

**EFEKTIVITAS AGEN BRILINK DALAM PENINGKATAN PELAYANAN  
DI BRI UNIT BULO KECAMATAN WALENRANG KABUPATEN LUWU**

*Skripsi*

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



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO**

**2022**



**EFEKTIVITAS AGEN BRILINK DALAM PENINGKATAN PELAYANAN  
DI BRI UNIT BULO KECAMATAN WALENRANG KABUPATEN LUWU**

*Skripsi*

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



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO**

**2022**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Fauziah Jewed

NIM : 18 0402 0099

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

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

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan. Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 20 Oktober 2022

Yang membuat pernyataan



Fauziah Jewed


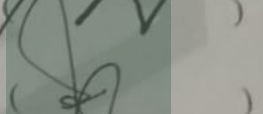
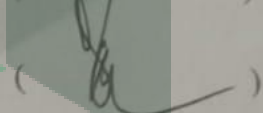

NIM. 18 0402 0099

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi berjudul Efektivitas Agen BRILink dalam Peningkatan Pelayanan di BRI Unit Bulu Kecamatan Walenrang Kabupaten Luwu ditulis oleh Fauziah Jewed, Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 18 0402 0099, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo yang dimunaqasyahkan pada hari Jumat, tanggal 02 Desember 2022 Miladiyah bertepatan dengan 08 Jumadil Awal 1444 Hijriyah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

**Palopo, 15 Desember 2022**

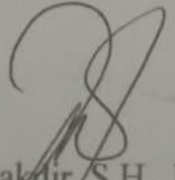
**TIM PENGUJI**

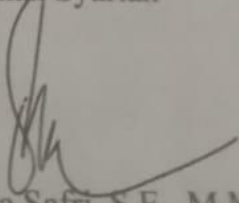
- |  |                   |   |
|--|-------------------|---|
| 1. Dr. Takdir, S.H., M.H.                | Ketua Sidang      | (  )  |
| 2. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A. | Sekretaris Sidang | (  ) |
| 3. Dr. H. Muh Rasbi, S.E., M.M.          | Penguji I         | (  ) |
| 4. Ilham, S.Ag., M.A.                    | Penguji II        | (  ) |
| 5. Hendra Safri, S.E., M.M.              | Pembimbing        | (  ) |

**Mengetahui**

a.n. Rektor IAIN Palopo  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua Program Studi  
Perbankan Syariah

  
Dr. Takdir, S.H., M.H.  
NIP. 19790724200312 1 002

  
Hendra Safri, S.E., M.M.  
NIP. 19861020 20201503 1 001

## PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah swt. yang telah menganugerahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Efektivitas Agen BRILink Dalam Meningkatkan Pelayanan Di BRI Unit Bulu Kecamatan Walenrang Kabupaten Luwu” setelah melalui proses yang panjang.

Shalawat dan salam dihanturkan kepada Nabi Muhammad saw. kepada para keluarga, sahabat dan pengikut-pengikutnya. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar sarjana ekonomi dalam bidang perbankan syariah pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyelesaian penulisan skripsi ini, peneliti banyak menghadapi kesulitan. Namun dengan ketabahan, ketekunan dan keikhlasan yang disertai dengan do'a, bantuan, petunjuk, masukan dan dorongan moril dari berbagai pihak, sehingga alhamdulillah skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Peneliti ingin menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada kedua orang tua yang tercinta Ayah S. Saleh Jewed (almarhum) dan Ibu Anna Parusi (Almarhumah) yang telah bahagia di sisi Allah SWT, Serta Nenek saya Hayati, Om saya Hapide, Akhir, Fitrah Parusi, dan Tante saya Hijerah yang telah mengasuh dan mendidik peneliti dengan penuh kasih sayang sejak kecil hingga saat ini, dan tidak luput selalu

memberikan dukungan, mendoakan dan menyemangati peneliti, baik secara moril maupun secara materil. Begitu banyak pengorbanan yang telah diberikan kepada peneliti, sungguh peneliti sadar tidak mampu untuk membalas semua pengorbanannya, hanya do'a dengan ketulusan hati yang dapat peneliti berikan, semoga senantiasa berada dalam limpahan kasih sayang dan perlindungan Allah swt.

Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan, kepada:

- 1 Rektor IAIN Palopo, Dr. Abdul Pirol, M.Ag. Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan, Dr. H. Muammar Arafat, SH., MH., Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan, Dr. Ahmad Syarief Iskandar, S.E., M.M. dan Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama, Dr. Muhaemin, M.A., yang telah membina dan berupaya meningkatkan mutu perguruan tinggi, tempat peneliti menimba ilmu pengetahuan.
- 2 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, dalam hal ini Dr. Takdir, S.H., M.H, Wakil Dekan Bidang Akademik, Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.E.I., M.A., Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Tadjuddin, S.E., M.Si., Ak., CA., dan Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama, Ilham, S.Ag selaku penguji II yang telah banyak memberikan motivasi serta

mencurahkan perhatiannya dalam membimbing dan memberikan petunjuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

3 Ketua program studi Perbankan Syariah sekaligus selaku Pembimbing, Hendra Safri, S.E., M.M. dan sekretaris program studi Perbankan Syariah Nur Ariani Aqidah, S.E., M.Sc beserta seluruh dosen yang telah memberikan sumbangsi ilmu pengetahuan selama peneliti menempuh pendidikan di Institut Agama Islam Negeri Palopo.

4 Dr. H. Muh Rasbi, S.E., M.M selaku Penguji I, yang telah banyak memberikan motivasi serta mencurahkan perhatiannya dalam membimbing dan memberikan petunjuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

5 Ilham, S.Ag selaku Wakil Dekan III sekaligus Penguji II, yang telah banyak memberikan motivasi serta mencurahkan perhatiannya dalam membimbing dan memberikan petunjuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

6 Zainuddin S., S.E., M.Ak. selaku Dosen Penasehat Akademik yang senantiasa memberikan arahan dan masukan selama proses pembelajaran hingga penyelesaian skripsi.

7 Seluruh dosen beserta seluruh staf pegawai IAIN Palopo yang telah memberikan sumbangsi ilmu pengetahuan selama peneliti menempuh pendidikan.

8 Madehang, S.Ag., M.Pd. selaku kepala unit perpustakaan beserta seluruh karyawan dan karyawan dalam ruang lingkup IAIN Palopo, yang



telah banyak membantu khususnya dalam mengumpulkan literatur sehubungan dengan pembahasan skripsi ini.

9 Tahrana Muddin Idar selaku kepala BRI Unit Bulu beserta seluruh karyawan yang telah memberikan izin dan banyak membantu peneliti selama proses penelitian berlangsung

10 Harmila Fika Sari, Sergy Lestari, dan teman-teman seperjuangan program studi Perbankan Syariah terkhusus kepada teman-teman kelas PBS/C angkatan 18 selaku kerabat dekat peneliti yang telah banyak membantu selama proses penyusunan skripsi.

Akhirnya peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan banyak bantuan, dukungan, dan motivasi berharga kepada peneliti, dari awal penyusunan hingga penyelesaian skripsi. Akhir kata, mudah- mudahan hal ini bernilai ibadah dan memperoleh pahala dari Allah swt. Aamiin Yaa Rabbal Alaamin.

Palopo, 20 Oktober 2022

Peneliti,

Fauziah Jewed

NIM. 18 0402 0099

## A. PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

### Transliterasi Arab-Latin

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada tabel berikut:

#### 1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ṣ	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥ	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	Ḍal	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
سین	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭa	te (dengan titik di bawah)

ظ	Za	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	apostrof terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	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 vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	<i>fathah</i>	A	A
َ	<i>Kasrah</i>	I	I
ُ	<i>ḍammah</i>	U	U

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
يَ	<i>fathah dan yā'</i>	Ai	a dan i
وُ	<i>fathah dan wau</i>	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوْلَ : *hauḷa*

### 3. *Maddah*

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

Contoh:

مَاتَ : *māta*

رَامَى : *rāmā*

قِيلَ : *qīla*

يَمُوتُ : *yamūt*

#### 4. *Tā marbūtah*

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 : raudah al-atfal

الْمَدِينَةُ الْفَادِلَةُ : al-madinah al-fadilah

الْحِكْمَةُ : al-hikmah

#### 5. *Syaddah (Tasydīd)*

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

Contoh:

رَبَّنَا : rabbana

نَجَّيْنَا : najjaina

الْحَقُّ : al-haqq

نُعِمٌ : nu'im

عَدُوٌّ : 'aduwwun

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

Contoh:

عَلِيٌّ : 'Ali (bukan 'Aliyy atau 'Aly)

عَرَبِيٌّ : 'Arabi (bukan 'Arabiyy atau 'Araby)

#### 6. Kata sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf *ا* (alif lam ma'rifah). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiyah* 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* (bukan *asy-syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalzalāh* (bukan *az-zalzalāh*)

الفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilād*

## 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*

الْأَوْع : *al-nau'*

سَيِّءٌ : *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'in al-Nawāwī*

*Risālah fī Ri'āyah al-Maslahah*

9. *Lafz al-Jalālah* (الله)

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

Contoh:

دِينُ اللَّهِ *dīnullāh*

بِاللَّهِ *billāh*

Adapun *tā marbūtah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah* ditransliterasi dengan huruf [t] .

Contoh:

هُمُ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ *hum fi rahmatillāh*

10. Huruf kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital 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 kapital 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:

*Wa mā Muhammadun illā rasūl*

*Inna awwala baiṭin du'a linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakan*

*Syahru Ramadān al-lazī unzila fīhi al-Qurān*

*Nasīr al-Dīn al-Tūsī*

*Nasir Hāmid Abū Zayd*

*Al-Tūfī*

*Al-Maslahah fī 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:

Abū al-Walīd Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad Ibnu).

Nasr Hāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Nasr Hāmid (bukan: Zaīd, Nasr Hāmid Abu)

### **B. Daftar Singkatan**

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

Swt	= <i>subhānahū wa ta 'ālā</i>
saw.	= <i>ṣallallāhu 'alaihi wa sallam</i>
QS .../...: 233	= QS al-Baqarah/2: 4 atau QS Āli 'Imrān/3: 4
HR	= Hadis Riwayat
BRI	= Bank Rakyat Indonesia
ATM	= Automated Teller Machine
PAB	= Petugas Agen BRILink
EDC	= Electronic Data Capture
OJK	= Otoritas Jasa Keuangan

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>v</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR AYAT</b> .....	<b>xix</b>
<b>DAFTAR HADIS</b> .....	<b>xx</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xxi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR/BAGAN</b> .....	<b>xxii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xxiii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xxiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Batasan Masalah .....	5
C. Rumusan Masalah .....	5
D. Tujuan Penelitian .....	6
E. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	<b>8</b>
A. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	8
B. Deskripsi Teori .....	13
1. Akad <i>Wadiah</i> .....	13
2. Tabungan <i>Easy Wadiah</i> .....	21

3. Bank Syariah Indonesia .....	26
C. Kerangka Pikir .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	29
B. Fokus Penelitian .....	30
C. Definisi Istilah .....	30
D. Desain Penelitian .....	31
E. Data dan Sumber Data .....	32
F. Instrumen Penelitian .....	33
G. Teknik Pengumpulan Data .....	33
H. Pemeriksaan Keabsahan Data .....	37
I. Teknik Analisis Data .....	37
<b>BAB IV DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>42</b>
A. Deskripsi Data.....	42
B. Hasil Penelitian .....	44
C. Pembahasan.....	60
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>63</b>
A. Simpulan .....	63
B. Saran.....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>66</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>68</b>

## DAFTAR KUTIPAN AYAT

Kutipan ayat Al-Quran 1 QS. Al-Baqarah/2:233

Kutipan ayat Al-Quran 2 QS. Al-Isra/17:84



## DAFTAR HADIS

Hadis 1 Hadis Tentang Penjualan Jasa Layanan



## DAFTAR TABEL

Table 1.1 Daftar Istilah

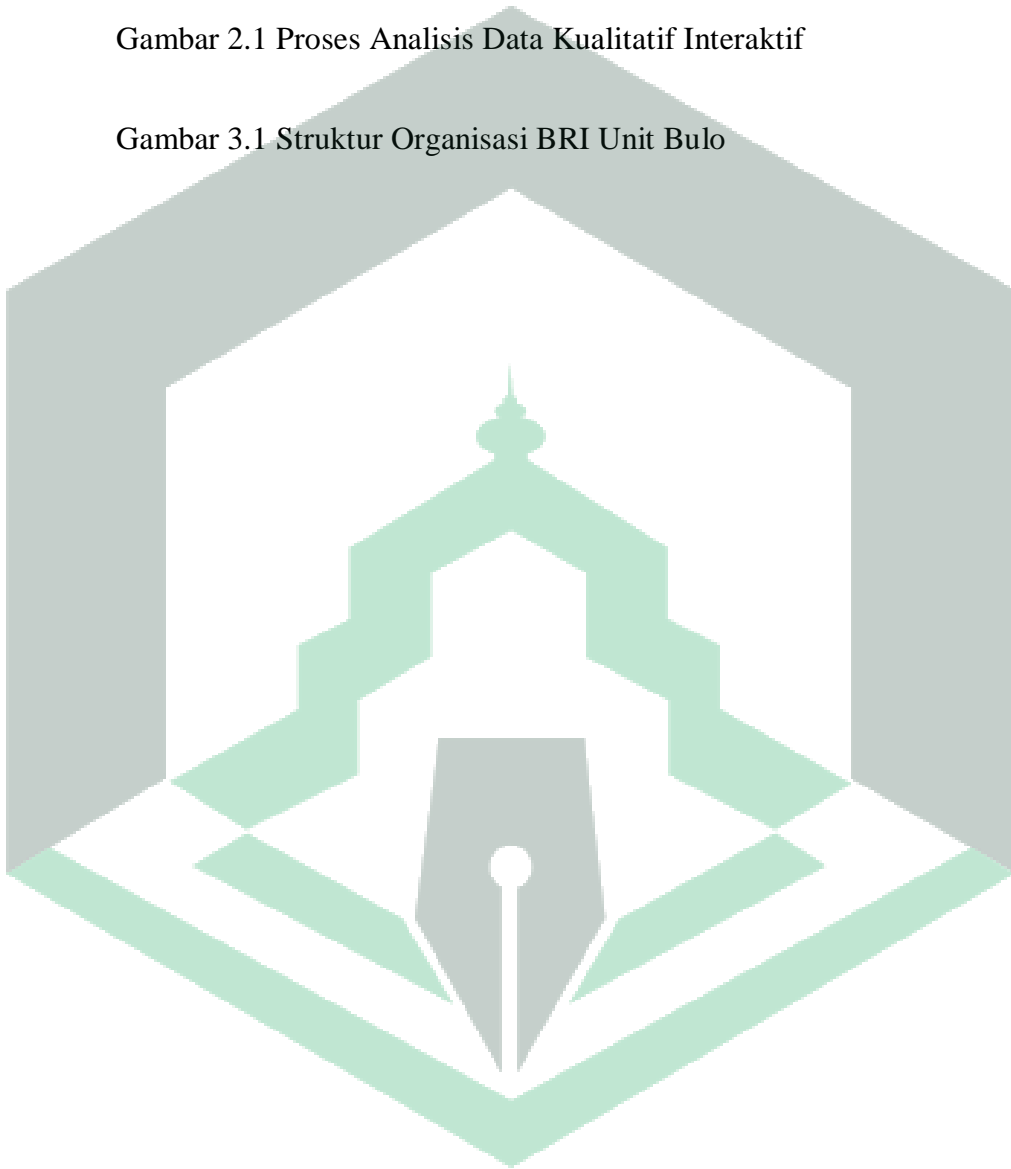


## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Fikir

Gambar 2.1 Proses Analisis Data Kualitatif Interaktif

Gambar 3.1 Struktur Organisasi BRI Unit Bulo





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Penelitian

Lampiran 2 Pedoman Wawancara

Lampiran 3 Surat Keterangan Wawancara

Surat keterangan izin penelitian dari DPMPTSP

Daftar riwayat Hidup



## ABSTRAK

**Fauziah Jewed, 2018.** *"Efektivitas Agen BRILink Dalam Peningkatan Pelayanan Di BRI Unit Bulo Kecamatan Walenrang Kabupaten Luwu"*. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Hendra Safri, S.E., M.M

Skripsi ini membahas tentang Efektivitas Agen BRILink Dalam Peningkatan Pelayanan di BRI Unit Bulo Kecamatan Walenrang Kabupaten Luwu. Penelitian ini bertujuan: Mengetahui tentang penerapan BRILink di Kecamatan Walenrang, Kabupaten Luwu; Mengetahui tentang efektivitas penggunaan agen BRILink di Kecamatan Walenrang, Kabupaten Luwu.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif yang dilakukan dengan cara menafsirkan data yang diperoleh dalam bentuk kalimat. Lokasi penelitian dilakukan di BRI Unit Bulo, dengan masa penelitian  $\pm$  1 bulan yang dilaksanakan pada tanggal 26 September 2022 sampai dengan tanggal 26 Oktober 2022. Informan dalam penelitian ini terdiri dari PAB (Petugas Agen BRILink), Karyawan BRI, 3 Agen BRILink dan 5 Nasabah BRI.. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder yang diperoleh dengan teknik pengumpulan data melalui kegiatan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian pertama mendeskripsikan bahwa penerapan Agen BRILink dalam peningkatan pelayanan di BRI Unit Bulo kecamatan walenrang

kabupaten Luwu merupakan perluasan layanan BRI, dimana BRI bekerja sama dengan nasabahnya dalam bentuk agen untuk memberikan pelayanan perbankan secara real time online menggunakan mesin EDC, yang pelayanannya hamper sama seperti halnya yang ada di kantor maupun Unit BRI, agar masyarakat yang utamanya tinggal di daerah pedesaan dan sulit menjangkau kantor atau unit BRI terdekat dapat tersentuh oleh layanan perbankan dengan mudah, cepat, dan aman. Selanjutnya hasil penelitian kedua menyimpulkan bahwa bentuk efektivitas agen BRILink merupakan hubungan antara output suatu tanggung jawab dengan sasaran yang ingin dicapai, semakin besar kontribusi daripada output yang dihasilkan terhadap nilai pencapaian sasaran tersebut.

Selanjutnya, kesimpulan dari penelitian ini adalah agen BRILink merupakan strategi BRI yang dinilai efektif dan efisien, hal ini dapat dilihat dari dihapuskannya teras BRI dan di fokuskan pada agen BRILink, bahkan BRI juga membuat kebijakan yaitu memberhentiikan sementara pendaftaran agen BRILink baru karena ingin meningkatkan pendapatan age yang telah lama memulai usaha. Hal ini juga dii perkuat dari hasil wawancara beberapa nasabah yang menyatakan bahwa mereka lebih menyukai transaksi di agen BRILink daripada harus mengantri panjang di Unit BRI dan mereka juga tidak mempermasalahkan biaya yang dikeluarkan karena biayanya cukup terjangkau dan mereka merrasa puas karena mendapat pelayanan langsung tanpa harus mengantri dan jauh-jauh ke Unit BRI.

Kata Kunci: Agen BRILink, Peningkatan Pelayanan.

## ABSTRACT

**Fauziah Jewed, 2018.** "The Effectiveness of BRILink Agents in Improving Services at BRI Unit Bulo, Walenrang District, Luwu Regency". Thesis of Islamic Banking Study Program Faculty of Islamic Economics and Business Palopo State Islamic Institute. Supervised by Hendra Safri, S.E., M.M

This thesis discusses the Effectiveness of BRILink Agents in Service Improvement at BRI Bulo Unit, Walenrang District, Luwu Regency. This study aims: To find out about the implementation of BRILink in Walenrang District, Luwu Regency; Knowing about the effectiveness of using BRILink agents in Walenrang District, Luwu Regency.

This type of research is a qualitative research using a descriptive method which is carried out by interpreting the data obtained in the form of sentences. The research location was carried out at the BRI Unit Bulo, with a research period of ± 1 month which was carried out on September 26, 2022 until October 26, 2022. Informants in this study consisted of PAB (BRILink Agent Officers), BRI employees, 3 BRILink agents and 5 customers. BRI.. The data sources in this study consist of primary data and secondary data obtained by data collection techniques through observation, interviews, and documentation.

The results of the first study describe that the application of the BRILink Agent in improving services at BRI Unit Bulo, Walenrang district, Luwu Regency is an expansion of BRI services, where BRI cooperates with its customers in the

form of agents to provide banking services in real time online using an EDC machine, whose services are almost the same as This is the case in offices and BRI units, so that people who mainly live in rural areas and find it difficult to reach the nearest BRI office or unit can be accessed by banking services easily, quickly and safely. Furthermore, the results of the second study concluded that the effectiveness of the BRILink agent is the relationship between the output of a responsibility and the target to be achieved, the greater the contribution than the output generated to the value of achieving the target.

Furthermore, the conclusion of this study is that the BRILink agent is a BRI strategy that is considered effective and efficient, this can be seen from the abolition of the BRI core and the focus on BRILink agents, even BRI also made a policy, namely temporarily suspending the registration of new BRILink agents because they want to increase age income. who have been in business for a long time. This is also reinforced by the results of interviews with several customers who stated that they prefer transactions at BRILink agents rather than having to queue long at BRI Units and they also don't mind the costs incurred because the costs are quite affordable and they are satisfied because they get direct service without having to queue. and all the way to the BRI Unit.

Keywords: BRILink Agent, Service Improvement.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses melaksanakan usahanya.<sup>1</sup>

Dalam pembicaraan sehari-hari, bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan, dan deposito. Kemudian bank juga dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang (Kredit) bagi masyarakat yang membutuhkannya. Di samping itu, bank juga di kenal sebagai tempat untuk menukar uang dan setoran seperti pembayaran listrik, telepon, air, pajak, uang kuliah, dan pembayaran lainnya.

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan BANK adalah “badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”.

Dalam artian luas, bank merupakan perusahaan yang bergerak di bidang keuangan dan tidak terlepas dari masalah masalah keuangan.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> <http://eprints.perbanas.ac.id/2343/4/BAB%20II.pdf>

<sup>2</sup> Kasmir, *Bank dan lembaga Keuangan Lainnya*, (Cet. 16; Jakarta: Rajawali, 2015), h. 24

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama *De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden* atau "Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto", suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Lembaga tersebut berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI.<sup>3</sup>

Semakin meningkatnya pelayanan jasa keuangan bank, masyarakat diharapkan dapat memanfaatkan akses pelayanan jasa tersebut. Namun, masih banyaknya masyarakat yang belum mengenal, menggunakan dan mendapatkan pelayanan jasa keuangan bank. Hal ini juga, karena lokasi tempat tinggal masyarakat yang jauh dari kantor bank atau unit. Sehingga pemerintah menerapkan strategi dalam keuangan inklusif yang dilaksanakan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) industri keuangan dan jasa perbankan.

Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK/03/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif bahwa keadaan masyarakat dapat dengan mudah menjangkau akses layanan keuangan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Sejak otoritas jasa keuangan (OJK) meluncurkan program Laku Pandai sebagai bagian dari inklusi keuangan, PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, salah satu dari empat perbankan besar di Indonesia yang menyasar sektor mikro dengan menyediakan produk-produk

---

<sup>3</sup> <http://repository.uin-suska.ac.id/7298/3/BAB%20II.pdf>

sederhana agar dapat diakses masyarakat di pelosok pedesaan. Di BRI program tersebut di beri nama BRILink untuk mendukung layanan tanpa kantor dan mendekatkan masyarakat terhadap layanan perbankan. Dengan munculnya program tersebut diharapkan masyarakat dapat mengenal, mengetahui dan menggunakan layanan jasa perbankan tanpa harus menunggu antrian panjang di kantor Bank BRI. Serta memenuhi kebutuhan masyarakat yang dapat dijangkau dengan cepat, mudah dan aman.

BRILink merupakan perluasan layanan BRI dalam menjalin kerjasama dengan nasabah BRI sebagai Agen yang dapat melayani transaksi perbankan bagi masyarakat secara real time online menggunakan perangkat BRI dengan konsep *sharing fee*. Mekanisme transaksi BRILink didukung oleh provider telekomunikasi yaitu seperangkat alat EDC (*Electronic Data Capture*) yang digunakan untuk layanan jasa perbankan yang dapat diberikan oleh agen BRILink meliputi setor dan tarik tunai, transfer antar rekening perbankan, pembayaran angsuran pinjaman BRI, pembayaran uang kuliah, pembelian pulsa telepon, token listrik PLN, pembayaran angsuran motor, pembayaran BPJS, tiket pesawat, surat tilang dan lain sebagainya. BRILink tidak hanya digunakan untuk transaksi bank konvensional semua bank dapat melakukan transaksi melalui BRILink termasuk bank syariah karena BRILink bersifat ATM bersama.<sup>4</sup>

Seperti halnya di kecamatan walenrang yang hanya terdapat satu unit BRI yaitu BRI Unit Bulu sedangkan nasabah BRI di kecamatan walenrang terpantau cukup banyak yaitu kurang lebih 51.850 nasabah. Jumlah agen BRI Link yang

---

<sup>4</sup> Dela Mulyasari, *Mekanisme Transaksi BRILink (studi di Desa Sidokerto, Kecamatan Bumi Ratu Nuban Lampung Tengah)*, Skripsi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2019, h.2-4



terdaftar di BRI Unit bulo sebanyak 30 agen yang menggunakan mesin EDC dengan jumlah transaksi biasanya 15 sampai dengan 200 transaksi perharinya. Sedangkan yang menggunakan mobile kurang lebih 100 agen.

Dalam ajaran Islam, konsep penjualan jasa layanan kepada orang lain sangat diperbolehkan selama memberi manfaat untuk memenuhi kebutuhan hidup. Rasulullah mengizinkan untuk memberikan upah kepada orang yang telah memberikan jasanya pada orang lain, sebagaimana sabdanya: “Dari Ibn Abbas r.a., katanya: Nabi SAW berbekam dan memberikan upah kepada orang yang membekamnya dan seandainya mengetahui kemakruhannya, niscaya ia tidak akan memberi upah kepadanya.” (HR. al-Bukhari)

Maksud dari hadist Seandainya bekam dan membayarkan upahnya itu makruh, maka niscaya Nabi sendiri tidak akan mungkin melakukannya. Hal ini dikarenakan jasa yang dilakukan orang yang melakukan bekam telah dibayar dan tidak bertentangan dalam ajaran Islam.

Merujuk uraian diatas, sebagaimana disampaikan dalam QS. Al-Baqarah ayat 233:

وَأِنْ أَرَدْتُمْ أَنْ نَسْتَرْضِعُوْا أَوْلَادَكُمْ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْكُمْ إِذَا سَلَّمْتُمْ مَا اتَّيْتُمْ بِالْمَعْرُوفِ..

Terjemahnya: ...”Dan jika kamu ingin anakmu disusukan oleh orang lain, maka tidak ada dosa bagimu apabila kamu memberikan pembayaran menurut yang patut. Bertakwalah kamu kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah melihat apa yang kamu kerjakan...”. (QS.Al-Baqarah : 233).<sup>5</sup>

Merujuk penjelasan diatas, maka transaksi jasa BRILink diperbolehkan karena terdapat manfaat yang diperoleh nasabah atas transaksi produk tersebut.

<sup>5</sup> Kementerian Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya, ( Surabaya: Duta Ilmu), h. 35

Jika dilihat dari objeknya, produk BRILink termasuk dalam bentuk ijarah ain atau ijarah yang berhubungan dengan penyewaan benda bertujuan mengambil manfaat suatu benda tanpa adanya perpindahan kepemilikan.<sup>6</sup>

Berdasarkan latar belakang diatas, penelitian permasalahan dengan judul “Efektivitas Agen BRILink Dalam Peningkatan Pelayanan di BRI Unit Bulo, Kecamatan Walenrang, Kabupaten Luwu”

### **B. Batasan Masalah**

Agar tidak menyimpang jauh dari sasaran yang dikehendaki dari tulisan ini dan memberikan gambaran yang jelas mengenai suatu yang dibahas, maka perlu adanya batasan. Pokok permasalahan ini dibatasi pada efektivitas agen BRILink dalam peningkatan pelayanan di BRI Unit Bulo.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka terdapat 2 permasalahan yang memerlukan jawaban, yakni:

1. Bagaimana impementasi penerapan penggunaan BRILink di Kecamatan Walenrang, Kabupaten Luwu?
2. Bagaimana efektivitas penggunaan agen BRILink di Kecamatan Walenrang, Kabupaten Luwu?

---

<sup>6</sup> Muhammad Hanafi Zuardi dan Rita Rahim, *Analisis Keputusan Nasabah Menggunakan BRI Link*, (Jurnal Hukum dan Ekonomi Syariah”, Vol. 08 No. 1, Juni 2020), h. 95-96

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini yakni:

1. Untuk mengetahui tentang penerapan BRILink di Kecamatan Walenrang, Kabupaten Luwu.
2. Untuk mengetahui tentang efektivitas penggunaan agen BRILink di Kecamatan Walenrang, Kabupaten Luwu.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang dapat diperoleh dari penelitian ini yakni:

1. Akademik
  - a. Dapat memberikan gambaran dan memperluas wawasan serta dapat menjadi referensi bagi pembaca khususnya referensi penelitian untuk mahasiswa perbankan syariah.
  - b. Dapat digunakan sebagai bahan perbandingan untuk penelitian berikutnya.
  - c. Sebagai perbandingan teori yang didapatkan di bangku kuliah dengan teori yang ada di lapangan
2. Praktisi

Penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber informasi dan bahan pertimbangan dalam mengambil kebijakan dalam penerapan agen BRILink serta dapat menjadi acuan untuk selalu berinovasi dan mengeluarkan produk-produk baru yang dapat menjangkau semua kalangan. Penelitian ini bermanfaat dalam

memberikan bukti bahwa agen BRILink akan berdampak pada kepercayaan nasabah, peningkatan kualitas kerja dan market share dapat meningkat.

## **F. Sistematika Penulisan**

Sistematika yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 5 Bab yakni:

1. BAB I PENDAHULUAN, berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.
2. BAB II KAJIAN TEORI, berisi tentang teori-teori, penelitian terdahulu yang relevan, serta kerangka pikir yang dijadikan sebagai dasar penelitian yang akan dilaksanakan
3. BAB III METODE PENELITIAN, berisi tentang pendekatan jenis penelitian, waktu dan lokasi penelitian, subjek/informan penelitian, teknik pengumpulan data, pemeriksaan keabsahan data, dan teknik analisis data.
4. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, berisi tentang deskripsi hasil data penelitian, dan pembahasan.
5. BAB V PENUTUP, berisi tentang kesimpulan dari penelitian, dan saran.

## BAB II

### TINJAUAN/KAJIAN TEORI

#### A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Untuk dapat mengetahui ada atau tidaknya kesamaan dalam penelitian sebelumnya, maka peneliti membandingkan atau mengkomparasikan dengan peneliti yang lain, baik berupa makalah, jurnal, maupun skripsi yang berkaitan dengan judul penelitian yang ditulis peneliti ini. Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan penerapan atau penggunaan agen BRI Link, diantaranya:

1. Penelitian yang dilakukan Muhammad Hanafi Zuardi dan Rita Rahim yang berjudul “*Analisis Keputusan Nasabah Menggunakan BRI Link*” hasil penelitian dari jurnal ilmiah ini menyatakan bahwa pertimbangan yang dominan dalam mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan Produk BRI Link di 38 B Banjarrejo, Lampung Timur adalah dengan persentase 47,9% yang didukung oleh pertimbangan hasil wawancara yaitu pelayanan yang cepat, pelayanan tepat waktu, dan pelayanan yang tidak dibatasi jam kerja. Pertimbangan kedua adalah product dengan persentase 26,0% yang didukung oleh pertimbangan hasil wawancara yaitumengenai terpenuhinya kebutuhan transaksi perbankan yang dibutuhkan nasabah. Pertimbangan ketiga adalah place dengan pertimbangan 19,3% yang didukung oleh pertimbangan hasil wawancara mengenai lokasi BRI Link yang dekat dengan tempat tinggal, aman, dan strategis. Pertimbangan keempat adalah price dengan persentase

6,8% yang didukung oleh pertimbangan hasil wawancara mengenai biaya administrasi dan biaya transportasi pada saat ingin melakukan transaksi di BRI Link.<sup>7</sup>

Persamaan antara penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah keduanya meneliti tentang BRILink

Perbedaan antara penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah penelitian tersebut lebih berfokus kepada keputusan nasabah dalam menggunakan BRILink sedangkan penelitian ini berfokus pada efektivitas agen BRILink dalam peningkatan Pelayanan di BRI Unit Bulu

2. Penelitian yang dilakukan Nasruddin yang berjudul "*Efektivitas Agen BRI Link Dalam Membantu Pelayanan di Bank BRI KCP Sriwijaya Mataram*" hasil penelitian dari jurnal ilmiah ini menunjukkan bahwa efektivitas penggunaan Agen BRI Link KCP Sriwijaya pada masyarakat di Mataram, dapat dikatakan telah efektif. Hal ini dapat dilihat dari beberapa dimensi untuk mengukur efektivitas penggunaan agen BRI Link dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat telah dilakukan dengan baik, seperti dilakukannya control atau pengendalian secara berkala kepada Agen BRI Link, agar dalam pelaksanaan operasional pelayanannya terarah dan tepat sasaran sehingga dapat meningkatkan volume transaksi serta menjaga agar tidak ada kendala system dalam pelayanan online kepada masyarakat.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Ibid, h.93-94

<sup>8</sup> Nasruddin, *Efektivitas Agen BRILink Dalam Membantu Pelayanan Di Bank BRI KCP Sriwijaya Mataram*, (*Indonesian Journal Of Education And Humanity*, Vol. 1, No. 3, Agustus 2021) h. 1

Persamaan antara penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah keduanya meneliti tentang efektivitas agen BRILink dalam membantu atau meningkatkan pelayanan di BRI KCP Sriwijaya Mataram.

Perbedaan antara penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah penelitian ini adalah pada studi kasus. Pada penelitian tersebut berfokus pada Bank BRI KCP Sriwijaya Mataram sedangkan pada penelitian ini berfokus pada BRI Unit Bulu.

3. Penelitian yang dilakukan Rika Febrianti yang berjudul "*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Menggunakan Layanan Produk BRILink Di Kecamatan Towuti Kabupaten Luwu Timur*" hasil penelitian dari skripsi ini menyimpulkan bahwa manfaat kenyamanan dan keamanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan menggunakan layanan produk BRILink, manfaat kenyamanan dan keamanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan layanan produk BRILink, variable keamanan merupakan variable yang paling dominan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menggunakan layanan produk BRILink.<sup>9</sup>

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah Keduanya meneliti tentang BRILink.

Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah penelitian tersebut menggunakan tiga variable yaitu manfaat, kenyamanan, dan keamanan.

Sedangkan pada penelitian ini hanya berfokus pada variable BRILink dalam peningkatan pelayanan.

---

<sup>9</sup> Rika Febrianti, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Menggunakan Layanan Produk BRILink Di Kecamatan Towuti Kabupaten Luwu Timur*, Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nobel Makassar, h. 81

4. Penelitian yang dilakukan Bambang Wibisono yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Layanan Dan Efektivitas Promosi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus di Agen BRILink Muhamad Ahan Harisa Jombang)*” hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan efektivitas promosi mampu meningkatkan kualitas pembelian pada agen BRILink Muhamad Ahan Harisa Jombang.<sup>10</sup>

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah keduanya meneliti tentang BRILink.

Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah penelitian tersebut berfokus pada pengaruh kualitas layanan dan efektivitas promosi terhadap keputusan pembelian sedangkan pada penelitian ini berfokus pada efektivitas agen BRILink dalam peningkatan pelayanan di BRI Unit Bulu

## **B. Dasar Teori**

### **1. Bank**

#### **a. Pengertian Bank**

Bank berasal dari kata Italia *banco* yang artinya *bangku*. *Bangku* inilah yang dipergunakan oleh bankir untuk melayani kegiatan operasionalnya kepada para nasabah. Istilah *bangku* secara resmi dan populer menjadi *bank*. Bank termasuk perusahaan industri jasa karena produknya hanya memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat. Secara sederhana bank dapat diartikan sebagai

---

<sup>10</sup> Bambang Wibisono, *Pengaruh Kualitas Layanan dan Efektivitas Promosi Terhadap Kepuasan Pembelian (Studi Kasus di Agen BRILink Muhamad Ahan Harisa Jombang)*, Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) PGRI Dewantara Jombang 2019, h. xii



lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya. Sedangkan pengertian lembaga keuangan adalah setiap perusahaan yang bergerak di bidang keuangan di mana kegiatannya apakah hanya menghimpun dana atau hanya menyalurkan dana atau keduanya.<sup>11</sup>

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.<sup>12</sup>

Menurut Prof. G.M. Verryn Stuart dalam bukunya *Bank Politik* mengemukakan “bank adalah suatu badan yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan kredit, baik dengan alat-alat pembayarannya sendiri atau dengan uang yang diperolehnya dan orang lain, maupun dengan jalan memperedarkan alat-alat penakar bam bempa uang giral.

Menurut A. Abdurahman dalam *Ensiklopedia Ekonomi Keuangan dan Perdagangan* mengemukakan “bank adalah suatu jenis lembaga keuangan yang melaksanakan berbagai macam jasa, seperti memberikan pinjaman, mengedarkan mata uang, pengawasan terhadap mata uang, bertindak sebagai tempat

---

<sup>11</sup> Nurul Ihsan Hasan, *Pengantar Perbankan*, (Cet. 1; Jakarta: Gaung Persada Press Group, 2014) h. 3

<sup>12</sup> Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, *Dasar-Dasar Perbankan Kelas X Jilid 1*, <http://repository.kemdikbud.go.id/10419/1/DASAR-DASAR%20PERBANKAN%20X%201.pdf>,

penyimpanan benda-benda berharga, membiayai usaha perusahaan-perusahaan dan lain-lain”.

Menurut Undang-undang Nomor 14 Tahun 1967 Pasal 1 tentang Pokok-pokok Perbankan “bank adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang”. Pendapat lain mengemukakan “bank sebagai suatu badan yang tugas utamanya; menghimpun uang dan sebagai perantara untuk menyalurkan penawaran dan permintaan kredit kepada pihak ketiga pada waktu tertentu.<sup>13</sup>

Dari beberapa pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa, bank adalah suatu lembaga keuangan yang melaksanakan berbagai macam jasa serta menghimpun dana dari masyarakat kemudian di kelola dan disalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit bagi masyarakat yang memerlukan modal usaha dan sebagainya.

Kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana merupakan kegiatan pokok perbankan, sedangkan kegiatan memberikan jasa-jasa bank lainnya hanyalah merupakan pendukung dari dua kegiatan di atas.

Pengertian menghimpun dana maksudnya adalah mengumpulkan atau mencari dana (uang) dengan cara membeli dari masyarakat luas dalam bentuk simpanan giro, tabungan dan deposito. Pembelian dana dari masyarakat ini dilakukan oleh bank dengan cara memasang berbagai strategi agar masyarakat mau menanamkan dananya. Jenis simpanan yang dapat dipilih oleh masyarakat

---

<sup>13</sup> Thamrin Abdullah dan Sintha Wahjusaputri, *Bank dan Lembaga Keuangan Edisi 2*, (Jakarta: Mitra Wacana, 2018), h. 2

adalah simpanan giro, tabungan, sertifikat deposito, serta deposito berjangka di mana masing-masing jenis simpanan yang ada memiliki kelebihan dan kekurangan tersendiri. Kegiatan penghimpunan dana ini sering disebut dengan istilah *funding*.

Strategi bank dalam menghimpun dana adalah dengan memberikan rangsangan berupa balas jasa yang menarik dan menguntungkan. Balas jasa tersebut dapat berupa bunga bagi bank yang berdasarkan prinsip konvensional dan bagi hasil bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah. Kemudian rangsangan lainnya dapat berupa cendera mata, hadiah, pelayanan atau balas jasa lainnya. Semakin beragam dan menguntungkan balas jasa yang diberikan, akan menambah minat masyarakat untuk menyimpan uangnya. Oleh karena itu, pihak perbankan harus memberikan berbagai rangsangan dan kepercayaan sehingga masyarakat berminat untuk menanamkan dananya di bank.

Pengertian menyalurkan dana adalah melemparkan kembali dana yang diperoleh dari simpanan giro, tabungan dan deposito ke masyarakat dalam bentuk pinjaman (kredit) bagi bank yang berdasarkan prinsip konvensional atau pembiayaan bagi bank yang berprinsip syariah. Kegiatan penyaluran dana ini juga dikenal dalam perbankan dengan istilah *lending*. Dalam pemberian kredit, disamping dikenakan bunga bank juga mengenakan jasa pinjaman kepada penerima kredit (debitur) dalam bentuk biaya administrasi serta biaya provisi dan komisi. Sedangkan bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah berdasarkan bagi hasil atau penyertaan modal.

Besar kecilnya bunga kredit sangat dipengaruhi oleh besar kecilnya bunga simpanan. Semakin besar atau semakin mahal Manajemen Bank bunga simpanan, semakin besar pula bunga pinjaman dan demikian pula sebaliknya. Disamping bunga simpanan, pengaruh besar kecilnya bunga pinjaman juga dipengaruhi oleh keuntungan yang diambil, biaya operasi yang dikeluarkan, cadangan risiko kredit macet, pajak serta pengaruh lainnya.

Bagi perbankan yang berdasarkan prinsip konvensional, keuntungan utama diperoleh dari selisih bunga simpanan yang diberikan kepada penyimpan dengan bunga pinjaman atau kredit yang disalurkan. Keuntungan dari selisih bunga ini di bank dikenal dengan istilah *spread based*. Jika suatu bank mengalami kerugian dari selisih bunga, dimana suku bunga simpanan lebih besar dari suku bunga kredit, istilah ini dikenal dengan nama *negative spread*.

Kemudian bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah keuntungan bukan diperoleh dari bunga. Di bank ini jasa bank yang diberikan disesuaikan dengan prinsip syariah yang berdasarkan hukum islam. Prinsip syariah yang diterapkan oleh bank syariah adalah pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*), pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*musyarakah*), pembiayaan berdasarkan prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*Murabahah*), pembiayaan berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*

), dan dengan adanya pilihan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain ( ijarah muntahiya bit tamlik ).<sup>14</sup>

#### b. Bank Rakyat Indonesia (BRI)

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah di Indonesia. Awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama *De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden* atau "Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto", suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Lembaga tersebut berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI.<sup>15</sup>

#### 2. Pengertian Agen

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), agen adalah orang atau perusahaan perantara yang mengusahakan penjualan bagi perusahaan lain atas nama perwakilan.<sup>16</sup>

Agen adalah perusahaan perdagangan nasional yang bertindak sebagai perantara untuk dan atas nama principal berdasarkan perjanjian untuk melakukan pemasaran tanpa melakukan pemindahan hak fisik atas barang dan/atau jasa yang dimiliki atau dikuasai oleh principal yang menunjuknya.

<sup>14</sup> Andrianto, Didin Fatihuddin, dan M. Anang Firmansyah, *Manajemen Bank*, (Cet. 1; Jawa Timur: Cv Penerbit Qiara Media, 2019), h. 3 –5

<sup>15</sup> [https://id.wikipedia.org/wiki/Bank\\_Rakyat\\_Indonesia](https://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Rakyat_Indonesia)

<sup>16</sup> <https://kbbi.web.id/agen.html>

Terdapat banyak definisi tentang keagenan, tetapi pada intinya keagenan didefinisikan sebagai hubungan yang timbul dimana satu pihak yang disebut sebagai agen bertindak untuk pihak lainnya yang disebut sebagai principal. Berdasarkan tindakan agen, prinsipal, dan pihak ketiga masuk kedalam hubungan kontraktual. Agen juga dapat memiliki kekuasaan untuk melepaskan harta kekayaan milik principal kepada pihak ketiga. Umumnya agen dapat bertindak demikian karena principal telah memberikan wewenang kepadanya untuk melakukan tindakan yang dimaksud dan agen menyetujui untuk melakukannya. Agen seperti ini menjadi perpanjangan tangan dari principal dan karenanya dapat mengubah kedudukan hukum principal baik berupa mengikat principal kedalam suatu perjanjian atau melepaskan harta kekayaan milik principal yang bersifat mengikat.<sup>17</sup>

Agen BRILink merupakan perluasan layanan BRI dimana BRI menjalin kerjasama dengan nasabah BRI sebagai Agen yang dapat melayani transaksi perbankan bagi masyarakat secara real time online menggunakan fitur EDC miniATM BRI dengan konsep sharing fee.

#### Produk & Layanan Agen BRILink

- a. Lakupandai, Kegiatan menyediakan layanan perbankan dan/atau layanan keuangan lainnya yang dilakukan tidak melalui jaringan kantor

---

<sup>17</sup> Parahita Nugrahastuti, *Kedudukan dan Tanggungjawab Agen Dalam Pengaturan Layanan Keuangan Digital*, 2017

- b. Mini ATM BRI, Electronic Data Capture (EDC) yang digunakan untuk melakukan transaksi keuangan non tunai sebagaimana halnya transaksi keuangan non tunai yang disediakan ATM.

Keunggulan Agen BRILink yaitu:

- a. Tanpa modal, segala peralatan seperti EDC atau system lainnya diberikan oleh bank BRI
- b. Bebas biaya sewa, layanan keuangandigital, produk uang elektronik berbasis server BRI yang menggunakan nomor handphone yang didaftar sebagai noomor rekening.
- c. Fee kompetitif, agen BRILink akan mendapatkan fee yang kompetitif dari transaksi yang dilakukan.<sup>18</sup>

Persyaratan umum menjadi agen BRILink:

- a. WNI perseorangan/instansi non berbadan hukum
- b. Memiliki usaha minimal 2 tahun Memiliki rekening simpanan berkartu di BANK BRI, menyetor uang jaminan sebesar Rp 3.000.000,- (khusus EDC) dan saldo tersebut diblokir selama menjadi agen
- c. Memiliki surat keterangan usaha (sekurang-kurangnya dari perangkat desa) dan memiliki usaha minimal 2 tahun
- d. Memiliki smartpone android minimal OS 4.4 (Kitkat), akses internet dan printer mobile (optional) bagi Agen BRILink Mobile

---

<sup>18</sup> <https://bri.co.id/tentang-brilink>

- e. Memiliki surat keterangan usaha (sekurang-kurangnya dari perangkat desa)  
Belum menjadi agen dari Bank penyelenggara Laku Pandai lainnya.

Setelah memenuhi persyaratan umum tersebut maka dilanjutkan proses pengajuan dokumen pengajuan menjadi Agen BRILink ke unit kerja BANK BRI terdekat dengan rincian, antara lain :

- a. Menyetor fotokopi dokumen identitas pemilik/pengurus berupa KTP dan NPWP.
- b. Melengkapi fotokopi bukti kepemilikan rekening BANK BRI baik buku tabungan maupun rekening koran.
- c. Memberikan fotokopi dokumen legalitas usaha seperti surat keterangan usaha minimal dari RT/RW, atau SIUP, SITU, TDP (untuk agen berbadan usaha), akta pendirian (untuk agen usaha berbadan hukum), dan izin usaha lainnya. Sedangkan bagi individu, fotokopi SK pengangkatan pegawai tetap/SK pensiunan.
- d. Mengajukan seluruh kelengkapan dokumen ke unit kerja BANK BRI terdekat (Kantor Cabang, Kantor Cabang Pembantu, BRI Unit).
- e. Melengkapi fotokopi bukti kepemilikan rekening BANK BRI baik buku tabungan maupun rekening koran.
- f. Melengkapi dokumen dan mengisi formulir pengajuan Agen BRILink serta perjanjian kerjasama BRILink.<sup>19</sup>

### 3. Penerapan BRRILink

---

<sup>19</sup> <https://promo.bri.co.id/main/promo/detail/CaraMenjadiAgenBrilink>



Penerapan adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dalam mencapai sebuah tujuan.

Penerapan Menurut J.S Badudu dan Sutan Mohammad Zain, penerapan adalah hal, cara atau hasil. Adapun menurut Lukman Ali, penerapan adalah mempraktekkan, memasang. Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa penerapan merupakan sebuah tindakan yang dilakukan baik secara individu maupun kelompok dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan.<sup>20</sup>

BRILink merupakan terobosan yang dilakukan oleh bank BRI yang dapat mengedukasi masyarakat Indonesia mengenai pengelolaan keuangan melalui pemanfaatan pproduk dan layanan perbankan. BRI menyediakan layanan ini hingga ke pelosok desa dan wilayah perbatasan.

#### 4. Efektivitas

##### a. Pengertian Efektivitas

Efektivitas mengacu pada dua kepentingan yaitu baik secara teoritis maupun secara praktis, artinya adanya ketelitian yang bersifat komprehensif dan mendalam dari efisiensi serta kebaikan-kebaikan untuk memperoleh masukan tentang produktifitas. Efektivitas merupakan keadaan yang berpengaruh terhadap suatu hal yang berkesan, kemanjuran, keberhasilan usaha, tindakan ataupun hal yang berlakunya.

---

<sup>20</sup> <http://repository.uinsu.ac.id/4667/6/BAB%20II.pdf>

Hal tersebut juga sejalan dengan pendapat yang dikemukakan Sedarmayanti dalam bukunya yang berjudul Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja mengenai pengertian efektivitas yaitu: “Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat dicapai. Pengertian efektivitas ini lebih berorientasi kepada keluaran sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama. Apabila efisiensi dikaitkan dengan efektivitas maka walaupun terjadi peningkatan efektivitas belum tentu efisiensi meningkat” (Sedarmayanti, 2009: 59).

Pengertian efektivitas menurut Supriyono dalam bukunya yang berjudul Sistem Pengendalian Manajemen mengatakan bahwa : ”Efektivitas merupakan hubungan antara keluaran suatu pusat tanggung jawab dengan sasaran yang mesti dicapai, semakin besar kontribusi daripada keluaran yang dihasilkan terhadap nilai pencapaian sasaran tersebut, maka dapat dikatakan efektif pula unit tersebut ” (Supriyono, 2000: 29).

Menurut Yamit dalam bukunya Manajemen Produksi dan Operasi, efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh tujuan tercapai, baik secara kualitas maupun waktu, orientasinya pada keluaran yang dihasilkan” (Yamit, 2003:14). Berdasarkan pengertian tersebut, dapat dijelaskan bahwa efektivitas seringkali berarti kuantitas atau kualitas (keluaran) dari barang dan jasa. Efektivitas adalah ciri yang baik dalam suatu organisasi, dapat dilihat dari tingkat keberhasilan organisasi yang relatif seperti tercapainya suatu tujuan organisasi. Kegiatan yang dinilai efektif apabila output yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan. Pengertian efektivitas

informasi menurut Mc Leod yang dikutip oleh Azhar Susanto dalam bukunya yang berjudul Sistem Informasi Manajemen mengatakan bahwa : “Efektivitas artinya informasi harus sesuai dengan kebutuhan pemakai dalam mendukung suatu proses bisnis, termasuk di dalamnya informasi tersebut harus disajikan dalam waktu yang tepat, format yang tepat sehingga dapat dipahami, konsisten dengan format sebelumnya, isinya sesuai dengan kebutuhan saat ini dan lengkap atau sesuai dengan kebutuhan dan ketentuan” (Mc Leod dalam Susanto, 2007:41).<sup>21</sup>

#### b. Ukuran Efektivitas

Mengukur efektivitas suatu program kegiatan bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Bila dipandang dari sudut produktivitas, maka seorang manajer produksi memberikan pemahaman bahwa efektivitas berarti kualitas dan kuantitas (output) barang dan jasa. Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, yaitu:

---

<sup>21</sup> <https://elib.unikom.ac.id/files/disk1/543/jbptunikompp-gdl-marniepu-rn-27105-6-13.bab-i.pdf> h. 46-48

- 1) Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
- 2) Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
- 3) Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuantujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
- 4) Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.
- 5) Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
- 6) Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.
- 7) Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya.

- 8) Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.<sup>22</sup>

## 5. Peningkatan Pelayanan

### a. Pengertian peningkatan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti kata peningkatan adalah proses, cara, perbuatan meningkatkan (usaha, kegiatan, dan sebagainya).<sup>23</sup>

Menurut seorang ahli bernama Adi S, (2003: 67) peningkatan berasal dari kata tingkat. Yang berarti lapis atau lapisan dari sesuatu yang kemudian membentuk susunan. Tingkat juga dapat berarti pangkat, taraf, dan kelas. Sedangkan peningkatan berarti kemajuan. Secara umum, peningkatan merupakan upaya untuk menambah derajat, tingkat, dan kualitas maupun kuantitas. Peningkatan juga dapat berarti penambahan keterampilan dan kemampuan agar menjadi lebih baik. Selain itu, peningkatan juga berarti pencapaian dalam proses, ukuran, sifat, hubungan dan sebagainya.<sup>24</sup>

### b. Pengertian Pelayanan

Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada

<sup>22</sup> Putri Apriyanti, *Efektivitas Pemberdayaan Ekonomi Pesantren Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Pondok Pesantren Terpadu Ushuluddin Belambangan Penengahan Lampung Selatan)*, Skripsi Universitas Islam Raden Intan Lampung, 2017, h. 19-20

<sup>23</sup> <https://kbbi.lektur.id/peningkatan>

<sup>24</sup> <https://sc.syekhnurjati.ac.id/esscamp/risetmhs/BAB259440849.pdf>

dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.<sup>25</sup>

Selanjutnya Sinambela (2008) mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan.

Pengertian pelayanan menurut Zein (2009) adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik.

Sedangkan definisi pelayanan menurut Mahmoedin (2010) adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal - hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

---

<sup>25</sup> Shandy Widjoyo Putro et al., *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya*, (Jurnal manajemen Pemasaran, Vol. 2, No. 1, 2014), h.2

Berdasarkan pengertian - pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain, dalam hal ini, kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka.<sup>26</sup>

### c. Unsur-unsur pelayanan

Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut A.S. Moenir (1995:8), unsur-unsur tersebut antara lain :

- 1) Sistem, Prosedur dan Metode Yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi , prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- 2) Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur; dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
- 3) Sarana dan prasarana Dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.

---

<sup>26</sup> Venny Kuspriyanti, *Analisis Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Asuransi Multi Artha Guna, TBK Cabang Yogyakarta*, Skripsi Universitas Mercu Buana, 2017, h.12-13

4) Masyarakat sebagai pelanggan Dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.<sup>27</sup>

#### d. Pelayanan dalam perspektif islam

Di dalam memberikan pelayanan kepada konsumen setiap pihak harus bekerja secara profesional dan terampil. Sifat professional dan terampil ini digambarkan dalam al-Quran surat Al-Isra ayat 84 yang berbunyi:

قُلْ كُلٌّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ فَرُبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا

Terjemahnya: “Katakanlah: Masing-masing bekerja menurut bentuknya (bakatnya), Tuhanmu lebih mengetahui orang yang mendapat jalan yang terlebih baik”. (QS. al-Isra: 84)<sup>28</sup>

Pada ayat di atas dikemukakan bahwa setiap orang yang beriman dan berbuat sesuai kemampuannya. Artinya, seseorang harus bekerja dengan penuh ketekunan dan mencurahkan seluruh keahliannya. Jika seseorang bekerja sesuai dengan kemampuannya maka akan melahirkan hal-hal yang optimal. Melayani dengan sepenuh hati, tidak mengabaikan perintah serta aturan-aturan yang telah ditetapkan Allah SWT merupakan pelayanan yang Islami (Fadla, 2016).

Menurut ensiklopedi Islam, pelayanan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syari'ah. Agar suatu pelayanan yang ada

<sup>27</sup> Otong Oop Pahrudin, *Kualitas Pelayanan Kenaikan Pangkat di Korwil Lengongkulon*, Tesis Universitas Subang, 2019, h. 5-6

<sup>28</sup> Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Surabaya: Duta Ilmu), h. 262



di perusahaan jasa harus lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran Islam. Dimana Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang merasakan kepuasan secara maksimum (Muhammad, 2013). Adapun konsep pelayanan dalam Islam adalah sebagai berikut (Fadla, 2016):

- 1) Prinsip Tolong Menolong (*Ta'awun*). Qutub (1992) mengemukakan bahwa memberikan pelayanan terbaik terhadap sesama umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya.
- 2) Prinsip Memberi Kemudahan (*At-Taysir*). Menyadari tabiat manusia yang tidak menyukai beban yang membatasi kemerdekaannya, maka Allah swt menurunkan syari'at islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang dibebankan pada manusia dapat dengan mudah dilaksanakan serta dapat menghilangkan kesulitan dan kesempitan adalah menghilangkan hal-hal yang menyulitkan (*masyaqah*) masyarakat yang berlebih-lebihan, dan dapat menghabiskan daya manusia dalam melaksanakannya (Khatimah, 2011). Meskipun demikian tidaklah berarti bahwa syariah islam menghilangkan sama sekali kesulitan yang mungkin di alami oleh manusia dalam kehidupannya. Hanya saja diharapkan ketentuan yang terdapat dalam syariat islam dapat mengurangi kesulitan bagi manusia
- 3) Prinsip Persamaan (*Musawah*). Manusia semuanya adalah sama, dari asal kejadian yang sama yaitu dari tanah dan dari diri yang satu yakni Adam yang diciptakan dari tanah. Karena itu tidak ada kelebihan individu satu dengan yang

lainnya, karena asal-usul semua manusia adalah sama. Dalam Islam hanya dikenal 2 golongan manusia, yaitu: 1). Mereka yang berbuat bagus, bertaqwa dan mulia disisi Allah. 2). Orang-orang durhaka (Fajir), celaka dan hina disisi Allah (Fadla, 2016).

- 4) Prinsip Saling Mencintai (*Muhabbah*). Rasa saling mencintai yaitu mencintai saudara sendiri seperti mencintai diri sendiri, dimana seorang karyawan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan memperlakukan pelanggan itu dengan baik seperti memperlakukan dirinya sendiri.
- 5) Prinsip Lemah Lembut (*Al-Layin*). Sebagaimana sebuah hadist yang diriwayatkan Muslim dari Jabir bin Abdullah bahwa Nabi bersabda: “Barang siapa yang tidak memiliki sifat lembut, maka tidak akan pernah mendapatkan kebaikan” (Al-Badr, 2014).
- 6) Prinsip Kekeluargaan (*Ukhuwah*). Ukhuwah yang secara jelas dinyatakan dalam al-Qur’an adalah persaudaraan seagama dan persaudaraan yang jalinannya bukan karena agama.<sup>29</sup>

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa peningkatan pelayanan upaya atau proses meningkatkan atau memajukan suatu system atau prosedur tertentu dalam rangka memenuhi harapan atau keinginan individu dengan tingkat persepsi mereka.

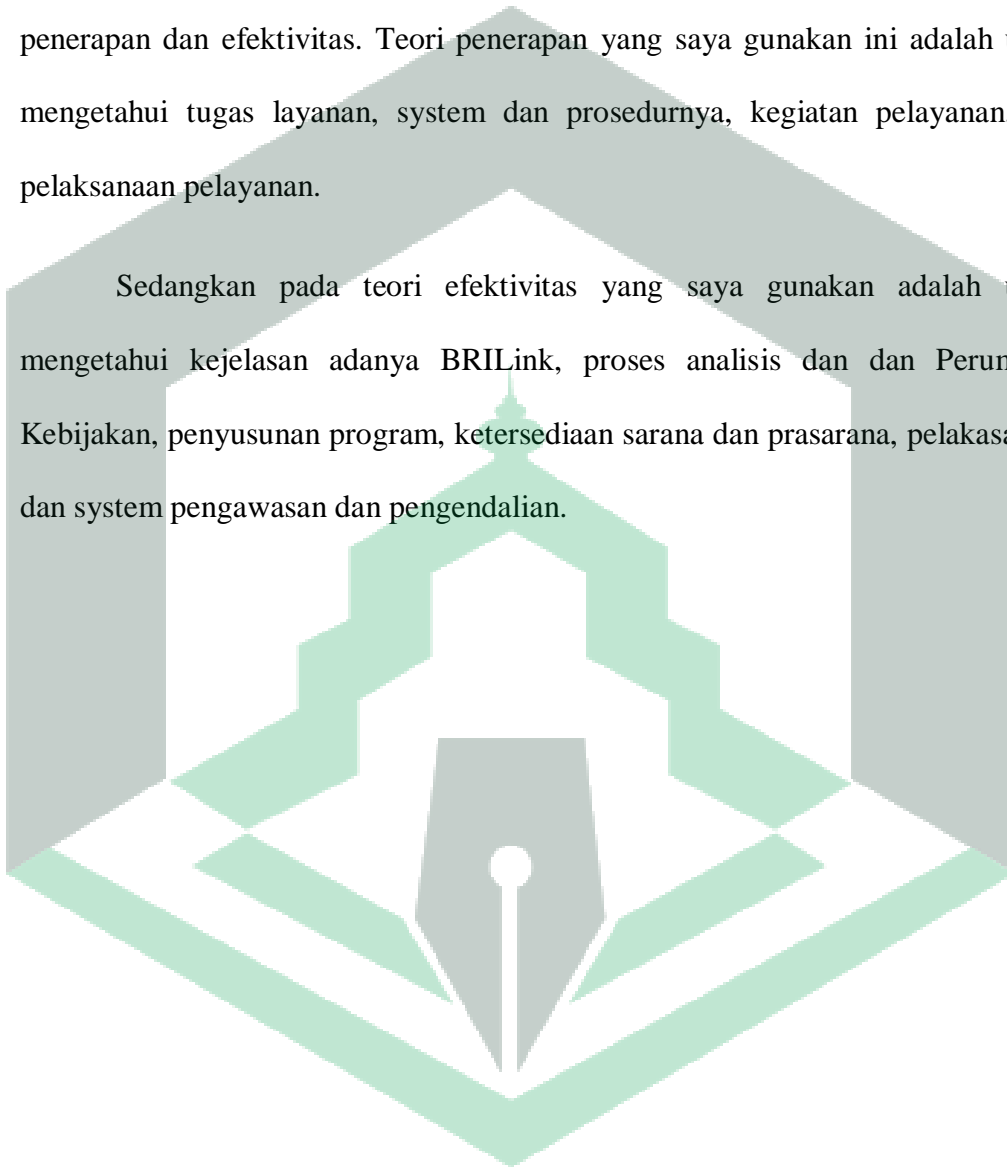
---

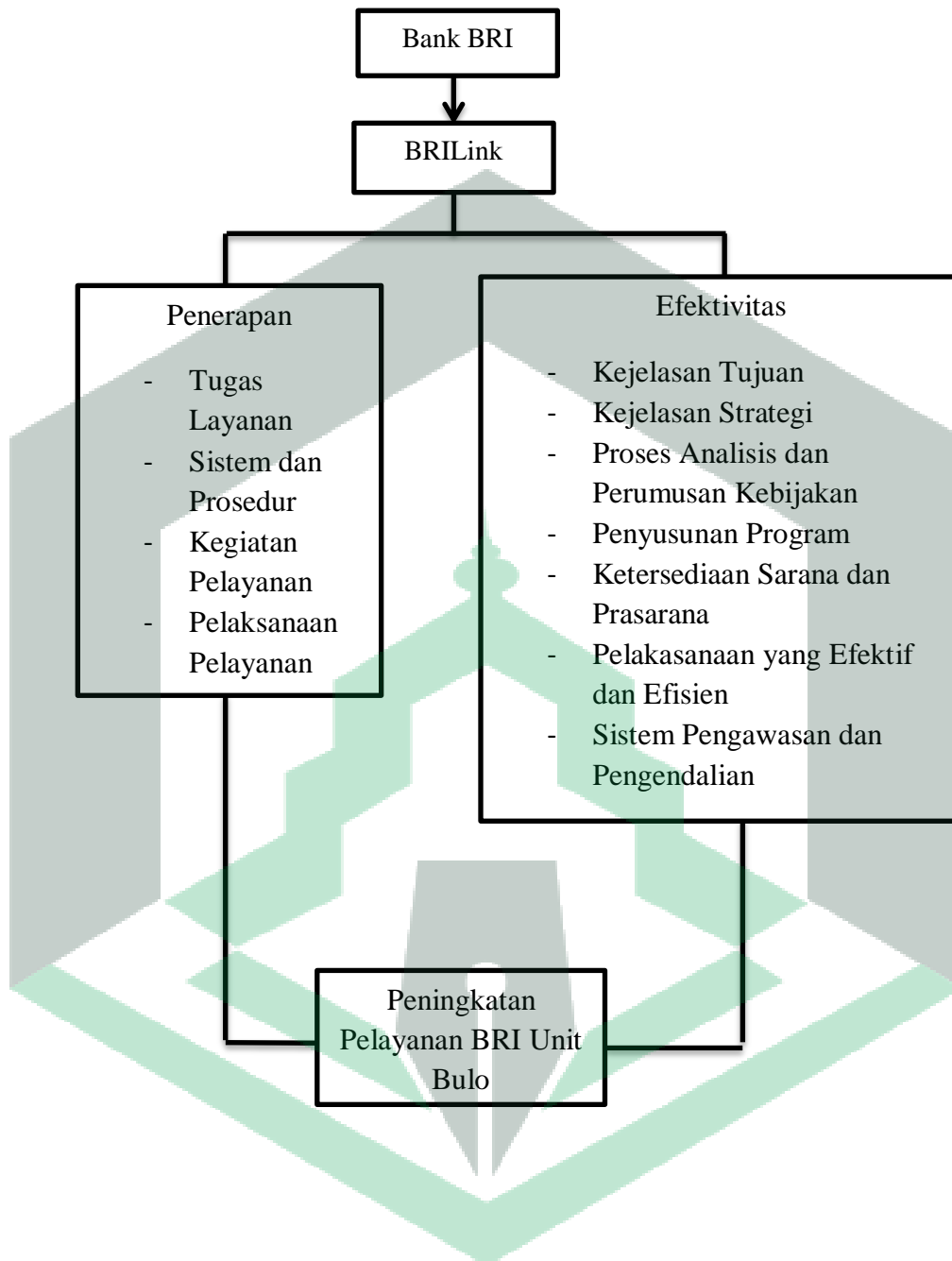
<sup>29</sup> Nurhadi, *Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah*, (Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol 2, No. 2, 2020), h. 138

## B. Kerangka Pikir

Objek utama dalam penelitian ini adalah salah satu produk pelayanan yang dimiliki oleh bank BRI yaitu BRILink. Penelitian ini menggunakan 2 teori yaitu penerapan dan efektivitas. Teori penerapan yang saya gunakan ini adalah untuk mengetahui tugas layanan, system dan prosedurnya, kegiatan pelayanan, dan pelaksanaan pelayanan.

Sedangkan pada teori efektivitas yang saya gunakan adalah untuk mengetahui kejelasan adanya BRILink, proses analisis dan dan Perumusan Kebijakan, penyusunan program, ketersediaan sarana dan prasarana, pelaksanaan dan system pengawasan dan pengendalian.





Gambar 1.1 kerangka pikir penelitian

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini menggunakan penelitian lapangan yaitu penelitian yang langsung mengambil data-data primer dilapangan. Penelitian lapangan biasa dilakukan untuk memutuskan ke arah mana penelitian berdasarkan konteks Penelitian lapangan biasa diadakan di luar ruangan.<sup>30</sup>

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Metode ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang suatu kelompok atau golongan tertentu mengenai efektivitas agen BRILink dalam peningkatan pelayanan di BRI Unit Bulo, Kec.Walenrang, Kab. Luwu yang dilakukan dengan studi literature dalam rangka mendapatkan informasi dari sumber primer serta mengidentifikasi adanya faktor-faktor yang digunakan untuk landasan pengambilan keputusan jangka panjang mengenai kebijakan tersebut. Peneliti menganggap bahwa metode penelitian ini dapat menjawab pokok permasalahan dalam penelitian ini.

#### **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Bank BRI Unit Bulo, Kecamatan Walenrang, Kabupaten Luwu.

---

<sup>30</sup> [https://id.wikipedia.org/wiki/Penelitian\\_lapangan](https://id.wikipedia.org/wiki/Penelitian_lapangan)

### C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam skripsi ini adalah bagaimana implementasi penerapan agen BRILink dan bagaimana dan bagaimana efektivitas penggunaan agen BRILink di BRI Unit Bulu Kecamatan Walenrang Kabupaten Luwu.

### D. Daftar Istilah

No	Istilah	Definisi
1.	Bank	sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya.
2.	Agen	Agen adalah perusahaan perdagangan nasional yang bertindak sebagai perantara untuk dan atas nama principal berdasarkan perjanjian untuk melakukan pemasaran tanpa melakukan pemindahan hak fisik atas barang dan/atau jasa yang dimiliki atau dikuasai oleh principal yang menunjuknya.
3.	BRILink	Agen BRILink merupakan perluasan layanan BRI dimana BRI menjalin kerjasama dengan nasabah BRI sebagai Agen yang dapat melayani transaksi perbankan bagi masyarakat secara real time online menggunakan fitur EDC miniATM BRI dengan konsep sharing fee.

4.	Efektivitas	Efektivitas merupakan keadaan yang berpengaruh terhadap suatu hal yang berkesan, kemanjuran, keberhasilan usaha, tindakan ataupun hal yang berlakunya.
5.	Peningkatan Pelayanan	peningkatan pelayanan upaya atau proses meningkatkan atau memajukan suatu system atau prosedur tertentu dalam rangka memenuhi harapan atau keinginan individu dengan tingkat persepsi mereka.

Tabel 1.1 Daftar Istilah

### **E. Subjek/Informan Penelitian**

Data dari penelitian ini dikumpulkan dari subjek atau informasi yang berkompoten yang ditentukan dengan cara sengaja (purposif) sejalan dengan karakteristik subjek yang dikehendaki dalam fokus dan atau tujuan penelitian itu sendiri.<sup>31</sup> Adapun subjek utama dari penelitian ini adalah Petugas Agen BRILink (PAB) yang ada di Kec. Walenrang.

<sup>31</sup> Nursapia Harahap, *Penelitian Kualitatif*, (Cet.1; Medan: Wal Ashri Publishing, 2020), h.79

## F. Sumber Data

Jika dilihat dari jenisnya, maka kita dapat membedakan data kualitatif sebagai data primer dan data sekunder (Sarwono, 2006:209):

### 1. Data primer

Data ini berupa teks hasil wawancara dan diperoleh melalui wawancara dan diperoleh melalui wawancara dengan informan yang sedang dijadikan sampel dalam penelitiannya. Data dapat direkam atau dicatat oleh peneliti. Adapun data primer dari penelitian ini adalah dari hasil wawancara dengan petugas agen brilink (PAB), Pimpinan dan karyawan yang juga mengetahui tentang program BRILink, 5 agen BRILink dan beberapa orang nasabah.

### 2. Data sekunder

Data sekunder berupa data-data yang sudah tersedia dan dapat diperoleh oleh peneliti dengan membaca, melihat atau mendengarkan. Data ini biasanya berasal dari data primer yang sudah diolah oleh peneliti sebelumnya.<sup>32</sup> Adapun data sekunder dari penelitian ini adalah berasal dari dokumen resmi BRI Unit Bulo atau data yang dipegang langsung oleh petugas Agen BRILink, jurnal, buku, artikel, dan skripsi yang memiliki keterkaitan pada permasalahan yang akan diteliti.

---

<sup>32</sup> Adhi Kusumastuti dan Ahmad Mustamil Khairon, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Semarang: Lembaga pendidikan Sukarno Pressindo (LPSP), 2019), h. 34



## G. Teknik Pengumpulan Data

### 1. Observasi

Observasi ialah pengamatan dengan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti (Usman dan Purnomo, 2004)

Sedangkan Riyanto (2001) menyatakan bahwa observasi merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan terhadap obyek penelitian. Observasi dapat dilaksanakan secara langsung maupun tidak langsung.

Dari pendapat di atas penulis dapat menarik simpulan bahwa observasi adalah suatu teknik atau cara mengumpulkan data yang sistematis terhadap obyek penelitian baik secara langsung maupun tidak langsung.<sup>33</sup> Oleh karena itu melakukan observasi secara langsung di BRI Unit Bulo, Kecamatan Walenrang, Kabupaten Luwu.

### 2. Wawancara

Wawancara ialah tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung atau percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interview*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Maksud mengadakan wawancara seperti ditegaskan oleh Lincoln dan Guba (1988), antara lain: men`konstruksi mengenai orang, kejadian, kegiatan,

---

<sup>33</sup>Hardani et al., *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, (Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu, 2020), h. 123-125

organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, kepedulian dan lain-lain.<sup>34</sup> Oleh karena itu peneliti melakukan wawancara dengan petugas agen brilink (PAB), Pimpinan dan karyawan yang juga mengetahui tentang program BRILink, 5 Agen BRILink, dan beberapa orang nasabah.

### 3. Dokumentasi

Metode dokumentasi berarti cara mengumpulkan data dengan mencatat data-data yang sudah ada. Metode ini lebih mudah dibandingkan dengan metode pengumpulan data yang lain.

Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi ialah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen.<sup>35</sup> Oleh karena itu teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah pencatatan, perekam dan kamera selama melangsungkan penelitian.

### H. Teknik Analisis Data

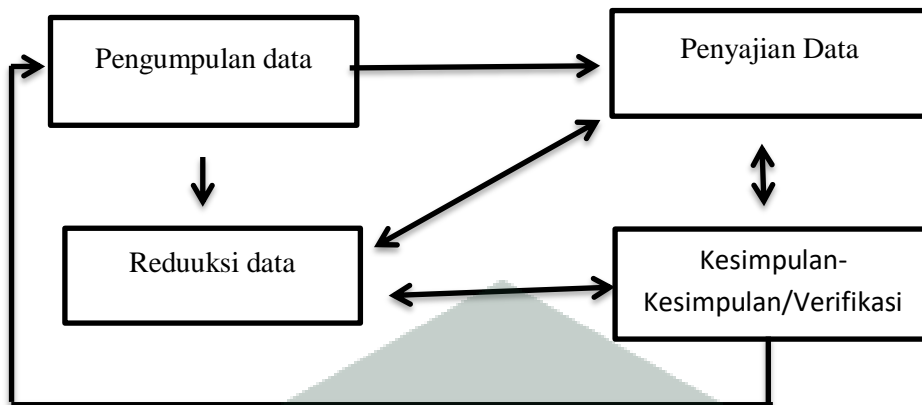
Setelah data lapangan diperoleh maka langkah selanjutnya adalah analisis data. Dalam penelitian kualitatif ada beberapa langkah yang dilakukan dalam menganalisis data ; Salah satu model analisis data menurut Miles dan Huberman.

Menurut Miles dan Huberman ada beberapa langkah yang dilakukan untuk menganalisis data kualitatif yaitu:

---

<sup>34</sup>Ibid, h. 137-138

<sup>35</sup> Ibid, h. 149



Gambar 1.2 Proses Analisis Data Kualitatif Interaktif

### 1. Reduksi data

Setelah data primer dan sekunder terkumpul dilakukan dengan memilah data, membuat tema-tema, mengkatagorikan, memfokuskan data sesuai bidangnya, membuang, menyusun data dalam suatu cara dan membuat rangkuman-rangkuman dalam satuan analisis, setelah itu baru pemeriksaan data kembali dan mengelompokannya sesuai dengan masalah yang diteliti. Setelah direduksi maka data yang sesuai dengan tujuan penelitian dideskripsikan dalam bentuk kalimat sehingga diperoleh gambaran yang utuh tentang masalah penelitian.

### 2. Display data (penyajian data).

Bentuk analisis ini dilakukan dengan menyajikan data dalam bentuk narasi, di mana peneliti menggambarkan hasil temuan data dalam bentuk uraian kalimat bagan, hubungan antar kategori yang sudah berurutan dan sistematis.

### 3. Penarikan kesimpulan.

Meskipun pada reduksi data kesimpulan sudah digambarkan, itu sifatnya belum permanen, masih ada kemungkinan terjadi tambahan dan pengurangan. Maka pada tahap ini kesimpulan sudah ditemukan sesuai dengan bukti-bukti data yang diperoleh di lapangan secara akurat dan faktual.<sup>36</sup>

#### I. Teknik Kabsahan Data

Teknik yang digunakan untuk memeriksa kebasahan data adalah triangulasi data. Triangulasi merupakan teknik pembangkitan atau pengumpulan data dari tiga sudut yang berbeda. Dalam hal ini, peneliti tidak hanya menggunakan satu teknik pembangkitan saja tetapi menggabungkan tiga jenis teknik ke dalamnya. Triangulasi data berarti menggunakan teknik wawancara, pengamatan, dan dokumentasi. Triangulasi merupakan metode yang digunakan oleh peneliti untuk mengecek dan meningkatkan validitas penelitian dengan menganalisis pertanyaan penelitian dari berbagai perspektif.

Triangulasi sumber ada ada tiga jenis yaitu:

##### a. Triangulasi sumber

Cara meningkatkan kepercayaan penelitian adalah dengan mencari data dari sumber yang beragam yang memiliki keterkaitan antara satu dengan yang lain. Peneliti perlu melakukan eksplorasi untuk mengecek kebenaran data dari beragam sumber. Dalam penelitian peningkatan agen BRILink maka

---

<sup>36</sup> Nursapia Harahap, *Penelitian Kualitatif*, (Cet.1; Medan: Wal Ashri Publishing, 2020), h.69-71

peneliti dapat menggali data dari Petugas Agen BRILink (PAB), pegawai atau karyawan lainnya di BRI Unit Bulu yang JUga mengetahui mengenai BRILink, serta petugas agen BRILink

#### b. Triangulasi teknik

Triangulasi teknik adalah penggunaan beragam teknik pengungkapan data yang dilakukan kepada sumber data. Menguji ungkapan data yang dilakukan kepada sumber data. Menguji kredibilitas data dengan cara triangulasi teknik yaitu mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Triangulasi teknik ini dapat dilakukan dengan menggabungkan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi.

#### c. Triangulasi waktu

Peneliti dapat mengecek konsistensi, kedalaman dan ketepatan atau kebenaran suatu data dengan melakukan triangulasi waktu. Menguji kredibilitas data dengan triangulasi waktu dilakukan dengan cara mengumpulkan data pada waktu yang berbeda. Peneliti yang melakukan wawancara di sore hari dapat dilakukan berulang-ulang di pagi hari dan mengeceknya di siang hari, atau sebaliknya.<sup>37</sup>

---

<sup>37</sup> Helaluddin dan Hengki Wijaya, "Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori dan Praktik", (Cet 1: Makassar, 2019), h. 94-96

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Data**

##### **1. Sejarah BRI**

Bank Rakyat Indonesia (BRI), adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Wiraatmaja pada tanggal 16 Desember 1895.

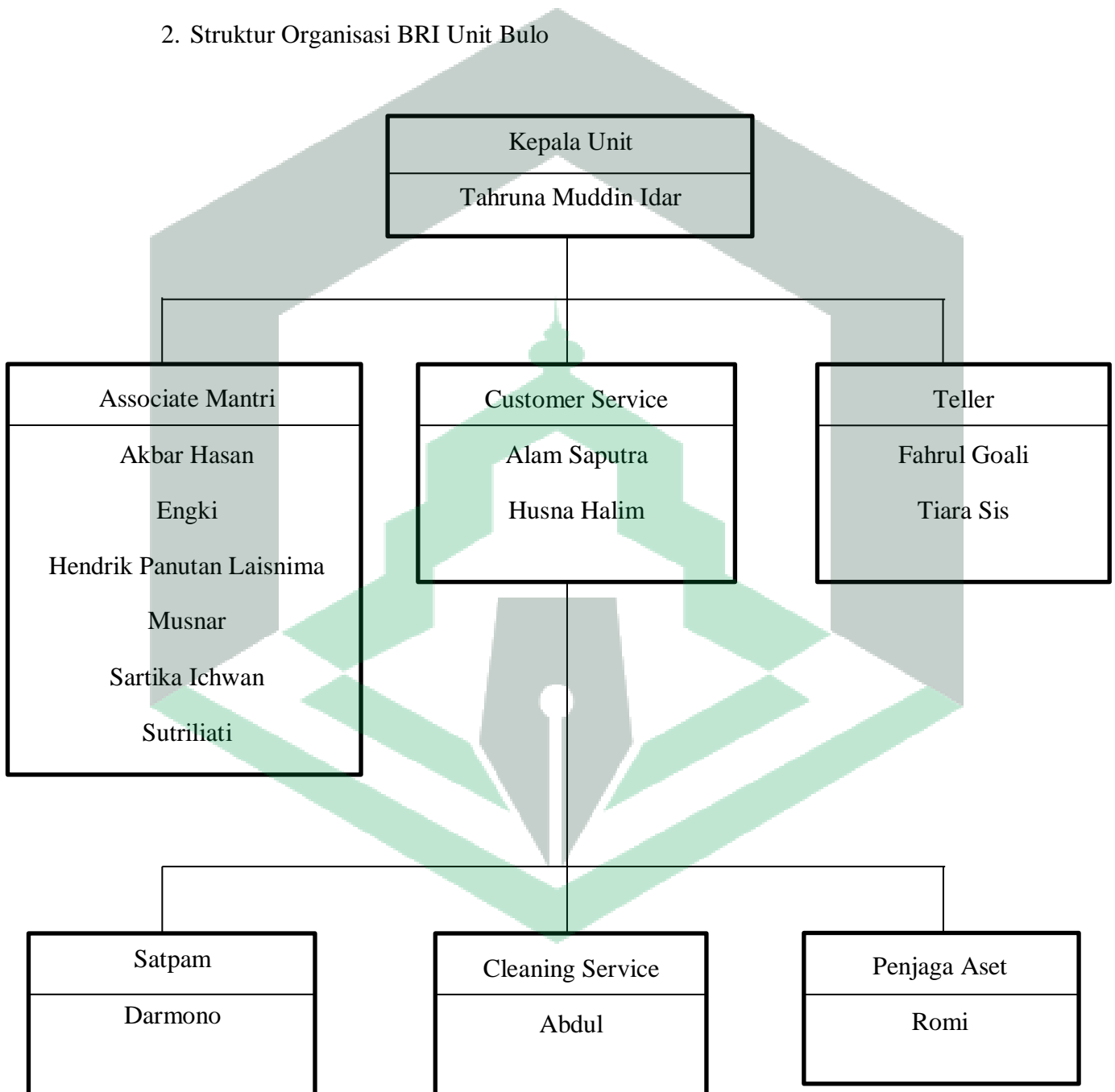
Pada periode setelah kemerdekaan Republik Indonesia, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 Tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai bank pemerintah pertama di Republik Indonesia. Dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan mulai aktif kembali setelah perjanjian renville pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat.

Pada tahun 1960 melalui PERPU No. 41 Tahun 1960 dibentuklah Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan Nederlandsche Maats.

Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang No. 72 Tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 Tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas. Kepemilikan BRI saat itu masih 100% di tangan Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, pemerintah Indonesia memutuskan untuk

menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan public dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, yang masih digunakan hingga saat ini.

## 2. Struktur Organisasi BRI Unit Bulu



### 3. Visi dan Misi BRI

#### a. Visi BRI

Menjadi the most valuable banking in southeast Asia and champion of financial inclusion

#### b. Misi BRI

Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dan mengutamakan pelayanan kepada segmen mikro, kecil, dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.<sup>38</sup>

### **B. Hasil Penelitian**

Berdasarkan beberapa rumusan masalah yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, maka hasil dari penelitian ini adalah memberikan jawaban terhadap rumusan masalah.

#### **1. Implementasi Penerapan Penggunaan BRILink**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), agen adalah orang atau perusahaan perantara yang mengusahakan penjualan bagi perusahaan lain atas nama perwakilan.

Agen BRILink merupakan perluasan layanan BRI dimana BRI menjalin kerjasama dengan nasabah BRI sebagai Agen yang dapat melayani transaksi

---

<sup>38</sup> <https://bri.co.id/info-perusahaan>



perbankan bagi masyarakat secara real time online menggunakan fitur EDC miniATM BRI dengan konsep sharing fee.

#### a. Pelaksanaan dan Kegiatan pelayanan

Melalui wawancara yang penulis lakukan dengan agen BRILink Toko Fian:

“Pelayanan yang ada di BRILink itu tarik tunai, setor tunai, pembayaran, transfer sesama BRI, transfer antar bank dan pembelian pulsa, itu yang saya layani. Jadi hampir sama saja dengan pelayanan yang ada di BRI. Dalam satu bulan biasanya saya biasanya bisa mencapai 1300 sampai 1500 transaksi”.<sup>39</sup>

Melalui hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis dengan agen BRILink Toko Fian diperoleh bahwa pelayanan yang ada di BRILink itu ada tarik tunai, setor tunai, pembayaran, transfer sesama BRI, transfer antar bank, dan pembelian pulsa, dimana pelayanannya hampir sama dengan yang ada di BRI hanya saja kalau di BRILink itu ada biaya administrasinya. Hasil wawancara serupa juga diperoleh dari agen BRILink Ais Cell:

“Jenis pelayanan yang saya layani itu transfer, tarik tunai, setoran pinjaman dan setoran ke rekening pribadi, pembayaran bpjs, pembelian pulsa dan kuota data. Pelayanan yang ada disini itu hampir sama dengan yang ada di bank tapi kalau di BRILink itu dikenakan biaya setiap satu kali transaksi sesuai berapa jumlah transaksinya. Setiap bulan saya bisa mencapai 800 sampai 1000 transaksi”.<sup>40</sup>

Melalui wawancara yang telah penulis lakukan dengan agen BRILink Ais Cell diperoleh bahwa jenis pelayanan yang dilayaninya yaitu transfer, setoran pinjaman (kredit) dan setoran ke rekening pribadi (simpanan), pembayaran bpjs,

<sup>39</sup> Mina Dampang, “Wawancara Agen BRILink Toko Fian”, (Bulo, 07 Oktober 2022)

<sup>40</sup> Sarlina, S.H, “Wawancara Agen BRILink Ais Cell”, (Pongko, 10 Oktober 2022)

pembelian pulsa dan kuota data. BRILink ini untuk mempermudah pegawai bank sebenarnya supaya antrian di bank itu tidak terlalu panjang dimana pelayanannya hampir sama saja dengan yang ada di bank, akan tetapi di BRILink biasanya di kenakan biaya administrasi pada saat transaksi sesuai dengan berapa jumlah transaksinya . Hasil wawancara serupa juga diperoleh dari Agen BRILink Fhariz Cell:

“Yang saya bisa layani disini itu setor tunai, tarik tunai, transfer, bayar cicilan, dan masih banyak lagi kecuali pembuatan rekening dan ATM karena itu harus di BRI Unit atau cabang.”<sup>41</sup>

Melalui wawancara yang telah dilakukan oleh penulis dengan agen BRILink Fhariz Cell bahwa yang bisa dilayani sebagai agen BRILink itu setor tunai, tarik tunai, transfer, bayar cicilan dan masih banyak lagi kecuali pembuatan rekening dan ATM karena itu hanya bisa dilakukan di BRI Unit atau cabang. Pada dasarnya pelayanan di BRILink hampir sama dengan yang ada di BRI.

## 2. Kegiatan Pelayanan

Melalui hasil wawancara yang dilakukan dengan agen BRILink Toko Fian:

“Kegiatan pelayanannya BRILink hampir sama saja dengan yang ada di BRI. Kami selaku agen BRILink di berikan fasilitas Mesin EDC dan kertas (struk) untuk melakukan transaksi, biasanya juga ada spanduk. Hanya saja kalau di BRILink itu ada biaya administrasinya. Setiap bulan saya biasanya mencapai 1300 sampai 1500 transaksi”<sup>42</sup>

<sup>41</sup> Muhammad Husain Landung, “Wawancara Agen BRILink Fhhariz Cell”, (Batusitanduk, 10 Oktober 2022)

<sup>42</sup> Mina Dampang, “Wawancara Agen BRILink”, (Bulo, 07 Oktober 2022)

Melalui wawancara yang telah dilakukan penulis dengan agen BRILink Toko Fian dapat diperoleh bahwa kegiatan pelayanan BRILink hampir sama dengan yang ada di BRI. Agen BRILink Toko Fian difasilitasi Mesin EDC, kertas struk dan spanduk. Tetapi transaksi di BRILink menggunakan biaya administrasi. Biasanya transaksi di agen BRILink Toko Fian mencapai 1300 sampai 1500 transaksi perbulan. Hasil wawancara serupa juga diperoleh dari agen BRILink Ais Cell :

“Pelayanannya sama, BRILink ini untuk memudahkan nasabah dan pegawai bank sebenarnya supaya tidak panjang antrian di bank. Saya difasilitasi EDC biasanya ada kertas juga (struk) tapi akhir-akhir ini saya pesan sendiri dari Makassar dan juga ada spanduk. Tapi, kalau di BRILink ada biayanya sesuai berapa jumlah transaksinya. Kalau saya biasa capai 800 sampai 1000 transaksi perbulannya.”<sup>43</sup>

Melalui wawancara yang telah dilakukan oleh penulis dengan agen BRILink Ais Cell dapat diperoleh bahwa BRILink ini untuk mempermudah pegawai bank sebenarnya supaya antrian di bank itu tidak terlalu panjang dimana pelayanannya hampir sama saja dengan yang ada di bank. Agen BRILink Ais difasilitasi Mesin EDC, kertas struk dan spanduk, akan tetapi di BRILink biasanya dikenakan biaya administrasi pada saat transaksi sesuai dengan berapa jumlah transaksinya. Biasanya jumlah transaksi di agen BRILink Ais Cell mencapai 800-1000 transaksi perbulan. Hasil wawancara serupa juga diperoleh dari agen BRILink Fhariz Cell:

“Yah pada dasarnya layanan yang ada BRILink itu sama saja dengan yang ada di BRI, fasilitas yang diberikan itu mesin gesek tetapi mesinnya hanya bersifat pinjaman, kertas dan spanduk BRILink hanya saja kalau di Link

---

<sup>43</sup> Sarlina, S.H., “Wawancara Agen BRILink”, (Pongko, 10 Oktober 2022)

ada biayanya. Karena usaha saya masih tergolong baru jadi saya hanya mencapai 500-700 transaksi biasanya dalam satu bulan.”<sup>44</sup>

Melalui wawancara yang telah dilakukan oleh penulis dengan Agen BRILink Fhariz Cell dapat diperoleh bahwa pelayanan yang ada di BRILink hamper sama dengan yang ada di BRI. Agen BRILink Jasri Cell difasilitasi mesin EDC, kertas struk dan spanduk.

Jadi kesimpulannya semua agen mendapatkan fasilitas yang sama.

### 3. Keunggulan menjadi Agen BRILink

Melalui wawancara yang telah dilakukan Penulis dengan Agen BRILink Toko Fian:

“Keunggulan jadi agen itu banyak, setiap transaksi saya mendapat keuntungan dan jam kerjanya tidak terikat”.<sup>45</sup>

Melalui wawancara yang telah dilakukan oleh penulis dengan agen BRILink Toko Fian diperoleh bahwa keunggulan jadi agen BRILink yaitu mendapat sharing fee dan jam kerjanya tidak terikat. Hasil wawancara serupa juga diperoleh dari BRILink Ais Cell:

“Keunggulannya itu yah bisa membantu menambah penghasilan suami, setiap hari ada yang didapat karena tiap hari selalu ada yang transaksi apalagi setiap hari pasar”.<sup>46</sup>

Melalui wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Agen BRILink Ais Ceell diperoleh bahwa keunggulan menjadi agen BRILink adalah bisa

<sup>44</sup> Muhammad Husain Landung, “Wawancara Agen BRILink”, (Batusitanduk, 10 Oktober 2022)

<sup>45</sup> Mina Dampang, “Wawancara Agen BRILink”, (Bulo, 07 Oktober 2022)

<sup>46</sup> Sarlina, S.H. “Wawancara Agen BRILink”, (Pongko, 10 Oktober 2022)

membantu menambah penghasilan karena setiap hari selalu ada yang melakukan transaksi. Hasil wawancara serupa juga diperoleh dari agen BRILink Fhariz Cell:

“Jadi agen itu banyak keuntungannya, sebenarnya juga bisa di bilang tanpa modal karena uang kita itu hanya terputar disitu malahan bertambah karena adanya biaya per transaksi dan kalau mau buka 24 jam sekaligus juga bisa, jadi tidak ada batasan.”<sup>47</sup>

Melalui wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Agen BRILink Fhariz Cell dapat diperoleh bahwa jadi agen BRILink memiliki banyak keunggulan seperti adanya sharing fee yang kompetitif dan jam kerjanya bebas tidak terikat.

Selain itu, penulis juga melakukan wawancara dengan beberapa orang nasabah BRI untuk mendapatkan informasi tambahan sebagai bukti pendukung.

Melalui wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan nasabah BRI Fadillah Fahma diperoleh hasil wawancara:

“Rumah saya lumayan jauh dari Unit Bulo, jadi saya lebih sering melakukan transaksi di BRILink terdekat daripada harus ke bank dan mengantri, kalau di BRILink langsung dilayani, dan biaya adminstrasinya juga murah.”<sup>48</sup>

Melalui hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan nasabah BRI Fadillah Fahma dapat diperoleh bahwa Nasabah tersebut lebih menyukai transaksi di agen BRILink karena lebih cepat dan tidak perlu antri seperti halnya di Unit BRI. Hasil wawancara serupa juga diperoleh dari nasabah BRI Harmila Fika Sari:

“Jarak rumah saya dari Unit BRI sangat jauh, makanya saya lebih suka transaksi di BRILink karena prosesnya lebih cepat dan praktis, daripada harus ke unit BRI yang lokasinya jauh, harus mengambil antrian dan mengantri, apalagi kalau antrian yang disediakan itu terbatas, jadi rugi

<sup>47</sup> Muhammad Husain Landung, “Wawancara Agen BRILink”, (Batusitanduk, 10 Oktober 2022)

<sup>48</sup> Fadiillah Fahma, “Wawancara Nasabah BRI Unit Bulo”, (Batusitanduk, 08 Oktober 2022)

perjalanan. Walaupun di agen BRILink menggunakan biaya administrasi tapi itu tidak memberatkan dan tidak sebanding dengan pelayanan yang didapatkan. Karena saya merasa puas mendapatkan pelayanan secara langsung”.<sup>49</sup>

Melalui wawancara yang dilakukan penulis dengan nasabah BRI diperoleh bahwa nasabah tersebut lebih menyukai transaksi di agen BRILink karena prosesnya cepat dan praktis dan biaya administrasi yang diberikan nasabah berbanding lurus dengan pelayanan yang diberikan dan nasabah merasa puas karena langsung terlayani. Hasil wawancara serupa juga diperoleh dari nasabah BRI Hj. Kasirang:

“Jarak rumah dari BRI Unit lumayan jauh, jadi kalau saya mau membayar uang gas ke agen LPG saya lebih memilih ke BRILink karena agen BRILink lebih dekat karena kalau harus ke unit lagi jadinya memakan waktu apalagi kalau agen LPG sudah mendesak lebih baik di Link. Biaya administrasinya juga terjangkau daripada harus ke unit lagi. apalagi uang bensin Rp. 13.0000, transaksi BRILink Rp. 5.000 yah lebih baik di BRILink”<sup>50</sup>

Melalui hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan nasabah BRI Hj Kasirang dapat diperoleh bahwa transaksi di agen BRILink lebih dekat dan efisien. Hasil wawancara serupa juga diperoleh dari nasabah BRI Aqsyah:

“Jarak rumah lumayan dekat dari Unit, tapi saya lebih suka bertransaksi di Link karena tidak perlu antri lagi, biayanya juga murah setiap transaksi”.<sup>51</sup>

Melalui hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan nasabah BRI Aqsyah dapat diperoleh bahwa nasabah yang jarak rumahnya dekat dengan unit lebih memilih transaksi di agen BRILink karena tanpa harus mengantri lagi dan biaya yang dikeluarkan terjangkau.

<sup>49</sup> Harmila Fika Sari, “Wawancara Nasabah BRI Unit Bulu”, (Lalong, 08 Oktober 2022)

<sup>50</sup> Hj. Kasirang, “Wawancara Nasabah BRI Unit Bulu”, (Barramamase, 11 Oktober 2022)

<sup>51</sup> Aqsyah, “Wawancara Nasabah BRI Unit Bulu”, (Bulo, 07 Oktober 2022)

Hasil wawancara serupa juga di hasilkan dari nabah BRI Sahabuddin:

“Jarak rumah lumayan jauh dari Unit, jadi saya lebih suka transaksi di BRILink apalagi kalau ada kebutuhan mendadak yang harus diipenuhi, saya lebih memilih tarik tunai di BRILink daripada di ATM. Selain jaraknya yang lumayan jauh, ATM juga biasanya kosong atau offline”.<sup>52</sup>

Melalui wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan nasabah BRI Sahabuddin dapat diperoleh bahwa agen BRILink sangat memudahkan nasabah dalam bertransaksi selain jarak jauh masalah teknis jga biasa dijumpai saat ingin transaksi di ATM.

#### **4. Efektivitas penggunaan BRILink**

Menurut Supriyono, efektivitas adalah hubungan antara keluaran suatu pusat tanggung jawab dengan sasaran yang mesti dicapai semakin besar kontribusi daripada keluaran terhadap nilai pencapaian tersebut maka dapat dikatakan efektif pula unit tersebut.<sup>53</sup>

Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan seberapa jauh target dapat tercapai. Pendapat tersebut menyatakan bahwa efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target yang telah ditetapkan sebelumnya oleh lembaga atau organisasi dapat dicapai. Hal tersebut sangat penting peranannya d dalam setiap lembaga atau organisasi dan berguna

<sup>52</sup> Sahabuddin, “Wawancara Nasabah BRI Unit Bulu”, (Baramamse, 11 Oktober 2022)

<sup>53</sup> Supriyono, Sistem Pengendalian Manajemen (Semarang: Universitas Diponegoro, 2000), h. 29

untuk melihat perkembangan dan kemajuan yang dicapai oleh suatu lembaga atau organisasi tersebut.<sup>54</sup>

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, yaitu:

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
3. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuantujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
4. Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.
5. Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.

---

<sup>54</sup> Serdamayanti, Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja, (Bandung: Mandar Maju 2006), h. 61



6. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.
7. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya.
8. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingatkan sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.<sup>55</sup>

#### a. Kejelasan Tujuan

Mengenai visi dan misi BRI, agen BRILink menjadi salah satu jalan alternative untuk mencapai visi dan misi tersebut. Adanya kerja sama antara nasabah dan BRI dalam bentuk agen BRILink adalah agar karyawan dapat tepat sasaran saat menjalankan tugasnya serta tujuan organisasi dapat tercapai.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Petugas Agen BRILink:

“BRILink ini kan menyediakan layanan transaksi perbankan, nah dengan adanya BRILink maka nasabah dapat dengan mudah melakukan trasaksi perbankan seperti melakukan setoran tunai ke rekeningnya, mentransfer

---

<sup>55</sup> Putri Apriyanti, *Efektivitas Pemberdayaan Ekonomi Pesantran Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Pondok Pesantran Terpadu Ushuluddin Belambangan Penengahan Lampung Selatan)*, Skripsi Universitas Islam Raden Intan Lampung, 2017, h. 19-20

uang baik sesama BRI maupun bank lain. Jadi adanya BRILink ini sangat membantu nasabah khususnya di kecamatan Walenrang ini.”<sup>56</sup>

Melalui hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis dengan petugas agen BRILink bahwa kejelasan tujuan yang ingin dicapai melalui agen BRILink adalah untuk memudahkan masyarakat khususnya di kecamatan walerang untuk mendapatkan layanan perbankan seperti halnya di bank BRI. Hasil wawancara yang sama juga diperoleh dari karyawan BRI (Associate Mantri) mengenai tujuan yang hendak dicapai melalui agen BRILink:

“Tujuan kami dengan menghadirkan BRILink dapat mempermudah masyarakat dalam bertransaksi seperti setor tunai, transfer, melakukan pembayaran cicilan, bpjs, air, dan lain-lain”<sup>57</sup>

Melalui hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis dengan karyawan BRI (Associate Mantri) bahwa kejelasan tujuan melalui agen BRILink dapat mempermudah masyarakat dalam bertransaksi seperti setor tunai, transfer dan melakukan pembayaran lainnya,”

#### b. Kejelasan Strategi

Kejelasan strategi yang digunakan dalam peningkatan efektivitas agen BRILink harus dilakukan dan seperti yang telah diketahui bahwa strategi adalah jalan yang mestinya diikuti dalam upaya mencapai sasaran atau target yang telah ditentukan.

Bank BRI kemudian meluncurkan program BRILink sebagai upaya penindaklanjutan strategi yang diterapkan. Hal ini tentunya sangat

<sup>56</sup> Andi, “Wawancara Petuga Agen BRILink BRI Unit Bulu” (Bulu, 03 oktober 2022)

<sup>57</sup> Hendrik Panutan Laisnima, “Wawancara Associate Mantri BRI Unit Bulu”, (Bulu, 04 Oktober 2022)

menguntungkan bagi BRI karena nasabah BRI tersebar ke berbagai pelosok negeri. Dengan adanya BRILink BRI bisa menjangkau seluruh nasabahnya tanpa harus membangun kantor atau unit di wilayah tersebut. Hal ini tentu memberikan keuntungan bagi nasabah yang menjadi agen BRILink karena adanya *share fee* dengan BRI.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan petugas agen BRILink:

“Menjadikan BRILink sebagai yang terdepan sehingga para agen memiliki banyak nasabah untuk bertransaksi serta meningkatkan pelayanan yang ada di BRILink agar nasabah merasa nyaman saat melakukan transaksi, dan menyarankan kepada agen BRILink untuk mendesain tempat usaha miliknya sehingga lebih menarik.”<sup>58</sup>

Melalui hasil wawancara dengan petugas agen BRILink diperoleh bahwa kejelasan strateginya adalah menjadikan BRILink sebagai yang terdepan sehingga para agen memiliki nasabah yang banyak untuk bertransaksi dan meningkatkan pelayanan yang ada di BRILink agar masyarakat nyaman dalam bertransaksi serta menyarankan kepada agen BRILink agar mendesain tempat usaha miliknya agar menarik perhatian pelanggan. Di samping itu, hasil wawancara tersebut serupa dengan karyawan BRI di Unit Bulu:

“Agen BRILink itu adalah salah satu bentuk strategi BRI untuk meningkatkan pelayanan nasabah terutama bagi nasabah yang rumahnya jauh dari unit. Jadi agen BRILink itu merupakan nasabah yang turut

---

<sup>58</sup> Andi, “Wawancara Petugas Agen BRILink BRI Unit Bulu”, (03 Oktober 2022)

berperan atau ikut serta dalam bentuk kerjasama dengan BRI dalam peningkatan pelayanan nasabah.”<sup>59</sup>

Melalui hasil wawancara dengan karyawan BRI (Associate Mantri) Unit Bulu diperoleh bahwa agen BRILink merupakan salah satu bentuk strategi BRI dalam meningkatkan pelayanan nasabah terutama bagi nasabah yang sulit untuk menjangkau unit. Strategi ini dirasa sangat tepat dengan menggunakan nasabah BRI itu sendiri sebagai cara dalam meningkatkan pelayanan kas tanpa kantor.

#### c. Proses Analisis dan Perumusan Kebijakan

Berkaitan dengan tujuan yang ingin di capai dan strategi yang telah diterapkan oleh BRI juga diperlukan proses analisis dan perumusan kebijakan yang baik yang bisa menjadi jembatan untuk tujuan dan usaha dalam pelaksanaan kegiatan operasionalnya. Adapun syarat menjadi agen BRILink:

- 1) WNI perseorangan/instansi non berbadan hukum
- 2) Memiliki usaha minimal 2 tahun Memiliki rekening simpanan berkartu di BANK BRI, menyeter uang jaminan sebesar Rp 3.000.000,- (khusus EDC) dan saldo tersebut diblokir selama menjadi agen
- 3) Memiliki surat keterangan usaha (sekurang-kurangnya dari perangkat desa) dan memiliki usaha minimal 2 tahun
- 4) Memiliki smartphone android minimal OS 4.4 (Kitkat), akses internet dan printer mobile (optional) bagi Agen BRILink Mobile

---

<sup>59</sup> Hendrik Panutan Laisnima, “Wawancara Associate Mantri BRI Unit Bulu” (04 Oktober 2022)

- 5) Memiliki surat keterangan usaha (sekurang-kurangnya dari perangkat desa) Belum menjadi agen dari Bank penyelenggara Laku Pandai lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan petugas agen BRILink:

“Melakukan pembinaan dan edukasi secara berkala terhadap para agen BRILink. Dengan adanya edukasi yang kami berikan, diharapkan dapat membuat BRILink menjadi semakin berkembang dan dapat meningkatkan pelayanan nasabah.”<sup>60</sup>

Melalui hasil wawancara dengan petugas agen BRILink diperoleh bahwa untuk proses analisis dan perumusan kebijakan yaitu dilakukan pembinaan dan edukasi secara berkala terhadap para agen BRILink, dengan adanya hal tersebut diharapkan dapat membuat BRILink semakin berkembang dan dapat meningkatkan pelayanan nasabah. Selain itu, hasil wawancara serupa dengan karyawan BRI Unit Bulo:

“Melakukan pemantauan dan edukasi berkala terhadap agen BRILink.”<sup>61</sup>

Melalui hasil wawancara dengan karyawan BRI (Associate Mantri) Unit Bulo diperoleh bahwa untuk proses analisis dan perumusan kebijakan yaitu dengan dilakukannya pemantauan dan edukasi berkala terhadap agen BRILink.

---

<sup>60</sup> Andi, “Wawancara Petugas Agen BRILink BRI Unit Bulo”, (03 Oktober 2022)

<sup>61</sup> Hendrik Panutan Laisnima, “Wawancara associate Mantri BRI Unit Bulo”, (04 Oktober 2022)

#### d. Penyusunan Program

Sebuah rencana yang baik harus dijabarkan dalam program pelaksanaan yang tepat. Karena jika tidak demikian maka para pelaksananya akan kekurangan pedoman dalam melakukan suatu tindakan dan dalam bekerja.

Layanan BRILink yang berbasis keagenan ini tidak hanya memberikan manfaat pada keefektifan dan efisiensi operasional namu juga memberikan kemudahan transaksi pada msyarakat baik yang telah menjadi nasabah BRI maupun yang belum.

Bank BRI selaku pemilik BRILink seharusnya menyusun program yang tepat agar rencana yang telah dirancang dapat berjalan dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan petugas agen BRILink:

“Pada saat sekarang ini kan sudah era digital, teknologi semakin canggih, seperti layanan perbankan yang seharusnya bisa menyesuaikan dengan perkembangan ini.”<sup>62</sup>

Melalui wawancara dengan petugas agen BRILink dapat diperoleh bahwa laayanan dan transaksi perbankan ini harus mengikuti perkembangan zaman yang semakin canggih, yang penyusunan programnya mengikuti perkembangan zaman pula. Selain itu melalui wawancara dengan karyawan BRI:

“Dengan adanya agen BRILink ini kan dapat mempermudah nasabah dalam transaksi tanpa harus datang lagi ke unit apalagi yang nasabah rumahnya jauh dan tidak perlu lagi mengantri.”<sup>63</sup>

---

<sup>62</sup> Andi, “Wawancara Petugas Agen BRILink BRI Unit Bulu”, (03 Oktober 2022)

Dari wawancara dengan karyawan BRI diperoleh bahwa dengan peningkatan pelayanan melalui agen BRILink, jadi nasabah yang kesulitan dalam menjangkau kantor atau unit BRI terdekat tidak perlu lagi datang langsung ke bank dan harus mengantri, melainkan bisa melakukan transaksi di agen BRILink

e. Ketersediaan sarana dan prasarana

Efektivitas organisasi adalah kemampuannya bekerja secara produktif. Dengan adanya sarana dan prasarana yang lengkap dan memadahi kiranya dapat menunjang hal tersebut.

Bedasarkan wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan petugas agen BRILink:

“Sarana dan prasarana yang disediakan itu yang pertama mesin EDC dan kertas akan tetapi mesin EDC ini hanya bersifat dipinjamkan selama menjadi agen BRILink, yang kedua itu spanduk dan banner. Tapi kalau agen mau modifikasi tempatnya sendiri misalnya dindingnya sesuai tema dengan tema BRILink agar lebih menarik itu bisa juga tapi biaya di tanggung agen sendiri.”<sup>64</sup>

Melalui hasil wawancara penulis dengan petugas agen BRILink diperoleh bahwa sarana dan prasarana yang dsediakan oleh BRI untuk agen BRILink adalah mesin EDC dan kertasnya, spanduk, dan banner. Selain itu, wawancara penuis dengan karyawan BRI (Associate Mantri) Unit Bulu:

“Jadi sarana yang diberikan itu berupa mesin EDCz spanduk dan biasanya juga diberi banner.”<sup>65</sup>

---

<sup>63</sup> Hendrik Panutan Laisnima, “Wawancara Associate Mantri BRI Unit Bulu”, (04 Oktober 2022)

<sup>64</sup> Andi, “Wawancara Petugas Agen BRILink BRI Unit Bulu”, (03 Oktober 2022)

<sup>65</sup> Hendrik Panutan Laisnima, “Wawancara Associate Mantri BRI Unit Bulu”, (04 Oktober 2022)

Melalui hasil wawancara penulis dengan karyawan BRI adalah sarana yang diberikan untuk agen BRILink yaitu mesin EDC, spanduk dan banner.

#### f. Pelaksanaan yang Efektif dan Efisien

Sebuah program yang baik jika dilaksanakan secara efektif dan efisien akan sangat mudah dalam mencapai sasaran karena pelaksanaan program tersebut semakin mendekatkan organisasi dengan tujuan yang ingin dicapai.

Agen BRILink merupakan perpanjangan tangan BRI untuk dapat melayani transaksi sama halnya yang ada di bank dengan menggunakan mesin EDC ((Electronic Data Capture) .

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan perugas agen BRILink:

“Kerjasama yang kami lakukan dengan nasabah sebagai agen BRILink adalah salah satu cara yang kami anggap efektif dan efisien dalam pelayanan nasabah. Adapun keuntungannya bagi agen BRILink yaitu adanya sharing fee. Di kecamatan walenrang ini saja terdapat 30 agen dengan fasilitas EDC dan banyak juga yang menggunakan mobile itu sekitar lebih 100 agen. Tetapi saat ini untuk pendaftaran menjadi agen BRILink itu belum di buka lagi, hal ini untuk memprioritaskan nasabah yang telah lama memulai bisnisnya. Keefektifan ini juga dapat dilihat dengan dihapusnya Teras BRI dan lebih difokuskan terhadap BRILink. “<sup>66</sup>

Melalui wawancara penulis dengan petugas agen BRILink dapat diperoleh bahwa kerja sama dengan nasabah sebagai agen BRILink dianggap sebagai salah satu cara yang efektif dan efisien, dan nasabah sebagai agen juga mendapat keuntungan berupa sharing fee. Keefektifan agen BRILink ini dilihat dari

<sup>66</sup> Andi, “Wawancara Petugas Agn BRILink BRI Unit Bulu”, (03 Oktober 2022)



dihapuskannya Teras BRI dan lebih difokuskan terhadap agen BRILink. Selain itu, hasil wawancara penulis dengan karyawan BRI lainnya adalah:

“Kerjasama melalui agen ini cukup efektif dan efisien karena nasabah dapat lebih mudah dalam bertransaksi dan menjangkau layanan perbankan dan agen juga mendapatkan sharing fee.”<sup>67</sup>

Melalui wawancara penulis dengan karyawan BRI (Associate Mantri) Unit Bulu dapat diperoleh bahwa kerjasama melalui agen cukup efektif dan efisien karena nasabah dapat bertransaksi dan menjangkau layanan perbankan dengan lebih mudah.

#### g. Sistem Pengawasan dan Pengendalian

Pada agen BRILink diperlukan adanya pengawasan dan pengendalian agar pelaksanaannya lebih terstruktur serta efektivitas organisasi menuntut adanya system engawasan dan pengendalian.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan petugas agen BRILink:

“Ya, paling system pengawasannya kalau ada agen BRILink yang telah terdaftar di wilayah lain misalnya di Masamba masuk di Walenrang menjalankan bisnisnya itu tidak bisa.kemudian saya juga melakukan edukasi terhadap agen secara berkala terutama untuk agen yang transaksinya kurang”<sup>68</sup>

Menurut hasil wawancara penulis dengan petugas agen BRILink dapat diperoleh bahwa agen yang tidak terdaftar di wilayah kecamatan Walenrang tidak

---

<sup>67</sup> Hendrik Panutan Laisnima, “Wawancara Associate Mantri BRI Unit Bulu”, (04 Oktober 2022)

<sup>68</sup> Andi, “Wawancara Petugas Agen BRILink BRI Unit Bulu”, (03 Oktober 2022)

boleh menjalankan bisnisnya di daerah tersebut karena telah terdaftar di wilayah lain, dan petugas agen BRILink juga melakukan edukasi secara berkala.

### Perbedaan Transaksi Kas, ATM dan Agen BRILink

#### 1. Kas dan ATM

- a. bertransaksi di kas dan ATM kita harus mengantri terlebih dahulu belum lagi nasabah yang jarak rumahnya jauh dengan Unit BRI dan mesin ATM.
- b. Penarikan dibawah 5 juta sudah tidak dilayani oleh kas tetapi di arahkan ke agen BRILink
- c. Mesin ATM biasanya kosong

#### 2. Agen BRILink

- a. Mudah dijangkau karena sudah banyak agen di setiap daerah
- b. Melayani transaksi dalam jumlah banyak
- c. Tidak perlu mengantri panjang

## BAB V

### KESIMPULAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian skripsi yang berjudul “*Efektivitas Agen BRILink Dalam Peningkatan Pelayanan Di BRI Unit Bulo Kecamatan Walenrang, Kabupaten Luwu*”. Peneliti menyimpulkan beberapa hal, yaitu:

1. Penerapan agen BRILink merupakan perluasan layanan yang dilakukan oleh BRI, dimana BRI bekerjasama dengan nasabah dalam bentuk keagenan. System operasionalnya yaitu melayani transaksi perbankan seperti halnya yang ada di bank dengan fasilitas yang telah disediakan oleh BRI yaitu berupa peminjaman mesin EDC (Electronic Data Capture) dan kertas struk. Agen BRILink mendapatkan keuntungan setiap terjadi transaksi. Agen BRILink ini juga memudahkan nasabah BRI Unit Bulo Kecamatan Walenrang Kabupaten Luwu dalam menjangkau layanan perbankan. Hal ini juga diperkuat dari hasil wawancara beberapa nasabah yang menyatakan bahwa mereka lebih menyukai transaksi di agen BRILink daripada harus mengantri panjang di Unit BRI dan mereka juga tidak memperlmasalahkan biaya yang dikeluarkan karena biayanya cukup terjangkau dan mereka merasa puas mendapat pelayanan langsung tanpa harus mengantri dan jauh-jauh ke Unit BRI.
2. Efektivitas Agen BRILink adalah hubungan antara keluaran suatu pusat tanggung jawab dengan sasaran yang seharusnya dicapai, semakin besar

kontribusi daripada keluaran yang dihasilkan terhadap nilai pencapaian sasaran tersebut. Salah satu penyusunan program dari agen BRILink yaitu menyesuaikan dengan keadaan yang sedang berkembang, dalam hal ini yang dimaksud yaitu peningkatan pelayanan digital melalui agen BRILink agar nasabah tidak harus datang ke bank dan mengantri. Agen BRILink ini Hal ini juga dii perkuat dari hasil wawancara beberapa nasabah yang menyatakan bahwa mereka lebih menyukai transaksi di agen BRILink daripada harus mengantri panjang di Unit BRI dan mereka juga tidak memperlmasalahkkan biaya yang dikeluarkan karena biayanya cukup terjangkau dan mereka merrasa puas karena mendapat pelayanan langsung tanpa harus mengantri dan jauh-jauh ke Unit BRI. M ni juga dimaksdkan untuk supaya karyawan dalam pelaksanaan tugasnya mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai, dan semakin meningkatnya teknologi termasuk dalam bidang perbankan.

## **B. Saran**

### **1. Agen BRILink**

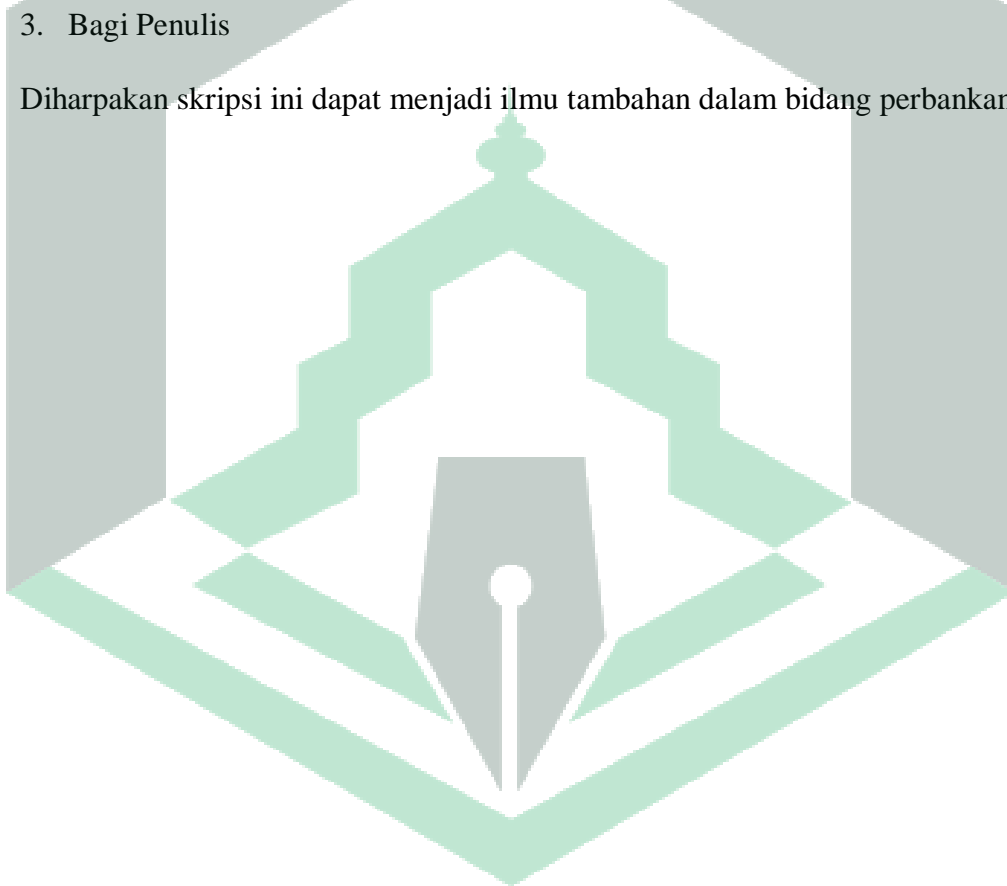
Bagi para Agen BRILink di BRI Unit Bulo di harapkan terus memeberikan pelayanan terbaik bagi nasabah serta menjalankan dan mematuhi arahan dan aturan dari BRI agar manfaat keberadaan agen BRILink dapat benar-benar dirasakan oleh nasabah.

## 2. Bagi Pihak BRI

Bagi pihak BRI diharapkan untuk terus memberikan edukasi dan arahan bagi para agen agar kualitas agen semakin meningkat karena agen bukan hanya memberi manfaat bagi nasabah tetapi juga untuk BRI, dan sebaiknya pihak BRI memberikan batasan nominal transaksi di agen BRILink misalnya maksimal Rp. 10.000.000 agar pelaksanaannya berjalan dengan baik dan terarah serta sesuai pada porsinya tersendiri.

## 3. Bagi Penulis

Diharapkan skripsi ini dapat menjadi ilmu tambahan dalam bidang perbankan.



## DAFTAR PUSTAKA

Andrianto, Didin Fatihuddin, dan M. Anang Firmansyah. 2019. *Manajemen Bank*. Cet. 1; Jawa Timur: Cv Penerbit Qiara Media

Apriyanti, Putri. 2017 *Efektivitas Pemberdayaan Ekonomi Pesantran Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Pondok Pesantran Terpadu Ushuluddin Belambangan Penengahan Lampung Selatan)*. Skripsi Universitas Islam Raden Intan Lampung

Febrianti, Rika. 2019. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Menggunakan Layanan Produk BRILink Di Kecamatan Towuti Kabupaten Luwu Timur*. Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nobel Indonesia Makassar

Harahap, Nursapia. 2020. *Penelitian Kualitatif*. Cet.1; Medan: Wal Ashri Publishing

Hardani et al., 2020. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu

Hasan, Nurul Ichsan. 2014. *Pengantar Perbankan*. Cet. 1; Jakarta: Gaung Persada Press Group

Helaluddin dan Hengki Wijaya. 2019. *Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori & Praktik*. (Makassar)

<http://eprints.perbanas.ac.id/2343/4/BAB%20II.pdf>

<http://eprints.perbanas.ac.id/2343/4/BAB%20II.pdf>

<http://repository.uinsu.ac.id/4667/6/BAB%20II.pdf>

<http://repository.uin-suska.ac.id/7298/3/BAB%20II.pdf>

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

<https://elib.unikom.ac.id/files/disk1/543/jbptunikompp-gdl-marniepuern-27105-6-13.bab-i.pdf>

[https://id.wikipedia.org/wiki/Penelitian\\_lapangan](https://id.wikipedia.org/wiki/Penelitian_lapangan)

[https://id.wikipedia.org/wiki/Bank\\_Rakyat\\_Indonesia](https://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Rakyat_Indonesia)

<https://kbbi.lektur.id/peningkatan>

<https://sc.syekhnurjati.ac.id/esscamp/risetmhs/BAB259440849.pdf>

<https://kbbi.web.id/agen.html>

<https://promo.bri.co.id/main/promo/detail/CaraMenjadiAgenBrilink>

Kasmir. 2015. *Bank dan lembaga Keuangan Lainnya*. Cet. 16; Jakarta: Rajawali

Kementrian Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Surabaya: Duta Ilmu

Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan. *Dasar-Dasar Perbankan Kelas X Jilid 1*. [http://repositori.kemdikbud.go.id/10419/1/DASAR DASAR%20PERBANKAN%20X%201.pdf](http://repositori.kemdikbud.go.id/10419/1/DASAR%20DASAR%20PERBANKAN%20X%201.pdf).

Kuspriyanti, Venny. 2017. *Analisis Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Asuransi Multi Artha Guna, TBK Cabang Yogyakarta*. Skripsi Universitas Mercu Buana

Kusumastuti, Adhi dan Ahmad Mustamil Khairon. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif*. (Semarang: Lembaga pendidikan Sukarno Pressindo (LPSP)

Mulyasari, Dela. 2019. *Mekanisme Transaksi BRILink (studi di Desa Sidokerto, Kecamatan Bumi Ratu Nuban lampung Tengah)*. Skripsi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro

Nasruddin. 2021. *Efektivitas Agen BRILink Dalam Membantu Pelayanan Di Bank BRI KCP Sriwijaya Mataram*. Indonesian Journal Of Education And Humanity”, Vol. 1, No. 3

Nugrahastuti, Parahita. 2017. *Kedudukan dan Tanggungjawab Agen Dalam Pengaturan Layanan Keuangan Digital*

Pahrudin, Otong Oop. 2019. *Kualitas Pelayanan Kenaikan Pangkat di Korwil Lengkulon*, Tesis Universitas Subang

Putro, Shandy Widjoyo et al.,. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya*. Jurnal manajemen Pemasaran, Vol. 2, No. 1

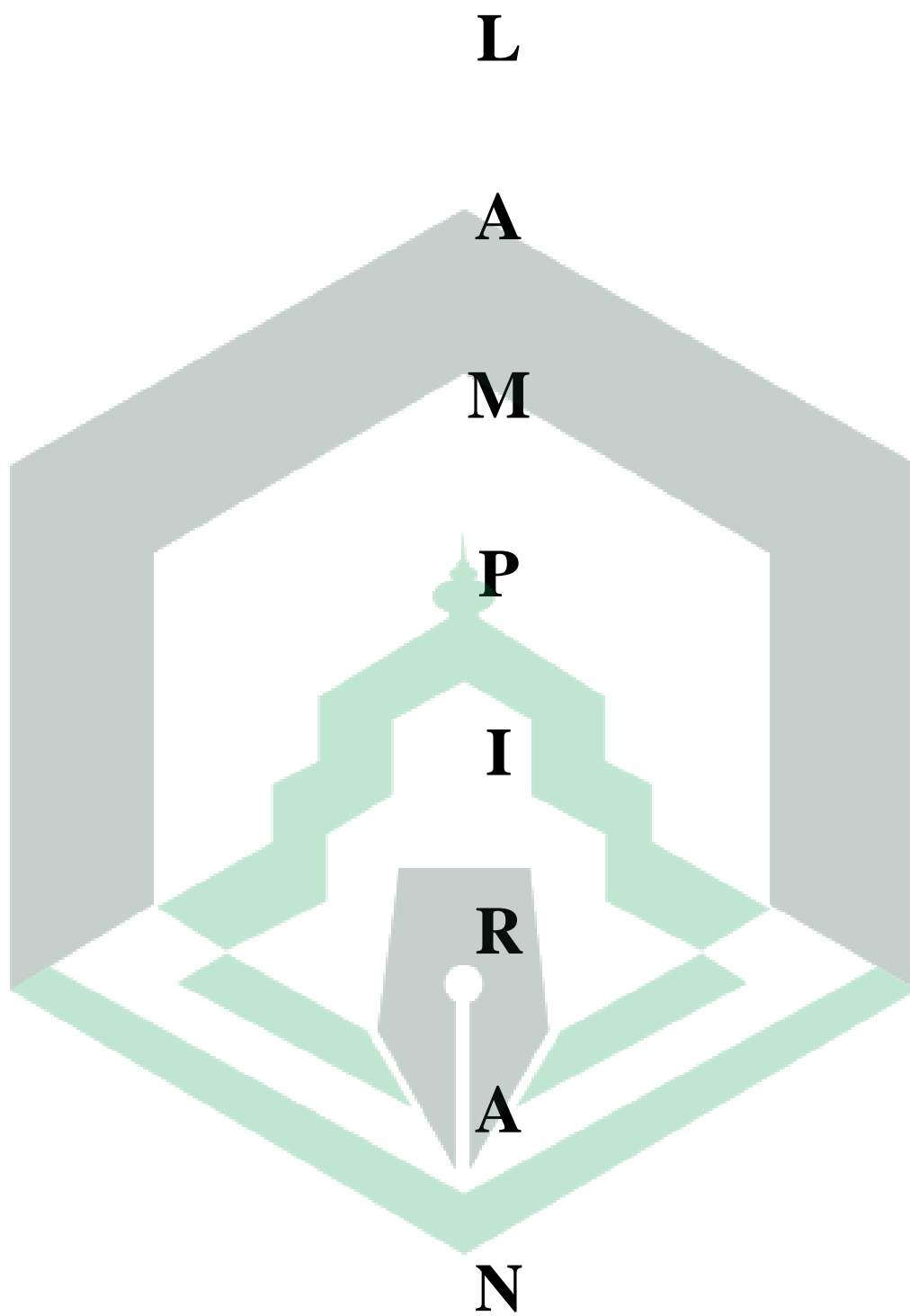
Thamrin Abdullah dan Sintha Wahjusaputri. 2018. *Bank dan Lembaga Keuangan Edisi 2*. Jakarta: Mitra Wacana

Wibisono, Bambang. 2019. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Efektivitas Promosi Terhadap Kepuasan Pembelian (Studi Kasus di Agen BRILink Muhamad Ahan Harisa Jombang*. Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) PGRI Dewantara Jombang

Zuardi, Muhammad Hanafi dan Rita Rahim. 2020. *Analisis Keputusan Nasabah Menggunakan BRI Link*. Jurnal Hukum dan Ekonomi Syariah. Vol. 08 No. 1







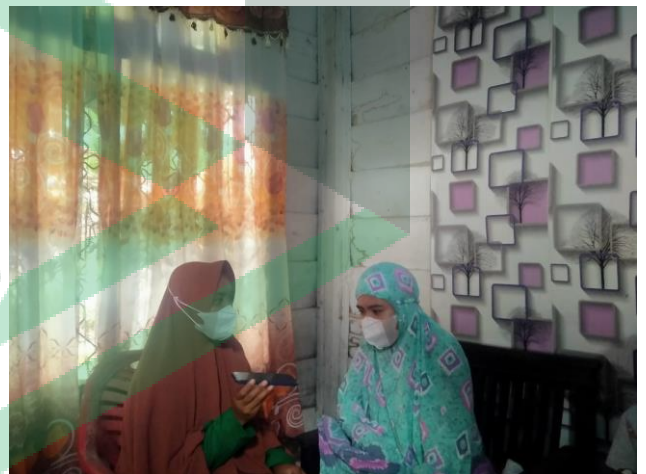
### Wawancara Dengan Karyawan BRI



### Wawancara Dengan Agen BRILink



Wawancara dengan nasabah BRI Unit Bulu



## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Andi Stiawan  
Alamat : Desa Pongko, Kec. Walenrang Utara, Kab. Luwu  
Pekerjaan : Karyawan BUMN (Petugas Agen BRILink)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Fauziah Jewed  
Nim : 18 0402 0099  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Efektivitas Agen BRILink Dalam Peningkatan Pelayanan  
Di BRI Unit Bulu Kecamatan Walenrang Kabupaten Luwu.

Benar telah melakukan wawancara pada tanggal 03 Oktober 2022 dan menggali lebih dalam informasi yang dibutuhkan untuk melengkapi data dalam menyusun skripsi.

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya

Bulo, 03 Oktober 2022



Andi Stiawan

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Hendrik Panutan Laisnima  
Alamat : Desa Setiarejo, Kec. Lamasi, Kab. Luwu  
Pekerjaan : Karyawan BUMN (Associate Mantri)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Fauziah Jewed  
Nim : 18 0402 0099  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Efektivitas Agen BRILink Dalam Peningkatan Pelayanan  
Di BRI Unit Bulu Kecamatan Walenrang Kabupaten Luwu.

Benar telah melakukan wawancara pada tanggal 04 Oktober 2022 dan menggali lebih dalam informasi yang dibutuhkan untuk melengkapi data dalam menyusun skripsi.

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya

Bulu, 04 Oktober 2022

  
Hendrik Panutan Laisnima

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Mina Dampang  
Alamat : Kelurahan Bulu, Kec. Walenrang, Kab. Luwu  
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

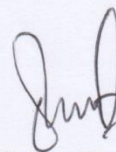
Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Fauziah Jewed  
Nim : 18 0402 0099  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Efektivitas Agen BRILink Dalam Peningkatan Pelayanan  
Di BRI Unit Bulu Kecamatan Walenrang Kabupaten Luwu.

Benar telah melakukan wawancara pada tanggal 09 Oktober 2022 dan menggali lebih dalam informasi yang dibutuhkan untuk melengkapi data dalam menyusun skripsi.

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya

Bulu, 09 Oktober 2022



Mina Dampang

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Sarlina, S.H  
Alamat : Desa Pongko, Kec. Walenrang Utara, Kab. Luwu  
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

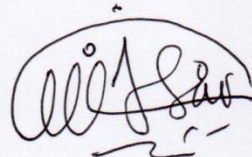
Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Fauziah Jewed  
Nim : 18 0402 0099  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Efektivitas Agen BRILink Dalam Peningkatan Pelayanan  
Di BRI Unit Bulu Kecamatan Walenrang Kabupaten Luwu.

Benar telah melakukan wawancara pada tanggal 06 Oktober 2022 dan menggali lebih dalam informasi yang dibutuhkan untuk melengkapi data dalam menyusun skripsi.

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya

Pongko, 06 Oktober 2022



Sarlina, S.H



## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Husain Landung  
Alamat : Desa Batusitanduk, Kec. Walenrang, Kab. Luwu  
Pekerjaan : Wiraswasta

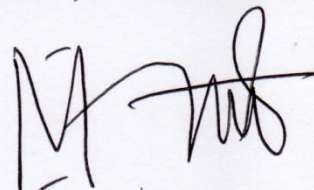
Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Fauziah Jewed  
Nim : 18 0402 0099  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Efektivitas Agen BRILink Dalam Peningkatan Pelayanan  
Di BRI Unit Bulu Kecamatan Walenrang Kabupaten Luwu.

Benar telah melakukan wawancara pada tanggal 10 Oktober 2022 dan menggali lebih dalam informasi yang dibutuhkan untuk melengkapi data dalam menyusun skripsi.

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya

Batusitanduk, 10 Oktober 2022



Muhammad Husain Landung

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Fadillah Fahma  
Alamat : Desa Ilan Batu, Kec. Walenrang Barat, Kab. Luwu  
Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Fauziah Jewed  
Nim : 18 0402 0099  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Efektivitas Agen BRILink Dalam Peningkatan Pelayanan  
Di BRI Unit Bulu Kecamatan Walenrang Kabupaten Luwu.

Benar telah melakukan wawancara pada tanggal 08 Oktober 2022 dan menggali lebih dalam informasi yang dibutuhkan untuk melengkapi data dalam menyusun skripsi.

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya

Batusitanduk, 08 Oktober 2022



Fadillah Fahma

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Aqsyah

Alamat : Kelurahan Bulo, Kec. Walenrang, Kab. Luwu

Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Fauziah Jewed

Nim : 18 0402 0099

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah


Judul Skripsi : Efektivitas Agen BRILink Dalam Peningkatan Pelayanan

Di BRI Unit Bulo Kecamatan Walenrang Kabupaten Luwu.

Benar telah melakukan wawancara pada tanggal 07 Oktober 2022 dan menggali lebih dalam informasi yang dibutuhkan untuk melengkapi data dalam menyusun skripsi.

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya

Bulo, 07 Oktober 2022



Aqsyah

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Sahabuddin  
Alamat : Desa Baramamase, Kec. Walenrang, Kab. Luwu  
Pekerjaan : Wiraswasta

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Fauziah Jewed  
Nim : 18 0402 0099  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Efektivitas Agen BRILink Dalam Peningkatan Pelayanan  
Di BRI Unit Bulu Kecamatan Walenrang Kabupaten Luwu.

Benar telah melakukan wawancara pada tanggal 11 Oktober 2022 dan menggali lebih dalam informasi yang dibutuhkan untuk melengkapi data dalam menyusun skripsi.

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya

Baramamase, 11 Oktober 2022



Sahabuddin

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Harmila Fika sari  
Alamat : Desa lalong, Kec. Walenrang, Kab. Luwu  
Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa

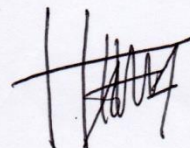
Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Fauziah Jewed  
Nim : 18 0402 0099  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Efektivitas Agen BRILink Dalam Peningkatan Pelayanan  
Di BRI Unit Bulu Kecamatan Walenrang Kabupaten Luwu.

Benar telah melakukan wawancara pada tanggal 08 Oktober 2022 dan menggali lebih dalam informasi yang dibutuhkan untuk melengkapi data dalam menyusun skripsi.

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya

Lalong, 08 Oktober 2022



Harmila Fika sari

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Hj. Kasirang

Alamat : Desa Baramamase, Kec. Walenrang, Kab. Luwu

Pekerjaan : Mengurus Rumah Tangga

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Fauziah Jewed

Nim : 18 0402 0099

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

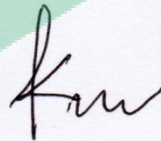
Judul Skripsi : Efektivitas Agen BRILink Dalam Peningkatan Pelayanan

Di BRI Unit Bulu Kecamatan Walenrang Kabupaten Luwu.

Benar telah melakukan wawancara pada tanggal 11 Oktober 2022 dan menggali lebih dalam informasi yang dibutuhkan untuk melengkapi data dalam menyusun skripsi.

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya

Baramamase, 11 Oktober 2022



Hj. Kasirang

