koefisien kualitas layanan sebesar -0,063. Sehingga rumus persamaan regresinya :

$$Y = 24,431 + 0,629X_1 - 0,063X_2 + e$$

Arti dari persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

- (a) Nilai konstan (a) = 24,431 artinya apabila variabel pengaruh produk (X₁), dan variabel kualitas layanan (X₂) mempunyai nilai 0 maka pendapatan agen BRILink di Kota Palopo sebesar 24,431.
- (b) b₁ = 0,629 artinya kenaikan satu persen persen dari produk BRILink (setor tunai, tarik tunai, transfer, dan paymen (listrik dan pembelian pulsa) maka pendapatan agen BRILink di Kota Palopo meningkat sebanyak 0,629. Apabila nilai koefisien positif artinya ada hubungan yang positif antara variabel pengaruh produk terhadap pendapatan agen BRILink di Kota Palopo. Semakin meningkat pengaruh produk maka semakin meningkat pendapatan agen BRILink di Kota Palopo.

(c) $b_2 = -0,063$ artinya jika nilai kualitas pelayanan meningkat satu persen maka pendapatan akan turun menjadi $-0,063$. Jika nilai koefisien negatif artinya tidak ada hubungan antara kualitas layanan dengan pendapatan agen BRILink di Kota Palopo. Jika konsep kualitas layanan yang diterapkan oleh agen BRILink dilakukan secara berlebihan atau melebihi prosedur pada umumnya itu akan menjadikan nasabah akan risih atau kurang nyaman dengan adanya pelayanan tersebut. Sehingga hal tersebut akan membuat penurunan pada angka pendapatan.

e) Uji hipotesis

(a) Uji Determinasi R^2

Koefisien determinasi (R^2) dari hasil regresi berganda memperlihatkan seberapa besar pendapatan (Y) di pengaruhi oleh kualitas produk dan jasa (variabel X). Berikut hasil dari uji determinasi (R^2).

Tabel 4.6
Hasil Uji Determinasi R^2

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,635^a	,404	,383	2,393

Sumber : output SPSS 20

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,404 atau (40,4%). Itu artinya 40,4% pendapatan agen Brilink dipengaruhi oleh produk dan kualitas layanan. Sedangkan 59,6% dipengaruhi adanya variabel lain yang tidak masuk dalam kategori pemodelan penelitian. Berdasarkan teori pendapatan bahwa ada 3 faktor yang mempengaruhi

pendapatan yaitu kondisi pasar yang memadai, modal dan kondisi operasional perusahaan.

(b) Uji T

Untuk melihat apakah variabel X (produk dan kualitas layanan) secara universal mempengaruhi variabel Y (pendapatan) digunakan uji T. Adapun data uji t yaitu:

Tabel 4.7
Hasil Uji T

Coefficients^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	24,431	3,731		6,548	,000
produk	,629	,100	,649	6,263	,000
kualitas layanan	-,063	,052	-,125	-1,207	,232

Sumber : outpu SPSS 20

Uji t di pergunakan sebagai alat pembandingan antara nilai t_{hitung} yang didapat dari tabel diatas, dengan tingkat angka signifikan 0,05 dengan derajat kebebasan $(df) = n - k - 1 = 58$. Melalui ketentuan yang ada sehingga diperoleh angka t_{tabel} yakni 2,001. Sehingga kesimpulannya:

- a. Dari hasil yang diperoleh variabel X1 terhadap Y memiliki nilai taraf signifikan yaitu $0,00 < 0,05$ dan nilai t hitung sebesar $6,263 > 2,001$. Dapat disimpulkan bahwa H1 diterima yang artinya X1 mempunyai pengaruh terhadap Y.

b. Pada variabel kualitas layanan (X2) diketahui nilai efektif X2 terhadap Y sebesar $0,232 > 0,05$ dan $t_{hitung} -1,207 < 2,001$ sehingga hal tersebut dapat disimpulkan bahwa H2 ditolak yang artinya variabel X2 tidak berpengaruh terhadap variabel Y.

(c) Uji F

Peneliti menggunakan uji F untuk menguji apakah variabel bebas (produk dan kualitas layanan) mempengaruhi variabel terikat (pendapatan) secara bersamaan. Tabel di bawah menggambarkan hasil dari uji F

Tabel 4.8
Hasil uji F

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	224,787	2	112,393	19,619	,000 ^b
	Residual	332,262	58	5,729		
	Total	557,049	60			

Sumber: output SPSS 20

Dari uji ANOVA melalui SPSS 2.0, berdasarkan tabel 4.9 diperoleh nilai signifikan $0,00 < 0,05$ dan F_{hitung} adalah 19,619 sedangkan $F_{tabel} = 3,15$, maka $F_{hitung} > F_{tabel}$. Hasil tersebut memperlihatkan bahwa H0 ditolak dan H1 di diterima. Sehingga kesimpulannya yaitu produk dan kualitas layanan mempunyai pengaruh pada pendapatan agen BRILink di Kota Palopo.

B. Pembahasan

1. Pengaruh produk terhadap pendapatan agen BRILink di Kota Palopo.

Berdasarkan hasil uji-t nilai signifikansi pengaruh produk terhadap pendapatan ialah $0,00 < 0,05$, dan nilai T-hitung sebesar $6,263 > 2,001$,

sehingga kesimpulannya diterima yang artinya variabel produk berpengaruh terhadap variabel pendapatan (Y). Penelitian ini serupa dengan penelitian mahasiswa Yuliana Dianti dari Universitas Mohammedia Ponorogo (2018) “Analisis Swot dalam Strategi Pemasaran BRILink Bank Rakyat Indonesia Tbk. Kec. Ponorogo. Studi ini menekankan bahwa keunggulan dan faktor peluang produk, harga, dan lokasi lebih kuat dari pada kerugian dan ancaman. BRILink menerapkan strategi pemasaran yang diterapkan oleh Bank BRI cabang Ponorogo pada produk BRILink. Melalui promosi besar-besaran dan reward bagi para agen BRILink yang telah melebihi target transaksi, mereka meningkatkan loyalitasnya kepada BRI. Hal ini juga meningkatkan jumlah agen dan konsumen yang menggunakan BRILink untuk bertransaksi.

Nilai koefisien pada regresi menghasilkan nilai positif sehingga dapat diartikan bahwa produk memiliki pengaruh terhadap pendapatan agen BRILink di Kota Palopo. Sehingga produk tidak hanya sekedar barang real saja tetapi bisa berupa jasa, maka produk dapat memberikan kepuasan tersendiri dan membuat perusahaan tersebut dituntut menjadi lebih berkarya dan berinovasi dan berwawasan luas demi produk yang di hasilkan. Menurut Kotler, produk adalah barang yang memiliki nilai jual sehingga bisa ditawarkan kelingkungan sekitar untuk dicoba demi menarik perhatian orang agar dibeli untuk diambil manfaatnya, sebagai pemenuh kebutuhan atau pemuas keinginan. Dengan adanya produk tersebut masyarakat tidak harus mengantri berjam-jam di bank hanya untuk melakukan transaksi berupa setor tunai, tarik tunai dan sebagainya sebab BRILink menyediakan pelayanan yang sama seperti bank BRI pada

umumnya tapi fitur yang dimiliki BRILink sedikit terbatas. Dengan manfaat yang dimiliki membuat produk BRILink ini dijadikan sebagai sarana alternatif bagi masyarakat dalam memudahkan segala aktivitas sehari-harinya.

2. Pengaruh kualitas layanan(X2) terhadap pendapatan(Y) agen BRILink di Kota palopo

Berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa nilai signifikansi pengaruh kualitas layanan (X2) terhadap pendapatan sebesar $0,232 > 0,05$, t hitung $-1,207 < 2,001$, sehingga kesimpulannya H2 ditolak yang artinya kualitas layanan tidak memiliki pengaruh terhadap variabel pendapatan. Penelitian ini berbeda dengan penelitian Izzah Ismah Karim mahasiswa STAIN Kudus yang penelitiannya berjudul “Pengaruh kepuasan dan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Minat bertransaksi dengan BRILink Sinar Mas Gulung Kec. Mejobo Kudus” penelitian ini menyoroti dampak kepuasan dan kepercayaan terhadap minat bertransaksi dengan BRILink Sinar Mas Gulung Kec. Mejobo Kudus menunjukkan angka t hitung $> t$ tabel ($4,017 > 1,998$) yang berarti semakin tinggi kepercayaan yang diterima akan meningkatkan minat masyarakat dalam bertransaksi dengan agen BRILink, dan kepuasan serta kepercayaan masyarakat akan mempengaruhi minat masyarakat bertransaksi dengan agen BRILink Sinar Mas Mejobo Kudus. Berdasarkan nilai signifikan F dibawah 0,05 yaitu 0,00 ($0,00 < 0,05$).

Nilai koefisien regresi negatif diartikan bahwa kualitas layanan tidak mempunyai pengaruh pada pendapatan agen BRILink di Palopo. Menurut Nasution, kualitas layanan merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan dan

kebutuhan pelanggan, serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Inti sari dari konsep kualitas layanan didasarkan pada bukti fisik langsung (*Tangibel*), kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan perhatian (*Empaty*), menunjukkan dalam bentuk segala kegiatan pelayanan yang memuaskan penerima layanan.

BRRLink adalah sebuah kegiatan yang berhubungan dengan layanan dan didukung dengan alat EDC yang bisa mengoperasikan segala transaksinya. Sebagai pelaku bisnis tentunya harus menyajikan sebuah layanan yang berkualitas. Sedangkan BRILink adalah kegiatan yang tidak membutuhkan pelayanan yang berlebihan seperti yang dilakukan oleh bank-bank pada umumnya, melainkan pelaku bisnis hanya perlu berlaku sopan dan santun. Sehingga hal tersebut tidak lepas dari konsep kualitas layanan didasarkan pada bukti fisik langsung (*Tangibel*), kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan perhatian (*Empaty*). Namun, jika konsep kualitas layanan dilakukan secara berlebihan tanpa melihat prosedur yang berlaku pada umumnya, hal tersebut akan mempengaruhi pendapatan agen. Dengan sikap yang berlebihan menimbulkan rasa kurang nyaman dengan kualitas layanan yang diberikan sehingga hal tersebut membuat masyarakat tidak setia menjadi pelanggan tetap. Pada dasarnya selera masyarakat selalu berubah-ubah dari waktu ke waktu, tentunya agen BRILink harus bisa menganalisis dan menyesuaikan keadaan dan kondisi dilingkungan sekitar.

3. Pengaruh produk dan kualitas layanan terhadap pendapatan agen BRI:nk di Kota Palopo

Berdasarkan hasil Uji F nilai signifikan pada produk dan kualitas layanan diperoleh dengan nilai signifikan $0,00 < 0,05$ dan Fhitung $19,619 > 3,15$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel produk dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh terhadap pendapatan agen BRILink di Kota Palopo. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Izzah Isman Karim Mahasiswa Kudus yang judul penelitiannya tentang Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Masyarakat terhadap Minat bertransaksi dengan BRILink Sinar Mas Gulung Kec. Mejobo Kudus. Dengan hasil $0,00 < 0,05$, artinya nilai signifikan pada F tabel lebih kecil dari $0,05$. Sehingga kesimpulannya Kepuasan Dan Kepercayaan Masyarakat Berpengaruh Terhadap Minat Bertransaksi Dengan Brilink Di Sinar Mas Gulung Kecamatan Mejobo Kudus.

Kesimpulannya ialah produk dan kualitas layanan memiliki pengaruh secara simultan terhadap pendapatan agen BRILink. Jika kedua variabel tersebut dijalankan bersamaan sesuai dengan porsi dan ketetapanannya semuanya akan saling mempengaruhi dan berdampak positif terhadap usaha BRILink itu sendiri. Produk tidak hanya sekedar barang real saja melainkan bisa berupa jasa. sedangkan kualitas layanan yang berhubungan dengan bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian. Menurut para ahli produk adalah barang yang memiliki nilai jual sehingga bisa ditawarkan kelingkungan sekitar untuk dicoba demi menarik perhatian orang agar dibeli untuk diambil manfaatnya, sebagai pemenuh kebutuhan atau pemuas keinginan. Sedangkan kualitas

layanan menurut para ahli adalah jalan dalam memuaskan keinginan atau hasrat, serta ketentuan dalam menyampaikan untuk mengimbangi harapan pelanggan.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Sesuai dengan hasil riset dilapangan dan pembahasan tentang “pengaruh produk dan kualitas layanan terhadap pendapatan agen BRILink di Kota Palopo” ,dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut dari data dilapangan:

1. Produk BRILink (setor tunai, tarik tunai,transfer, dan paymen) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pendapatan agen BRILink di Kota Palopo, hal tersebut dijelaskan dalam tabel uji t yang mana nilai taraf signifikan pada produk sebesar $0,00 < 0,05$.
2. Kualitas layananan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pendapatan agen BRILink di Kota Palopo, hal tersebut dijelaskan dalam tabel uji t yang dimana nilai taraf signifikan kualitas layanan sebesar $0,232 > 0,05$.
3. Produk dan kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pendapatan agen BRILink di Kota Palopo. Hal ini dijelaskan dalam tabel Uji F bahwa nilai taraf signifikan pada produk dan kaulitas layanan sebesar $0,00 < 0,05$ atau nilai Fhitung $19,619 > 3,15$

B. Saran

1. Bagi para agen BRILink

Produk bukanlah sesuatu yang berkaitan dengan barang melainkan bisa berkaitan dengan jasa seseorang. Produk adalah sesuatu yang dibutuhkan oleh setiap pengusaha mikro untuk bisa menjalankan suatu bisnisnya. Sebagai pelaku bisnis memberikan kualitas yang baik pada produk itu sangat diperlukan.

Begitupun dengan kualitas layanan, sebagai pelaku bisnis kita harus memperhatikan kualitas layanan sebab memiliki dampak terhadap pendapatan seseorang. Pelaku usaha juga harus memperhatikan bahwa dalam pemberian pelayanan terhadap nasabah harus sesuai dengan prosedur yang berlaku pada umumnya jangan sampai dengan pelayanan yang berlebihan memberikan kesan yang kurang baik/ merasa tidak nyaman. Jadi agar usaha BRILink bisa berjalan dengan baik maka kita sebagai pelaku bisnis harus memperhatikan 2 hal tersebut yaitu mutu dari produk dan kualitas layanan yang kita berikan kepada orang lain.

2. Bagi peneliti berikutnya

Harapannya peneliti selanjutnya agar bisa menjadikan penelitian berikutnya menjadi penelitian yang lebih bagus, sebab penelitian ini masih jauh dari kata sempurna.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik Dengan SPSS 16.0* (Jakarta: Prestasi Pustakarya,2009)
- Basu Swasta. *Pengantar Bisnis Modern*. (Cetakan Ketiga. Liberty: Yogyakarta:1993)
- BRI Corporate University Devisi Transaction Bank Petunjuk Pelaksanaan Brilink EDC*, (Dokumentasi BRI Unit BAE Kudus , 2016)
- Dapartemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Madina: Al- Karim Fadh,1990)
- Dapartemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*,(Bandung: CV. Diponegoro,2005)
- Djoko Mulyono, *Perbankan dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Andi, 2015)
- Dwi Martani Dkk. *Akuntansi Keuangan Menengah Berbasis PSAK*. Edisi 2, Penerbit: Salemba Empat,2016.
- Dwi Putra Intan Sari, *Analisis Keputusan Dalam Menggunakan Produk Brilink Dengan Metode AHP(Analytical Hierarchy Process)*, Skripsi Universitas Imam Bonjol Padan, 2017.
- Eldon S. Hendriksen , *Teori Akuntansi*,(terjemahan), Alih bahasa :Wilmiyono: 2000 Edisi 4, Jakarta, Erlangga.
- Fandi Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, (Edisi V. Yogyakarta 2005 Penerbit Andi)
- Faturahman Djamil, *Penerapan Hukum Perjanjian dalam Transaksi di Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2013)
- Gregor Polncic, *Empirical Research Method Poster*,2007
- Harapah, Sofyan Syafari, *Teori Akuntansi*, tahun: 2000 penerbit Raja Grafindo Persada. Jakarata
- [http://www. Info perbankan.com/](http://www.info-perbankan.com/) Diakses pada 20 Maret 2019 by Antin Utami Dewi

<http://www.damandiri.or.id/file/nurhasyimadunairbab2.pdf>. (diakses tanggal 15 oktober 2020 jam 07:00)

<Http://Www.Simulasikredit.Com>. Diakses Tanggal 28 Februari 2019

<Http://www.statistikian.com/2017/2/hitung-rumus-slovin-sampel.html>(diakses 12 januari 2020

<https://bri.co.id>

Hadits shahih, diriwayatkan oleh Ibnu Hibban (3239 dan 3241), Al Hakim (II/4), Al Baihaqi (V/264 dan 265), Abu Nu'aim dalam Al Hilyah (III/156-157) dari jalur Muhammad Bin Al Munkadir dari Jabir.

Ikatanan Akuntansi Indonesia, *Standar Akuntansi Keuangan*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta:2002

Ismail, *Perbankan syariah.*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2011)

Izza Ismah Karima, *Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Minat Bertransaksi Di Agen Brilink Sinar Mas Gulang Kecamatan Mejobo Kudus*, Skripsi Stain Kudus, 2017.

J.Paul Peter Dan Jerry C. Olson. *Perilaku Konsumen Dan Strategi Pemasaran*. (Damos Sihombing. Dan Yati Sumiharti. Terjemahan). Jakarta:Erlangga,1996

Jeane Elisabeth Lelengboto," *Faktor-faktor yang memepengaruhi perilaku Agen BRILink PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk kantor cabang Bitung, Sam Ratulangi*",(program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi, vol.5. No.4, 2017:457-480)

Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Vol.5. No.4. 2017: h. 457-480

Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014)

Kolter, Philip, dan Armstrong G., 2004, *Principle of Marketing*, 10th Edition/ Internasional Edition, Prentice Hall, New Jersey

Kotler, Philip & Keller, K.L, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13. Jilid 2. (Bob Sabran Terjemahan). Jakarta: Erlangga, 2009

M. Nur Nasution . *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2004

- Misbahuddin, dan Iqbal Hasan. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistic*, (Edisi II,Cet. 2, Jakarta; Bumi Askari 2013)
- Mulyadi, *System Akutansi*, edisi ke-3, cetakan ke-5. Penerbit Salemba. Empat, 2010
- Neni Sri Imaniyati, *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*, (Refika Ditamin, Bandung, 2010)
- Nurhasyimad. Bab 2 Tinjauan Pustaka 2.1 Pengertian Pelayanan (2010).
- Parasuraman A Valeria. *Delivering Quality Service*. (Diterjemahkan Oleh Sutanto) New York. The Free Pres:2001
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK/03/2014 *Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif*
- Prayitno, D. *Tehnik Mudah Dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian Dengan SPSS Dan Tanya Jawab Ujian Pendaran*. Yogyakarta: Gava Media,2014
- PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk,[Http:// Www.Bri.Co.Id/tentang - BRILink](http://www.bri.co.id/tentang-brilink) Diakses Tanggal 28 Februari 2019
- Purnama, Lingga *Strategi Marketing Plan, Edisi kedua :2003, BPFE, yogyakarta*
- Rosa Komalasari,"*Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Layanan Agen Brilink Pada Kegiatan Perbankan Di Kantor Cabang BRI Parakan*" , (Semarang : Fakultas Hukum Universitas Deponegoro, Vol. 14 No.1 Tahun 2018)
- Uma Sakaran. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*.(Edisi IV. Jakarta; Salemba Empat 2006)
- Siregar Sofyan, *Statistic Deskriptif Untuk Penelitian: Dilengkapi Perhitungan Manual Dan Aplikasi SPPSSVersi 20* (Jakarta: Rajawali Pers, 2011) hal. 154
- Soemarso S. R *Akuntansi Sautu Pengantar*, Jilid 2, Edisi 4, Jakarta:2000 PT Rineka Cipta

- Soemarso. S. R *Akuntansi Pengantar*. Edisi lima (Jakarta: Salemba Empat, 2009)
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Cet.20 (Bandung: Alfabeta, 2014)
- Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/SEOJK.03/2015 bagian V. Kerjasama Penyelenggara Laku Pandai tentang Persyaratan Agen Laku Pandai
- Susan M.Gage. *Strategi Pelayanan Pelanggan*. Jakarta:Erlangga,2006
- Toni Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa*, (Jakarta: 2011 PT.Indeks.)
- Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010)
- William J.Stanton, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, (Jilid Kedua, Edisi Ketujuh, Jakarta: Erlangga 1996),h.222.
- Wisnu Candra Krisiaji, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta:Erlangga:2001
- Yuliani Dianti, *Analisis Swot Dalam Strategi Pemasaran Brilink Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk Kc. Ponorogo*, Skripsi Universitas Ponorogo, 2018.
- Zuhaira, Et.At, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*,(Jakarta:Rajawali Pers, 2016)
- Zulian Yamit. *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*. Cet. 5. Yogyakarta:Ekonesia,2001

**L
A
M
P
I
R
A
N**

Lampiran 1 surat izin meneliti.

PEMERINTAH KOTA PALOPO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Alamat : Jl. K.H.M. Haasyim No 5 Kota Palopo - Sulawesi Selatan Telpom : (0471) 336048

ASLI **IZIN PENELITIAN**
NOMOR : 385/DP/MP/PTSP/III/2020

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan IPTEK,
2. Peraturan Menteri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Nomor 7 Tahun 2014,
3. Peraturan Walikota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo,
4. Peraturan Walikota Palopo Nomor 22 Tahun 2016 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo

MEMBERIKAN IZIN KEPADA

Nama	SUYANTI
Jenis Kelamin	Perempuan
Alamat	Jl. Merdeka No. 52 Kota Palopo
Pekerjaan	Mahasiswa
NIM	16 0401 0169

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul :

PENGARUH PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP PENDAPATAN AGEN BRILINK DI KOTA PALOPO

Lokasi Penelitian	AGEN BRILINK KOTA PALOPO
Lamanya Penelitian	18 Maret 2020 s.d. 18 Mei 2020

DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo,
2. Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
3. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar foto copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
5. Surat izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak menaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian Surat Izin Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kota Palopo
Pada tanggal : 19 Maret 2020
a.n. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Kepala Bidang Pengkajian dan Pemrosesan Perizinan PTSP


ANDI AGUS MANDASINI, SE, M.AP
Pangkat : Penata
NIP : 19780805 201001 1 014

Tembusan

1. Kepala Badan/Koordinator Prov. Sulawesi Selatan
2. Walikota Palopo
3. Gubernur I-03 SING
4. Walikota Palopo
5. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Palopo

Lampiran 2 Data Uji R²

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850

69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Lampiran 3 Data Uji T

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733

73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

Lampiran 4 Data Uji F

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81

74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78

Lampiran 5 Data Koesioner Sebelum Penyebaran Angket

NO	DAFTAR PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
PRODUK					
Setor Tunai					
1	Produk setor tunai pada brilink banyak di minati oleh masyarakat sekitar				
2	Produk setor tunai pada brilink tidak banyak di minati masyarakat sekitar				
Tarik Tunai					
3	Produk Tarik tunai pada brilink banyak di minati masyarakat sekitar				
4	Produk Tarik tunai pada brilink tidak banyak di minati masyarakat				
Transfer					
5	Produk transfer pada BRILink banyak di minati masyarakat sekitar				
6	Produk transfer pada BRILink tidak banyak di minati masyarakat sekitar				
Pembayaran Listrik					
7	Produk pembayaran listrik, pembelian token dan pembelian pulsa pada BRILink banyak di minati masyarakat sekitar				

8	Produk pembayaran listrik, pembelian token dan pembelian pulsa pada BRILink tidak banyak di minati masyarakat sekitar				
KUALITAS LAYANAN					
Bukti langsung					
9	Fasilitas agen BRILink menarik dan letak strategis				
10	Standar kerapian penampilan agen				
11	Desain interior agen BRILink menarik				
Kehandalan					
12	Kemampuan agen BRILink memberikan pelayanan yang sesuai standar layanan				
13	Kemampuan agen BRILink dalam merespon masalah yang dihadapi nasabah/pengguna jasa				
14	Ketepatan agen BRILink dalam memberikan informasi				
Daya tangkap					
15	Kecepatan pelayanan yang diberikan kepada nasabah agen BRILink				
16	Kemudahan pengaduan keluhan kepada agen BRILink				
17	Kecepatan dan kesigapan dalam menangani keluhan				
Jaminan					
18	Proses pelayanan cepat kurang dari 15 menit				
19	Kejujuran agen BRILink				
20	Kemampuan agen BRILink dalam menguasai informasi produk dan layanan BRI				
Empati					
21	Agen BRILink memberikan perhatian terhadap pengguna jasa yang mengalami kendala				
22	Agen BRILink ramah dan sopan kepada nasabah				

PENDAPATAN					
Penjualan					
23	Pendapatan akan bertambah jika agen mampu mencapai batas target yang telah ditetapkan				
24	Fasilitas yang lengkap memiliki pengaruh terhadap pendapatan				
25	Volume penjualan mempengaruhi pendapatan				
26	Respon agen yang cepat memiliki pengaruh pada pendapatan				
27	Kemudahan dalam bertransaksi menggunakan teknologi modern (E-Banking dan sebagainya) dapat meningkatkan pendapatan				
Keuntungan					
28	Agen mendapatkan keuntungan dari pihak bank dari setiap transaksi yang dilakukan				
29	Agen mendapatkan keuntungan dari setiap transaksi yang dilakukan oleh nasabah				
30	Semakin besar jumlah transaksi yang dilakukan oleh nasabah maka semakin besar hasil yang diperoleh				
31	Semakin kecil jumlah transaksi yang dilakukan oleh nasabah maka semakin kecil hasil yang diperoleh				
32	Keuntungan agen bertambah ketika nasabah bertransaksi pada bank yang berbeda				

Lampiran 6 Data Koesioner Dengan Data Valid

NO	DAFTAR PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
PRODUK					
Setor Tunai					
1	Produk setor tunai pada BRILink banyak di minati oleh masyarakat sekitar				
2	Produk setor tunai pada BRILink tidak banyak di minati masyarakat sekitar				
Tarik Tunai					
3	Produk Tarik tunai pada BRILink banyak di minati masyarakat sekitar				
4	Produk Tarik tunai pada BRILink tidak banyak di minati masyarakat				
Transfer					
5	Produk transfer pada BRILink banyak di minati masyarakat sekitar				
6	Produk transfer pada BRILink tidak banyak di minati masyarakat sekitar				
Pembayaran Listrik					
7	Produk pembayaran listrik, pembelian token dan pembelian pulsa pada BRILink banyak di minati masyarakat sekitar				

8	Produk pembayaran listrik, pembelian token dan pembelian pulsa pada BRILink tidak banyak di minati masyarakat sekitar				
KUALITAS LAYANAN					
Bukti langsung					
9	Fasilitas agen BRILink menarik dan letak strategis				
Kehandalan					
10	Kemampuan agen BRILink memberikan pelayanan yang sesuai standar layanan				
11	Kemampuan agen BRILink dalam merespon masalah yang dihadapi nasabah/pengguna jasa				
12	Ketepatan agen BRILink dalam memberikan informasi				
Daya tangkap					
13	Kecepatan pelayanan yang diberikan kepada nasabah agen BRILink				
14	Kemudahan pengaduan keluhan kepada agen BRILink				
15	Kecepatan dan kesigapan dalam menangani keluhan				
Jaminan					
16	Proses pelayanan cepat kurang dari 15 menit				
17	Kejujuran agen BRILink				
18	Kemampuan agen BRILink dalam menguasai informasi produk dan layanan BRI				
Empati					
19	Agen BRILink memberikan perhatian terhadap pengguna jasa yang mengalami kendala				
20	Agen BRILink ramah dan sopan kepada nasabah				
PENDAPATAN					

Penjualan					
21	Pendapatan akan bertambah jika agen mampu mencapai batas target yang telah ditetapkan				
22	Fasilitas yang lengkap memiliki pengaruh terhadap pendapatan				
23	Volume penjualan (sedikit/banyaknya transaksi) mempengaruhi pendapatan				
24	Respon agen yang cepat memiliki pengaruh pada pendapatan				
25	Kemudahan dalam bertransaksi menggunakan teknologi modern (E-Banking dan sebagainya) dapat meningkatkan pendapatan				
Keuntungan					
26	Agen mendapatkan keuntungan dari pihak bank dari setiap transaksi yang dilakukan				
27	Agen mendapatkan keuntungan dari setiap transaksi yang dilakukan oleh nasabah				
28	Semakin besar jumlah transaksi yang dilakukan oleh nasabah maka semakin besar hasil yang diperoleh				
29	Semakin kecil jumlah transaksi yang dilakukan oleh nasabah maka semakin kecil hasil yang diperoleh				
30	Keuntungan agen bertambah ketika nasabah bertransaksi pada bank yang berbeda				

Lampiran 7 Data Mentah Uji Validitas Dan Relibialitas

N O	PRODUK								KUALITAS LAYANAN														PENDAPATAN										
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X2.13	X2.14	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	Y1.9	Y1.10	
1	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	
2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	
6	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	
7	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
9	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4
10	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	
11	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4
15	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	
17	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	
19	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	

21	2	4	4	2	4	4	5	5	30	4	2	5	2	5	5	5	5	5	1	4	4	47	4	4	4	2	4	2	5	5	4	4	38
22	5	4	4	4	5	4	4	5	35	5	2	5	5	5	2	5	1	5	5	4	5	49	5	4	2	4	4	4	4	5	5	4	41
23	4	4	2	3	4	2	1	4	24	2	5	2	1	2	4	4	5	5	4	4	4	42	4	4	5	3	4	2	1	4	4	4	35
24	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	58	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
25	5	5	4	5	4	5	2	5	35	5	1	5	2	5	2	5	1	5	2	5	3	41	5	5	4	5	4	5	2	5	5	5	45
26	4	3	4	2	4	3	5	4	29	4	4	4	2	2	1	5	5	4	4	4	4	43	4	3	4	2	4	3	5	4	4	4	37
27	4	4	3	3	2	5	4	4	29	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	57	4	4	3	3	2	5	4	4	5	5	39
28	4	4	4	2	1	4	4	4	27	5	2	5	5	5	2	1	1	5	5	5	4	45	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	37
29	4	4	3	4	1	2	5	4	27	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	4	5	55	4	4	3	4	1	2	5	4	5	5	37
30	2	2	1	2	5	4	4	5	25	5	4	4	4	2	2	4	4	4	3	4	5	45	4	2	4	2	5	4	4	5	4	4	38
31	5	5	4	5	4	2	4	5	34	2	2	5	5	1	4	5	1	5	5	3	2	40	5	5	4	5	4	2	4	5	4	4	42
32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	5	5	2	5	2	4	5	5	5	3	5	51	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
33	5	5	5	5	5	4	5	5	39	2	3	5	5	3	5	1	5	5	2	2	2	40	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	47
34	2	5	2	5	4	5	4	5	32	5	2	5	5	5	5	5	1	5	2	4	4	48	4	5	2	4	4	5	4	5	4	4	41
35	4	4	4	4	2	4	4	4	30	1	5	2	2	1	1	5	1	5	1	3	4	31	4	4	4	4	2	4	4	4	5	5	40
36	4	4	5	4	5	1	5	4	32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	4	4	5	4	5	1	5	4	4	4	40
37	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
38	5	1	4	5	2	5	4	5	31	3	5	5	2	5	5	5	1	5	3	5	1	45	4	1	4	5	2	5	4	5	5	4	39
39	1	4	2	4	5	4	5	4	29	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	52	4	4	2	4	5	1	5	4	5	4	38
40	5	2	2	4	4	5	4	5	31	2	1	5	4	5	5	4	2	5	3	4	5	45	5	2	2	4	4	5	4	5	4	4	39
41	5	5	4	1	4	5	4	5	33	3	5	5	5	5	2	5	1	2	5	5	5	48	5	5	4	1	4	5	4	5	4	4	41
42	5	1	4	4	4	4	4	5	31	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	3	5	55	5	1	4	4	4	4	4	5	5	4	40
43	5	4	4	5	5	4	4	5	36	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	4	5	53	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	44
44	4	2	2	1	5	4	4	5	27	1	5	5	2	2	5	5	1	5	4	4	2	41	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	48
45	5	4	4	5	2	1	5	5	31	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	4	54	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	46

46	5	5	4	1	4	5	4	5	33	5	5	5	5	2	5	2	5	2	4	5	5	50	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	45
47	4	5	2	2	4	2	5	4	28	5	2	5	5	2	5	2	1	5	5	5	5	47	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	45
48	5	5	4	4	4	4	4	5	35	4	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	55	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	43
49	4	4	4	4	1	4	4	4	29	5	5	4	5	3	5	2	5	1	4	5	4	48	5	2	5	5	2	5	2	1	5	5	37
50	5	4	4	4	4	4	4	5	34	5	2	5	4	2	5	2	3	5	5	5	5	48	4	5	5	5	5	5	5	5	2	4	45
51	4	5	4	1	4	5	4	4	31	4	5	3	5	4	5	5	4	2	4	5	5	51	4	4	5	5	3	5	5	5	1	5	42
52	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	5	5	3	5	5	5	1	5	5	5	52	5	4	1	4	4	4	5	4	5	4	40
53	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	5	1	4	4	4	5	4	5	4	4	5	50	4	5	5	5	2	5	5	5	4	5	45
54	4	4	5	4	5	4	5	4	35	4	5	5	5	2	5	4	5	4	5	4	5	53	4	4	5	5	3	5	5	5	1	5	42
55	5	5	4	5	5	5	1	5	35	4	4	5	4	3	5	4	5	1	5	5	5	50	5	5	1	5	4	4	5	4	5	4	42
56	5	2	5	5	5	5	5	5	37	5	5	1	5	4	4	5	4	5	4	4	5	51	4	5	5	5	2	5	5	5	4	5	45
57	5	5	2	5	5	3	4	5	34	4	5	5	5	2	5	5	5	4	5	4	5	54	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	47
58	5	1	5	4	5	4	5	5	34	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	4	4	54	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	46
59	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	1	5	4	5	5	5	3	5	5	2	4	48	4	4	5	4	5	4	5	5	1	5	42
60	5	4	5	5	5	4	5	5	38	4	4	5	4	5	4	5	5	1	5	5	5	52	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	46
61	5	4	5	4	4	2	4	5	33	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	52	4	5	4	4	3	4	4	5	1	4	38

NOTA DINAS PEMBIMBING

Lamp. :

Hal : skripsi an. Suyanti

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di

Palopo

Assalamu'alaikum wa rahmatullahi wa barakatuh

Setelah melakukan bimbingan, baik dari segi isi, bahasa maupun tehnik penulisan terhadap naskah skripsi mahasiswa dibawah ini:

Nama : Suyanti

NIM : 16 0401 0169

Program Studi : Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Produk dan Kualitas Layanan terhadap

Pendapatan Agen BRILink di Kota Palopo

menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk diujikan pada seminar hasil penelitian.

Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

Wassalamu'alaikumussalam wa rahmatullahi wa barakatuh

Pembimbing I

Pembimbing II

Ilham S. Ag., M.A
Tanggal:

Nurdin Batjo S,Pt., M.M
Tanggal:

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Setelah menelaah dengan seksama skripsi berjudul: pengaruh produk dan kualitas layanan terhadap pendapatan agen BRILink di kota palopo.

Yang ditulis oleh :

Nama : Suyanti

NIM : 16 0401 0169

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Ekonomi Syariah

menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak untuk diajukan untuk diujikan pada seminar hasil penelitian.

Demikian persetujuan ini dibuat untuk proses selanjutnya.

Pembimbing I

pembimbing II

Ilham S. Ag., M.A
Tanggal:

Nurdin Batjo S,Pt., M.M
Tanggal:

**TIM VERIFIKASI NASKAH SKRIPSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN PALOPO**

NOTA DINAS

Lamp. : -
Hal : skripsi an. Suyanti

Yth. Dekan Fakultas ekonomi dan Bisnis Islam

Di
Palopo

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Tim Verifikasi Naskah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo setelah menelaah naskah skripsi sebagai berikut:

Nama	: Suyanti
NIM	: 16 0401 0169
Program Studi	: Ekonomi Syariah
Judul Skripsi	: Pengaruh Produk dan Kualitas Layanan terhadap Pendapatan Agen BRILink di Kota Palopo

menyatakan bahwa penulisan naskah skripsi tersebut

1. Telah memenuhi ketentuan sebagaimana dalam *Buku Pedoman Penulisan Skripsi, Tesis dan Artikel Ilmiah* yang berlaku pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo.
2. Telah sesuai dengan kaidah tata bahasa sebagaimana diatur dalam Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia.

Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

Wassalamu 'alaikum wr. wb.

Tim Verifikasi

1. Abdul Kadir Arno, SE.Sy., M.Si ()
tanggal :
2. Kamriani, S.Pd. ()
tanggal :

RIWAYAT HIDUP



Suyanti, lahir di Mulyorejo pada tanggal 21 Maret 1998.

Penulis merupakan anak ketiga dari dua bersaudara dari pasangan seorang ayah bernama Suratman dan ibu

Suprihatin. Saat ini, penulis bertempat tinggal di Jl. Andi

kambo No.52 Kec. Wara Timur Kota Palopo. Pendidikan

dasar penulis diselesaikan pada tahun 2010 di SDN 179 Mulyorejo. Kemudian,

di tahun yang sama menempuh pendidikan di MTS. Sohifatussofa NW

Rawamangun hingga tahun 2013. Pada tahun 2013 melanjutkan pendidikan di

MA.Sohifatussofa NW Rawamangun. Setelah lulus SMA ditahun 2016, penulis

melanjutkan pendidikan di bidang yang ditekuni yaitu prodi ekonomi syariah

fakultas ekonomi dan bisnis islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo.

Contact person penulis: *suyanti_mhs@iainpalopo.ac.id*