



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Eksistensi Agen BriLink di Masyarakat Kelurahan Pallameang Kabupaten Pinrang.

Layanan Bri Link ini, merupakan sebuah inovasi dalam dunia keuangan khususnya perbankan untuk mempermudah akses kepada masyarakat yang belum memiliki lauanan perbankan. Bri Link merupakan perluasan dari BRI di mana BRI menjalin kerjasama dengan nasabah BRI sebagai agen yang dapat melayani perbankan bagi masyarakat secara real online menggunakan fitur EDC mini ATM BRI dengan konsep Sharring fee.

Agen Bri Link di kelurahan Pallameang mulai di kenal oleh masyarakat yaitu pada tahun 2014 yang mana Agen nya itu bernama Harmoko dan pada tahun yang sama terbentuk lagi Agen Bri Link yang menjadi Agen tersebut atas nama Reski Haedar, adapun pada tahun 2015 sampai sekarang terbentuk lagi Agen Bri Link yang menjadi Agen nya itu atas nama Naha dan Nelda.

Untuk menjadi Agen Bri Link tentu ada syaratnya, adapun persyaratan menjadi Agen Sebagai berikut:

1. Warga negara Indonesia
2. Memiliki Usaha minimal 2 tahun
3. Memiliki rekening simpanan di Bank BRI
4. Memiliki surat keterangan usaha (sekurang-kurangnya dari perangkat Desa/Kelurahan

#### 4.1.1 Asal Mula Agen Bri Link

Pada tahun 2012 pemerintah beserta Bank Indonesia telah mempersiapkan pencanangan Branchless Bnking atau layanan perbankan tanpa mengandalkan kantor cabang dan menggunakan teknologi untuk mencapai para nasabahnya. Pada awalnya layanan Laku Pandai disebut Bri Link ini dimulai padatahun 2015 dalam rangka mendukung keuangan inklusif di Indonesia khususnya melalui Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Keuangan inklusif merupakan suatu keadaan dimana seluruh masyarakat dapat menjangkau akses layanan keuangan secara mudah dan memiliki budaya untuk mengoptimalkan penggunaan jasa keuangan. Bri Link melibatkan nasabah sebagai Agen BRI maupun non-nasabh BRI khususnya masyarakat yang belum terlayani oleh bnk.

Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk kemudian menindak lanjuti layanan ini dengan meluncurkan Program Bri Link. Hal ini tentu sangat menguntungkan bagi BRI karena BRI memiliki nasabah di seluruh Indonesia hingga ke daerah pelosok negeri. Dengan Bri Link, BRI bisa mencapai nasabahnya yang berada di area yang terpencil, tanpa harus membangun kantor di area tersebut. Nah individu yang melayani usaha Bri Link inilah yang dinamakan dengan Agen Bri Link.

Bri Link adalah sebuah produk layanan perpanjangan tangan dari BRI ke nasabah dengan bantuan pihak ketiga yang memenuhi kriteria sebagai dan mengikuti semua persyaratan yang telah ditentukan untuk menjadi Agen Bri Link. Bri Link ini dikenal dengan tujuan untuk menjangkau keseluruhan pelosik dan semua kalangan terutama mereka yang *unbanked* agar semuanya bisa mendapatkan layanan. Pada tahun 2016 BRI menerapkan strategi perluasan jangkauan Bri Link untuk

memperluas *delivery chanel* BRI agar dapat menjangkau lebih banyak nasab dengan menambah jumlah Agen Bri Link melalui proses pemilihan lokasi keagenan yang tepat didukung dengan program promosi serta pengawasan yang tepat secara bertahap, BRI menargetkan untuk menyediakan dua titik lokasi Bri Link di setiap desa seluruh Indonesia.

#### Visi Misi Agen Bri Link

##### 1. Visi

Visi Agen Bri Link ini adalah menjadi sebuah komunitas yang bermanfaat bagi anggota dan masyarakat sekitar, dengan adanya Agen Bri Link yang bekerja secara profesional.

##### 2. Misi

Selanjutnya adapun misi Agen Bri Link memiliki tujuan-tujuan yang ingin dicapai diantaranya yaitu:

- a. Memberikan layanan perbankan kepada masyarakat sekitar dan terutama bagi orang-orang yang belum bisa menikmati layanan perbankan.
- b. Menciptakan Agen-agen Bri Link yang profesional, kreatif dan inovatif.
- c. Meningkatkan kesejahteraan anggota dari segi pendapatan melalui fee yang didapat dari usaha Bri Link.

Perkembangan zaman yang sangat moderen seperti saat ini mendorong setiap perbankan untuk meluncurkan produk layanan jasa secara maksimal kepada masyarakat demi mampu bersaing dengan perbankan lainnya. Hal ini dikarenakan

kebutuhan masyarakat dalam melakukan transaksi melalui jasa perbankan yang efektif dan efisien. Masyarakat pada umumnya akan memilih suatu perbankan yang memiliki banyak fasilitas jasa yang mampu untuk menunjang segala kebutuhan transaksi keuangan, baik itu berupa tunai maupun non-tunai.

Memasuki era digitalisasi, layanan jasa perbankan berkembang dengan pesat mengikuti kebutuhan *customer* yang semakin beragam dan menginginkan bentuk layanan perbankan yang mudah, cepat, dan aman. Jasa perbankan yang dimaksud tersebut adalah suatu kegiatan yang bersifat tak teraba, di mana pemenuhan akan kebutuhannya tidak lagi terikat pada penjualan produk atau jasa lain, jika sebelumnya nasabah mencari bank, bank mencari nasabah. Oleh karena itu, bank dituntut dapat menghasilkan produk-produk perbankan yang canggih dengan memanfaatkan kemajuan teknologi sehingga jangkauan layanan perbankan dapat semakin luas dan tidak lagi dihadirkan dalam bentuk fisik kantor seperti pelayanan *Teller*, *Customer Service* dan pelayanan lainnya.

Agen BriLink merupakan layanan agen Laku Pandai milik Bank BRI. Dengan menggandeng pihak ketiga dalam hal ini nasabah BRI sebagai agen, agen BriLink memberikan berbagai layanan perbankan bagi masyarakat, baik nasabah BRI maupun non-nasabah BRI melalui pemanfaatan teknologi digital, maka dari itu nasabah yang menjadi Agen BriLink sudah banyak di desa-desa jadi masyarakat awam bisa langsung ke Agen BriLink tersebut dan mempermudah mereka dalam melakukan transaksi.

Dilihat dari sisi konsumen, beberapa masyarakat memandang sebagai produk yang memiliki kemudahan dan sangat menolong dalam memenuhi kebutuhan

perbankan mereka, namun faktanya, tidak banyak masyarakat yang belum memahami terhadap kemampuan BriLink dalam menggantikan fungsi Bank konvensional, terlebih bagi mereka yang tempat tinggalnya jauh dari lokasi bank tersebut.

Adapun tujuan nutamandari Agen BriLink yaitu untuk memberikan pelayanan perbankan khususnya kepada masyarakat yang belum terlayani oleh bank secara administratif (*unbanked* atau *unbankable*). Melalui agen BriLink, nasabah BRI maupun masyarakat umum lainnya bisa mendapatkan pelayanan yang sama seperti halnya di kantor BRI. Masyarakat dapat melakukan setoran tabungan, penarikan secara tunai serta melakukan transaksi pembayaran melalui agen.<sup>1</sup>

Keberadaan Agen BRIlink menyediakan layanan keuangan tanpa kantor (branchless banking) terbukti mendukung keuangan inklusif di tengah masyarakat. Keberadaannya telah mengurangi transaksi di jaringan kantor konvensional milik Bank BRI. Dalam menggunakan Agen BriLink maka ada keuntungan dan kerugian yang akan di alami oleh masyarakat, antara lain sebagai berikut:

#### 4.1.2 Kelebihan Bertransaksi

Adapun kelebihan yaitu cepat dan hemat waktu. Banyak nasabah bank, khususnya nasabah bank BRI yang mengeluh karena harus mengantri berjam-jam ketika akan melakukan transaksi. Transaksi di Agen BriLink bisa dilakukan dengan cepat dan mudah karena nasabah Agen BriLink tidak perlu banyak jadi tidak perlu mengantri. Karena itu bisa menghemat waktu nasabah. Pelayanan juga pasti lebih cepat. Apalagi jika transaksi dilayani langsung oleh Agen (bukan pegawai).

---

<sup>1</sup>Gustian Anita, "Analisis Implementasi Pengembangan Agen BriLink Dalam Mendukung Perkeonomian Masyarakat", Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Curup, 2019, h. 41-43

Pelayanan pasti super cepat karena setiap Agen ingin memberikan pelayanan yang terbaik demi memuaskan nasabah agar nasabah kembali datang untuk melakukan transaksi di tempatnya.

Hal tersebut erat dengan pengembangan fitur Agen BriLink masyarakat semakin lengkap dan terintegrasi sehingga masyarakat semakin dimudahkan dalam bertransaksi. Di sisi lain, perkembangan teknologi yang kian pesat juga membuat masyarakat semakin mudah mengakses layanan perbankan sehingga secara alami akan mengurangi transaksi perbankan di kantor cabang.

Kemajuan teknologi yang semakin pesat, kegiatan perbankan juga mengalami perubahan dalam kesehariannya. Jika dulu harus datang langsung ke Bank untuk melakukan transaksi perbankan, sekarang cukup dengan aplikasi dan sambungan internet maka anda sudah dapat melakukan transaksi. Namun, tidak semua orang mempunyai smartphone atau dengan mudah terhubung dengan internet. Masih terdapat beberapa wilayah yang kesulitan untuk mendapatkan akses internet.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan masyarakat di Pallameang Kabupaten Pinrang, maka diperoleh data sebagai berikut:

“Berbicara tentang keberadaan Agen BriLink nasabah tidak perlu dandan atau berpakaian rapi, serta Agen BriLink mempunyai fleksibilitas dalam hal jam pelayanan dibandingkan dengan kantor cabang Bank BRI, Keberadaan Agen BriLink ini sangat bermanfaat bagi masyarakat terutama saat kondisi pandemi Covid-19 ini dan juga layanan paling dekat dengan masyarakat.”<sup>2</sup>

Adapun pendapat dari bapak Romi Perdana, S.Pd yang mengatakan bahwa:

---

<sup>2</sup> Wawancara dengan Ibu Siti. Arfah Umur 28 Tahun Masyarakat Pallameang, (pada tanggal 14 September 2020).

“Keberadaan Agen BriLink ini saya sudah tau karena saya sering menggunakan atau sering ke Agen untuk menarik, transfer dan lain sebagainya. Dengan adanya Agen BriLink ini sangat membantu masyarakat di Kelurahan pallameang. Karena masyarakat yang tidak bisa mengantri di mesin ATM Bank mereka bisa langsung ke Agen BriLink terdekat dan masyarakat yang belum bisa menggunakan kartu ATM bisa langsung ke Agen saja”<sup>3</sup>

Dari penjelasan diatas dapat di pahami bahwa keberadaan Agen BriLink di Kelurahan Pallameang sudah di ketahui oleh masyarakat. dari penjelasan masyarakat diatas tentunya akan memotivasi masyarakat pallameang untuk lebih mengembangkan teknologi yang lebih canggih lagi khususnya dalam melakukan transaksi perbankan di Agen Brilink tersebut. Dapat kita lihat bahwa perkembangan teknologi dan informasi dalam satu decade ini berjalan dengan sangat cepat. Hal tersebut terjadi pada semua bidang termasuk pada bidang teknologi. Perkembangan ini bisa dilihat dengan adanya teknologi canggih yang memudahkan masyarakat dalam bertransaksi perbankan di Agen BriLink . oleh karena itu BRI meluncurkan program *branchless banking* atau Agen BriLink yang ditujukan untuk daerah 3T (tertinggal, terdepan, terluar).

“Kenapa saya tertarik menggunakan Agen BriLink dengan kemauan saya sendiri karena melaluin Agen BriLink, nasbaha BRI maupun masyarakat umun lainnya bisa mendapartkan pelayanan yang sama seperti halnya di unit kerja Bank BRI. Apalagi Agen BriLink sudah luamayan banyak di Pallameang jadi kita ini seabagai nasabah sudah gampang ke tempat Agen tersebut dan bisa memilih Agen yang lebih dekat dari rumah dan sudah tidak lama lagi mengantri.”<sup>4</sup>

Dari hasil penelitian seperti yang disebutkan diatas bahawa masyarakat saat ini sudah pintar memilih atau membandingkan manakah yang lebih baik ditempati bertransaksi yang lebih aman, nyaman dan cepat. Tidak perlu berlama-lama mengantri. Melalui Agen BriLink, nasabah Bank BRI dapat melakukan bergai transaksi seperti. Isi ulang pulsa, pembayaran listrik Prabayar dan lain sebagainya.

<sup>3</sup> Wawancara dengan Bapak Romi Perdana, S.Pd Umur 31 Tahun Masyarakat Pallameang, (pada tanggal 15 september 2020).

<sup>4</sup> Wawancara dengan Ibu Hariani Umur 25 Tahun Masyarakat Pallameang, (pada tanggal 15 September 2020)

Masyarakat juga bisa melakukan transaksi kapan saja tidak terikat jam kantor. Pada dasarnya jam kerja Agen BriLink ditentukan oleh Agen itu sendiri. Oleh karena itu masyarakat bisa menghemat waktu karena tidak perlu mengantri lagi. karena pelayan juga pasti lebih cepat.

Pelayanan di Agen BriLink ditentukan oleh Agen itu sendiri. Sementara kantor bank buka hanya hari Senin – Jumat. Sabtu dan Minggu libur plus tanggal merah. Jam buka 8.00- 15.00. jam 12.00-13.00 istirahat tidak bisa melayani nasabah. Kalau Agen BriLink bisa buka setiap hari Senin – Minggu, dari samapai malam, pada hari raya sekalipun, sesuai dengan kentuan sang Agen BriLink.

Nasabah Bank atau bukan, punya rekening Bank atau tidak, bisa melakukan transaksi tunai disini. Misalnya para online shop yang belanja dan harus transfer uang, tapi tidak punya rekening di bank, bisa menggunakan jasa Agen BriLink untuk mentransfer uangnya. Atau para orang tua yang mempunyai anak sedang sekolah di luar kota, ingin mengirim uang ke rekening sang anak, bisa langsung ke Agen BriLink.

Dengan ketertarikan masyarakat terhadap Agen BriLink yang keberadaannya di masyarakat sangat membantu. Sebagaimana ungkapan masyarakat di Kelurahan Pallameang mengemukakan yaitu sebagai berikut:

Ibu Irawati Umur 36 tahun saat wawancara mengatakan bahwa:

“Menurut saya, kenapa saya senang atau tertarik terhadap Agen BriLink. Karena ketika saya bertransaksi tidak pernah menunggu lama dan bukan kita yang bersentuhan langsung dengan alat atau mesin yang di gunakan Agen BriLink. Jadi kita sebagai nasabah cuman memberitahu apa yang ingin kita lakukan apa kita mau bertransaksi menarik atau mentransfer dan lain sebagainya”.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup>Wawancara dengan Ibu Irawati umur 36 tahun masyarakat pallameang (pada tanggal 14 september 2020).

Pernyataan diatas menunjukkan bahwa dalam bertransaksi di Agen BriLink itu memudahkan masyarakat Pallameang. karena bertransaksi di Agen BriLink bisa dilakukan dengan cepat dan mudah. Kini Agen BriLink sangat membantu para nasabah untuk melakukan berbagai transaksi sebagai perluasan layanan perbankan.

Adapun hasil wawancara dari bapak Muh. Nasir yang tinggal di sekitar pesisir pantai dan merupakan salah satu nabah Agen BriLink berpendapat bahwa:

“Saya selaku nasabah Agen BriLink berpendapat bahwa faktor lokasi sangat mempengaruhi minat saya bertansaksi di Agen BriLink. Karen jika saya ingin setor tunai atau Tarik tunai tapi lokasi rumah jauh dari bank dan ATM, ataukah saya ingin membayar tagihan namun tidak ada waktu ke Bank dan ATM. Akan tetapi sejak adanya Agen BriLink yang tidak jauh dari rumah kini saya bisa melakukan transaksi lebih mudah dan dekat dengan Agen BriLink”.<sup>6</sup>

Berdasarkan penuturan yang sama kepada Bapak Abd. Hafid yang juga merupakan salah satu masyarakat Pallameang yang tinggal di pesisir pantai.

“Menurut saya faktor lokasi sangat mempengaruhi minat saya bertransaksi di Agen BriLink, karena saya orangnya tidak bisa antri lama dan tidak suka menunggu lama di Bank dan ATM. Jadi dengan adanya Agen BriLink di Toko-toko yang sanagt mudah di jangkau untuk melakukan transaksi perbankan kami cukup datang di toko-toko dekat rumah dan tidak perlu lagi datang di Bank antri jika Cuma ingin melakukan pembayaran cicilan atau pembayaran tagihan listrik. Dengan adanya agen BriLink yang dekat dari rumah maka saya mengatakan bahwa lokasi sangat mempengaruhi minat saya bertransaksi di Agen BriLink tersebut.”<sup>7</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa faktor lokasi Agen BriLink sangat berpengaruh minat nasabah melakukan transaksi. Karena masyarakat banyak yang tidak suka mengantri di Bank ataupun di ATM. Demi mendapatkan pelayanan transaksi yang cepat maka masyarakat memilih bertansaksi di Agen BriLink tersebut. Beragam aktivitas bisa di lakukan di Agen BriLink mulai

---

<sup>6</sup> Wawancara dengan Bapak Muh. Nasir Umur 40 Tahun Masyarakat Pallameng, (pada tanggal 17 September 2020).

<sup>7</sup> Wawancara dengan Bapak Abd. Hafid Umur 35 Tahun Masyarakat Pallameang, (pada tanggal 14 September 2020).

dari Transfer ke sesama BRI, Transfer ke Bank lain atau sebaliknya, setor dan Tarik tunai, berbagai transaksi pembayaran dan pembelian lainnya.

Selain transaksi perbankan, Agen BriLink juga membantu untuk melayani berbagai transaksi anda mulai dari pembayaran tagihan listrik, air, iuran BPJS, telepon dan pembelian pulsa. Dan berbagai transaksi lainnya namun perlu di ketahui, semua transaksi diatas di kenakan biaya administrasi yang bervariasi, tetapi tetap sangat terjangkau. Nasabah berkartu ATM BRI maupun bank lain bisa melakukan cek saldo rekening tabungan dengan menggunakan EDC milik Agen BriLink. Selanjutnya jumlah saldo rekening tabungan anda langsung bisa dilihat pada layar EDC dan dicetak dalam *repi*ct (struk).

Kondisi masyarakat Pallameang dalam menanggapi adanya layanan Agen BriLink menunjukkan anggapan yang positif karena dengan adanya BriLink akan mempermudah melakukan transaksi perbankan maupun non perbankan. Selain itu, kemudahan juga dapat dirasakan masyarakat yang berminat untuk menjadi nasabah Agen BriLink. Kondisi masyarakat Pallameang bahwa dengan adanya layanan Agen BriLink, transaksi perbankan mereka akan jauh lebih terjamin keamanan dan tidak memiliki resiko yang tinggi.

Adapun faktor pelayanan yang mempengaruhi minat bertransaksi di Agen BriLink didasarkan berbagai faktor yaitu atas persepsi akan efektivitasnya dalam melakukan transaksi perbankan. Dengan demikian jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya, calon konsumen akan merasa bahwa melakukan transaksi perbankan dengan menggunakan BriLink adalah pilihan yang tepat. BriLink dianggap berguna untuk memperluas akses layanan transaksi perbankan masyarakat yang dahulunya belum tersentuh layanan perbankan dapat menikmatinya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Saskia salah satu masyarakat Pallameang dan juga merupakan nasabah Agen BriLink yang menyatakan Bahwa:

“Disini kami sebagai nasabah Agen BriLink dimana faktor pelayanan mempengaruhi minat saya bertransaksi di Agen BriLink tersebut di karenakan jika melakukan transaksi di Agen BriLink dianggap berguna untuk memperluas akses layanan transaksi perbankan. Selain itu masyarakat yang ingin melakukan transaksi perbankan tidak perlu menghabiskan waktu, tenaga, serta biaya yang cukup besar. Pelayanan di Agen BriLink disukai oleh nasabah karena tidak membuang waktu lama untuk menunggu disana dan pelayanannya cepat”.<sup>8</sup>

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahawa faktor pelayana sangat mempengaruhi minat nasabah bertansaksi di Agen BriLink. Yang pertama, tentunya akses atau faktor kedekatan dengan tempat tinggal berpengaruh. Disamping itu, apabila nasabah bertransaksi di Agen BriLink tidak perlu dandan atau berpakaian rapi, para Agen BriLink siap melayani transaksi perbankan masyarakat secara real time dan Online, seperti layaknya datang ke bank maupun mesin ATM. Agen BriLink sangat membantu para nasabah untuk melakukan berbagai transaksi sebagai perluasan layanan perbankan.

#### 4.1.3 Kekurangan Dalam Bertransaksi

Adapun di dalam bertansaksi ada yang namanya kelebihan dan kekurangan seperti halnya dalam bertransaksi di Agen BriLink yang bisa saja membuat masyarakat atau nasabah yang mendapatkan kekurangan. Dimana beragam aktivitas bisa dilakukan di Agen BriLink yang perlu diketahui, semua transaksi dikenakan biaya administrasi yang bervariasi. Adapun kerugian yang di alami oleh nasabah tersebut sebagai berikut:

1. Tentu saja dikenakan biaya setiap transaksi. Semakin besar jumlah transaksi, semakin besar juga juga biayanya, sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh masing-masing Agen BriLink. Kalau di kantor bank, setor ke sesame rekening BRI tidak dikenakan biaya. Kalau di Agen BriLink transaksi apapun terkena biaya. Besar kecilnya biaya ditentukan oleh Agen itu sendiri (karena

---

<sup>8</sup>Wawancara dengan Ibu Saskia umur 36 Tahun nasabah Agen BriLink masyarakat Pallameang, (pada tanggal 16 September 2020).

ini merupakan sumber penghasilan bagi para agen BriLink). Tetapi biasanya tidak perlu mahal kalau dibandingkan dengan waktu yang harus diluangkan untuk mengantri di bank. Karena dalam menetapkan biaya transaksi, setiap Agen pasti sudah mempertimbangkannya dengan baik, disesuaikan dengan kondisi daerah dan masyarakat tempat usaha BriLinknya berjalan.

2. Jumlah uang transaksi dibatasi. Karena uang yang digunakan adalah uang Agen BriLink otomatis besar kecilnya transaksi yang bisa dilakukan disesuaikan dengan saldo/jumlah uang yang ada/dimiliki oleh sang Agen. Biasanya Agen BriLink lebih mengutamakan melayani transaksi jumlah kecil. Kalau ada nasabah yang ingin melakukan transaksi dalam jumlah besar, biasanya sang Agen BriLink menganjurkan nasabah tersebut untuk melakukan transaksinya di kantor bank saja. Kecuali kalo sang Agen BriLinknya punya modal besar, dia bisa melayani transaksi besar.
3. Tidak bisa cetak buku tabungan. Nasabah yang setor uang kerekening sendiri biasanya ingin mencetak buku tabungannya. Agen BriLink tidak bisa melakukan ini. Tetapi cek saldo bisa dilakukan dengan menggunakan kartu ATM.
4. Untuk Tarik uang, wajib pakai kartu, tanpa kartu ATM tidak bisa.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Suarni salah satu nasabah Agen BriLink kelurahan Pallamreang kabupaten Pinrang yang menyatakan bahwa:

“Untuk kendala yang saya alami saat bertansaksi di aagen BriLink tentunya pasti ada kendala, di mana kendala yang sering saya alami itu ketika ingin menarik uang yang jumlah besar dan dan di Agen tidak bisa atau tidak cukup saldo. Akan tetapi kendala yang lain itu biasanya jaringan yang bisa jelek yang biasa membuat kita kembali lagi dan datang lagi untuk mengecek apakah jaringan sudah stabil.<sup>9</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa ada kendala dalam melakukan transaksi di Agen BriLink. Dimana jika melakukan transaksi di

---

<sup>9</sup>Wawancara dengan Ibu Suarni umur 40 tahun nasabah Agen BriLink Kelurahan Pallameang, (pada tanggal 15 September 2020).

Agen BriLink terdapat beberapa kendala karena beagam aktivitas bisa dilakukan di Agen BriLink mulai dari transfer ke sesama BRI maupun transfer ke bank lain yang mana kegiatan transfer tersebut memiliki biaya transaksi.

#### **4.2 Pandangan Manajemen Syariah tentang Peran Agen Bri Link dalam memudahkan transaksi di Masyarakat Kelurahan Pallameang Kabupaten Pinrang.**

Manajemen Syariah suatu pengolahan untuk memperoleh hasil optimal yang pada pencarian keridhaan Allah. Oleh sebab itu maka segala sesuatu langkah yang diambil dalam menjalankan manajemen tersebut harus berdasarakan aturan-aturan Allah. Aturan-aturan itu tertuang dalam Al-Quran, hadist dan beberapa contoh yang dilakukan oleh para sahabat. Adapun prinsip manajemen syariah itu ada 3 diantaranya yaitu Adil, Jujur dan Amanah.

Agen Bri Link dalam manajemen syariah itu harus bersikap adil terhadap nasabah/masyarakat nya tidak boleh di beda-bedakan antara nasabah yang satu dengan nasabah yang lain karena semua orang yang melakukan transaksi itu dinamakan nasabah Agen Bri Link. Dalam Agen Bri Link atau nasabah Bri Link semuanya harus jujur dalam melakukan transaksi bukan hanya Agen saja yang jujur tetapi nasabah juga harus jujur dalam melakukan transaksi, Agen Bri Link juga harus amanah karena rasa aman dan ketenangan pun tidak akan terealisir kalau tidak ada iman dan amanah, jadi sebagai Agen Bri Link haru menjaga amanah yang di berikan oleh Bank BRI dalam menjalankan Bisnis tersebut.

##### **4.2.1 Pelayan transaksi keuangan**

Adapun jenis pelayanan di Bri Link yaitu bisa melayani berbagai transaksi yang dibutuhkan masyarakat seperti transfer, Tarik tunai, setoran pembayaran tagihan listrik PLN, air, iuran BPJS, telepon, pembelian pulsa, pembayaran cicilan, top-up BRIZZI, dan berbagai transaksi lainnya.

## Jenis-Jenis Transaksi

### 1. Transaksi Internal

Yang dimaksud dengan transaksi internal yaitu sebuah transaksi yang terjadi didalam perusahaan, yaitu transaksi yang hanya melibatkan personalia yang terdapat didalam sebuah perusahaan saja. Transaksi internal lebih menekankan pada perubahan posisi keuangan yang terjadi dibagian dalam perusahaan. Transaksi internal juga dapat diartikan sebagai bukti pencatatan atas kegiatan-kegiatan yang terjadi di dalam perusahaan itu sendiri yang berhubungan dengan posisi keuangan perusahaan tersebut.

### 2. Transaksi Eksternal

Adapun yang dimaksud dengan transaksi eksternal adalah suatu transaksi yang melibatkan pihak luar perusahaan, yaitu transaksi yang melibatkan orang luar atau organisasi luar. Transaksi eksternal juga dapat diartikan sebagai bukti pencatatan atas kegiatan-kegiatan yang terjadi pada perusahaan yang terjadi pada perusahaan yang berhubungan dengan pihak luar dari perusahaan tersebut.

Individu merupakan sosok yang memegang peranan penting dalam kehidupan pribadi masyarakat, maupun kelompok masyarakat. dalam kehidupan sehari-hari, setiap individu berinteraksi dengan individu lain, yang menjadi anggota kelompok masyarakat. interaksi ini tidak mudah. Setiap orang punya pendapat yang pasti berbeda dengan orang lain, dalam bentuk sekecil apapun perbedaan inilah yang menimbulkan dinamika kehidupan sosial dan budaya di masyarakat. fenomena perbedaan di masyarakat dapat menunjukkan adanya peran dan fungsi setiap individu.

Dimana yang di maksud peran yaitu aspek dinamis. Ketika seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai sesuai dengan kedudukannya, maka orang orang tersebut telah menjalankan suatu peranan. Peranan dan kedudukan saling

bergantung satu sama lain. Tidak peranan tanpa kedudukan, demikian pula tidak ada kedudukan tanpa peranan. Setiap orang mempunyai macam-macam peranan sesuai dengan pola pergaulan hidupnya. Hal ini berarti bahwa peranan menentukan apa yang diperbuatnya bagi masyarakat dan serta kesempatan apa yang diberikan oleh masyarakat kepadanya. Peran menjadi sangat penting karena mengatur perilaku seseorang. Peranan dapat membuat seseorang menyesuaikan perilaku sendiri dengan perilaku orang-orang dikelompoknya.

Peranan diatur oleh norma-norma yang berlaku dalam masyarakat. peranan dapat mencakup 3 hal, yang pertama peranan meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat, yang kedua peranan merupakan suatu konsep tentang apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi, yang ketiga peranan juga dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat.

Adapun Didalam peranan biasanya terdapat fasilitas untuk individu menjalani peranannya. Dan fasilitas tersebut biasanya disediakan oleh masyarakat. lembaga-lembaga masyarakat merupakan bagian masyarakat yang paling banyak menyediakan peluang dalam pelaksanaan peranan. Perubahan struktur suatu golongan kemasyarakatan menyebabkan fasilitas-fasilitas peranan bertambah. Biasanya dalam suatu negara terdapat kecenderungan untuk lebih mementingkan kedudukan daripada peranan. Hal ini di sebabkan adanya kecenderungan untuk lebih mementingkan materialism daripada spiritualisme. Nilai materialism kebanyakan diukur dengan atribut-atribut atau ciri-ciri tertentu yang bersifat lahiriah dengan cenderung konsumtif. Tinggi rendahnya prestise seseorang dinilai dari atribut lahiriah seperti, kendaraan, rumah mewah, gelar, pakaian, dan lain sebagainya.

Mengenai interaksi sosial terkadang kurang menyadari bahwa yang paling penting adalah melaksanakan peranan. Namun tidak jarang didalam proses interaksi tersebut, kedudukan lebih dipentingkan sehingga terjadi hubungan yang timpang dan

seharusnya tidak terjadi. Hubungan yang timpang tersebut lebih cenderung memntingkan bahwa suatu pihak hanya mempunyai hak, sedangkan pihak lain hanya mempunyai kewajiban semata.<sup>10</sup>

#### 4.2.2 Bentuk Literasi dan Edukasi keuangan Agen Bri Link

Bri Link sendiri merupakan layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif (Laku Pandai). Bri Link menyediakan layanan keuangan seperti setor, Tarik, transfer, pembayaran, dan lain-lainnya, serta keuangan digital berbasis ponsel untuk layanan mini ATM dengan mesin EDC dan Smartphone. Jenis layanan Agen Bri Link yang paling banyak digunakan adalah untuk transfer antar/sesama bank. Agen Bri Link menjadi agen informasi/narasumber bagi nasabah/masyarakat sekitar mengenai produk dan jasa keuangan serta memberikan saran bagi nasabah dan Agen Bri Link.

Agar masyarakat luas dapat menentukan produk dan layanan jasa keuangan yang sesuai dengan kebutuhan, masyarakat harus memahami dengan benar manfaat dan resiko, mengetahui hak dan kewajiban serta meyakini bahwa produk dan layanan jasa keuangan yang dipilih dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. bagi masyarakat, literasi keuangan memberikan manfaat yang besar, seperti mampu memilih dan memanfaatkan produk dan jasa keuangan yang sesuai kebutuhan. Memiliki kemampuan dalam melakukan perencanaan keuangan dengan lebih baik.

Tujuan utama dari Agen BriLink yaitu untuk memberikan pelayanan perbankan khususnya kepada masyarakat yang belum terlayani oleh bank secara administratif. Melalui Agen BriLink, nasabah BRI maupun masyarakatbumum lainnya bisa mendapatkan pelayanan yang sama seperti halnya di kantor BRI. BriLink digunakan sebagai media baru dalam mempromosikan gerakan menabung, nasabah yang tempat tinggalnya jauh dari bank bisa melakukan berbagai transaksi, seperti setoran tunai, hingga pembayaran.

---

<sup>10</sup>Soerjono Soekanto, Sosiologi suatu pengantar. Jakarta: Rajawali Pers, 2012, h. 212-216.

Berikut hasil wawancara kepada Ibu Suarni yang mengatakan bahwa:

“Peran Agen BriLink membuat warga kelurahan pallameang kian mengenal keuangan digital dan menjadikan transaksi kini menjadi efisien. Jika dulu hanya tau pembayaran tunai, kini masyarakat bisa mengenal transaksi nontunai, termasuk pencairan program bantuan sosial dari pemerintah pusat.<sup>11</sup>

Sebagaimana hasil penuturan diatas dapat disimpulkan bahwa Agen Bri Link berperan di masyarakat karena layanan yang dekat dan rasa akrab menjadi modal yang kuat bagi agen BriLink dalam memupuk kepercayaan nasabahnya. Lebih bisa menjamin keberlangsungan usaha dari sektor layanan keuangan, kemudahan akses karena kedekatan jarak dan keeluasaan waktu, ditambah personality yang bersahabat, menjadi ragam alasan masyarakat memilih bertransaksi melalui Agen Bri Link.

Hal ini tentunya akan menjadi bisnis transaksi keuangan berjalan mudah, sehat, dan berkesinambungan. Agen Bri Link juga meningkatkan inklusi keuangan dan juga meningkatkan literasi keuangan. Agen Bri Link menjadi agen informasi narasumber bagi nasabah dan masyarakat sekitar mengenai produk dan jasa keuangan serta memberikan saran bagi nasabah terkait kegiatan pemanfaatan dana nasabah dan Agen Bri Link bertemu secara rutin untuk bertukar informasi mengenai produk dan jasa keuangan serta penipuan dan kejahatan keuangan.

Berdasarkan penuturan oleh Ibu Nelda sebagai Agen Bri Link yang mengatakan bahwa:

“Agen Bri Link memiliki peran strategis dan penting dalam upaya menjangkau masyarakat di area terpenci. Agen Bri Link merupakan garda terdepan BRI untuk memberikan layanan perbankan kepada masyarakat, baik di pedesaan hingga ke wilayah perbatasan, Agen Bri Link itu mempermudah masyarakat untuk bertansaksi”.<sup>12</sup>

Penuturan yang sama dengan bapak Harmoko yang mengatakan bahwa:

---

<sup>11</sup>Wawancara dengan Ibu Sanaba umur 43 Tahun nasabah BriLin kelurahan Pallameang (pada tanggal 15 Septembae 2020).

<sup>12</sup>Wawancara dengan ibu Nelda umur 30 Agen Bri Link Pallameang, (pada ttanggal 18 September 2020).

“Peran Agen Bri Link membuat warga desa kian mengenal keuangan digital dan menjadikan transaksi keuangannya kian efisien. Jika dulu hanya tahu pembayaran tunai, kini masyarakat bisa mengenal transaksi nontunai, termasuk pencairan program bantuan sosial dari pemerintah pusat. agen Bri Link juga ikut serta membantu memudahkan layanan transaksi keuangan masyarakat, terutama yang jauh dari jangkauan perbankan,”<sup>13</sup>

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Layanan yang lebih dekat dan rasa akrab menjadi modal yang kuat bagi agen Bri Link dalam memupuk kepercayaan nasabahnya. lebih bisa menjamin keberlangsungan usaha di sektor layanan keuangan. Kemudahan akses karena kedekatan jarak dan keleluasaan waktu, ditambah personality yang bersahabat, menjadi ragam alasan warga memilih bertransaksi melalui agen Bri Link. Hal ini tentunya akan menjadikan bisnis transaksi keuangannya berjalan mudah, sehat, dan berkesinambungan. Kehadiran agen penyedia layanan keuangan tanpa kantor terutama di wilayah yang belum mendapatkan akses perbankan menjadi angin segar bagi pertumbuhan inklusi keuangan. Dengan mudah masyarakat kini bisa melakukan transaksi layaknya di perbankan seperti setor tunai, transfer rekening, tarik tunai, hingga pengisian pulsa telepon dan pembayaran listrik.

Selanjutnya seberapa besar minat melakukan transaksi di Agen Bri Link. Adapun menurut Ibu Hadara yang mengatakan bahwa:

“Menurut saya mengenai minat bertansaksi di Agen Bri Link yaitu saya memiliki minat yang besar karena jika saya bertansaksi di Agen Bri Link tersebut saya tidak perlu susah payah mengantri lama dan lainnya. Karena harus meninggalkan pekerjaan hanya untuk melakukan transaksi perbankan, namun dengan bertransaksi di Agen Bri Link ini, membuat transaksi keuangan saya lebih hemat waktu, cept dan tentunya lebih mudah”.<sup>14</sup>

Sebagaimana hasil penuturan diatas dapat disimpulkan bahwa besar minat masyarakat melakukan transaksi di Agen Bri Link tersebut karena apabila mereka

---

<sup>13</sup>Wawancara dengan bapak Harmoko umur 40 Agen Bri Link Pallameang, (pada tanggal 18 Septembae 2020).

<sup>14</sup>Wawancara dengan Ibu Hadara umur 37 Tahun nasabah Agen Bri Link kelurahan Pallameang, (pada tanggal 16 September 2020).

bertansaksi di Agen Bri Link mudah dan cepat. Bisa jga melakukan trasaksi kapan pun tanpa harus terikat jam kerja tertentu membuat masyarakat lebih leluasa. Mengingat jam kerja Agen Bri Link biasanya ditentukan oleh pihak Agen tersebut, berbeda dengan kantor perbankan yang hanya buka dari hari Senin – Jumat. Namun di Agen Bri Link bisa saja buka dari hari Senin - Minggu alias setiap hari, dari pagi hingga malam hari, sesuai kebijakan sang Agen.

Minat ini merupapakn perhatian yang mengandung unsur-unsur perasaan. dan Minat merupakan dorongan atau keinginan dalam diri seseorang atau keinginan dalam diri seseorang pada objek tertentu. Minat memiliki sifat pribadi (individual). Artinya, tiap-tiap orang memiliki minat yang dapat saja berbeda dengan minat orang lain. Minat tersebut berhubungat herat dengan motivasi seseorang, sesuai yang di pelajari. Dan juga dafat berubah-ubah tergantung pada kebutuhan, pengalaman, serta juga mode yang sedang trend, bukan bawaan sejak lahir.

Dalam melaksanakan aktivitas pasti membutuhkan 2 pihak yang saling membutuhkan. Aktivitas transaksi biasanya juga melibatkan produk ataupun berbagai macam hal lain yang dimiliki oleh salah satu pihak pihak dan tidak dimiliki oleh pihak lain. Setiap terjadi transaksi maka akan dilakukan pencatatan dengan menggunakan media baik kertas maupun elektronik dan biasa kita sebut sebagai alat dokumnen transaksi. Adapun yang dimaksud transaksi adalah suatu kegiatan yang dilakukan seseorang yang menimbulkan perubahan terhadap harta atau keuangan yang dipunyai baik itu bertambah ataupun berkurang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Fatma salah satu nasabah Agen Bri Link di Kelurahan Pallameng yang menyatakan bahwa:

“Kesan saya selama menggunakan Agen Bri Link yaitu selama saya bertansaksi di Agen Bri Link saya sangat terbantu karena mudah di jangkau dan tidak terlalu lama manunggu. Kita juga sebagai nasabah bisa kapan saja datang karena di Agen Bri Link bukanya setiap hari dan masyarakat umum

lainnya bisa mendapatkan pelayanan yang sama seperti halnya di unit kerja Bank BRI”.<sup>15</sup>

Dari penjelasan diatas dapat kita simpulkan mengenai kesan masyarakat selama menggunakan Agen Bri Link karena masyarakat atau nasabah Agen Bri Link terbantu dan mudah di jangkau. Tentunya dengan meningkatnya teknologi akan memotivasi masyarakat untuk lebih mengembangkan teknologi yang digunakan saat ini karena dengan menggunakan teknologi yang lebih canggih maka masyarakat akan lebih mngetahui cara yang lebih efektif seperti halnya dalam melakukan transaksi di Agen Bri Link yang sudah sangat mudah dan mudah di jangkau, masyarakat sudah tidak perlu datang ke kantor unit Bank BRI dengan capek menunggu lama.

Harapan bentuk dasar dari kepercayaan akan sesuatu yang diinginkan akan didapatkan atau suatu kejadian akan berbuah kebaikan diwaktu yang akan datang. Pada umumnya harapan berbentuk abstrak, tidak tampak, tetapi diyakini bahkan terkadang di batin dan dijadikan sugesti agar terwujud. Namun ada kalanya harapan tertumpuk pada seseorang atau sesuatu. Pada praktiknya banyak orang mencoba menjadikan harapannya menjadi nyata dengan cara berusaha.

Dalam kemajuan teknologi yang semakin pesat, kegiatan perbankan juga mengalami perubahan dalam kesehariannya. Jika dulu harus datang ke kantor Bank untuk melakukan transaksi perbankan, sekarang cukup dengan aplikasi dan sambungan internet maka anda sudah dapat melakukan transaksi.

Adapun harapan kedepannya terhadap Agen Bri Link yang ada di Kelurahan Pallameang maka adapun hasil wawancara kepada ibu Marahani salah satu nasabah Agen Bri Link kelurahan Pallameang yang berpendapat bahwa:

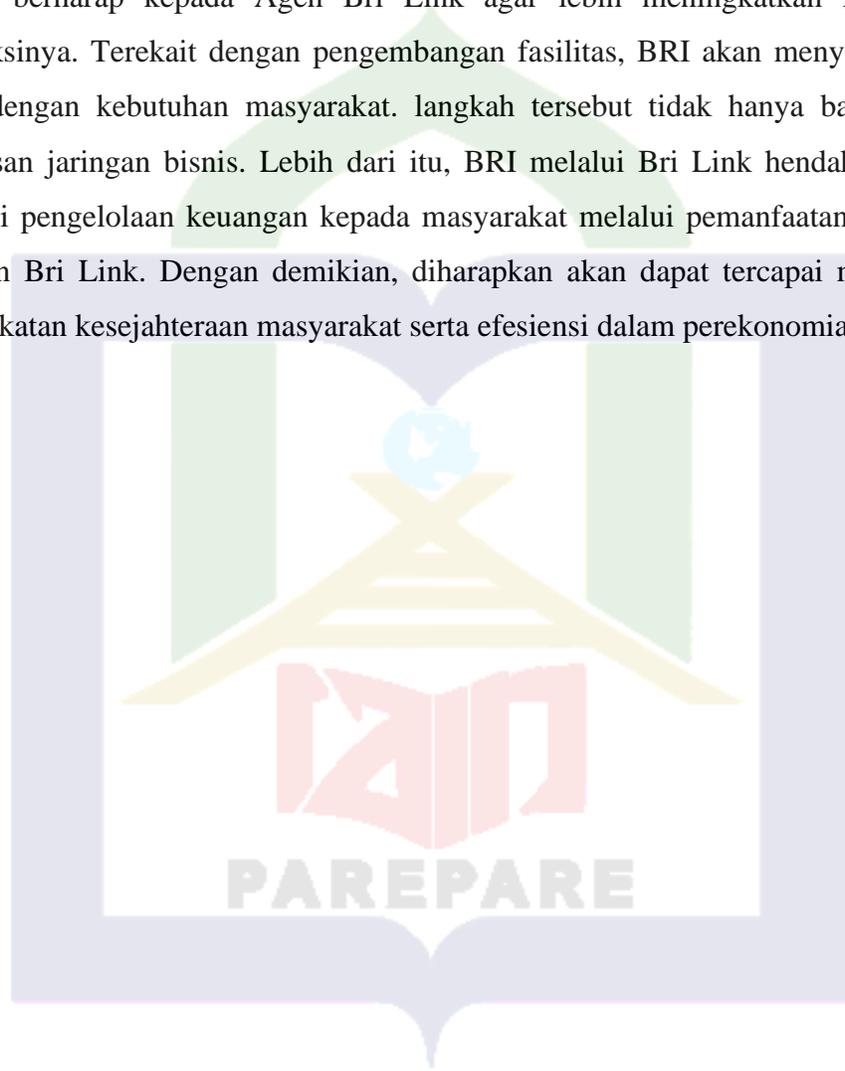
“Adapun harapan saya terhadap Agen Bri Link semoga kedepannya dengan bertransaksi makin mudah dana man agar kita sebagai nasabah dan masyarakat lebih tertarik lagi mnegggunakan Agen Bri Link tersebut dan semoga

---

<sup>15</sup>Wawancara dengan ibu Fatma umur 35 Tahun Nasabah Agen Bri Link kelurahan Pallameang, (pada tanggal 16 September 2020).

kedepannya juga bisa menambah lagi Agen Bri Link di setiap Desa/Kelurahan agar masyarakat lebih mudah menjangkau tempat Agen Bri Link untuk melakukan transaksi dan kita juga berharap agar bisa mengembangkan lagi fasilitasnya”.<sup>16</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat sangat berharap kepada Agen Bri Link agar lebih meningkatkan lagi fasilitas transaksinya. Terekait dengan pengembangan fasilitas, BRI akan menyesuaikan Bri Link dengan kebutuhan masyarakat. langkah tersebut tidak hanya baik dari segi perluasan jaringan bisnis. Lebih dari itu, BRI melalui Bri Link hendak melakukan edukasi pengelolaan keuangan kepada masyarakat melalui pemanfaatan produk dan layanan Bri Link. Dengan demikian, diharapkan akan dapat tercapai mempercepat peningkatan kesejahteraan masyarakat serta efisiensi dalam perekonomian Indonesia.



---

<sup>16</sup>Wawancara dengan Ibu Marahani umur 44 Tahun nasabah Agen Bri Link di Kelurahan Pallameang, (pada tanggal 17 September 2020).