

**SKRIPSI**

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PADA  
LAYANAN JASA KEUANGAN BRILINK  
DI KEC. BACUKIKI BARAT  
KOTA PAREPARE**



**OLEH**

**IKHSAN SAFITRAH MARHALIM  
NIM: 19.2300.043**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PAREPARE**

**2023**

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PADA  
LAYANAN JASA KEUANGAN BRILINK  
DI KEC. BACUKIKI BARAT  
KOTA PAREPARE**



**OLEH**

**IKHSAN SAFITRAH MARHALIM  
NIM: 19.2300.043**

Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)  
pada program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut  
Agama Islam Negeri Parepare

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PAREPARE**

**2023**

### PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Layanan  
Jasa Keuangan BRILink di Kecamatan Bacukiki  
Barat Kota Parepare

Nama Mahasiswa : Ikhsan Safitrah Marhalim

Nomor Induk Mahasiswa : 19.2300.043

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
B.4658/In.39.8/PP.00.9/09/2022

Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama : Abdul Hamid, S.E., M.M.  
NIP : 19720929 200801 1 012

Pembimbing Pendamping : I Nyoman Budiono, M.M.  
NID : 2015066907

(.....)

(.....)

Mengetahui:



Dekan,  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.  
19710208 200112 2 002

### PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Layanan  
Jasa Keuangan BRILink di Kecamatan Bacukiki  
Barat Kota Parepare

Nama Mahasiswa : Ikhsan Safitrah Marhalim

Nomor Induk Mahasiswa : 19.2300.043

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
B.4658/In.39.8/PP.00.9/09/2022

Tanggal Kelulusan : 19 Juni 2023

Disahkan Oleh Komisi Penguji:

Abdul Hamid, S.E., M.M. (Ketua) (.....)

I Nyoman Budiono, M.M. (Sekretaris) (.....)

Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag. (Anggota) (.....)

Ulfa Hidayati, M.M. (Anggota) (.....)

Mengetahui:

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

  
Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.  
NIP. 197102082001122002

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إِنَّ الْحَمْدَ لِلَّهِ، نَحْمَدُهُ وَنَسْتَعِينُهُ وَنَسْتَغْفِرُهُ ، وَنَعُوذُ بِاللَّهِ مِنْ شُرُورِ أَنْفُسِنَا وَسَيِّئَاتِ أَعْمَالِنَا، مَنْ يَهْدِ اللَّهُ فَلَا مُضِلَّ لَهُ، وَمَنْ يَضِلَّ فَلَا هَادِيَ لَهُ، أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَأَشْهَدُ أَنَّ مُحَمَّدًا عَبْدُهُ وَرَسُولُهُ

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah swt. berkat hidayah, taufik dan maunah-Nya, penulis dapat menyelesaikan tulisan ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

Penulis menghaturkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ibunda dan Ayahanda tercinta dimana dengan pembinaan dan berkah doa tulusnya, penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya.

Penulis telah menerima banyak bimbingan dan bantuan dari bapak Abdul Hamid, S.E., M.M. dan bapak I Nyoman Budiono, M.M. selaku Pembimbing I dan Pembimbing II, atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan, penulis ucapkan terima kasih.

Selanjutnya, penulis juga mengucapkan serta menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Hannani, M.Ag. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare yang telah bekerja keras dalam mengelolah pendidikan di IAIN Parepare.
2. Ibu Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, atas pengabdianya telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa di IAIN Parepare.

3. Bapak I Nyoman Budiono, M.M. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah, atas pengabdianya telah memberi dorongan kepada mahasiswa binaannya agar memiliki motivasi belajar.
4. Seluruh dosen program Studi Perbankan Syariah yang telah meluangkan waktu mereka dalam mendidik penulis selama studi di IAIN Parepare.
5. Kepala perpustakaan IAIN Parepare beserta seluruh staf yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare, terutama dalam penelitian skripsi ini.
6. Bapak Siswandi Dwi Saputra, S.STP.selaku kepala Kelurahan Lumpue serta seluruh masyarakat Kelurahan Lumpue yang telah memberikan izin dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Masyarakat Kelurahan Lumpue Lumpue yang bersedia menjadi narasumber peneliti dan bersedia memberikan informasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Keluarga besar Marhalim Umar dan keluarga Bungawati selaku keluarga besar penulis yang telah memberikan semangat serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan saya dari semester awal sampai akhir Astriani Alwi, Nirmala Sari, Lilis Marshanda Medis, dan Syamsinar, terima kasih sudah memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini dan jadi teman baik selama kuliah di IAIN Parepare.
10. Teman-teman seperjuangan di Prodi Perbankan Syariah, khususnya angkatan tahun 2019 yang telah memberikan motivasi dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.

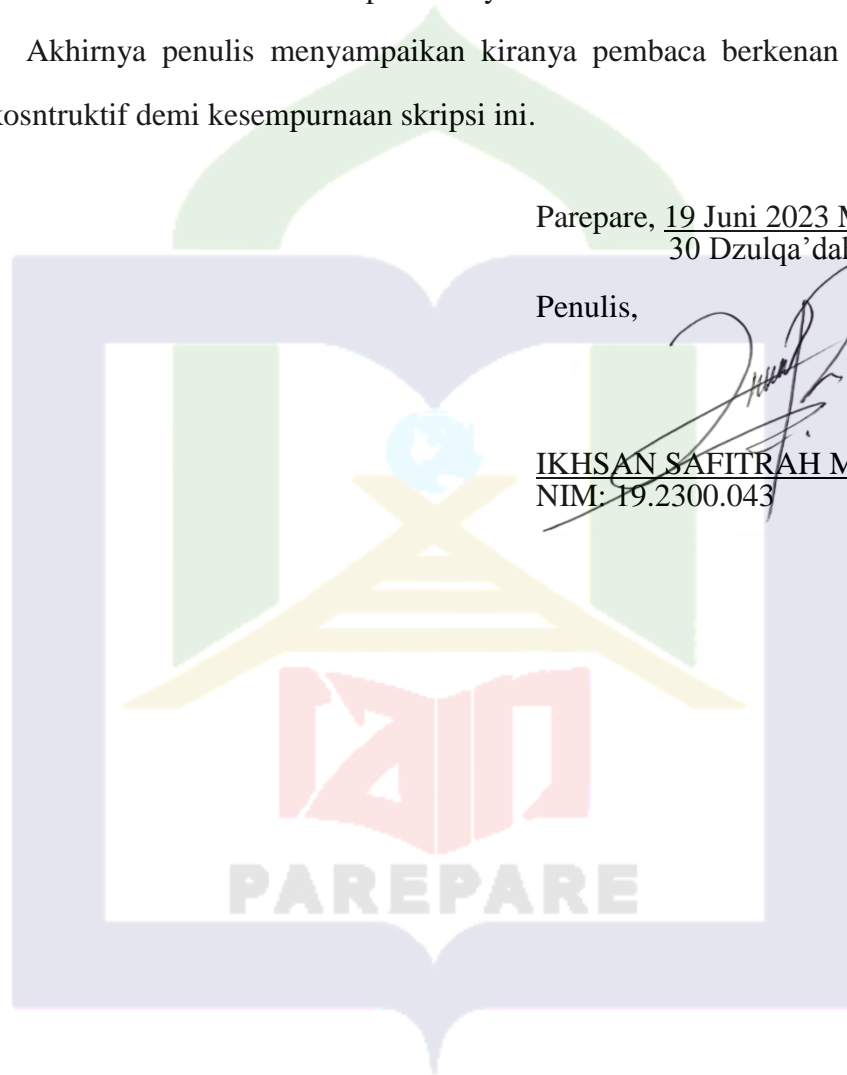
Penulis tak lupa pula mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moril maupun material hingga tulisan ini dapat diselesaikan. Semoga Allah swt. berkenan menilai segala kebajikan sebagai amal jariah dan memberikan rahmat dan pahala-Nya.

Akhirnya penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan saran kosntruktif demi kesempurnaan skripsi ini.

Parepare, 19 Juni 2023 M  
30 Dzulqa'dah 1444 H

Penulis,

  
IKHSAN SAFITRAH MARHALIM  
NIM: 19.2300.043



## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Ikhsan Safitrah Marhalim  
NIM : 19.2300.043  
Tempat/ Tgl. Lahir : Parepare, 01 Januari 2000  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Layanan  
Jasa Keuangan BRILink Di Kec. Bacukiki Barat Kota  
Parepare

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 19 Juni 2023

Penyusun,

  
IKHSAN SAFITRAH MARHALIM  
NIM: 19.2300.043



## ABSTRAK

Ikhsan Safitrah Marhalim. *Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Jasa Keuangan BRILink Di Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare*(dibimbing oleh Bapak Abdul Hamid dan Bapak I Nyoman Budiono)

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang dirasakan seseorang setelah membandingkan antara persepsi/kesan terhadap kinerja suatu produk beserta harapan-harapannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah masyarakat Kelurahan Lumpue Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare merasakan kepuasan atas transaksi yang dilakukan melalui layanan jasa keuangan BRILink yang ada di Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, dan dalam mengumpulkan data menggunakan metode penelitian lapangan (*field research*) dan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, *interview*, dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*display data*), dan verifikasi (*verifikation*).

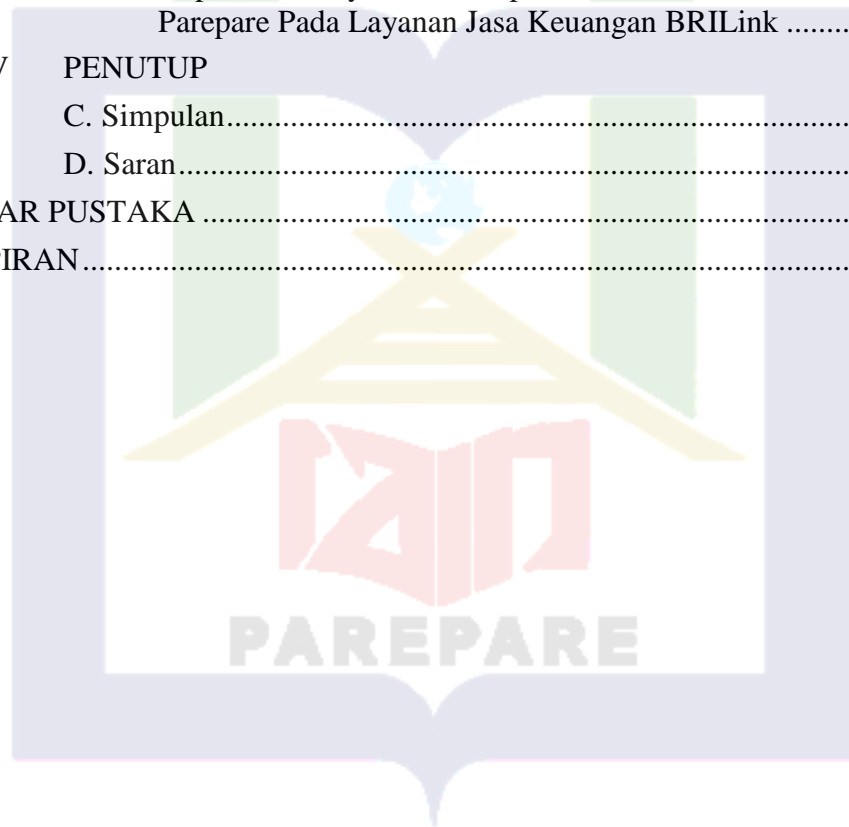
Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1). Fasilitas layanan jasa yang ditawarkan BRILink kepada masyarakat Lumpue kota Parepare yaitu cash in & out, report, setor tunai, tarik tunai, isi ulang pulsa, belanja merchant, setoran pinjaman, registrasi mobile banking, registrasi internet banking, informasi rekening, transfer, pembayaran, dan setor-pasti). Dan layanan jasa keuangan BRILink yang sering digunakan masyarakat Lumpue Kota Parepare yaitu setor tunai, tarik tunai, transfer dan pembayaran/ pembelian, serta jenis layanan yang jarang digunakan masyarakat Lumpue Kota Parepare yaitu setor pinjaman, isi ulang pulsa, serta registrasi mobile/internet banking. 2). Kepuasan masyarakat Lumpue Kota Parepare dalam menggugurkan layanan jasa keuangan BRILink diukur dari 2 hal yaitu: (1). Indikator kepuasan konsumen. a). Perasaan puas, puas akan produk dan pelayanan dari agen BRILink, b). Selalu membeli produk, senantiasa membeli produk jasa BRILink secara berulang, c). Merekomendasikan kepada orang lain, merekomendasikan layanan jasa keuangan BRILink kepada orang lain. (2). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan. a). Kualitas produk, kualitas jasa keuangan BRILink, b). Harga/biaya, biaya transaksi pada BRILink, c). *service quality*, kualitas layanan yang diberikan oleh pelaku BRILink, d). *emotional factor*, perasaan puas atas layanan yang diperoleh saat bertansaksi melalui BRILink, e). Kemudahan, keefesienan dan keefektifan yang dirasakan saat bertransaksi melalui BRILink.

**Kata Kunci:** Kepuasan, Indikator Kepuasan, Faktor Kepuasan, dan BRILink

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	viii
ABSTRAK .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
TRANSLITERASI DAN SINGKATAN.....	xv
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
A.    Latar Belakang Masalah .....	1
B.    Rumusan Masalah.....	7
C.    Tujuan Penelitian .....	8
D.    Kegunaan Penelitian .....	8
<b>BAB II     TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A.    Peneliti Terdahulu .....	10
B.    Tinjauan Teori .....	13
1. Tinjauan Tentang Analisis .....	13
2. Tinjauan Tentang Kepuasan Konsumen .....	14
3. Tinjauan Tentang BRILink.....	18
C.    Kerangka Konseptual.....	24
D.    Kerangka Pikir .....	25
<b>BAB III    METODE PENELITIAN</b>	
A.    Jenis Penelitian .....	27
B.    Lokasi dan Waktu Penelitian .....	28
C.    Fokus Penelitian.....	28
D.    Jenis dan Sumber Data yang Digunakan .....	28
E.    Teknik Pengumpulan Data .....	29

	F. Uji Keabsahan Data .....	30
	G. Teknik Analisis Data .....	31
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
	A. Hasil Penelitian .....	33
	1. Layanan Jasa Keuangan yang Diberikan BRILink Terhadap Masyarakat Lumpue Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare.....	33
	2. Kepuasan Masyarakat Lumpue Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare Pada Layanan Jasa Keuangan BRILink .....	43
	B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	60
	1. Layanan Jasa Keuangan yang Diberikan BRILink Terhadap Masyarakat Lumpue Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare.....	60
	2. Kepuasan Masyarakat Lumpue Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare Pada Layanan Jasa Keuangan BRILink .....	66
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b>	
	C. Simpulan.....	70
	D. Saran.....	73
	DAFTAR PUSTAKA .....	74
	LAMPIRAN.....	77



## DAFTAR TABEL

No.	Judul Gambar	Halaman
1	Tabel 1.1 Daftar Agen BRILink Kelurahan Lumpue	5



## DAFTAR GAMBAR

No.	Judul Gambar	Halaman
1	Bagang Kerangka Pikir	26
2	Dokumentasi	-



**DAFTAR LAMPIRAN**

Judul Lampiran	Halaman
Penetapan Pembimbing Skripsi	-
Berita Acara Revisi Judul Skripsi	-
Permohonan Rekomendasi Izin Meneliti	-
Rekomendasi Penelitian	-
Surat Keterangan Melakukan Penelitian	-
Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	-
Daftar Nama-Nama Narasumber	-
Instrumen Penelitian	-
Surat Keterangan Wawancara	-
Transkrip Wawancara	-
Dokumentasi	-
Biografi Penulis	-

## TRANSLITERASI DAN SINGKATAN

### A. Transliterasi

Pedoman Transliterasi Arab Latin yang merupakan hasil keputusan bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

#### 1. Konsonan

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

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ŝa	Ŝ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Żal	Ż	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er

ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Şad	Ş	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik ke atas
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



ى	Ya	Y	Ye
---	----	---	----

Hamzah(ء) yang diawal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika ia terketak ditengah atau diakhir, maka ditulis dengan tanda (').

## 2. Vokal

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

- a. Vokal tunggal (*monoftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	<i>Fathah</i>	A	A
إ	<i>Kasrah</i>	I	I
أ	<i>Dammah</i>	U	U

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أِي	<i>fathahdanyá'</i>	A	a dan i
أُو	<i>fathah dan wau</i>	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوَّلَ : *hauला*

## 3. Maddah

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

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا   آ	<i>fathahdan alif dan yá'</i>	Ā	a dan garis di atas
إ	<i>kasrahdan yá'</i>	Î	i dan garis di atas
أ	<i>dammahdan wau</i>	Û	u dan garis di atas

Contoh:

مَات : *māta*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَمُوت : *yamūtu*

#### 4. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua:

- Ta marbutah* yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah, dan dhammah, transliterasinya adalah [t].
- Ta marbutah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbutah* diikuti kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan *ha (h)*.

Contoh:

رَوْضَةُ الْجَنَّةِ : *rauḍah al-jannah* atau *rauḍatul jannah*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madīnah al-fāḍilah* atau *al-madīnatul fāḍilah*

أَلْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

## 5. Syaddah (Tasydid)

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

Contoh:

رَبَّنَا : *Rabbanā*

نَجَّيْنَا : *Najjainā*

الْحَقُّ : *al-haqq*

الْحُجُّ : *al-hajj*

نُعْمٌ : *nu'ima*

عُدُوٌّ : *'aduwwun*

Jika huruf bertasydid di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf (kasrah), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* (i).

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

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

## 6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf *لا* (*alif lam ma'arifa*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiyah* maupun huruf *qamariyah*.

Katasandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ	: <i>al-syamsu</i> (bukan <i>asy-syamsu</i> )
الزَّلْزَلَةُ	: <i>al-zalzalāh</i> (bukan <i>az-zalzalāh</i> )
الْفَلْسَفَةُ	: <i>al-falsafah</i>
الْبِلَادُ	: <i>al-bilādu</i>

## 7. Hamzah

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

Contoh:

تَأْمُرُونَ	: <i>ta'muruna</i>
النَّوْعُ	: <i>al-nau'</i>
شَيْءٌ	: <i>syai'un</i>
أُمِرْتُ	: <i>umirtu</i>

## 8. 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, tau lazim digunakan dalam dunia

akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi diatas. Misalnya, kata Al-Qur'an (dari *Qur'an*), *Sunnah*, *Alhamdulillah*, dan *munaqasyah*. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian kosa kata arab, maka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

*Fīzilāl al-qur'an*

*Al-Sunnah qabl al-tadwin*

*Al-ibārat bi 'umum al-lafz lā bi khusus al-sabab*

### 9. *Lafz al-jalalah* (الله)

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

Contoh:

دِينُ اللَّهِ : *dīnillah* بِاللَّهِ : *billah*

Adapun *ta' marbutah* diakhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalalah*, ditransliterasi dengan huruf [t].

Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللَّهِ : *hum fī rahmatillāh*

### 10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenal 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-*).

Contoh:

*Wa mā Muhammadunillā rasūl*

*Inna awwalabaitinwudi'alinnās ilalladhī bi Bakkatamubārakan*

*Syahru Ramadan al-ladhūnzilafih al-Qur'an*

*Nasir al-Din al-Tusī*

*Abū Nasr al-Farabi*

*Al-Gazali*

*Al-Munqiz min al-Dalal*

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan abu (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-Walid Muhammad ibnu Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd

Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walid Muhammad Ibnu)

Naşr Ḥamīd Abū Zaid, ditulis menjadi: Abū Zaid, Naşr Ḥamīd (bukan: Zaid, Naşr Ḥamīd Abū)

## **B. Singkatan**

Beberapa singkatan yang dilakukan adalah:

swt. : *subḥānahū wa ta'āla*

saw. : *şhallallāhu 'alaihi wa sallam*

a.s. : *'alaihi al-sallām*

H	:	Hijrah
M	:	Masehi
SM	:	Sebelum Masehi
l.	:	Lahir tahun (untuk tahun yang masih hidup saja)
w.	:	Wafat tahun
QS ..../:.....: 4	:	QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrahim/..., ayat 4
HR	:	Hadis Riwayat

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab:

ص=صفحه
بدون مكان = دم
صلى الله عليه وسلم = صلعم
طبعة = ط
بدون ناشر = دن
إلى آخرها/آخره = الخ
جزء = ج

Beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu dijelaskan kepanjangannya, diantaranya sebagai berikut:

ed.	:	Editor (atau, eds. [dari kata editors] jika lebih dari satu orang editor). Karena dalam bahasa Indonesia kata “editor” berlaku baik untuk satu atau lebih editor, maka ia bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s).
et al.	:	“Dan lain-lain” atau “dan kawan-kawan” (singkatan dari <i>et alia</i> ). Ditulis dengan huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkatan dkk. (“dan kawan-kawan”) yang ditulis dengan huruf biasa/tegak.
Cet.	:	Cetakan. Keterangan frekuensi cetakan buku atau literatur sejenis.
Terj.	:	Terjemahan (oleh). Singkatan ini juga digunakan untuk penulisan karya terjemahan yang tidak menyebutkan nama pengarangnya.
Vol.	:	Volume. Dipakai untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau ensiklopedia dalam bahasa Inggris. Untuk buku-buku berbahasa Arab biasanya digunakan kata juz.
No.	:	Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomor karya ilmiah berkala seperti jurnal, majalah, dan sebagainya.



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perkembangan industri perbankan saat ini mengalami banyak kemajuan. Kemajuan ini ditandai dengan perkembangan dari lembaga-lembaga keuangan. Namun perkembangan tersebut tidak akan pernah terjadi jika tanpa adanya peran dari seorang nasabah dalam sebuah bank. Bank merupakan sebuah lembaga keuangan yang tugasnya menghimpun dana dari masyarakat yang memiliki dana lebih dan kemudian menyalurkannya kembali kepada masyarakat yang membutuhkan dana tambahan. Bank merupakan suatu lembaga keuangan yang memiliki peran dalam peningkatan perekonomian masyarakat maupun negara dalam perihal keuangan (moneter).

Sejarah perbankan dimulai sejak zaman Babylonia, Yunani, dan Romawi, akan tetapi pada saat itu kegiatan perbankan terbatas hanya melakukan kegiatan tukar menukar uang saja. Seiring berjalannya waktu kegiatan perbankan mulai berkembang yang dulunya sebatas tukar menukar uang menjadi usaha menerima tabungan atau simpanan, menitip ataupun meminjamkan uang dengan memberikan bunga pinjaman.<sup>1</sup> Hal tersebut semakin terus berkembang hingga menjadi perbankan dengan sistem yang modern dan menjadi sistem yang dilaksanakan secara mendunia sampai saat ini. Bank merupakan lembaga keuangan, yang artinya bank ialah badan usaha

---

<sup>1</sup> Kasmir, *"Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya"* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), h.24.

yang keuangan (*financial assets*) serta bermotifkan *profit* dan juga *social*.<sup>2</sup> Jadi bank bukanlah suatu lembaga keuangan yang hanya berorientasi pada keuntungan semata.

Berdasarkan menurut undang-undang pokok perbankan nomor 10 tahun 1998 tanggal 10 november 1998, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.<sup>3</sup> Di era digitalisasi ini perbankan mengalami perkembangan yang cukup pesat. perkembangan tersebut ditandai dengan banyaknya berdiri lembaga perbankan dengan output yang beragam, baik yang berbasis syariah maupun konvensional. Salah satu kemajuan perbankan ditandai dengan adanya salah satu bank pemerintah yang sudah tersebar luas ke penjuru bumi nusantara yaitu PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) dan masih banyak lagi bank jenis lainnya. Walaupun demikian masih banyak diantara masyarakat yang belum bisa beradaptasi dan menyadari keberadaan dari bank itu sendiri.

Olehnya itu pihak bank dalam hal ini BRI mengenalkan layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan laku pandai sebagai bentuk pendekatan diri kepada masyarakat. Keuangan laku pandai dikenal sebagai sebuah layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif yang merupakan salah satu program OJK untuk penyediaan layanan perbankan maupun layanan keuangan lain melalui kerja sama dengan pihak lain atau agen bank (nasabah bank) dan di dukung dengan menggunakan sarana teknologi informasi.<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup> Malayu Hasibuan, "*Dasar-Dasar Perbankan*" (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009), h. 1-2

<sup>3</sup> Frianto Pandia, *et al.*, eds., *Lembaga Keuangan* (Jakarta: Rineka Cipta, 2005), h. 10.

<sup>4</sup> Wahyu Lestari, "Faktor-Faktor yang Menentukan Keputusan Nasabah Menjadi Agen Brilink (Studi Kasus Nasabah Bri Unit Sumber Bening), (Skripsi Sarjana: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Curup: Curup, 2019), h. 4.

Layanan seperti ini dikenal dengan istilah layanan agen BRILink. BRILink merupakan salah satu program bank BRI sebagai penyedia layanan keuangan baik tunai maupun nontunai melalui kerja sama dengan pihak lain (nasabah) yang didukung oleh sarana teknologi dan informasi. Layanan yang diterapkan BRI ini diharapkan dapat menjadi bentuk pengenalan bank kepada masyarakat dalam bentuk program laku pandai. Namun perlu diingat bahwa agen laku pandai atau agen BRILink bukanlah karyawan bank yang bersangkutan melainkan nasabah bank yang menjadi perantara bagi bank itu sendiri.

Berdasarkan pada peraturan POJK pasal 16 Nomor 19/pojk.03/2014 tentang laku pandai dijelaskan bahwa bank penyelenggara laku pandai bekerjasama dengan agen, dapat berupa perorangan dan/atau badan hukum, untuk menyediakan produk bank bagi masyarakat yang belum terlayani jaringan kantor bank.<sup>5</sup> Dengan begitu, nasabah tidak perlu lagi datang ke kantor cabang bank secara langsung, cukup datang kepada agen terdekat untuk mendapatkan layanan keuangan baik secara tunai maupun non tunai. Ada banya layanan keuangan yang disediakan dalam program laku pandai antara lain tabungan yaitu rekening tabungan dasar (*basic saving account*), asuransi mikro, kredit nasabah mikro, dan produk-produk keuangan lainnya dengan berdasar pada putusan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Sehubungan dengan program laku pandai, PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk terus meningkatkan layanan *branchless banking* (rekening tanpa cabang) yang dikenal dengan istilah agen BRILink sampai ke pelosok desa.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup>Otoritas Jasa Keuangan (OJK). [https://www.ojk.go.id/id/regulasi/otoritas-jasa-keuangan/peraturan\\_ojk/Documents/POJK19LayananKeuanganTanpaKantor\\_1417076222.pdf](https://www.ojk.go.id/id/regulasi/otoritas-jasa-keuangan/peraturan_ojk/Documents/POJK19LayananKeuanganTanpaKantor_1417076222.pdf) (diakses pada tanggal 10 Januari 2023).

<sup>6</sup> Gustian Anita, "Analisis Implementasi Pengembangan Agen Brilink Dalam Mendukung Perekonomian Masyarakat", (Skripsi Sarjana: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Curup: Curup, 2019), h.6.

Tujuan utama dari adanya agen BRILink ini ialah untuk memberikan pelayanan perbankan kepada nasabah bank yang terkait dan terkhusus lagi kepada masyarakat yang belum terlayani oleh bank secara administratif (*unbanked atau unbankable*).<sup>7</sup> Dengan adanya agen BRILink, setiap lapisan masyarakat dapat melakukan transaksi perbankan dan mendapat pelayanan yang sama seperti halnya di kantor BRI. Baik dari nasabah BRI itu sendiri maupun masyarakat umum lainnya. Melalui agen BRILink masyarakat dapat melakukan transaksi berupa setoran tabungan, penarikan secara tunai serta melakukan transaksi pembayaran lainnya seperti listrik air dan lain sebagainya.

Jika dilihat dari sisi konsumen, beberapa masyarakat beranggapan bahwa dengan adanya produk seperti ini dapat memberikan kemudahan dan sangat menolong dalam memenuhi kebutuhan perbankan masyarakat. Akan tetapi faktanya, masih ada diantara masyarakat belum memahami kemampuan dari BRILink dalam menggantikan fungsi dari perbankan, terutama bagi masyarakat yang lokasi tempat tinggal mereka jauh dari lokasi bank tersebut. Hadirnya layanan laku pandai BRILink menjadi salah satu alternatif yang ditempuh oleh masyarakat terkhusus bagi masyarakat Lumpue, Kec. Bacukiki Barat. Mereka sepenuhnya memanfaatkan layanan jasa keuangan BRILink dalam melakukan berbagai macam transaksi keuangan. Melihat hal demikian maka banyak diantara masyarakat Lumpue yang menjadi bagian dari layanan laku pandai (BRILink) dalam hal ini menjadi agen. Berikut daftar agen BRILink yang ada di Kelurahan Lumpue, Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare.

---

<sup>7</sup> Gustian Anita, "Analisis Implementasi Pengembangan Agen Brilink Dalam Mendukung Perekonomian Masyarakat", h.7.

Tabel 1.1  
Daftar Agen BRILink Kelurahan Lumpue

No	Nama agen	Alamat
1	Mega Mustika	JalanAbd Jalil.
2	Rakyat Peduli	Jl. Arung Mampi.
3	Adnan Cell	Jl Baumassepe No 54.
4	Kios MB	Jl. Mattiro Jompi No. 12.
5	Pak Sappe	Jl. Latasakka tonrangan kel. Lumpue
6	Toko Suci	Jl. Pinggir Laut Lumpue
7	Anita	Jl. Abd. Rasyid no 26.
8	Bintang	Jl. Wt Bacukiki o 11.
9	Toko Senyum 2000	Jl. Bau Massepe.
10	Zulfikar	Jl. Terminal Induk No.29 kel. Lumpue
11	Hasrul	Jl Bau Massepe BTNPondok Indah Lumpue
12	Heriati	Jl. Bau Massepe.
13	Toko Afifah	Jln Latassakka no 114.
14	ATMMini Ozy Amin	Lumpue.

**Sumber Data:** Laporan Data Agen BRILink

Melihat dari data diatas, dapat disimpulkan bahwa ada beberapa masyarakat Lumpue yang memanfaatkan peluang ini untuk menjadi agen BRILink sebagai bentuk usaha atau bisnis dalam rangka menunjang perekonomian mereka. Disamping itu dengan adanya BRILink ini dapat mempermudah masyarakat khususnya masyarakat Lumpue untuk melakukan transaksi perbankan tanpa datang langsung ke kantor BRI. Menurut masyarakat sekitar kehadiran agen BRILink sangat membantu mereka khususnya bagi para pedagang pasar yang mulai berdagang sejak dini pagi

hingga akhir petang dimana kondisi tersebut tidak memungkinkan untuk datang ke bank apalagi jam operasional perbankan yang hanya sampai jam 4 sore. Tidak hanya itu saja BRILink juga memudahkan masyarakat Lumpue untuk melakukan transaksi perbankan kapan saja, baik di siang hari maupun di malam hari bahkan di akhir pekan sekalipun seperti melakukan transfer, pembayaran tagihan air, listrik, pulsa dan lain sebagainya.

Bagi masyarakat Lumpue sendiri yang daerahnya dapat dikatakan cukup jauh dari kantor Bank BRI menganggap keberadaan BRILink sebagai salah satu bentuk kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan disamping tidak diperlukannya biaya yang besar untuk mendapatkannya dan tanpa persyaratan yang memberatkan. Agen BRILink ini tetap buka disetiap harinya bahkan dihari libur tanpa mengikuti jam operasional kantor tergantung dari sipemilik.

Akan tetapi dibalik kemudahan tersebut juga terdapat beberapa kendala yang biasa saja muncul saat menggunakan jasa keuangan BRILink ini, salah satunya masalah sistem. Seperti sistem jaringan yang kurang baik/buruk sehingga berpengaruh terhadap operasional dan sistem transaksi, yang akibatnya dapat membuat agen BRILink terlambat dalam melayani pelanggan yang akan melakukan transaksi. Apalagi melihat banyaknya masyarakat yang bisa saja menggunakan jasa BRILink mulai dari berbagai jenis profesi seperti nelayan, petani, pedagang bahkan pegawai kantoran. Semuanya memanfaatkan jasa layanan keuangan BRILink untuk melakukan transaksi keuangan seperti transfer dana, tarik tunai, pembayaran tagihan, dan kebutuhan online lainnya. Sehingga jika terjadi sistem jaringan yang memburuk akan berdampak pada proses transaksi tersebut. Selain dari kendala diatas juga terdapat beberapa kendala sistem lainnya yang kapan saja bisa terjadi saat

menggunakan jasa layanan keuangan BRILink diantaranya; adanya masalah yang terjadi pada kartu debit nasabah seperti chip kartu rusak atau kartu sudah *expired*, terkadang terjadi antrian yang panjang, saldo agen tidak mencukupi atau habis, tidak adanya ketersediaan uang tunai, transaksi gagal, tetapi uang terdebit. Gangguan sistem seperti ini dapat berpengaruh terhadap sistem transaksi keuangan dan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam menggunakan jasa layanan keuangan BRILink.

Maka dari itu peneliti akan melakukan penelitian terkait kepuasan masyarakat dalam menggunakan jasa layanan keuangan BRILink dengan melakukan *research* kebeberapa masyarakat Kelurahan Lumpue Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare sedikitnya 30 sampel dimana 10 diantaranya pelaku layanan laku pandai BRILink dan 20 lainnya adalah masyarakat Lumpue Kec. Bacukiki Barat yang tergolong dalam pengguna jasa perbankan baik berjenis kelamin laki-laki maupun perempuan dan tanpa memberi batasan usia selama dirinya tercatat sebagai nasabah dari salah satu perbankan dan pernah menggunakan layanan jasa keuangan BRILink.

Berdasarkan latar belakang dan hasil observasi awal yang dilakukan sebelumnya, maka peneliti akan mengangkat judul sebagai berikut “Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Jasa Keuangan BRILink di Kecamatan Bacukiki Kota Parepare” sebagai acuan dasar peneliti dalam melakukan penelitiannya kedepan.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat di ambil beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah produk layanan jasa keuangan yang di berikan BRILink terhadap masyarakat Lumpue Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare? Dan jenis

layanan apa yang sering dan jarang digunakan masyarakat Lumpue Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare?

2. Apakah masyarakat Lumpue puasterhadap layanan jasa keuangan BRILink di Bacukiki Barat Kota Parepare?

### **C. Tujuan Penelitian**

Dilihat dari rumusan masalah diatas, peneliti dapat memberikan gambaran terhadap tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui produklayanan jasa keuangan yang tersedia pada BRILink di LumpueKec. Bacukiki Barat Kota Parepare dan jenis layanan BRILink yang sering dan jarang digunakan masyarakat Lumpue Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare.
2. Untuk mengetahui seberapa besar kepuasan masyarakat Lumpue terhadap layanan BRILink di Bacukiki Barat Kota Parepare.

### **D. Kegunaan Penelitian**

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan khazanah keilmuan serta dapat menambah wawasan, khususnya terkait dengan kepuasan masyarkat dalam menggunakan jasa keuangan perbankan melalui agen BRILink. Penelitian ini juga diharapkan mampu menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya yang berminat untuk mengkaji tentang kepuasan masyarakat dalam menggunakan jasa agen BRILink dalam melakukan transaksi perbankan di ruang lingkup yang berbeda.



## 2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran terhadap lembaga perbankan terkhusus bank BRI terkait keefektifan dari layanan laku pandai dalam hal ini kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan jasa keuangan tersebut. Dan juga bagi masyarakat selaku pengguna layanan laku pandai BRILink.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Penelitian Relevan

Penelitian atau kajian relevan merupakan deskripsi tentang kajian penelitian yang sudah pernah dilakukan sebelumnya seputar masalah yang telah diteliti. Dengan demikian, penelitian terhadap perkembangan agen dalam BRILink bukanlah kali pertamanya diteliti dan dikaji oleh peneliti, akan tetapi sudah banyak peneliti-peneliti terdahulu yang meneliti serta mengkaji hal tersebut, diantaranya:

Penelitian yang dilakukan oleh Halimatussaddiah Marpaung dan Muhammad Reza Afriandy Panjaitan pada tahun 2022 dengan judul penelitian “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada Agen Brilink Purwanto Care Di Desa Persatuan Kecamatan Pulau Rakyat” dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pertama kualitas pelayanan (X1), harga (X2), dan kepercayaan (X3) menghasilkan koefisien regresi positif terhadap kepuasan nasabah; Kedua, kualitas pelayanan, harga, dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah; ketiga, Uji parsial (uji-t) menghasilkan nilai thitung (2,613) > ttabel (1,985) artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, -thitung (-2,398) < -ttabel (-1,985) artinya harga berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah, thitung (3,051) > ttabel (1,985) artinya kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah; dan keempat, kualitas pelayanan, harga, dan kepercayaan berpengaruh sebesar 51,1%, sedangkan 48,9% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup>Halimatussaddiah Marpaung dan Muhammad Reza Afriandy Panjaitan, ‘Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada Agen Brilink Purwanto Care Di Desa Persatuan Kecamatan Pulau Rakyat’, (*Jurnal Pendidikan dan Konseling*, 4.6. 2022), h.11534.

Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang nantinya dilakukan oleh peneliti terletak pada output penelitiannya yaitu kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan jasa keuangan BRILink. Namun yang menjadi pembeda antara keduanya yaitu ruang lingkup penelitiannya, penelitian terdahulu berfokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, sedangkan penelitian ini hanya berokus pada tingkat kepuasan nasabah dalam menerima pelayanan keuangan melalui BRILink.

Penelitian serupa juga dilakukan oleh Novita Hatuluayo dkk., pada tahun 2022 dengan judul penelitian “Pengaruh Sistem Transaksi Keuangan BRILink Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Agen BRILink Negeri Liang Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah)” dimana hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengujian secara parsial variabel manfaat, variabel kenyamanan, dan variabel keamanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Agen BRILink di Negeri Liang Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah. Dan pengujian Secara simultan diketahui bahwa variabel manfaat, variabel kenyamanan, dan variabel keamanan tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Agen BRILink di Negeri Liang Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah.<sup>9</sup>

Berdasarkan hasil penelitian di atas yang menjadi persamaan dalam penelitian ini ialah terletak pada masalah penelitiannya yaitu terkait kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan jasa BRILink. Dan yang menjadi perbedaan diantara keduanya terletak pada fokus penelitiannya, penelitian terdahulu mengukur kepuasan nasabah melalui sistem transaksi yang digunakan. Sedangkan penelitian ini fokusnya kepada

---

<sup>9</sup>Novita Hatuluayo dkk., ‘Pengaruh Sistem Transaksi Keuangan BRILink Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Agen BRILink Negeri Liang Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah)’, (*ProBank : Jurnal Ekonomi Dan Perbankan*, 7.2. 2022), h.160.

kepuasan nasabah melalui layanan BRILink. Selain itu objek penelitiannya menjadi pembeda kedua dari penelitian sebelumnya, dimana penelitian terdahulu menjadikan masyarakat Negeri Liang Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah sebagai objek penelitian sedangkan penelitian ini menjadikan masyarakat Kelurahan Lumpue Kota Parepare sebagai objek penelitian.

Selain itu penelitian yang lain juga dilakukan oleh Mardiansyah dkk., di tahun 2023 dengan judul penelitian “Implementasi Program Brilink Guna Peningkatan Pelayanan Publik” dimana hasil dari penelitian tersebut menghasilkan bahwa halhal dari layanan Agen BRILink dalam peningkatan pelayanan Publik masih belum terpenuhi dengan baik sehingga dapat dikatakan tanggapan masyarakat Desa Tembung Percut Sei Tuan tentang layanan BRILink Masih Belum Optimal. Kekurangannya adalah masih belum bisa melakukan penarikan uang tunai memakai kartu ATM, jadi masyarakat kalau ingin menarik uang harus mempunyai Mobile Banking yang nantinya dikirimkan ke Agen BRILink itu sendiri. Dan juga Agen BRILink pun tidak memiliki mesin pendeteksi uang palsu yang sangat berbahaya dan harus berhati-hati sekali jika ingin menerima uang dari nasabah. Pendapat masyarakat tentang Agen BRILink adalah masyarakat sudah mengetahui layanan BRILink dan sangat membantu usaha masyarakat yang berbasis online dalam melakukan transaksi perbankan, layanan BRILink sangat bermanfaat bagi masyarakat yang ada di Desa Tembung Kecamatan Percut Sei Tuan salah satunya adalah ketika ada masyarakat yang ingin melakukan penyetoran di hari libur bisa langsung ke Agen BRILink terdekat, dan masyarakat sudah lama menggunakan jasa layanan agen BRILink yang ada di Desa Tembung Kecamatan Percut Sei Tuan.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Mardiansyah dan Bella Olyza Nasution, ‘Implementasi Program Brilink Guna Peningkatan Pelayanan Publik’, (*Ajudan: Jurnal Ajudan*, 1.1. 2023), h.31.

Persamaan dari kedua penelitian yang akan dilakukan peneliti dengan penelitian sebelumnya diatas ialah keduanya membahas terkait layanan laku pandai yakni BRILink dalam memberi pelayanan. Dan untuk perbedaannya sendiri terletak pada objek penelitiannya dimana penelitian sebelumnya menjadikan pelaku layanan laku pandai (BRILink) kota Desa Tembung Kecamatan Percut Sei Tuan sebagai objek penelitian. Sedangkan penelitian ini menjadikan masyarakat Kelurahan Lumpue Kota Parepare sebagai objek penelitian. Selain itu penelitian terdahulu hanya berfokus terhadap manfaat BRILink sebagai pelayan publik, sedangkan penelitian ini berfokus kepada kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan BRILink.

## **B. Tinjauan Teori**

### **1. Tinjauan Tentang Analisis**

Analisis diartikan sebagai upaya sistematis untuk mempelajari pokok persoalan penelitian dengan memilah-milah atau menguraikan komponen informasi yang telah dikumpulkan ke dalam unit-unit analisis.<sup>11</sup> Menurut Sugiono analisis diartikan sebagai proses dalam mencari dan menyusun dengan cara sistematis dari data yang diperoleh dengan berdasar pada hasil wawancara, catatan lapangan, serta dokumentasi, dengan mengorganisasikan data ke dalam kategori, dan menjabarkan ke dalam unit-unit melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, kemudian memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, serta membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun oleh orang lain.

Analisis juga diartikan sebagai teknik penelitian yang tujuannya untuk membuat suatu kesimpulan dengan cara mengidentifikasi karakteristik tertentu pada

---

<sup>11</sup>Zed Mestika, *Metode Penelitian Kepustakaan*, (Jakarta: Pustaka Obor, 2008), h.70.

pesan-pesan secara sistematis dan objektif.<sup>12</sup> Menurut Nasution analisis merupakan suatu pekerjaan yang sulit, dan memerlukan kinerja yang keras. Analisis membutuhkan daya kreatif serta kemampuan intelektual yang tinggi. Tidak ada cara tertentu yang dapat diikuti untuk mengadakan analisis, sehingga setiap penelitian harus lebih kreatif dalam memilih metode yang dirasakan cocok dengan sifat penelitiannya. Bahan yang sama bisa diklarifikasikan lain oleh penelitian yang berbeda. Analisis menurut Iqbal Hasanialah suatu penguraian atau pemecahan suatu masalah secara keseluruhan menjadi bagian-bagian atau beberapa komponen-komponen yang lebih kecil, untuk mengetahui komponen mana yang menonjol (memiliki nilai ekstrem), sebagai bahan perbandingan antara komponen yang satu dengan komponen lainnya, serta dapat membandingkannya dengan salah satu atau beberapa komponen dengan keseluruhan.<sup>13</sup>

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa analisis merupakan kegiatan menguraikan suatu pokok masalah dalam persoalan penelitian dengan cara menguraikannya kedalam beberapa sub-sub komponen untuk ditelaah disetiap bagian serta hubungan antara bagian lainnya, sehingga diperoleh suatu pemahaman yang utuh.

## 2. Tinjauan Tentang Kepuasan Konsumen

### a. Definisi Kepuasan Konsumen

Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja suatu produk dan

---

<sup>12</sup>Abdul Syukur Ibrahim, *Metode Analisis Teks dan Wacana*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), h.97.

<sup>13</sup>Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), h.29.

harapan-harapannya merupakan definisi dari kepuasan konsumen menurut Sunarto.<sup>14</sup>

Sedangkan menurut Kotler, menjelaskan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Sedangkan menurut Oliver, menjelaskan bahwa kepuasan merupakan tanggapan konsumen atas terpenuhinya kebutuhannya.<sup>15</sup>

Berdasarkan dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen ialah tingkat perasaan seseorang terhadap hasil evaluasi setelah membandingkan sesuatu yang dirasakan dengan apa yang diharapkannya. Konsumen akan merasakan ketidakpuasan ketika harapannya belum terpenuhi. Olehnya itu strategi kepuasan konsumen harus didasari dengan pengetahuan yang lebih detail dan akurat terhadap apa yang menjadi harapan konsumen.

Tujuan dasar dari suatu bisnis ialah untuk menciptakan perasaan puas terhadap pelanggan. Kepuasan yang diperoleh pelanggan memberikan manfaat bagi bisnis, diantaranya terciptanya hubungan yang baik antara perusahaan dan pelanggannya, adanya peluang untuk pembelian ulang produk, dan terciptanya loyalitas pelanggan serta membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan.<sup>16</sup> Hal tersebut juga dijelaskan dalam firman Allah SWT. pada Al-Qur'an surah Ali-Imran ayat 159 yaitu:

---

<sup>14</sup> Sunarto, *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: BPFE, 2003), h.25.

<sup>15</sup> Dita Amanah, 'Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Majestyk Bakery Dan Cake Shop'. (*Jurnal keuangan dan bisnis*, 2.1. 2010). h.79.

<sup>16</sup> Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: ANDI, 2000). h.24-28

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ  
وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Terjemahnya :

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya” (Q.S Ali Imran Ayat 159).<sup>17</sup>

b. Indikator Kepuasan Konsumen

Terdapat 3 indikator dalam mengukur kepuasan seorang konsumen yaitu:<sup>18</sup>

1) Perasaan puas (puas akan produk dan pelayanannya)

Merupakan suatu ungkapan berupa perasaan puas ataupun tidak puas dari konsumen saat menerima pelayanan yang baik serta produk yang berkualitas dari perusahaan.

2) Selalu membeli produk

Merupakan suatu perilaku yang dilakukan oleh pelanggan/konsumen dengan senantiasa memakai dan terus menggunakan atau membeli produk tersebut ketika harapkan konsumen tersebut terhadap produk yang dibeli sesuai yang diinginkan.

3) Merekomendasikan kepada orang lain

Merupakan *feed back* yang diberikan masyarakat ketika merasakan kepuasan setelah membeli dan memakai produk yang sudah dipakai. *Feed*

<sup>17</sup>Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, h.90.

<sup>18</sup> Mukhamad Arianto dkk, Analisis Kepuasan Konsumen di Jatiroso Catering Service, (*Jurnal Bisnis, Manajemen dan Perbankan*, 1.2. 2014), h.111.



*back* ini dapat berupa rekomendasi dari seorang konsume ke konsumen yang lainnya.

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Ada lima faktor-faktor pendorong kepuasan pelanggan menurut Irawan, adalah sebagai berikut:

1) Kualitas produk

Kepuasan konsumen sangat dipengaruhi oleh kualitas produk, konsumen akan merasa puas setelah membeli dan menggunakan produk yang mempunyai kualitas produk yang baik.

2) Harga atau biaya

Biasanya harga yang lebih murah merupakan sumber kepuasaanyang penting bagi seorang konsumen, karena konsumen akan mendapatkan *value for money* yang tinggi.

3) *Service Quality*

Konsumen baru akan merasakankepuasanketika mendapatkanpelayanan yang baik dari seorang produsen (pelaku bisnis).

4) *Emotional Factor*

Konsumen akan merasa puas ketika emosional *value* yang diberikan oleh brand dari produk tersebut dirasakan oleh konsumen tersebut.

5) Kemudahan

Konsumen akan semakin merasa puas ketika saat melakukan pembelian produk dilakukan dengan relative mudah, nyaman serta efisien.<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup>Handi Irawan D. *Sepuluh Prinsip Keputusan Pelanggan. Cetakan pertama.* (Jakarta: Elexmedia Komputindo, 2002), h.37-39.

#### d. Manfaat Pengukuran Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen dapat diukur dengan menggolongkannya kedalam beberapa kategori yaitu kurang puas, puas dan sangat puas. Pengukuran kepuasan konsumen dan mutu pelayanan digunakan untuk beberapa tujuan, berikut:<sup>20</sup>

- 1) Mempelajari persepsi dari setiap konsumen terhadap mutu pelayanan yang mereka cari, diminati dan diterima atau tidak di terima. Yang akhirnya konsumen akan merasa puas dan terus melakukan kerja sama.
- 2) Mengetahui kebutuhan keinginan, persyaratan, dan harapan konsumen dimasa sekarang dan dimasa depan, yang disediakan oleh perusahaan dengan harapan konsumen senantiasa merasa puas atas pelayanan yang diterima.
- 3) Meningkatkan mutu pelayanan sesuai yang diharapkan oleh konsumen.
- 4) Menyusun sebuah rencana kerja dan menyempurnakan kualitas pelayanan untuk persiapan dimasa mendatang.

#### 4. Tinjauan tentang BRILink

##### a. BRILink

BRILink merupakan perluasan layanan dari Bank Rakyat Indonesia (BRI), BRI disini menjalin sebuah kerjasama dengan nasabah BRI dalam hal ini sebagai agen yang mampu memberikan pelayanan transaksi perbankan bagi masyarakat secara *real timeonline* dengan menggunakan fitur EDC mini ATM BRI atau dengan menggunakan aplikasi BRILink mobile dengan konsep *sharing*

---

<sup>20</sup> Philip Kotler. *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol, Edisi Milenium.* (Jakarta: PT. Prenhalindo, 2002), h.38.

*fee*.<sup>21</sup>BRILink merupakan salah satu terobosan bagi BRI yang tujuannya untuk mengedukasi masyarakat Indonesia agar memiliki pengetahuan dasar tentang pengelolaan keuangan melalui pemanfaatan produk dan layanan perbankan.

BRILink adalah layanan laku pandai yang dikeluarkan oleh bank BRI. Adanya agen BRILink maka diperlukan seorang nasabah yang mampu membantu BRI memberi layanan keuangan layaknya sebagai seorang teller bank. BRILink bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat, dengan melalui proses pengajuan, persetujuan, dan penandatanganan perjanjian-perjanjian tertentu dengan pihak bank.

Bedasarkan menurut Nota Dinas No. B.961-LYN/KPO/11/2013 menyatakan bahwa: "BRILink sebagai salah satu konsep perluasan delivery channel BRI diharapkan dapat meningkatkan transaksi dan pelayanan kepada nasaba. Dengan konsep kerja sama berupa pemanfaatan biller BRI oleh agen BRILink baik melalui sistem perangkat BRI atau sistem agen (pihak 3) BRILink dengan *sharing fee* yang disepakati. Diharapkan dapat meningkatkan pelayanan perbankan baik para nasabah maupun masyarakat melalui *outlet* dari rekan BRI, media atau perangkat untuk pelaksanaan transaksi BRILink yang digunakan adalah *Electronick Data Capture* (EDC).<sup>22</sup>

b. Agen

Agen merupakan pihak atau perorangan atau badan hukum yang melakukan kerjasama dengan pihak bank sebagai penyelenggara laku pandai dan sebagai perpanjangan tangan bank untuk menyediakan layanan perbankan maupun layanan

---

<sup>21</sup>BRI, <https://bri.co.id/tentang-brilink> (diakses pada 13 Januari 2023).

<sup>22</sup> BRI, <https://bri.co.id/tentang-brilink>

keuangan lainnya sesuai yang diperjanjikan kepada masyarakat dalam rangka keuangan inklusif.

Orang yang bisa menjadi agen BRILink adalah perorangan dan badan hukum. Perorangan/penduduk setempat dan mempunyai kegiatan dilokasi sebagai sumber penghasilan utama. Ada pula badan hukum yang bisa menjadi agen karena berbadan hukum Indonesia yang diperkenankan melakukan kegiatan di bidang keuangan.

c. Kompetensi dasar agen

Kemampuan yang harus dimiliki oleh seorang agen meliputi:<sup>23</sup>

- 1) Memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang kelembagaan bank serta produk atau jasa bank sehingga mampu memberikan penjelasan dengan baik dalam menjalankan usaha BRILink.
- 2) Memiliki kemampuan dalam membuat pembukuan keuangan dan mengelola keuangan pribadi dengan baik.
- 3) Memiliki kemampuan dalam menempatkan sejumlah deposit dan jaminan yang besarnya sesuai yang ditetapkan oleh pihak bank penyelenggara.

d. Layanan bagi BRILink

BRILink menyediakan berbagai layanan jasa dan produk keuangan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. BRILink sudah menyediakan berbagai layanan jasa keuangan dan produk yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Adapun jasa dan produk yang terdapat pada Agen BRILink antara lain:

- 1) Setor tunai

---

<sup>23</sup>Wahyu Lestari, "Faktor-Faktor yang Menentukan Keputusan Nasabah Menjadi Agen Brilink, h.24.

- 2) Penarikan
- 3) Transfer (ke bank BRI maupun ke bank yang lain)
- 4) Pembelian (pembelian pulsa, token, top up saldo *e-commerce*/dompet digital)
- 5) Pembayaran (pembayaran tagihan listrik, air, dan tagihan pinjaman)
- 6) Meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai layanan keuangan.<sup>24</sup>

e. Keuntungan layanan laku pandai (BRILink)

Ada tiga aspek yang diuntungkan dengan adanya layanan laku pandai (BRILink) yaitu bagi nasabah itu sendiri, pelaku atau agen dan bagi perbankan. berikut ini keuntungan dari ketiga aspek tersebut:

1) Keuntungan bagi Nasabah

a) Mudah dijangkau atau ditemukan

Manfaat pertama yang dirasakan masyarakat ialah efisiensi waktu karena lokasi agen BRILink dekat dengan lingkungan masyarakat. Sesuai dengan apa yang menjadi tujuan dari Bank BRI, yakni layanan laku pandai ditujukan untuk mendekati domisili nasabah, baik dari perkotaan, pedesaan bahkan di area terpencil sekalipun.

b) Proses pelaksanaan transaksi yang mudah

Bertransaksi melalui agen BRILink sangat mudah tidak perlu persyaratan khusus untuk yang harus dipenuhi sebelum bertransaksi. Nasabah hanya perlu mempersiapkan uang tunai (transaksi yang membutuhkan pembayaran) dan kartu ATM (Anjungan Tunai Mandiri)

---

<sup>24</sup>Ayu Aisyah Rizkiyaningsih dkk., 'Efektivitas Penerapan Brilink Dalam Upaya Mendorong Financial Inclusion (Studi Pada Pt Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor wilayah makassar)', (CEBI: *Conference on Economic and Business Innovation*, 2021).h. 10.

untuk melakukan transaksi non tunai, dengan tanpa harus mencari ATM (Anjungan Tunai Mandiri) ke lokasi yang jaraknya cukup jauh dari lingkungannya

c) Tidak ada antrian yang panjang

Antrian menjadi hal biasa dan sering kita jumpai salah satunya saat melakukan transaksi keuangan di perbankan. namun beda halnya ketika bertansaksi melalui agen BRILink yang tidak perlu melakukan antrian yang panjang karena agen BRILink sudah ada tersebar dimana-mana dan agen juga memiliki bisnis dagang sehingga jika terjadi antian juga tidak akan terasa karena bisa digantikan dengan aktivitas belanja terlebih dahulu.

d) Waktu pelayanan yang *fleksibel*

Manfaat yang palik dirasakan masyarakat dengan adanya BRILink yaitu waktu pelayanannya yang bisa dilakukan kapan saja tergantung dari agen itu sendiri. Dan masyarakat tidak perlu mengejar waktu operasional perbankan untuk hanya melakuka satu jenis transaksi saja.

2) Bagi agen BRILink

a) Memperoleh keuntungan/margin

Untuk memperoleh keuntungan yang maksimal sorang agen harus memperoleh 10 sampai 20 transaksi perharinya untuk memperoleh margin melalui layanan laku pandai ini.

b) Dagangan menjadi laku

Disamping melakukan transaksi keuangan/perbankan, nasabah bianya berbelanja di warung agen laku pandai. Dengan secara tidak

langsung hal tersebut menjadi salah satu penambah keuntungan finansial bagi agen laku pandai.

3) Bagi pihak bank

a) Edukasi produk perbankan yang lebih efektif

Edukasi terkait perbankan lebih mudah dilaksanakan ketika diadakan di tengah-tengah masyarakat dan dilakukan oleh masyarakat itu sendiri. Olehnya itu masyarakat lebih memilih untuk bertanya kepada masyarakat lainnya tentang informasi perbankan dibanding langsung ke petugas perbankan, hal ini dikarenakan bahasa yang digunakan oleh masyarakat merupakan bahasa informal sehingga lebih mudah untuk dipahami.

b) Menghilangkan batas-batas formal layanan perbankan.

Asumsi masyarakat tentang perbankan berlebihan, masih banyak diantara masyarakat yang beranggapan bahwa untuk datang ke bank harus menggunakan pakaian yang bagus dan formal, sehingga hal tersebut membuat jarak kasat mata antara masyarakat calon nasabah dengan pihak bank. Namun dengan adanya layanan laku pandai asumsi tersebut tidak perlu lagi dipake oleh masyarakat karena tidak ada batasan apapun untuk nasabah jika ingin melakukan transaksi melalui jasa layanan laku pandai..<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup>Dikdik Tandika Lufthia Sevriana, "Adopsi Terhadap Inovasi: Kajian Konseptual Implementasi Program Laku Pandai Pada Layanan Brilink". (Bandung : Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNISBA, 2017), h.53-55.

### C. Kerangka Konseptual

Penelitian ini berjudul “Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Jasa Keuangan BRILink di Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare”, dan untuk lebih memahami dalam penelitian ini maka penulis memberikan penjelasan dari beberapa kata yang dianggap perlu agar mudah untuk dipahami.

#### 1. Kepuasan

Kepuasan konsumen menurut Sunarto adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya.<sup>26</sup> Kepuasan yang dimaksud disini ialah kepuasan yang dialami oleh masyarakat Kelurahan Lumpue Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare dalam menggunakan layanan jasa keuangan BRILink.

#### 2. Layanan Jasa BRILink

BRILink menyediakan berbagai layanan jasa dan produk keuangan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. BRILink sudah menyediakan berbagai layanan jasa keuangan dan produk yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Adapun jasa dan produk yang terdapat pada Agen BRILink antara lain setor tunai, penarikan, transfer (ke bank BRI maupun ke bank yang lain), pembelian (pembelian pulsa, token, top up saldo *e-commerce*/dompet digital), dan pembayaran (pembayaran tagihan listrik, air, dan tagihan pinjaman).<sup>27</sup>

---

<sup>26</sup> Sunarto, *Manajemen Pemasaran*, h.25.

<sup>27</sup> Ayu Aisyah Rizkiyaningsih dkk., ‘Efektivitas Penerapan Brilink Dalam Upaya Mendorong Financial Inclusion (Studi Pada Pt Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor wilayah makassar)’ h.10.



### 3. Agen

Agen merupakan pihak atau perorangan atau badan hukum yang melakukan kerjasama dengan pihak bank sebagai penyelenggara laku pandai dan sebagai perpanjangan tangan bank untuk menyediakan layanan perbankan maupun layanan keuangan lainnya sesuai yang diperjanjikan kepada masyarakat dalam rangka keuangan inklusif.<sup>28</sup> Agen yang dimaksud peneliti disini ialah nasabah dari BRI yang mendaftarkan diri sebagai agen dari layanan laku pandai atau BRILink di daerah Kelurahan Lumpue Bacukiki Barat Kota Parepare.

### 4. BRILink

BRILink merupakan perluasan layanan dari Bank Rakyat Indonesia (BRI), BRI disini menjalin sebuah kerjasama dengan nasabah BRI dalam hal ini sebagai agen yang mampu memberikan pelayanan transaksi perbankan bagi masyarakat secara *real time online* dengan menggunakan fitur EDC mini ATM BRI atau dengan menggunakan aplikasi BRILink mobile dengan konsep *sharing fee*.<sup>29</sup> BRILink yang dimaksud peneliti disini merupakan salah satu produk layanan laku pandai dari BRI Unit Ujung Parepare.

## D. Kerangka Pikir

Kerangka pemikiran adalah suatu diagram yang menjelaskan secara garis besar atau logika berjalannya sebuah penelitian. Kerangka pemikiran dibuat berdasarkan pertanyaan penelitian (*research question*), dan mempresentasikan suatu

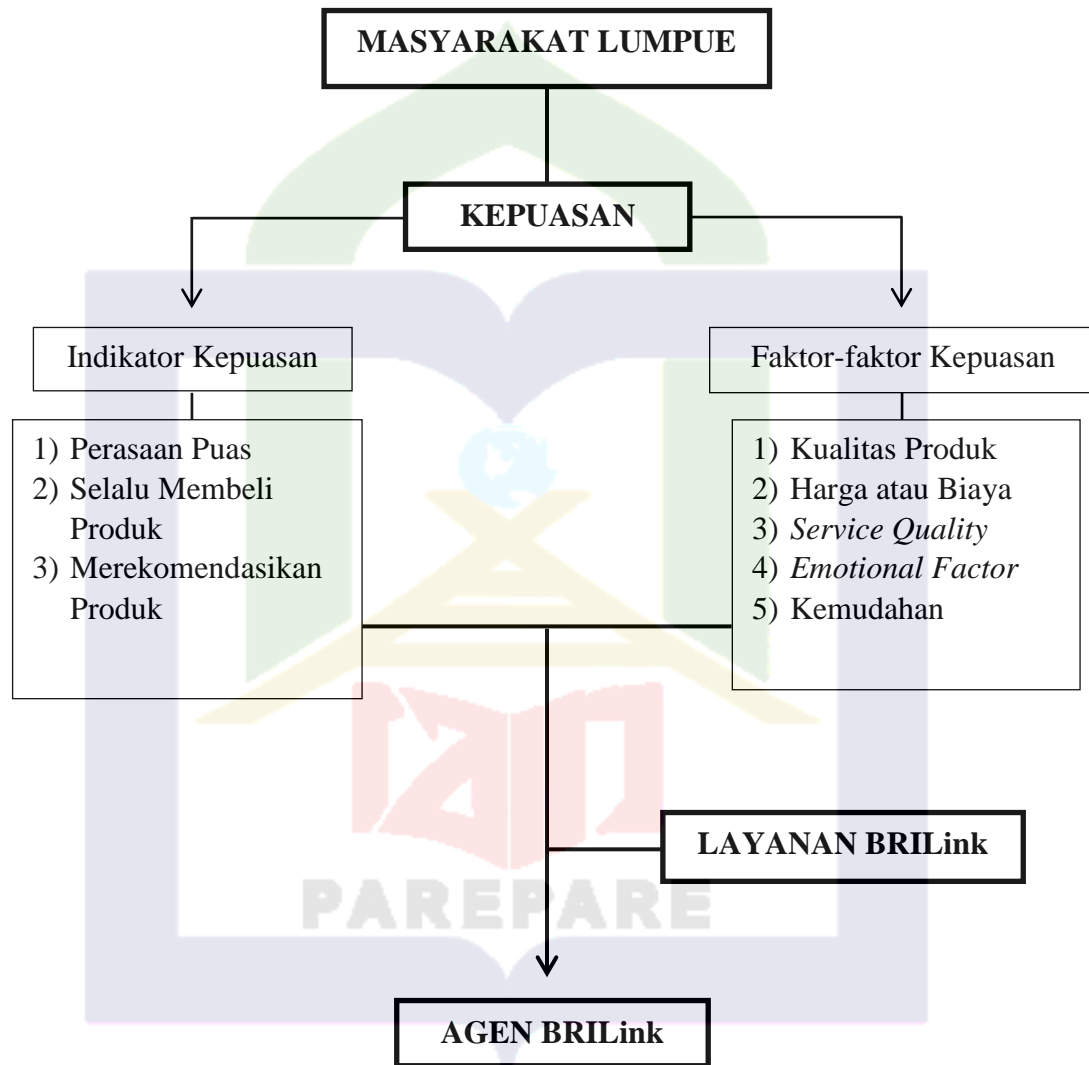
---

<sup>28</sup> BRI, <https://bri.co.id/tentang-brilink>

<sup>29</sup> BRI, <https://bri.co.id/tentang-brilink>

himpunan dari beberapa konsep serta hubungan diantara konsep-konsep tersebut.<sup>30</sup>Kerangka pikir dari penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

**Bagan Kerangka Pikir:**



**Gambar 2.1**  
**Bagan Kerangka Pikir**

<sup>30</sup><https://romisatriawahono.net/2012/08/07/kiat-menyusun-kerangka-pemikiran-penelitian/> (15 Januari 2023).

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang di gunakan dalam skripsi ini merujuk pada Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Skripsi yang diterbitkan IAIN Parepare, tanpa mengabaikan buku-buku metodologi lainnya. Metode penelitian dalam buku tersebut, mencakup beberapa bagian, yakni jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, fokus penelitian, jenis dan sumber data yang digunakan, tehnik pengumpulan dan pengolahan data, dan uji keabsahan data dan teknik analisis data.<sup>31</sup>

##### A. Jenis Penelitian

Dengan merujuk pada permasalahan yang dikaji, maka penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian lapangan (*field research*), yakni meneliti peristiwa-peristiwa yang ada dilapangan sebagaimana adanya. Penelitian ini bermaksud untuk mendapatkan informasi berkaitan dengan perkembangan perekonomian masyarakat dan agen BRILink di Kelurahan Lumpue, Kota Parepare. Berdasarkan masalahnya penelitian ini digolongkan sebagai penelitian deskriptif kualitatif. Artinya penelitian ini berupa mendeskripsikan, mencatat, menganalisis dan mempelajari dokumentasi.<sup>32</sup> Penelitian deskriptif kualitatif juga diartikan sebagai penelitian yang menggambarkan dan melaporkan suatu objek penelitian dengan mengoperasikan antara teori dan kenyataan yang terjadi di lapangan, apakah ada kesenjangan ataukah mungkin kesamaan antara teori dengan kenyataan di lapangan, kemudian dianalisis berdasarkan tujuan penelitian.

---

<sup>31</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Perepare: IAIN Parepare, 2020), h.46.

<sup>32</sup> Medalis, *Metode Penelitian: Suatu Pendekatan Proposal*, VII, (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), h.26.

## **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Peneliti dalam hal ini akan melakukan penelitian di wilayah Kelurahan Lumpue, Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare, Sulawesi Selatan, dengan estimasi waktu penelitian kurang lebih 2 bulan disesuaikan dengan kebutuhan.

## **C. Fokus Penelitian**

Agar tidak terlalu luas dalam pembahasannya, maka diperlukan fokus dalam penelitian. Maka dari itu, penelitian ini hanya berfokus pada kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan jasa keuangan BRILink di Kelurahan Lumpue Kota Parepare.

## **D. Jenis dan Sumber Data yang Digunakan**

Data (*datum*) ialah sesuatu yang di ketahui. Berdasarkan macam atau jenisnya data dibedakan menjadi data primer dan data sekunder.<sup>33</sup> Bagi peneliti sendiri akan menggunakan kedua jenis data ini sebagai sumber data dari penelitian ini.

1. Data Primer yaitu data empiris yang diperoleh di lapangan bersumber dari informasi yang diambil dari narasumber melalui wawancara dan observasi. Dalam hal ini data primer diperoleh dari masyarakat Kelurahan Lumpue, Kota Parepare.
2. Data Sekunder yaitu berupa data yang tidak diperoleh secara langsung serta melalui media perantara (diperoleh atau dicatat oleh pihak lain). Seperti, yang bersumber dari buku-buku, hasil-hasil penelitian terdahulu, jurnal, majalah,

---

<sup>33</sup>Juansyah Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah* (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2011), h. 137.

dokumentasi-dokumentasi lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini yang diperoleh dengan penelusuran arsip dari berbagai sumber.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, peneliti terlibat langsung di lokasi penelitian atau dengan kata lain penelitian lapangan untuk mengadakan penelitian dan memperoleh data-data yang konkret. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang peneliti lakukan antara lain:

### 1. Observasi (Pengamatan)

Observasi adalah tindakan pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis dan sengaja melalui proses pengamatan dan pendekatan terhadap gejala-gejala yang diselidiki.<sup>34</sup> Pada waktu melakukan observasi peneliti dapat ikut juga berpartisipasi atau hanya mengamati saja orang-orang yang sedang melakukan suatu kegiatan tertentu yang diobservasi. Dimana peneliti melakukannya di tengah-tengah masyarakat Lumpue, Kecamatan Bacukiki Barat dan agen BRILink yang ada di Kelurahan Lumpue.

### 2. Wawancara (*Interview*)

Wawancara menurut kamus bahasa Indonesia ialah tanya jawab dengan seseorang yang diperlukan untuk dimintai keterangan atau pendapatnya mengenai suatu hal untuk dimuat dalam surat kabar atau disiarkan melalui radio atau ditayangkan melalui layar televisi.<sup>35</sup>

---

<sup>34</sup> Mulyadi, *Evaluasi Pendidikan*, (Malang: UIN-Maliki Press, 2010), h.59.

<sup>35</sup> Azwar, *Pilar Jurnalistik*, (Jakarta: Prenadamedia grup,, 2018), h.60.

Wawancara merupakan suatu percakapan antara dua orang atau lebih, yang pertanyaannya diajukan oleh peneliti kepada subjek atau sekelompok subjek untuk dijawab. Adapun yang menjadi narasumber dalam wawancara ini adalah para agen BRILink dan masyarakat yang umum yang menggunakan jasa layanan laku pandai BRILink.

### 3. Dokumentasi

Disamping observasi partisipan dan wawancara, para peneliti kualitatif juga dapat menggunakan berbagai dokumentasi dalam menjawab pertanyaan. Dokumentasi adalah suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah dan bukan berdasarkan perkiraan.<sup>36</sup>

### F. Uji Keabsahan Data

Agar hasil dari penelitian kualitatif memiliki nilai validitas dan reliabilitas, maka dibutuhkan sebuah rencana pengujian keabsahan data. Untuk validasi internal, keabsahan data dapat dilakukan dengan uji kredibilitas.<sup>37</sup> Pengujian suatu data dilakukan dengan tujuan untuk menunjukkan bahwa kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data yang telah dikumpulkan benar adanya. Dan peneliti menggunakan teknik trigulasi dalam menguji keabsahan datanya.

Triangulasi merupakan penggabungan beberapa cara untuk memastikan data dapat dipercaya. Untuk trigulasi sendiri dapat dilakukan dengan dua cara yaitu:

---

<sup>36</sup> Basrowi Suwardi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), h.22.

<sup>37</sup> Wayan Suwendra, *Metodologi Penelitian Kualitatif Dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan Dan Keagamaan*, (Bandung: Nilacakra, 2018), h.145.

### 1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber ialah pengujian tingkat kredibilitas suatu data yang dilakukan dengan cara mengecek atau memeriksa dari sumber-sumber yang berbeda. Misalnya pemberian tugas dari dosen kepada mahasiswa dengan topik yang sama. Nantinya hasilnya akan dideskripsikan atau diuraikan dan dikategorisasikan, mana persepsi yang memiliki kesamaan dan yang berbeda atau ada yang lebih spesifik. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan tujuan untuk menghasilkan kesimpulan, langkah selanjutnya dimintakan kesepakatan (*member check*) kepada semua sumber data tersebut.

### 2. Triangulasi Teknik

Pengujian kredibilitas pada cara ini dilakukan dengan menggunakan teknik atau cara yang berbeda. Contohnya, data yang diperoleh melalui pertanyaan secara tertulis, selanjutnya dicek kembali dengan cara wawancara baik melalui media elektronik maupun secara langsung, atau menggunakan kuesioner dan untuk memastikan kembali bisa dilakukan dengan cara observasi tujuannya untuk memastikan bahwa data tersebut benar.<sup>38</sup>

## G. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif. Tiga komponen utama analisis kualitatif adalah reduksi kata, sajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Tiga komponen tersebut terlibat dalam proses dan saling berkaitan serta menentukan hasil akhir analisis.<sup>39</sup>

---

<sup>38</sup> Tarjo, *Metode Penelitian Sistem 3x Baca*, (Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2019), h.69.

<sup>39</sup> Meleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Tarsito, 2007), h.178.

### 1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah suatu komponen proses seleksi, pemfokusan, dan penyederhanaan. Reduksi data berlangsung sejak penelitian mengambil keputusan tentang kerangka kerja konseptual, melakukan pemilihan kasus dan menyusun pertanyaan penelitian.

### 2. Penyajian Data (*Display Data*)

Penyajian data adalah penyajian informasi yang memungkinkan penelitian dapat dilakukan. Sajian ini merupakan rakitan kalimat yang disusun secara logis dan sistematis, sehingga bisa dibaca dan dipahami.

### 3. Verifikasi (*Verifikation*) atau Kesimpulan

Verifikasi data adalah pengambilan kesimpulan terhadap data yang telah disajikan. Dalam penarikan kesimpulan, peneliti membuat kesimpulan-kesimpulan yang bersifat terbuka, baik dari observasi, wawancara maupun dokumentasi. Verifikasi bertujuan agar validasi hasil penelitian dapat menjadi secara kokoh dan mantap.



## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Layanan Produk Jasa Keuangan yang Tersedia pada BRILink di Lumpue Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare

BRILink merupakan salah satu jenis layanan laku pandai dari Bank Rakyat Indonesia (BRI). BRILink sendiri merupakan salah satu program bank BRI sebagai penyedia layanan keuangan baik tunai maupun nontunai melalui kerja sama dengan pihak lain (nasabah) yang didukung oleh sarana teknologi dan informasi. Tujuan utama dari adanya agen BRILink ini ialah sebagai sarana perbankan dalam memberikan pelayanan perbankan kepada nasabahnya terkait dengan pelayanan secara langsung terkhusus lagi dengan pelayanan bank secara administratif (*unbanked atau unbankable*). Tidak heran jika saat ini masyarakat sudah mengetahui dan menyadari keberadaan dari BRILink sebagai bank tanpa kantor. Karena jaringan dari BRILink sendiri sudah tersebar keseluruh pelosok Indonesia. Tidak heran jika kita bisa menjumpai agen BRILink yang ada dimana-mana. Seperti yang diungkapkan oleh ibu Nurhayati, ia merupakan masyarakat Lumpue yang juga menggunakan layanan jasa keuangan BRILink, beliau mengatakan bahwa:

“menurut saya BRILink itu seperti bank tetapi dia bisa memberikan pelayanan kapan saja karna tidak bergantung ji pada jam kerja kantor jadi bisa dikata kalau BRILink bank mini nya BRI.”<sup>40</sup>

Sama halnya dengan apa yang dikatakan oleh bapak Rahmat yang juga sebagai masyarakat pengguna layanan jasa keuangan BRILink, yang mengatakan bahwa:

---

<sup>40</sup> Nurhayati, Agen BRILink, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 26 April 2023.

“yang kutau saya soal BRILink itu sebagai produknya bank BRI atau bisa dibilang sebagai anak-anaknya BRI karna kayak bank ji juga bisaki bertransaksi keuangan disana layaknya seperti bank pada umumnya, cuma bedanya dari pelayanannya yang tidak terlalu eksklusif.”<sup>41</sup>

Ibu Sumarni juga ikut berkomentar terkait BRILink ini, ia mengatakan bahwa:

“BRILink itu semacam tangan kanannya bank BRI karna di agen BRILink bisa ki melakukan transaksi-transaksi keuangan seperti transfer, penarikan, pembayaran, top up dan banyak lagi. Dan BRILink ini beda sama bank karna bank itu hanya buka kalau hari kerja saja itupun dibatasi jam pelayanannya sedangkan BRILink itu tidak ada batas waktu pelayanannya kecuali agennya tutup baru tidak ada pelayanan.”<sup>42</sup>

Dari beberapa pernyataan masyarakat diatas dapat disimpulkan bahwa masyarakat khususnya masyarakat Lumpue sudah mengenal dan mengetahui serta menyadari keberadaan dari BRILink dan mengetahui bahwa BRILink tersebut termasuk produk dari BRI itu sendiri bahkan menggunakan layanan jasa keuangan tersebut.

Layanan laku pandai sendiri telah diatur dalam peraturan POJK pasal 16 Nomor 19/pojk.03/2014 tentang laku pandai. Melalui peraturan tersebut membuat sebagian dari masyarakat berminat untuk menjadi agen dari layanan laku pandai terkhusus lagi menjadi agen BRILink. Terlebih lagi syarat dan ketentuan untuk menjadi agen BRILink yang mudah. Seperti yang diungkapkan oleh bapak Hasrul selaku pelaku layanan laku pandai BRILink, yang mengatakan bahwa:

“awalnya saya menjadi agen BRILink itu karna ajakan dari sepupu saya dan kebetulan juga agen BRILink tapi dia tinggal di daerah soreang, waktu itu ditanyaka untuk jadi agen BRILink juga disamping jaga toko karna tidak ribet ji katanya pengurusannya. Dan pasnya saya coba mengajukan di bank untuk jadi agen ternyata gampang ji persyaratan-persyaratannya. Seperti nasabahnya ki itu bank terus ada tabungan ta di situ bank dan bersaldo”<sup>43</sup>

---

<sup>41</sup>Rahmat, Pedagang, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 25 April 2023.

<sup>42</sup>Wardani, PNS, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 26 April 2023.

<sup>43</sup>Hasrul, Agen BRILink, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 26 April 2023.

Pernyataan diatas selaras dengan apa yang di ungkapkan oleh ibu Hj. Heriati yang juga merupakan agen BRILink, beliau mengatakan bahwa:

“jadi agen BRILink itu cukup mudah ji asalkan kita memenuhi syarat dan ketentuan yang di tetapkan oleh bank BRI. Syaratnya itu mamiliki usaha yang usaha itu sudah dijalankan cukup lama kalau tidak salah minimal 2 tahun, terus ada modal ta termasuk mi tabungan ta di bank, dan nasabahnya ki bank BRI”<sup>44</sup>

Ibu Bungawati juga mengungkap hal yang sama dengan yang diungkapkan bapak Hasrul dan ibu Hj. Heriati yang mengatakan bahwa:

“jadi seorang agen BRILink itu sangat mudah asalkan kita tau teknologi maksudnya kita tau pake itu alat EDC, kalau untuk persyaratannya sendiri kita harus jadi nasabahnya BRI, terus ada tabungan ta di BRI sebagai modal ta untuk jadi agen terus ada usaha, kalau secara administrasi sendiri tidak terlalu ribet ji jga dan cukup gampang ji di urus semua berkas-berkasnya”<sup>45</sup>

Pada umumnya persyaratan pengajuan mesin EDC tergantung dari kebijakan dari pihak bank itu sendiri. Melihat dari syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh pihak BRI dalam pengajuan mesin EDC untuk menjadi seorang agen BRILink cukup mudah, hal ini membuat sebaigian masyarakat Lumpue Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare memilih untuk menjalankan usaha BRILink disamping menjalankan usaha lainnya. Pada umumnya ada banyak layanan jasa keuangan yang dapat ditransaksikan melalui agen BRILink karna pada mesin EDC yang digunakan agen memiliki fitur yang sama dengan fitur yang ada di mesin ATM, sehingga segala transaksi keuangan baik tunai maupun non tunai dapat dilakukan melauai agen BRILink. Ibu Nurhayati yang merupakan agen BRILink di Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare mengatakan bahwa:

“banyak sekali transaksi keuangan yang bisa dilakukan orang disini (agen BRILink), orang bisa melakukan tarik tunai, setor tunai juga bisa, ada juga pembelian pulsa baik telpon ataupun pulsa listrik juga, bisa juga melakukan

---

<sup>44</sup>Heriati, Agen BRILink, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 25 April 2023.

<sup>45</sup>Bungawati, Agen BRILink, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 25 April 2023.

transfer baik pake kartu ATM sendiri ataupun secara tunai, dan masih banyak lagi. Intinya banyak yang biasa na transaksikan orang disini.”<sup>46</sup>

Pendapat yang sama juga di utarakan oleh bapak Irwan, beliau mengatakan bahwa:

“untuk layanannya sendiri ada banyak seperti transfer, setor tunai, tarik tunai, pembayaran, pembelian pulsa, kalau cek saldo juga bisa, dan banyak lagi. Jadi bisa dibilang ini BRILink alternatif kedua masyarakat ketika tidak menemukan ATM di daerah tempat tinggalnya.”<sup>47</sup>

Bapak Zulfikar juga menambahkan, ia mengatakan bahwa:

“iya ada banyak layanan jasa keuangan yang dapat di transaksikan di BRILink, BRILink itu hampir sama fungsinya sama ATM, orang bisa pengambilan uang (penarikan), bisa transfer baik sesama BRI ataupun ke bank lain, setor tunai juga bisa, bisa juga melakukan pembayaran dan masih banyak lagi. Ini bagusnya ada BRILink karena tidak capek-capek maki pergi ATM atau di bank.”<sup>48</sup>

Dilihat dari hasil wawancara diatas, memang layanan jasa keuangan yang dapat ditransaksikan melalui agen BRILink sangat banyak jadi dapat dikatakan bahwa agen BRILink bentuk bank mini dari BRI. Berikut fasilitas yang dapat kita temukan di agen BRILink secara lengkap:

1. Lakupandai
  - Cash In & Out
  - Report
  - Setor Uang
  - Tarik Tunai
  - Isi Ulang Pulsa
  - Belanja Merchant
2. Tunai
  - Setoran Pinjaman

---

<sup>46</sup>Nurhayati, Agen BRILink, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 26 April 2023.

<sup>47</sup>Irwan, Agen BRILink, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 25 April 2023.

<sup>48</sup>Zulfikar, Agen BRILink, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 25 April 2023.

- Setoran Simpanan
  - Tarik Tunai
3. Mini ATM BRI
- Registrasi Mobile Banking
  - Registrasi Internet Banking
  - Informasi Rekening
  - Transfer
  - Pembayaran
  - Isi Ulang Pulsa
  - Setor-Pasti

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat kita ketahui bahwa layanan jasa keuangan yang di berikan BRILink terhadap masyarakat Lumpue Bacukiki Barat Kota Parepare sama saja dengan layanan jasa keuangan yang diberikan pada masyarakat umumnya. Karena BRILink sendiri tidak pernah membatasi transaksi yang ingin dilakukan oleh nasabah pengguna jasa keuangan BRILink selagi transaksi tersebut masih bisa ditransaksikan melalui agen BRILink.

Ada begitu banyak fasilitas layanan jasa keuangan yang diberikan BRILink kepada masyarakat. Dengan layanan jasa keuangan tersebut membuat minat masyarakat untuk bertransaksi melalui agen BRILink lebih besar dibanding melakukan transaksi langsung di kantor bank, terkhusus lagi bagi masyarakat Kelurahan Lumpue Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare. Ada empat jenis transaksi yang sering ditransaksikan oleh masyarakat Lumpue Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare yaitu:

### 1) Setor Tunai

Setor tunai ini merupakan salah satu transaksi yang sering dilakukan masyarakat khususnya masyarakat Lumpue. Setor tunai ini sebagai bentuk penambahan saldo tabungan yang dimiliki masyarakat. Seperti yang dikatakan oleh bapak Mustakim yang mengatakan bahwa:

“saya sendiri lebih sering melakukan transaksi setor tunai di BRILink, hitung-hitung sebagai tabungan juga.”<sup>49</sup>

Ibu Rahmawati juga mengatakan hal yang sama bahwa:

“palingan melakukan transaksi setor tunai untuk menabung, ya untuk transaksi-transaksi lainnya juga pernah saya lakukan seperti penarikan dan transfer.”<sup>50</sup>

Dari hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa masyarakat Lumpue Kota Parepare memilih transaksi setor tunai sebagai salah satu transaksi yang sering digunakan oleh masyarakat Lumpue Kota Parepare.

### 2) Tarik Tunai

Yaitu transaksi kedua yang sering dilakukan oleh masyarakat Lumpue. Tarik tunai ini merupakan pengambilan dana dari rekening tabungan dengan kartu ATM melalui mesin ATM atau agen BRILink. Sebagaimana yang diutarakan oleh bapak Sabri bahwa:

“dari sekian banyak transaksi yang bisa dilakukan di BRILink saya lebih seringnya melakukan transaksi penarikan, transfer sama setor tunai.”<sup>51</sup>

Pendapat yang sama juga di utarakan oleh bapak Erik, beliau mengatakan bahwa: “kalau saya pribadi jenis transaksi yang sering saya lakukan di BRILink itu sih lebih ke penarikan dan transfer, ya karena anak saya perantau dan kadang saya dikirimkan uang melalui kartu ATM ya mau tidak mau uangnya juga diambil melalui kartu ATM.”<sup>52</sup>

<sup>49</sup>Mustakim, Nelayan, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 26 April 2023.

<sup>50</sup>Rahmawati, Honorer, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 27 April 2023.

<sup>51</sup>Sabri, Wiraswasta, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 28 April 2023.

<sup>52</sup>Erik, Wiraswasta, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 30 April 2023.

Dapat dilihat dari hasil wawancara diatas bahwa transaksi tarik tunai menjadi salah satu transaksi yang sering dilakukan oleh masyarakat Lumpue Kota Parepare melalui layanan jasa keuangan BRILink di Kelurahan Lumpue Kota Parepare.

### 3) Transfer

Yaitu transaksi selanjutnya yang sering dilakukan masyarakat Lumpue Kota Parepare. Yaitu dengan memindahkan sejumlah saldo tabungan ke rekening tabungan yang dituju dengan cara ditransfer. Seperti yang dikatakan oleh ibu Bahria Dinar bahwa:

“transaksi yang saat ini sering saya gunakan itu transaksi transfer karena anak saya saat ini kuliah di Makassar jadi rutin tiap bulan saya kirimkan uang.”<sup>53</sup>

Bapak Muh. Asrul juga menambahkan, ia mengatakan bahwa:

“tergantung sih sama kebutuhan saat itu, ya kalau keperluan saat itu ingin melakukan penarikan ya penarikan, kalau mau transfer ya transfer lagi. Intinya sih sesuai kebutuhan saat itu tapi kalau transaksinya saya lebih sering bertransaksi lewat agen soalnya lebih praktis.”<sup>54</sup>

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa transaksi tarik tunai juga termasuk salah satu transaksi yang sering ditransaksikan oleh masyarakat Lumpue Kota Parepare melalui layanan jasa keuangan BRILink di Kelurahan Lumpue Kota Parepare.

### 4) Pembayaran/pembelian

Yaitu transaksi terakhir yang sering dilakukan oleh masyarakat Lumpue Kota Parepare. Dengan melakukan pembayaran kredit di bank atau pembiayaan lainnya ataupun pembelian lainnya seperti vocer listrik ataupun pulsa melalui

---

<sup>53</sup>Bahria Dinar, PNS, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 27 April 2023.

<sup>54</sup>Muh. Asrul, Wiraswasta, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 30 April 2023.

layanan jasa keuangan BRILink. Sebagaimana yang dikatakan oleh ibu Susilawati, beliau mengatakan bahwa:

“untuk saya pribadi saya ke agen BRILink itu lebih seringnya melakukan transaksi pembayaran, karena saya punya pinjaman di pembiayaan jadi saya melakukan pembayaran melalui agen BRILink.”<sup>55</sup>

Bapak Iqbal juga menambahkan, ia mengatakan bahwa:

“kalau bicara soal sering saya lebih sering melakukan transaksi pembelian seperti pembelian voucher listrik dan juga top up *e-wallet* saya.”<sup>56</sup>

Dapat dilihat dari hasil wawancara diatas bahwa masyarakat Lumpue Kota Parepare juga menggunakan transaksi pembayaran/pembelian melalui BRILink di Kelurahan Lumpue Kota Parepare secara berkala atau lebih sering.

Selain dari jenis transaksi yang sering ditransaksi oleh masyarakat Kelurahan Lumpue Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare juga terdapat beberapa transaksi yang jarang ditransaksikan oleh masyarakat Kelurahan Lumpue Kota Parepare. Bukan berarti masyarakat Lumpue tidak tau dengan hal tersebut hanya saja mereka tidak begitu membutuhkan layanan itu untuk digunakan melalui agen BRILink. Jenis layanan keuangan BRILink yang umumnya jarang digunakan tersebut ialah:

#### 1) Setor Pinjaman

Merupakan salah satu jenis layanan yang jarang ditransaksikan oleh masyarakat Lumpue Kota Parepare. Fitur layanan ini digunakan untuk melakukan pembayaran pinjaman atau kredit ke bank dengan menyetorkan sejumlah dana ke nomor rekening pinjaman yang dimiliki nasabah. Seperti yang dikatakan oleh bapak Iqbal yang mengatakan bahwa:

“saya pribadi jarang menggunakan layanan setor pinjaman, ya kebetulan saya belum punya pinjaman di bank jadi layanan ini tidak pernah saya

---

<sup>55</sup>Susilawati, Pedagang, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 29 April 2023.

<sup>56</sup>Iqbal, Mahasiswa, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 28 April 2023.



gunakan di BRILink, adaji kreditnya orang tua itupun kalau mau membayar langsung ke bank atau di jemput pembayarannya”<sup>57</sup>

Bapak Arif Anugrah juga mengatakan hal yang sama bahwa:

“untuk layana setor pinjaman saya lebih memilih untuk mengantarkannya langsung ke bank atau menelepon orang bank yang kasih saya pinjaman.”<sup>58</sup>

Dari hasil wawan cara diatas dapat diketahui bahwa masyarakat Lumpue Kota Parepare tidak begitu menggunakan jenis layanan transaksi ini melalui BRILink yang ada di Kelurahan Lumpue Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare mereka lebih memilih untuk datang langsung ke bank atau di jemput oleh pihak bank.

## 2) Isi Ulang Pulsa

Layanan BRILink selanjutnya yang jarang digunakan oleh masyarakat Lumpue Kota Parepare yaitu Layana Isi Ulang Pulsa. Layanan ini gunakan untuk pengisian ulang pulsa telepon seluler. Seperti yang dikatakan oleh ibu Fatmayana yang mengatakan bahwa:

“untuk pembelian pulsa telepon saya biasanya langsung ke konter penjual pulsa itupun kalau saya ke agen BRILink agennya biasanya melakukan pengisian lewat aplikasi di hp nya.”<sup>59</sup>

Sama halnya dengan ibu Mulia yang juga mengatakan bahwa:

“kalau beli pulsa tidak pernah ke BRILink langsung ke konter ka saja.”<sup>60</sup>

Dapat dilihat dari hasil wawancara diatas bahwa masyarakat Lumpue Kota Parepare lebih memilih untuk melakukan transaksi isi ulang pulsa di konter isi ulang pulsa dibanding melalui agen BRILink.

<sup>57</sup>Iqbal, Mahasiswa, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 28 April 2023.

<sup>58</sup>Arif Anugrah, Karyawan Expedisi, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 30 April 2023.

<sup>59</sup>Fatmayana, Honorer, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 27 April 2023.

<sup>60</sup>Mulia, IRT, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 28 April 2023.

### 3) Registrasi Mobile Banking/ Internet Banking

Layanan BRILink selanjutnya yang jarang ditransaksikan oleh masyarakat Lumpue Kota Parepare ialah registrasi mobile banking dan internet banking. Layanan ini digunakan untuk menghubungkan informasi terkait tabungan ke smartphone. Seperti kata ibu Sumarni yang mengatakan bahwa:

“setau saya kalau registrasi mobile banking itu di bank dan belum pernah saya liat ada orang yang registrasi di agen BRILink.”<sup>61</sup>

Bapak Saiful Anugrah juga berpendapat bahwa:

“layanan ini biasanya di lakukan di bank karena kalau registrasi-regitrasii begituan pihak bank yang lebih tahu.”<sup>62</sup>

Dilihat dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa masyarakat Lumpue Kota Parepare tidak menggunakan layanan ini melalui BRILink karena layanan ini dapat diaktifkan melalui pihak bank.

Secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa masyarakat Kelurahan Lumpue Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare memiliki minat transaksi keuangan melalui agen BRILink lebih besar, minat transaksi tersebut dapat dilihat dari keseringan masyarakat bertransaksi di BRILink, dan transaksi yang lebih sering di transaksikan atau digunakan oleh masyarakat Lumpue Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare yaitu setor tunai, tarik tunai, transfer, dan pembayaran/pembelian. Dan disamping itu juga masih terdapat beberapa jenis layanan transaksi yang pada umumnya jarang digunakan atau ditransaksikan oleh masyarakat Kelurahan Lumpue Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare yaitu setor pinjaman, isi ulang pulsa serta registrasi mobile banking dan registrasi internet banking.

---

<sup>61</sup>Sumarni, PNS, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 26 April 2023.

<sup>62</sup>Saiful Anugrah, Wiraswasta, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 29 April 2023.

## 2. Kepuasan Masyarakat Lumpue Bacukiki Barat Kota Parepare Pada Layanan Jasa Keuangan BRILink

Pada dasarnya kepuasan muncul dari perasaan puas yang didapatkan seseorang terhadap sesuatu yang diinginkannya. Begitu juga dengan masyarakat Kelurahan Lumpue Kec. Bacukiki Barat yang memperoleh kepuasan atas *feed back* yang diperoleh atau yang didapatkan selama melakukan transaksi keuangan melalui jasa keuangan BRILink.

Mengukur suatu kepuasan dapat dilihat dari indikator kepuasan konsumen dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

### 1. Indikator Kepuasan Konsumen

Terdapat 3 indikator dalam mengukur kepuasan konsumen yaitu:<sup>63</sup>

#### 1) Perasaan puas (puas akan produk dan pelayanannya)

Bagi masyarakat Lumpue sendiri mengukur tingkat kepuasan bertransaksi melalui BRILink dengan mengacu pada indikator point pertama ini. Melihat dari wawancara sebelumnya diatas diketahui bahwa ada empat jenis transaksi yang sering ditransaksikan masyarakat Lumpue melalui BRILink yaitu:

#### a) Setor Tunai

Untuk transaksi setor tunai ini masyarakat Kelurahan Lumpue Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare merasakan kepuasan dalam melakukan transaksi ini. Sebagaimana yang diungkapkan oleh ibu Rahmawati yang mengatakan bahwa:

---

<sup>63</sup> Mukhamad Arianto dkk, Analisis Kepuasan Konsumen di Jatiroso Catering Service, (*Jurnal Bisnis, Manajemen dan Perbankan*, 1.2. 2014), h.111.

“saya merasa puas saat melakukan setor tunai melalui agen BRILink karena pelayanannya cepat dan mudah.”<sup>64</sup>

Bapak Sabri juga mengatakan hal yang sama, beliau mengatakan bahwa:

“saya lebih senang melakukan transaksi setor tunai lewat agen BRILink karena praktis, kalau bicara soal puas atau tidak ya saya merasa puas.”<sup>65</sup>

Jika dilihat dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa masyarakat Lumpue Kec. Bacukiki Barat merasakan kepuasan saat melakukan transaksi setor tunai dengan menggunakan jasa keuangan BRILink. Pernyataan tersebut juga diperkuat dengan melihat hasil wawancara yang dilakukan peneliti dimana sepenuhnya dari informan merasakan kepuasan dengan alasan kepraktisan bertransaksi melalui BRILink.

#### b) Pembayaran/Pembelian

Untuk transaksi setor tunai ini masyarakat Kelurahan Lumpue Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare merasakan kepuasan dalam melakukan transaksi ini. Sebagaimana yang diungkapkan oleh ibu Mulia yang mengatakan bahwa:

“puaslah daripada ribet-ribet datang langsung ke pembiayaan mending lewat agen lebih mudah.”<sup>66</sup>

Bapak Erik juga berpendapat bahwa:

“kalau saya sendiri merasa puas apalagi soal pembayaran kredit atau soal top up e wallet ya karena lebih mudah kalau lewat agen cuma ditanya agen terkait transaksi ta langsung mi nakerja.”<sup>67</sup>

<sup>64</sup>Rahmawati, Honorer, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 25 April 2023.

<sup>65</sup>Sabri, Wiraswasta, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 28 April 2023.

<sup>66</sup>Mulia, IRT, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 28 April 2023.

<sup>67</sup>Erik, Wiraswasta, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 30 April 2023.

Jika dilihat dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa masyarakat Lumpue Kec. Bacukiki Barat merasakan kepuasan saat melakukan transaksi pembayaran/pembelian melalui jasa keuangan BRILink. Pernyataan tersebut juga diperkuat dengan melihat hasil wawancara yang dilakukan peneliti dimana sepenuhnya dari informan merasakan kepuasan dengan alasan lebih praktis.

c) Tarik Tunai

Sama dengan transaksi sebelumnya masyarakat memiliki kepuasan saat melakukan transaksi tarik tunai ini dan ada pula yang tidak terlalu merasakan kepuasan secara penuh. Mereka yang merasakan kepuasan seperti ibu Sumarni berpendapat bahwa:

“kalau saya pribadi saya puas saat melakukan tarik tunai di BRILink karena cepat dan tidak ada ji bedanya kalau penarikan lewat ATM malahan tidak ribet kalau di BRILink.”<sup>68</sup>

Bapak Arif Anugrah juga berpendapat bahwa:

“saya juga merasa puas kalau penarikan di BRILink karena cepat pelayanan nya tidak perluki antri lama-lama.”<sup>69</sup>

Disamping itu ada beberapa masyarakat yang tidak merasakan kepuasan dengan melakukan transaksi tarik tunai melalui agen BRILink, diantaranya bapak Iqbal yang mengatakan bahwa:

“kalau saya sendiri tidak terlalu puas ka karena biasa tidak cukup saldonya di agen jadi harus ki lagi pergi cari agen baru itupun kalau ada ji juga saldonya.”<sup>70</sup>

Ibu Susilawati juga mengatakan hal yang sama dengan bapak Iqbal beliau mengatakan bahwa:

<sup>68</sup>Sumarni, PNS, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 26 April 2023.

<sup>69</sup>Arif Anugrah, Pegawai Expedisi, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 30 April 2023.

<sup>70</sup>Iqbal, Mahasiswa, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 28 April 2023.

“saya tidak terlalu puas ka kalau penarikan lewat agenka karena biasa tidak cukup saldo cashnya agen apalagi kalau buru-buru maki.”<sup>71</sup>

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa untuk kepuasan masyarakat untuk melakukan tarik tunai beragam. Dari 20 informan peneliti terdapat 17 orang yang merasakan kepuasan melakukan transaksi tarik tunai melalui BRILink dan sebagian lainnya merasakan ketidakpuasan.

#### d) Transfer

Sama dengan transaksi sebelumnya yaitu transaksi tarik tunai, kepuasan masyarakat Lumpue Kota Parepare beragam ada yang merasakan kepuasan dan ada pula yang tidak merasakan kepuasan. Bagi mereka yang merasakan kepuasan seperti ibu Wardani mengatakan bahwa:

“puas lah, karena bagus ji pelayanannya terus tidak ribet juga cuma nomor rekening tujuan ji yang dibawa sama uang ta.”<sup>72</sup>

Bapak Saiful Anugrah juga berpendapat bahwa:

“puas lah apalagi kayak kita ini yang sudah tua tidak terlalu ditau soal beginian jadi lebih baik di agen BRILink saja matransfer uang.”<sup>73</sup>

Disamping itu masyarakat yang tidak merasakan kepuasan seperti ibu Fatmayana melakukan transaksi transfer melalui BRILink berpendapat bahwa:

“kalau saya sendiri tidak terlalu puas karena petugas agen lalai, biasa salah kirim bukan dikirim ke nomor rekening yang kutuju.”<sup>74</sup>

Bapak Musakkar juga mengatakan hal yang sama, beliau mengatakan bahwa:

<sup>71</sup> Susila Wati, Pedagang, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 29 April 2023.

<sup>72</sup> Wardani, Pedagang, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 25 April 2023.

<sup>73</sup> Saiful Anugrah, Wiraswasta, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 29 April 2023.

<sup>74</sup> Fatmayana, honorer, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 27 April 2023.

“belum terlalu puas ka kalau transfer lewat agen karena biasa salah kirim itu agen kalau dibank kan bisa langsung di urus tapi kalau di agen tidak bisa ujung-ujungnya ke bank jaki juga.”<sup>75</sup>

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa untuk kepuasan masyarakat untuk melakukan tarik tunai beragam. Dari 20 informan peneliti terdapat 18 orang yang merasakan kepuasan melakukan transaksi transfer melalui BRILink dan sebagian lainnya merasakan ketidak puasan.

## 2) Selalu membeli produk

Kepuasan konsumen juga dapat diukur melalui kebiasaan konsumen, seberapa sering konsumen tersebut membeli produk yang sama secara berulang. Khususnya bagi jenis transaksi yang sering ditransaksikan masyarakat Lumpue Kota Parepare

### a) Setor Tunai

Untuk transaksi setor tunai masyarakat Lumpue Kota Parepare senantiasa melakukan transaksi tersebut melalui BRILink dengan kata lain masyarakat Lumpue sering membeli produk yang sama. Seperti yang dikatakan ibu Bahria Dinar bahwa:

“saya sering melakukan setor tunai lewat agen BRILink apalagi kita ibu-ibu banyak kerjaan ya lebih baik lewat agen saja.”<sup>76</sup>

Bapak Rahmat juga berpendapat bahwa:

“saya sering-sering melakukan setor tunai lewat agen, kebetulankan saya seorang pedagang jadi kalau biasa ada untung jadi saya simpan lagi di rekening saya terus kalau diagen ki setor tunai biar sedikit bisa juga dan tidak maluki juga.”<sup>77</sup>

<sup>75</sup> Musakkar, Buruh, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 30 April 2023.

<sup>76</sup> Bahria Dinar, PNS, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 27 April 2023.

<sup>77</sup> Rahmat, Pedagang, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 25 April 2023.

Jika dilihat dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa masyarakat Lumpue Kec. Bacukiki Barat senantiasa melakukan transaksi setor tunai secara berulang melalui agen BRILink.

b) Tarik Tunai

Walaupun sebagian masyarakat Lumpue Kota Parepare tidak merasakan kepuasan saat melakukan transaksi tarik tunai dalam hal ini produk jasa yang mereka dapatkan, akan tetapi masyarakat Lumpue senantiasa melakukan transaksi tarik tunai melalui jasa keuangan BRILink.

Seperti yang dikatakan oleh Ibu Karmila Sari bahwa:

“masih sering sih, karena malas saja pergi ATM atau ke bank lewat agen kan lebih dekat.”<sup>78</sup>

Bapak Muh. Asrul juga berpendapat bahwa:

“malahan sebih seringan penarikan lewat BRILink saya dibanding ke ATM atau bank.”<sup>79</sup>

Dilihat dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa masyarakat Lumpue Kec. Bacukiki Barat senantiasa melakukan transaksi tarik tunai secara berulang melalui agen BRILink yang ada di Kelurahan Lumpue Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare.

c) Transfer

Sama halnya dengan transaksi tarik tunai walaupun sebagian masyarakat Lumpue Kota Parepare tidak merasakan kepuasan saat melakukan transaksi transfer dalam hal ini produk jasa yang mereka dapatkan, akan tetapi masyarakat Lumpue senantiasa melakukan transaksi

---

<sup>78</sup> Karmila Sari, Mahasiswa, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 29 April 2023.

<sup>79</sup> Muh. Asrul, Wiraswasta, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 30 April 2023.



transfer melalui jasa keuangan BRILink. Seperti yang dikatakan oleh ibu

Ika Pratiwi bahwa:

“masih seringlah, anak sayakan kuliahnya di Makassar dan sering saya kirimkan uang untuk biaya kuliahnya dan biaya makannya.”<sup>80</sup>

Bapak Arif Anugrah juga berpendapat bahwa:

“kalau saya tidak pernah lepas dari transaksi transfer apalagi saya seorang pegawai ekspedisi dan kadang kala orang lakukan pembayaran COD dan uangnya itu harus disetor tiap harinya dan metodenya itu transfer.”<sup>81</sup>

Dilihat dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa masyarakat

Lumpue Kec. Bacukiki Barat senantiasa melakukan transaksi transfer secara berkala melalui agen BRILink yang ada di Kelurahan Lumpue Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare.

#### d) Pembayaran/Pembelian

Untuk transaksi pembayaran/pembelian masyarakat Lumpue Kota Parepare senantiasa melakukan transaksi tersebut melalui BRILink dengan kata lain masyarakat Lumpue sering membeli produk yang sama. Seperti yang dikatakan bapak Sabri bahwa:

“masih seringkali melakukan pembayaran lewat BRILink, lewat situka bayar kredit motor ku karena lebih mudah.”<sup>82</sup>

Ibu Mulia juga mengatakan hal yang sama, beliau mengatakan bahwa:

“kalau saya juga masih sering bahkan tiap bulan, apa lagi soal pembelian vocer listrik.”<sup>83</sup>

Jika dilihat dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa masyarakat Lumpue Kec. Bacukiki Barat senantiasa melakukan transaksi

<sup>80</sup> Ika Pratiwi, IRT, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 28 April 2023.

<sup>81</sup> Arif Anugrah. Pegawai Ekspedisi, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 30 April 2023.

<sup>82</sup> Sabri, Wiraswasta, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 28 April 2023.

<sup>83</sup> Mulia, IRT, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 28 April 2023.

pembayaran/pembelian secara berulang melalui agen BRILink yang ada di Kelurahan Lumpue Kota Parepare.

3) Merekomendasikan kepada orang lain

Tolak ukur kepuasan selanjutnya juga diukur dari seberapa sering seseorang merekomendasikan produk yang sudah digunakan kepada orang lain, sama halnya dengan masyarakat Lumpue Kota Parepare seberapa dalam merekomendasikan layanan jasa BRILink kepada yang lain.

a) Setor Tunai

Masyarakat Lumpue Kota Parepare memiliki minat untuk merekomendasikan transaksi setor tunai melalui BRILink dengan alasan lebih praktis dan lebih cepat. Seperti yang dikatakan ibu Wardani bahwa:

“menurut saya kalau mau ki ma setor tunai mending di BRILink ki apalagi yang punya kesibukan.”<sup>84</sup>

Ibu Bahria Dinar juga mengatakan hal yang sama, beliau mengatakan bahwa:

“sangat direkomendasikan apalagi bagi mereka yang mau cepata-cepat.”<sup>85</sup>

Dilihat dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa masyarakat Lumpue Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare merasakan kepuasan dan memiliki *feed back* berupa rekomendasi kepada masyarakat lainnya untuk melakukan transaksi setor tunai ke agen BRILink ketimbang dilakukan di bank.

---

<sup>84</sup> Wardani, Pedagang, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 25 April 2023.

<sup>85</sup> Bahria Dinar, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 27 April 2023.

b) Transfer

Masyarakat Lumpue Kota Parepare memiliki minat untuk merekomendasikan transaksi transfer melalui BRILink kepada masyarakat lainnya dengan alasan lebih praktis dan kemudahannya. Seperti yang dikatakan ibu Karmila Sari, yang mengatakan bahwa:

“kalau bicara soal cepat dan mudahnya lebih baik lewat agen BRILink saja kalau mau transfer.”<sup>86</sup>

Bapak Arif Anugrah juga berpendapat bahwa:

“saran saya lebih baik transfer lewat BRILink saja kalau mau lebih cepat dan kalau mau tidak ribet.”<sup>87</sup>

Dilihat dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa masyarakat Lumpue Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare merasakan kepuasan bertransaksi transfer melalui BRILink, kepuasan tersebut dapat dilihat dari perilaku masyarakat dalam merekomendasikan ke masyarakat lainnya untuk melakukan transaksi transfer dengan menggunakan layanan jasa keuangan BRILink dibanding dengan menggunakan layanan ATM ataupun langsung dengan bank.

c) Pembayaran/pembelian

Masyarakat Lumpue Kota Parepare memiliki minat untuk merekomendasikan transaksi pembayaran/pembelian melalui BRILink dengan mempertimbangkan faktor keamanan dan kepraktisannya. Seperti yang dikatakan bapak Saiful Anugrah, yang mengatakan bahwa:

“sangat merekomendasikan apalagi soal pembayaran kredit selain gampang juga aman ki.”<sup>88</sup>

Ibu Fatmayana juga berpendapat bahwa:

---

<sup>86</sup> Karmila Sari, Mahasiswa, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 29 April 2023.

<sup>87</sup> Arif Anugrah, Pegawai Expedisi, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 30 April 2023.

<sup>88</sup> Saiful Anugrah, Wiraswasta, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 29 April 2023.

“saya juga demikian lebih baik melakukan pembayaran/pembelian lewat agen BRILink karena cepat dan lebih mudah.”<sup>89</sup>

Dilihat dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa masyarakat Lumpue Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare merasakan kepuasan dalam melakukan transaksi pembayaran/pembelian melalui BRILink, kepuasannya tersebut dilihat dari perilaku masyarakat Lumpue yang merekomendasikan transaksi pembayaran/pembelian melalui BRILink kepada masyarakat lainnya.

#### d) Tarik Tunai

Sebagian dari masyarakat Lumpue Kota Parepare tidak begitu merekomendasikan kepada masyarakat lainnya untuk menggunakan jasa agen BRILink untuk melakukan transaksi tarik tunai dikarenakan soal keamanan dan ketersediaan dana cash agen apabila dilakukan penarikan dalam jumlah yang banyak. Sebagaimana yang dikatakan ibu Susilawati mengatakan bahwa:

“kalau saya tidak terlalu merekomendasikan karena kalau penarikan di agen itu terlalu terbuka na liat transaksita orang jadi tidak terlalu aman.”<sup>90</sup>

Bapak Erik juga berpendapat bahwa:

“saya juga tidak terlalu merekomendasikan apalagi kalau penarikan dalam jumlah banyak ki dan tidak ditau juga orang-orang disekitar ta seperti apa.”<sup>91</sup>

Disamping itu bagi mereka-mereka yang merekomendasikan untuk melakukan transaksi penarikan melalui agen BRILink seperti bapak Alvin Mekkah mengatakan bahwa:

<sup>89</sup> Fatmayana, Honorer, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 27 April 2023.

<sup>90</sup> Susilawati, Pedagang, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 29 April 2023.

<sup>91</sup> Erik, Wiraswasta, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 30 April 2023.

“kalau saya sendiri menyarankan untuk lewat agen penarikan kalau tidak banyak ji mau ditarik mending lewat agen saja lebih cepat.”<sup>92</sup>

Ibu Ika Pratiwi juga mengatakan hal yang sama, beliau mengatakan bahwa:

“sangat merekomendasikan karena penarikan diagen itu cepat dan dilayani ki juga biar penarikan sedikit ki baru bisa juga penarikan dengan nominal ganjil.”<sup>93</sup>

Jika dilihat dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa masyarakat Lumpue Kec. Bacukiki Barat kota parepare memiliki perbedaan pendapat atas rekomendasi penggunaan jasa agen BRILink untuk melakukan transaksi tarik tunai.

## 2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Ada lima faktor-faktor pendorong kepuasan pelanggan menurut Irawan, adalah sebagai berikut:<sup>94</sup>

### 1) Kualitas produk

Dilihat dari transaksi yang sering ditransaksikan masyarakat Lumpue Kota Parepare, mereka memperoleh kepuasa atas kualitas produk yang didapatkan mulai dari transaksi setor tunai, tarik tunai, transfer serta transaksi pembayaran/pembelian. Seperti yang dikatakan oleh ibu Rahmawati mengenai pengalaman transaksinya melalui BRILink berdasarkan kualitas produk yang dirasakan.

“saya pribadi lebih puas kalau bertransaksi lewat BRILink ka biar apa transaksiku, karena itu lebih gampang dan tidak pernah mengecewakan .”<sup>95</sup>

Ibu Mulia juga mengatakan hal yang sama, beliau mengatakan bahwa:

<sup>92</sup> Alvin Mekkah, Wiraswasta, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 28 April 2023.

<sup>93</sup> Ika Pratiwi, IRT, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 28 April 2023.

<sup>94</sup> Handi Irawan D. *Sepuluh Prinsip Keputusan Pelanggan. Cetakan pertama.* (Jakarta: Elexmedia Komputindo, 2002), h.37-39.

<sup>95</sup> Rahmawati, Honorer, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 27 April 2023.

“kalau saya belum pernah merasa kecewa selama saya bertransaksi lewat agen BRILink ka selalu ji sesuai yang kuharapkan.”<sup>96</sup>

Bapak Muh. Asrul mengatakan bahwa:

“kalau bicara soal kualitas, transaksi lewat BRILink tidak jauh beda ji kalau dilakukan lewat ATM bahwan lebih mudah kalau dilakukan lewat agen BRILink.”<sup>97</sup>

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa masyarakat Kelurahan Lumpue Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare memperoleh kepuasan atas kualitas produk yang didapatkan saat melakukan transaksi setor tunai, tarik tunai, transfer, dan pembayaran/pembelian melalui jasa keuanan BRILink yang ada di Lumpue Kota Parepare.

## 2) Harga atau Biaya

Penetapan harga atau biaya setiap jenis transaksi berbeda-beda. Untuk transaksi setor tunai sendiri harga atau biaya transaksinya sebesar Rp 3.500-Rp 5.000 per transaksinya, untuk transaksi tarik tunai dikenakan biaya atau tarif sebesar Rp 2.000-Rp 4.000 per transaksinya, sedangkan untuk transaksi transfer penetapan biaya atau tarif transaksinya sebesar Rp 3.500-Rp 5.000 per transaksinya, begitupula dengan transaksi pembayaran/pembelian yang dikenakan tarif sebesar Rp 3.500-Rp 5.000 per transaksinya.

Dilihat dari harga/tarif transaksi diatas tidak mengurangi minat masyarakat Lumpue Kota Parepare untuk melakukan transaksi keuangan melalui agen BRILink, bahkan mereka merasakan kepuasan atas harga/biaya yang mereka dapatkan karena masih tergolong dalam kata murah. Sebagaimana yang dikatakan oleh ibu Wardani yang mengatakan bahwa:

<sup>96</sup> Mulia, IRT, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 28 April 2023.

<sup>97</sup> Muh. Asrul, Wiraswasta, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 30 April 2023.

“tidak mahal sekali ji biayanya, dari pada saya ke ATM atau di bank harus paki naik ojek dan dibayar lagi ojeknya, kalau di agenkan dekat tidak banyak biaya dikeluarkan.”<sup>98</sup>

Ibu Karmila Sari juga mengatakan hal yang sama, beliau mengatakan bahwa:

“saya rasa untuk biayanya sudah tergolong murah dan masih bisa terjangkau.”<sup>99</sup>

Bapak Mustakim mengatakan bahwa:

“tidak mahal itu, lagian tidak sebanding biaya yang dikeluarkan kalau datang ki lagi ke bank atau ke ATM karena jauh ATM dari sini.”<sup>100</sup>

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa masyarakat Kelurahan Lumpue Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare memperoleh kepuasan atas harga atau biaya transaksi yang didapatkan saat melakukan transaksi setor tunai, tarik tunai, transfer, dan pembayaran/pembelian melalui jasa keuangan BRILink yang ada di Lumpue Kota Parepare.

### 3) *Service Quality*

Pada umumnya pelayanan yang dirasakan seorang konsumen berbeda-beda, terutama saat melakukan transaksi keuangan melalui agen BRILink karena pelaku agen yang banyak dan berbeda-beda. Pelayanan setiap agen berbeda dengan pelayanan agen yang lainnya, karena pelayanan agen masih berpengaruh terhadap emosional agen itu, beda halnya dengan pelayanan bank yang terikat pada aturan kantor dan harus bekerja sesuai dengan standar operasional perusahaan.

Bagi masyarakat Lumpue Kota Parepare sendiri menilai pelayanan yang mereka rasakan saat bertransaksi melalui agen BRILink berbeda. Sebagian dari mereka menyatakan ketidak puasan saat melakukan transaksi keuangan melalui

<sup>98</sup> Wardani, Pedagang, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 25 April 2023.

<sup>99</sup> Karmila Sari, Mahasiswa, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 29 April 2023.

<sup>100</sup> Mustakim, Nelayan, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 26 April 2023.

agen BRILink, seperti yang dikatakan oleh ibu Bahria Dinar termasuk salah satu dari masyarakat yang merasakan ketidakpuasan terhadap pelayanan agen BRILink di Kelurahan Lumpue, beliau mengatakan bahwa:

“kurang puas dengan pelayanannya, karena terkadang agen tidak terlalu memperhatikan kita kadang juga tidak bagus kata-katanya.”<sup>101</sup>

Bapak Saiful Anugrah juga berpendapat bahwa:

“pelayanan di agen beda sama dibank, di bank lebih diperhatikan ki ditanya masalah transaksi ta, kalau di agen sebatas transaksi itu tonji saja.”<sup>102</sup>

Disamping itu masyarakat yang merasakan kepuasan seperti bapak Rahmat terkait pelayanan yang dirasakan saat melakukan transaksi keuangan melalui BRILink berpendapat bahwa:

“saya pribadi merasa pelayanan agen sudah cukup baik karena cepat ji pelayanannya kalau mauki bertransaksi.”<sup>103</sup>

Bapak Alvin Mekkah juga mengatakan hal yang sama, beliau mengatakan bahwa:

“bagi saya sudah cukup baikmi, kita dilayani dengan cepat jadi tidak lama lama maki lagi mattunggu.”<sup>104</sup>

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat Kelurahan Lumpue Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare terkait pelayanan (*service quality*) memiliki keberagaman. Sebagian dari mereka merasakan kepuasan dan sebagian dari yang lainnya masih merasa kurang puas. Berdasarkan data hasil wawancara, 4 dari 20 masyarakat pengguna jasa keuangan BRILink yang menjadi informan tidak merasakan kepuasan atas pelayanan agen BRILink di Kelurahan Lumpue Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare.

<sup>101</sup> Bahria Dinar, PNS, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 27 April 2023.

<sup>102</sup> Saiful Anugrah, Wiraswasta, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 29 April 2023.

<sup>103</sup> Rahmat, Pedagang, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 25 April 2023.

<sup>104</sup> Alvin Mekkah, Wiraswasta, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 28 April 2023.



#### 4) *Emotional Factor*

*Emotional factory* yang dirasakan seorang konsumen juga berbeda-beda, sesuai dengan pelayanan yang diberikan oleh produsen dan produk yang telah dibeli konsumen. Semakin bagus pelayanan dan brand produk yang didapatkan oleh konsumen semakin baik pula *emotional factor* yang dirasakan konsumen dan begitupula sebaliknya.

Sama halnya dengan pelayanan, masyarakat Lumpue Kota Parepare mengekspersikan poin ke empat ini secara beragam, ada dari diantara mereka tidak merasakan kepuasan atas *emotional factor* atas apa yang mereka dapat saat melakukan transaksi melalui agen BRILin, keberagaman tersebut dipicu oleh pelayanan yang mereka dapatkan saat melakukan transaksi seperti adanya gangguan jaringan, pelayanan yang diberikan agen, fasilitas yang kurang bagus dan sebagainya. Namun jika dibandingkan dengan mereka yang tidak merasakan kepuasan. Masyarakat yang merasa puas lebih banyak dibanding dengan yang tidak merasa puas. Bagi mereka yang merasa tidak puas seperti ibuSumarni mengatakan bahwa:

“kadang saya tidak puas kalau bertansaksi di BRILink ka karena petugasnya kadang tidak ramah tidak profesional.”<sup>105</sup>

Bapak Saiful Anugrah juga berpendapat bahwa:

“kalau saya itu tidak terlalu puas juga, bahwan saya pernah emosi sama petugasnya karena tidak diperdulikan ki.”<sup>106</sup>

Disamping itu masyarakat yang merasakan kepuasan seperti bapak Alvin Mekkah terkait pelayanan yang dirasakan saat melakukan transaksi keuangan melalui BRILink berpendapat bahwa:

<sup>105</sup> Sumarni, PNS, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 26 April 2023.

<sup>106</sup> Saiful Anugrah, Wiraswasta, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 29 April 2023.

“tetap puas sama layana agen BRILink.”<sup>107</sup>

Ibu Mulia juga mengatakan hal yang sama, beliau mengatakan bahwa:

“merasa puas ka kalau sudah lagi bertransaksi lewat BRILink karena merasa terbantu sekali ka.”<sup>108</sup>

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat Kelurahan Lumpue Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare terkait emosional (*emotional factor*) yang mereka peroleh beragam. Sebagian dari mereka merasakan kepuasan dan sebagian dari yang lainnya masih merasa kurang puas. Dan yang merasakan ketidak puasan tersebut adalah mereka yang merasakan pelayanan yang kurang bagus dar petugas agen BRILink di Kelurahan Lumpue Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare.

#### 5) Kemudahan

Kemudahan tersebut merupakan hal yang paling sering dicari oleh masyarakat saat melakukan sesuatu, mengingat masyarakat khususnya masyarakat Lumpue Kota Parepare memiliki aktivitas dan kesibukan yang berbeda-beda, olehnya itu masyarakat mencari alternatif yang mempermudah urusan mereka saat melakukan sesuatu. Salah satunya itu melakukan transaksi keuangan, masyarakat Lumupue Kota Parepare lebih memilih melakukan transaksi keuangan melalui agen BRILink dengan alasan lebih praktis dan lebih mudah serta dapat mengefesienkan waktu. Seperti yang dikatakan oleh bapak Samsuddin yang mengatakan bahwa:

“sangat mudah dan sangat praktis jika bertransaksi melalui BRILink .”<sup>109</sup>

Ibu Ika Pratiwi juga mengatakan hal yang sama, beliau mengatakan bahwa:

<sup>107</sup> Alvin Mekkah, Wiraswasta, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 28 April 2023.

<sup>108</sup> Mulia, IRT, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 28 April 2023.

<sup>109</sup> Samsuddin, Nelayan, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 25 April 2023.

“bertransaksi lewat BRILink lebih mudah tidak ribet apalagi bagi kita ini yang tidak paham soal ATM.”<sup>110</sup>

Bapak Musakkar mengatakan bahwa:

“kalau orang yang tidak mau ribet seperti saya lebih baik lewat BRILink saja kalau mau bertransaksi.”<sup>111</sup>

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa masyarakat Kelurahan Lumpue Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare memperoleh kepuasan atas kemudahan yang mereka rasakan saat melakukan transaksi setor tunai, tarik tunai, transfer, dan pembayaran/pembelian melalui jasa keuangan BRILink yang ada di Lumpue Kota Parepare.

Merujuk pada dua point diatas yakni indikator kepuasan dan faktor yang mempengaruhi kepuasan dapat ditarik kesimpulan bahwa masyarakat Kelurahan Lumpue Kota Parepare lebih dominan merasakan kepuasan saat melakukan transaksi keuangan melalui agen BRILink dibanding yang tidak begitu merasakan kepuasan baik saat melakukan transaksi setor tunai, tarik tunai, transfer ataupun transaksi pembayaran/pembelian. Walaupun demikian, hal tersebut tidak mengurangi minat dari masyarakat lainnya untuk melakukan transaksi keuangan melalui agen BRILink di Kelurahan Lumpue Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare. Seperti yang dikatakan oleh ibu Fatmayana bahwa:

“saya tetap berminat untuk melakukan transaksi lewat agen BRILink.”<sup>112</sup>

Ibu Susilawati juga mengatakan hal yang sama, beliau mengatakan bahwa:

“walaupun masih ada kekuarungannya saya tetap memiliki minat untuk bertransaksi lewat BRILink.”<sup>113</sup>

Bapak Muh. Asrul mengatakan bahwa:

<sup>110</sup> Ika Pratiwi, IRT, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 28 April 2023.

<sup>111</sup> Musakkar, Buruh, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 30 April 2023.

<sup>112</sup> Fatmayana, honorer, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 27 April 2023.

<sup>113</sup> Susilawati, Pedagang, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 29 April 2023.

“minat saya besar untuk melakukan transaksi lewat BRILink karena saya sangat terbantu dengan adanya BRILink ini.”<sup>114</sup>

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa masyarakat Kelurahan Lumpue Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare memiliki minat untuk senantiasa melakukan transaksi keuangan baik transaksi setor tunai, tarik tunai, transfer, dan pembayaran/pembelian melalui jasa keuangan BRILink yang ada di Lumpue Kota Parepare.

## **B. Pembahasan Hasil Penelitian**

### **1. Layanan Produk Jasa Keuangan yang Tersedia pada BRILink di Lumpue Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare**

Brilink merupakan Salah satu bentuk perluasan layanan BRI dan termasuk salah satu jenis layanan laku pandai. Dimana pihak bank (BRI) menjalin kerjasama dengan nasabah BRI dengan konsep *sharing fee*. Dimana nasabah BRI sebagai agen yang nantinya memberikan pelayanan transaksi perbankan bagi kepada masyarakat secara *real timeonline* dengan menggunakan fitur EDC mini ATM BRI atau dengan menggunakan aplikasi BRILink mobile. BRILink juga merupakan salah satu bentuk edukasi langsung kepada masyarakat Indonesia dalam mengenal pengetahuan dasar tentang pengelolaan keuangan melalui pemanfaatan produk dan layanan perbankan sebagai terobosan baru bagi BRI.

Layanan laku pandai sendiri telah diatur dalam peraturan POJK pasal 16 Nomor 19/pojk.03/2014 tentang laku pandai dijelaskan bahwa bank penyelenggara laku pandai bekerjasama dengan agen, dapat berupa perorangan dan/atau badan hukum, untuk menyediakan produk bank bagi masyarakat yang belum terlayani

---

<sup>114</sup> Muh. Asrul, Wiraswasta, *Wawancara* di Kelurahan Lumpue, 30 April 2023.

jaringan kantor bank.<sup>115</sup> Disamping itu syarat dan ketentuan untuk menjadi penyedia jasa keuangan laku pandai khususnya bagi bank BRI sangat mudah yaitu:

- Menyertakan fotokopi KTP/Paspor/KITAS/KITAP si pemohon
- Menyertakan fotokopi NPWP
- Menyertakan surat keterangan tempat usaha atau sertifikat kepemilikan atas tempat usaha tersebut
- Menyertakan akta pendirian atau anggaran dasar bagi pemohon yang berbentuk badan usaha dan sifatnya wajib
- Mengisi formulir permohonan merchant, kerjamasa, dan apabila diwakili wajib melampirkan surat kuasa
- Mempunyai rekening BRI, baik berupa tabungan maupun giro

Layanan jasa keuangan yang ditawarkan BRILink pada umumnya sama dengan layana jasa yang ditawarkan jenis laku pandai dari bank lain. Namun untuk BRI sendiri ada tiga fasilitas jasa keuangan yang ditawarkan kepada nasabahnya. Ketiga fasilitas tersebut ialah<sup>116</sup>:

#### 1. Lakupandai

- Cash In & Out

Yaitu fitur layanan pada BRILink yang memperlihatkan arus masuk dan arus keluar keuangan. Fitur ini bertujuan untuk memberikan informasi kepada nasabah terkait arus keuangan mereka baik itu arus masuk keuangan ataupun arus keluar keuangan mereka.

<sup>115</sup> Otoritas Jasa Keuangan, [https://www.ojk.go.id/id/regulasi/otoritas-jasa-keuangan/peraturan/ojk/Documents/POJK19LayananKeuanganTanpaKantor\\_1417076222.pdf](https://www.ojk.go.id/id/regulasi/otoritas-jasa-keuangan/peraturan/ojk/Documents/POJK19LayananKeuanganTanpaKantor_1417076222.pdf)

<sup>116</sup>BRI, <https://bri.co.id/tentang-brilink>

- Report

Yaitu fitur layanan EDC yang menunjukkan laporan transaksi yang dilakukan atau yang dikenal dengan istilah mutasi transaksi. Fitur ini bertujuan untuk memberikan informasi riwayat transaksi nasabah baik untuk BRILink sendiri fitur ini hanya dapat memberikan informasi lima transaksi terakhir yang dilakukan nasabah.

- Setor Uang

Yaitu jenis layanan BRILink yang tujuannya untuk penambahan saldo simpanan atau tabungan nasabah. Jenis layanan ini menjadi salah satu alternatif yang dapat digunakan nasabah jika ingin menambah jumlah tabungan pada rekening simpanan mereka.

- Tarik Tunai

Yaitu jenis layanan pada BRILink yang fungsinya untuk pengambilan atau penarikan dana dari saldo tabungan nasabah ke dalam bentuk tunai/fisik. Layanan tarik tunai ini menjadi salah satu alternatif bagi masyarakat ketika membutuhkan dana dengan cepat yaitu dengan melakukan penarikan dari saldo tabungan yang dimiliki.

- Isi Ulang Pulsa

Yaitu jenis layanan pada BRILink yang berfungsi untuk pembelian pulsa prabayar telpon seluler. Layanan isi ulang pulsa menjadi pilihan lain bagi nasabah bank untuk melakukan pembelian pulsa karena melalui BRILink pembelian pulsa juga dapat dilakukan.

- Belanja Merchant

Yaitu fitur layanan pada BRILink yang tujuannya untuk pembelian yang dilakukan oleh merchant atau pedagang. Merchant merupakan penjual barang atau jasa yang memiliki bentuk bisnis berbasis *offline* maupun *online* dengan penyediaan layanan *e-money* dengan bank yang bersangkutan.

## 2. Tunai

- Setoran Pinjaman

Yaitu fitur layanan pada BRILink yang digunakan untuk menyetor sejumlah uang ke rekening pinjaman BRI. Layanan ini digunakan ketika nasabah memiliki pinjaman atau kredit di bank dengan menyertakan nomor rekening pinjaman yang dibukakan oleh pihak bank.

- Setoran Simpanan

Yaitu fitur layanan pada BRILink yang digunakan untuk menyetor sejumlah uang ke rekening simpanan BRI. Sama halnya dengan fitur layanan setor pinjaman hanya saja layanan ini digunakan ketika nasabah ingin menabung melalui rekening simpanan yang dibukakan oleh pihak bank.

- Tarik Tunai

Yaitu fitur layanan BRILink yang berfungsi untuk pengambilan dana atau saldo dari tabungan nasabah ke bentuk tunai/fisik. Layanan tarik tunai ini menjadi salah satu alternatif bagi masyarakat ketika membutuhkan dana dengan cepat yaitu dengan melakukan penarikan dari saldo tabungan yang dimiliki.

### 3. Mini ATM BRI

- Registrasi Mobile Banking

Yaitu fitur layanan EDC yang digunakan saat nasabah ingin mengaktifkan layanan mobile banking pada smartphon, biasanya fitur ini hanya digunaka oleh pihak bank seperti CS. Untuk mengaktifkan layanan ini nasabah diharuskan untuk datang langsung ke kantor bank/BRI.

- Registrasi Internet Banking

Sama halnya dengan fitur registrasi mobile banking fitur ini digunakan untuk mengaktifkan layanan internet banking dan fitur ini hanya digunakan oleh pihak bank (CS). Sama halnya dengan fitur layanan registrasi mobile banking untuk mengaktifkannya nasabah diharuskan untuk datang langsung ke kantor bank/BRI.

- Informasi Rekening

Yaitu fitur layanan pada BRILink yang berfungsi untuk memberikan informasi rekening seperti informasi saldo yang dimiliki nasabah. Fitur layanan ini digunakan nasabah untuk mengecek informasi saldo yang ada rekening tabungan yang dimiliki.

- Transfer

Yaitu fitur layanan pada BRILink yang berfungsi untuk memindahkan sejumlah saldo tabungan nasabah ke rekening yang dituju. Fitur layanan ini menjadi alternatif yang dapat digunakan nasabah ketika ingin megirimkan sejumlah dana kepada orang yang dituju melalui nomor rekening tabungan yang dimiliki orang yang dituju dan fitur ini dapat digunakan ke jenis bank yang berbeda pula.



- Pembayaran

Yaitu fitur layanan pada BRILink untuk melakukan transaksi-transaksi pembayaran seperti pembayaran listrik prabayar/pascabayar, pembayaran Finance FIF dan lain-lain. Fitur ini sangat membantu nasabah bank ketika ingin melakukan transaksi pembayaran pinjaman ke lembaga pembiayaan selain bank karena sebelumnya pihak lembaga pembiayaan tersebut terlebih dahulu melakukan kerjasama dengan pihak bank.

- Isi Ulang Pulsa

Yaitu fitur layanan pada BRILink yang berfungsi untuk pembelian pulsa prabayar telepon seluler. Layanan isi ulang pulsa menjadi pilihan lain bagi nasabah bank untuk melakukan pembelian pulsa karena melalui BRILink pembelian pulsa juga dapat dilakukan.

- Setor-Pasti

Yaitu fitur layanan pada BRILink yang berfungsi sebagai pemindahan sejumlah saldo tabungan nasabah ke rekening agen dengan mengubah sejumlah saldo tersebut menjadi tunai/fisik. Fitur ini pada umumnya memiliki fungsi yang sama dengan fitur tarik tunai yaitu penarikan sejumlah uang dari rekening tabungan yang dimiliki.

Ada begitu banyak jenis layanan jasa yang ditawarkan BRILink kepada masyarakat namun tidak semua dari layanan jasa keuangan tersebut digunakan oleh masyarakat khususnya lagi bagi masyarakat Kelurahan Lumpue Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare yang hanya menggunakan jenis layanan transaksi tertentu saja atau yang butuhkan saat itu seperti setor tunai, tarik tunai, transfer dan pembelian/pembayaran. Disamping itu juga terdapat beberapa transaksi yang jarang

digunakan masyarakat terkhusus bagi masyarakat Lumpue seperti setor pinjaman, isi ulang pulsa, dan registrasi mobile/internet banking.

## 2. Kepuasan Masyarakat Lumpue Bacukiki Barat Kota Parepare Pada Layanan Jasa Keuangan BRILink

Sunarto mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai bentuk perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya.<sup>117</sup> Kepuasan ini dapat diperoleh ketika pelaku bisnis dapat memberikan apa yang diinginkan konsumennya baik dari segi pelayanan, harga, produk dan semacamnya.

Perasaan puas ini sebenarnya menjadi tugas utama bagi pelaku bisnis agar konsumen merasakan kepuasan atas apa yang mereka peroleh. Perasaan puas yang diperoleh konsumen berdampak pada usaha yang dijalankan, diantaranya terciptanya hubungan yang baik antara konsumen dengan perusahaan, menjadi dasar yang baik bagi perusahaan untuk pembelian ulang oleh konsumen, menciptakan loyalitas oleh konsumen, dan usaha bisa terkenal atas rekomendasi dari konsumen yang merasa puas. Pada intinya kepuasan ini muncul atas perlakuan baik yang diberikan pelaku bisnis kepada konsumen. Sebagaimana dalam firman Allah SWT. dalam Al-Qur'an surah Al-Imran ayat 159 yaitu:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Terjemahnya :

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka.Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka

<sup>117</sup> Sunarto, *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: BPFE, 2003), h.25.

menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya” (Q.S Ali Imran Ayat 159).<sup>118</sup>

Dapat dilihat dari ayat diatas bahwa kepuasan dapat diperoleh melalui perlakuan yang dirasakan seseorang selama melakukan sesuatu. Mengukur suatu kepuasan dapat dilihat dari indikator kepuasan konsumen dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

#### 1. Indikator Kepuasan Konsumen

Terdapat 3 indikator dalam mengukur kepuasan konsumen yaitu:<sup>119</sup>

##### 1. Perasaan puas (puas akan produk dan pelayanannya)

Merupakan suatu ungkapan berupa perasaan puas ataupun tidak puas dari konsumen saat menerima pelayanan yang baik serta produk yang berkualitas dari perusahaan.

##### 2. Selalu membeli produk

Merupakan suatu perilaku yang dilakukan oleh pelanggan/konsumen dengan senantiasa memakai dan terus menggunakan atau membeli produk tersebut ketika harapan konsumen tersebut terhadap produk yang dibeli sesuai

##### 3. Merekomendasikan kepada orang lain

Merupakan *feed back* yang diberikan masyarakat ketika merasakan kepuasan setelah membeli dan memakai produk yang sudah dipakai. *Feed*

<sup>118</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Surabaya: Duta Ilmu Surabaya, 2005).h.90.

<sup>119</sup> Mukhamad Arianto dkk, Analisis Kepuasan Konsumen di Jatiroso Catering Service, (*Jurnal Bisnis, Manajemen dan Perbankan*, 1.2. 2014), h.111.

*backini* dapat berupa rekomendasi dari seorang konsume ke konsumen yang lainnya.

## 2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Ada lima faktor-faktor pendorong kepuasan pelanggan menurut Irawan, adalah sebagai berikut:<sup>120</sup>

### 1) Kualitas produk

Kualitas produk sangat mempengaruhi kepuasan, pelanggan akan puas setelah membeli dan menggunakan produk yang ternyata memiliki kualitas produk baik. Kualitas produk menjadi salah satu tolak ukur bagi seorang konsumen untuk merasakan kepuasan atas produk yang diperjual belikan baik berupa barang maupun jasa.

### 2) Harga atau Biaya

Harga merupakan suatu hal yang paling sensitive bagi seorang pembeli atau konsumen, biasanya harga yang murah menjadi sumber kepuasan bagi konsumen karena konsumen akan mendapatkan *value for money* yang tinggi dari harga produk atau jasa yang murah.

### 3) *Service Quality*

Konsumen akan merasakan kepuasan ketika mendapatkan pelayanan yang baik oleh produsen atau penyedia jasa lainnya. pelayanan yang baik akan memberi kesan tersendiri kepada konsumen yang akan memicu kepuasan konsumen saat menggunakan produk yang dibelinya.

---

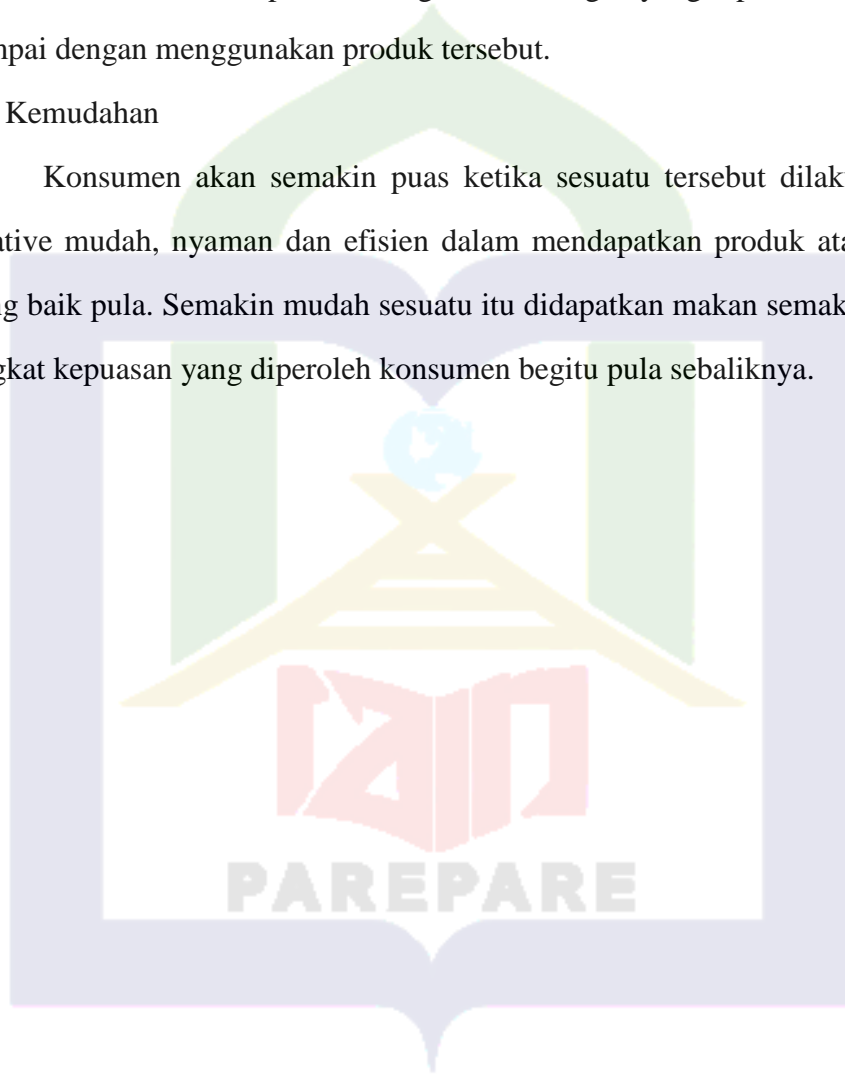
<sup>120</sup> Handi Irawan D. *Sepuluh Prinsip Keputusan Pelanggan*. Cetakan pertama. (Jakarta: Elexmedia Komputindo, 2002), h.37-39.

#### 4) *Emotional Factor*

Konsumen akan merasakankepuasan karena adanya emosional *value* yang diberikan oleh brand dari produk tersebut. Perasaan puas seorang konsumen juga dapat diukur dari seberapa besar tingkat kesenangan yang diperoleh saat membeli sampai dengan menggunakan produk tersebut.

#### 5) Kemudahan

Konsumen akan semakin puas ketika sesuatu tersebut dilakukan dengan relative mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan yang baik pula. Semakin mudah sesuatu itu didapatkan makan semakin besar pula tingkat kepuasan yang diperoleh konsumen begitu pula sebaliknya.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan pada hasil penelitian yang terdapat dalam Bab IV maka dapat disimpulkan sebelumnya, ada beberapa hal yang dapat dijadikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Layanan jasa keuangan yang di berikan BRILink terhadap masyarakat Lumpue Bacukiki Barat Kota Parepare sama saja dengan layanan jasa keuangan yang diberikan pada masyarakat umumnya. Fasilitas yang ditawarkan BRILink ke masyarakat Lumpue Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare ada tiga, yang pertama Layanan Laku Pandai (cash in & out, report, setor uang, tarik tunai, isi ulang pulsa dan belanja merchant), yang kedua Layanan Tunai (setoran tunai, setoran simpanan, tarik tunai) dan yang terakhir Layanan Mini ATM BRI (registrasi mobile banking, registrasi internet banking, informasi rekening, transfer, pembayaran, isi ulang pulsa dan setor-pasti). Masyarakat Kelurahan Lumpue Kota Parepare memiliki minat transaksi keuangan melalau agen BRILink lebih besar dibanding datang langsung ke bank. Ada beberapa transaksi keuangan yang sering ditransaksasikan oleh masyarakat Lumpue Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare diantaranya setor tunai, tarik tunai, transfer, dan transaksi pembayaran/pembelian. Selain itu ada pula jenis transaksi keuangan BRILink yang jarang digunakan oleh masyarakat Kelurahan Lumpue Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare yaitu setor pinjaman, isi ulang pulsa dan registrasi mobile/internet banking.

2. Kepuasan masyarakat Lumpue Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare terhadap layanan jasa keuangan BRILink diukur melalui indikator kepuasan dan faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu:

1) Indikator kepuasan konsumen

- a) Perasaan puas (puas akan produk dan pelayanannya). Perasaan puas masyarakat Lumpue Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare beragam. Untuk transaksi setor tunai dan transaksi pembayaran/pembelian mereka merasakan kepuasan, dan transaksi tarik tunai dan transfer sebagian dari informan belum merasakan kepuasan, akan tetapi mereka yang merasakan kepuasan lebih dominan dibanding yang belum merasakan kepuasan.
- b) Selalu membeli produk. Masyarakat Lumpue Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare senantiasa membeli produk jasa yang sama dari layanan jasa keuangan BRILink yaitu setor tunai, tarik tunai, transfer dan pembayaran/pembelian.
- c) Merekomendasikan kepada orang lain. Masyarakat Lumpue Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare sangat merekomendasikan transaksi setor tunai, transfer dan pembayaran/pembelian untuk dilakukan di BRILink dan untuk transaksi tarik tunai tidak terlalu direkomendasikan oleh beberapa orang.

2) Faktor yang mempengaruhi kepuasan

- a) Kualitas Produk. masyarakat Kelurahan Lumpue Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare memperoleh kepuasan atas kualitas produk yang didapatkan saat melakukan transaksi setor tunai, tarik tunai, transfer,

dan pembayaran/pembelian melalui jasa keuangan BRILink yang ada di Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare.

- b) Harga atau Biaya. Masyarakat Kelurahan Lumpue Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare memperoleh kepuasan atas harga atau biaya transaksi yang didapatkan saat melakukan transaksi setor tunai, tarik tunai, transfer, dan pembayaran/pembelian melalui jasa keuangan BRILink di Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare.
- c) *Service Quality*. Kepuasan masyarakat Kelurahan Lumpue Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare terkait pelayanan (*service quality*) beragam. 4 dari 20 informan merasakan tidak puas dengan pelayanan agen BRILink.
- d) *Emotional Factor*. kepuasan masyarakat Kelurahan Lumpue Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare terkait emosional (*emotional factor*) beragam. Mereka yang merasakan tidak puas adalah mereka yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh agen BRILink yang berupa fasilitas ataupun respon/sikap kurang baik dari petugas agen BRILink.
- e) Kemudahan. masyarakat Kelurahan Lumpue Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare memperoleh kepuasan atas kemudahan yang mereka rasakan saat melakukan transaksi setor tunai, tarik tunai, transfer, dan pembayaran/pembelian melalui jasa keuangan BRILink yang ada di Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare.



## B. Saran

Adapun beberapa saran yang disampaikan penulis kepada para pembaca berdasarkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepada pelaku agen agar sebaiknya meningkatkan pelayanannya terhadap masyarakat yang akan melakukan transaksi. Perlakukan mereka layaknya anda sebagai pegawai bank yang sesungguhnya agar mereka merasakan kenyamanan serta kepuasan saat melakukan transaksi keuangan melalui jasa keuangan BRILink.
2. Kepada masyarakat atau nasabah bank agar sebaiknya senantiasa berhati-hati dan tetap teliti saat melakukan transaksi keuangan melalui jasa keuangan BRILink agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan dan jika melakukan transaksi tarik tunai atau setor tunai dengan nominal yang sudah besar sebaiknya dilakukan di bank agar tingkat keamanannya lebih terjamin.
3. Agar hasil penelitian yang diperoleh saat ini maksimal, sebaiknya peneliti selanjutnya dapat mengkaji lagi secara maksimal dengan menggunakan sampel yang lebih besar dari penelitian sekarang. Selain itu penelitian ini diharapkan mampu untuk dijadikan dasar bagi para peneliti selanjutnya. Dengan menggunakan variabel-variabel lain dalam penelitian yang sama yaitu kepuasan masyarakat terhadap layanan jasa keuangan BRILink.

## DAFTAR PUSTAKA

*Al-Qur'an Al-Karim*

Azwar. *Pilar Jurnalistik*. Jakarta: Prenadamedia Grup. 2018.

Departemen Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Surabaya: Duta Ilmu Surabaya. 2005.

Hasan, Iqbal. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara. 2004.

Hasibuan, Malayu. "*Dasar-Dasar Perbankan*". Jakarta: PT Bumi Aksara. 2009.

Irawan D, Handi. *Sepuluh Prinsip Keputusan Pelanggan. Cetakan pertama*. Jakarta: Elexmedia Komputindo. 2002.

Kasmir, "*Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*". Jakarta: Rajawali Pers. 2014.

Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol, Edisi Milenium*. Jakarta: PT. Prenhalindo. 2002.

Medalis, *Metode Penelitian: Suatu Pendekatan Proposal*, VII. Jakarta: Bumi Aksara. 2004.

Meleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Tarsito. 2007.

Mestika, Zed. *Metode Penelitian Kepustakaan*. Jakarta: Pustaka Obor. 2008.

Mulyadi, *Evaluasi Pendidikan*, Malang: UIN-Maliki Press. 2010.

Noor, Juansyah. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group. 2011.

Pandia, Frianto. *et al., eds., Lembaga Keuangan*. Jakarta: Rineka Cipta. 2005.

Sunarto *Manajemen Pemasaran 2 Seri Prinsip-prinsip Pemasaran*. Yogyakarta : UST PRESS YOGYAKARTA. 2006.

Sunarto. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: BPFE. 2003.

- Suwardi, Basrowi. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta. 2008.
- Suwendra, Wayan. *Metodologi Penelitian Kualitatif Dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan Dan Keagamaan*. Bandung: Nilacakra. 2018.
- Syukur Ibrahim, Abdul. *Metode Analisis Teks dan Wacana*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2009.
- Tarjo. *Metode Penelitian Sistem 3x Baca*. Yogyakarta: CV. Budi Utama. 2019.
- Tim Penyusun. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Perekpare: IAIN Perekpare. 2020.
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI. 2000.

#### Skripsi dan Jurnal

- Amanah, Dita. 'Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Majesty Bakery Dan Cake Shop'. *Jurnal keuangan dan bisnis* 2.1. (2010).
- Anita, Gustian. "Analisis Implementasi Pengembangan Agen Brilink Dalam Mendukung Perekonomian Masyarakat", (Skripsi Sarjana: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Curup: Curup). 2019.
- Arianto, Mukhamad. dkk, Analisis Kepuasan Konsumen di Jatiroso Catering Service, *jurnal Bisnis, Manajemen dan Perbankan*, 1.2. (2014).
- Hatuluayo, Novita. dkk., 'Pengaruh Sistem Transaksi Keuangan BRILink Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Agen BRILink Negeri Liang Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah)', *ProBank : Jurnal Ekonomi Dan Perbankan*, 7.2 (2022).
- Lestari, Wahyu. "Faktor-Faktor yang Menentukan Keputusan Nasabah Menjadi Agen Brilink (Studi Kasus Nasabah Bri Unit Sumber Bening), (Skripsi Sarjana: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Curup: Curup, 2019).
- Mardiansyah dan Bella Olyza Nasution, 'Implementasi Program Brilink Guna Peningkatan Pelayanan Publik', *Ajudan: Jurnal Ajudan*, 1.1. (2023).
- Marpaung, Halimatussaddiah dan Muhammad Reza Afriandy Panjaitan, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada Agen Brilink Purwanto Care Di Desa Persatuan Kecamatan Pulau Rakyat', *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, 4.6 (2022).

Rizkiyaningsih, Ayu Aisyah. dkk., 'Efektivitas Penerapan Brilink Dalam Upaya Mendorong Financial Inclusion (Studi Pada Pt Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor wilayah makassar)', *CEBI: Conference on Economic and Business Innovation*, (2021).

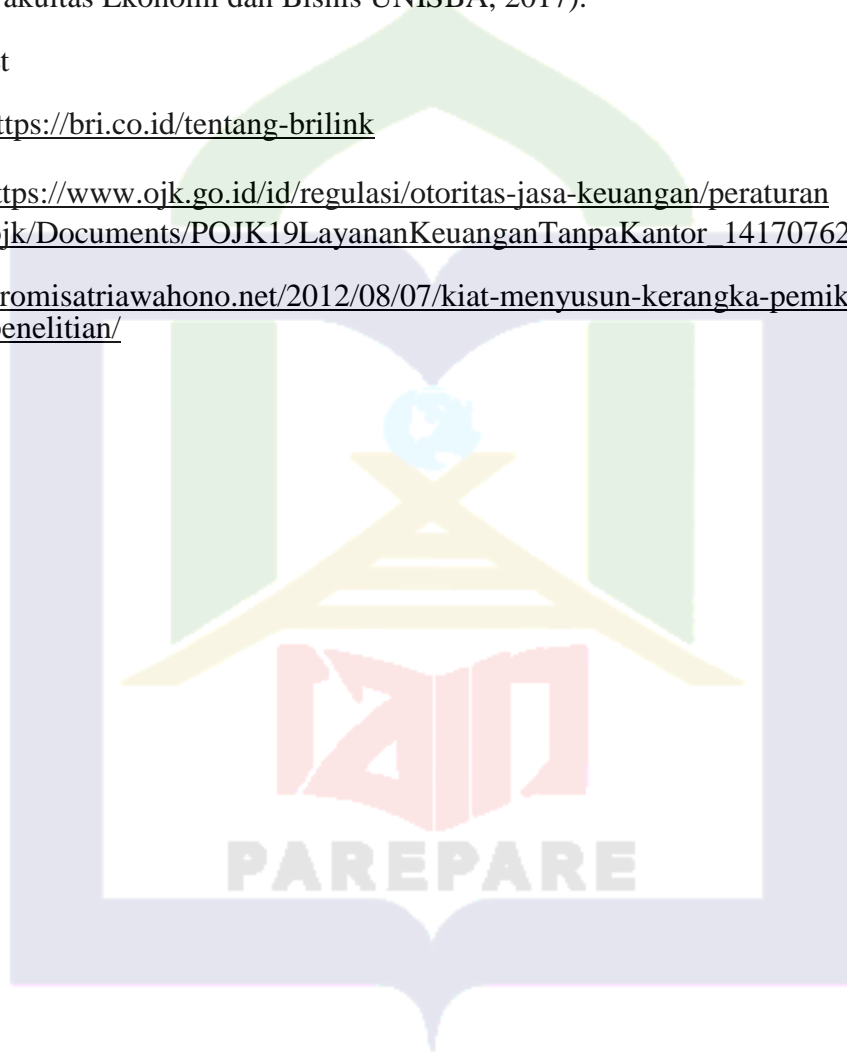
Sevriana, Dikdik Tandika Lufthia. "Adopsi Terhadap Inovasi : Kajian Konseptual Implementasi Program Laku Pandai Pada Layanan Brilink". (Bandung : Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNISBA, 2017).

Internet

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

OJK. [https://www.ojk.go.id/id/regulasi/otoritas-jasa-keuangan/peraturan\\_ojk/Documents/POJK19LayananKeuanganTanpaKantor\\_1417076222.pdf](https://www.ojk.go.id/id/regulasi/otoritas-jasa-keuangan/peraturan_ojk/Documents/POJK19LayananKeuanganTanpaKantor_1417076222.pdf)

<https://romisatriawahono.net/2012/08/07/kiat-menyusun-kerangka-pemikiran-penelitian/>







**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404  
PO Box 909 Parepare 91100, website: [www.iainpare.ac.id](http://www.iainpare.ac.id), email: [mail@iainpare.ac.id](mailto:mail@iainpare.ac.id)

Nomor : B.4658/In.39.8/PP.00.9/09/2022  
Lampiran : -  
Perihal : **Penetapan Pembimbing Skripsi**

21 September 2022

Yth: **1. Abdul Hamid, S.E., M.M.** (Pembimbing Utama)  
**2. I Nyoman Budiono, M.M.** (Pembimbing Pendamping)

*Assalamu 'alaikum wr. wb.*

Berdasarkan hasil sidang judul Mahasiswa (i):

Nama : IKHSAN SAFITRAH MARHALIM  
NIM. : 19.2300.043  
Prodi. : Perbankan Syariah

Tanggal **21 Juli 2022** telah menempuh sidang dan dinyatakan telah diterima dengan judul:

**IMPLEMENTASI PENGEMBANGAN AGEN BRILINK TERHADAP PENINGKATAN  
PEREKONOMIAN MASYARAKAT DI BRI UNIT UJUNG PAREPARE**

dan telah disetujui oleh Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka kami menetapkan Bapak/Ibu sebagai **Pembimbing Skripsi** Mahasiswa (i) dimaksud.

*Wassalamu'alaikum wr. wb.*



Muzdalifah Muhammaduny

Tembusan:

1. Ketua LPM IAIN Parepare
2. Arsip



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404  
PO Box 909 Parepare 91100, website: [www.iainpare.ac.id](http://www.iainpare.ac.id), email: [mail@iainpare.ac.id](mailto:mail@iainpare.ac.id)

**BERITA ACARA  
REVISI JUDUL SKRIPSI**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menyatakan bahwa Mahasiswa:

Nama : IKHSAN SAFITRAH MARHALIM  
N I M : 19.2300.043  
Prodi : Perbankan Syariah

Menerangkan bahwa judul skripsi semula:

**IMPLEMENTASI PENGEMBNAGAN AGEN BRILINK TERHADAP  
PENINGKATAN PEREKONOMIAN MASYARAKAT DI BRI UNIT UJUNG  
PAREPARE**

Telah diganti dengan judul baru:

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PADA LAYANAN JASA KEUANGAN  
BRILINK DI KECAMATAN BACUKIKI BARAT KOTA PAREPARE**

dengan alasan / dasar:

.....  
.....

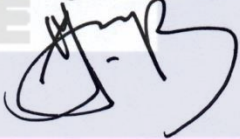
Demikian berita acara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 11 April 2023

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

  
Abdul Hamid, S.E., M.M.

  
I Nyoman Budiono, M.M.

Mengetahui;  
Dekan,

  
Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.  
NIP. 197102082001122002

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404  
PO Box 909 Parepare 91100, website: [www.iainpare.ac.id](http://www.iainpare.ac.id), email: [mail@iainpare.ac.id](mailto:mail@iainpare.ac.id)

Nomor : B.2091/In.39/FEBI.04/PP.00.9/04/2023  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. WALIKOTA PAREPARE  
Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Di  
KOTA PAREPARE

*Assalamu Alaikum Wr. Wb.*

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : IKHSAN SAFITRAH MARHALIM  
Tempat/ Tgl. Lahir : PAREPARE, 01 JANUARI 2000  
NIM : 19.2300.043  
Fakultas/ Program Studi : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM/PERBANKAN SYARIAH  
Semester : VIII (DELAPAN)  
Alamat : JL. PINGGIR LAUT NOP. 16 B, KELURAHAN LUMPUE,  
KECAMATAN BACUKIKI BARAT, KOTA PAREPARE

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah KOTA PAREPARE dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PADA LAYANAN JASA KEUANGAN BRILINK  
DI KEC. BACUKIKI BARAT KOTA PAREPARE**

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan April sampai selesai.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasama diucapkan terima kasih.

*Wassalamu Alaikum Wr. Wb.*

Parepare, 5 April 2023

Dekan,



Muztalifah Muhammadun

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE





SRN IP0000255

**PEMERINTAH KOTA PAREPARE**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jalan Veteran Nomor 28 Telp (0421) 23594 Faximile (0421) 27719 Kode Pos 91111, Email : [dpmpstp@pareparekota.go.id](mailto:dpmpstp@pareparekota.go.id)

**REKOMENDASI PENELITIAN**

**Nomor : 256/IP/DPM-PTSP/4/2023**

- Dasar :
1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
  2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
  3. Peraturan Walikota Parepare No. 23 Tahun 2022 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Setelah memperhatikan hal tersebut, maka Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :

**M E N G I Z I N K A N**

KEPADA

NAMA

: **IKHSAN SAFITRAH MARHALIM**

UNIVERSITAS/ LEMBAGA

: **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE**

Jurusan

: **PERBANKAN SYARIAH**

ALAMAT

: **JL. PINGGIR LAUT LUMPUE NO.16B, KOTA PAREPARE**

UNTUK

: melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :

JUDUL PENELITIAN : **ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PADA LAYANAN JASA KEUANGAN BRILINK DI KEC. BACUKIKI BARAT KOTA PAREPARE**

LOKASI PENELITIAN : **KECAMATAN BACUKIKI BARAT KOTA PAREPARE (KELURAHAN LUMPUE)**

LAMA PENELITIAN : **06 April 2023 s.d 06 Mei 2023**

- a. Rekomendasi Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung
- b. Rekomendasi ini dapat dicabut apabila terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan perundang - undangan

Dikeluarkan di: **Parepare**  
Pada Tanggal : **11 April 2023**

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA PAREPARE**



**Hj. ST. RAHMAH AMIR, ST, MM**

**Pangkat : Pembina Tk. 1 (IV/b)**

**NIP : 19741013 200604 2 019**

**Biaya : Rp. 0.00**

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1
- Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **Sertifikat Elektronik** yang diterbitkan **BSrE**
- Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di database DPMPSTP Kota Parepare (scan QRCode)



Balai  
Sertifikasi  
Elektronik





PEMERINTAH KOTA PAREPARE  
KECAMATAN BACUKIKI BARAT  
KELURAHAN LUMPUE

Alamat : Jalan Bau Massepe Nomor 151 Telepon 0421 - 3310216  
Kode Pos Email : [lumpue@pareparekota.go.id](mailto:lumpue@pareparekota.go.id) Website : [www.pareparekota.go.id](http://www.pareparekota.go.id)  
PAREPARE

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 148.3 / 2023 / Lumpue

Yang bertanda tangan di bawah ini :

- a. Nama : **SISWANDI DWI SAPUTRA, S.STP**  
b. Nip : 19900204 201010 1 001  
c. Pangkat/Golongan : Penata/III.c  
d. Jabatan : Lurah Lumpue

Dengan ini menerangkan bahwa :

- a. Nama : **IKHSAN SAFITRAH MARHALIM**  
b. Tempat/Tgl Lahir : Parepare, 01 Januari 2000  
c. Jenis Kelamin : Laki-laki  
d. Agama : Islam  
e. NIM : 19.2300.043  
f. Fakultas/Program Study : Institut Agama Islam Negeri (IAIN)/Perbangkan Syariah  
g. Alamat : Jl.Pinggir Laut No. 16 B RT.001/RW.004  
Kel. Lumpue Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare

Bahwa benar yang tersebut diatas telah melakukan penelitian mulai tanggal 06 April s/d 06 Mei 2023 di Jl. Pinggir Laut No.16 B RT.001/RW.004 Kelurahan Lumpue Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare dengan judul **“Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Jasa Keuangan Brilink Di Kec. Bacukiki Barat Kota Parepare.”**.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dan diberikan untuk dipergunakan sebagai kelengkapan berkas untuk melakukan penelitian pengumpulan data dalam rangka penyusunan Laporan Tugas akhir Skripsi.

Parepare, 12 April 2023

**LURAH LUMPUE,**



**SISWANDI DWI SAPUTRA, S.STP**

Pangkat Penata

Nip : 19900204 201010 1 001



**PEMERINTAH KOTA PAREPARE  
KECAMATAN BACUKIKI BARAT  
KELURAHAN LUMPUE**

Alamat : Jalan Bau Massepe Nomor 151 Telepon 0421 - 3310216  
Email : [lumpue@pareparekota.go.id](mailto:lumpue@pareparekota.go.id) Website : [www.pareparekota.go.id](http://www.pareparekota.go.id)  
PAREPARE

Kode Pos 91123

**SURAT KETERANGAN SELESAI MENELITI**

Nomor : 148.3/ 301 /Lumpue

Saya yang bertanda tangan di bawah ini adalah Kepala Lurah Lumpue, menerangkan bahwa mahasiswa dari INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE (IAIN).

Nama : IKHSAN SAFITRAH MARHALIM  
Nim : 19.2300.043  
Jurusan/Prodi : PERBANGKAN SYARIAH

Benar-benar telah melaksanakan penelitian mulai dari tanggal 06 April s/d 06 Mei 2023 di Kelurahan Lumpue Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare untuk menyusun Laporan Tugas Akhir dengan Judul " **ANALISIS KEPUASAAN MASYARAKAT PADA LAYANAN JASA KEUANGAN BRILINK DI KEC. BACUKIKI BARAT KOTA PAREPARE** "

Demikian surat keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 08 Mei 2023  
Lurah Lumpue



**SISWANI DWI SAPUTRA, S. STP**

Rangkap : Penata

NIP : 19900204 201010 1 001

## DAFTAR NAMA-NAMA NARASUMBER

<b>A. Daftar Nama-Nama Agen BRILink</b>				
No	Nama Agen BRILink	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan
1	Hj. Heriati	Perempuan	50 thn	Agen BRILink
2	Irwan	Laki-Laki	22 thn	Agen BRILink
3	Amirah	Perempuan	33 thn	Agen BRILink
4	Nurhayati	Perempuan	51 thn	Agen BRILink
5	Bungawati	Perempuan	43 thn	Agen BRILink
6	Hasrul	Laki-Laki	28 thn	Agen BRILink
7	Zulfikar	Laki-Laki	30 thn	Agen BRILink
8	Mega Mustika	Perempuan	38 thn	Agen BRILink
9	Fitriani Sari	Perempuan	29 thn	Agen BRILink
10	Adnan	Laki-Laki	25 thn	Agen BRILink
<b>B. Daftar Nama-Nama Masyarakat Lumpue (Pengguna BRILink)</b>				
No	Nama Masyarakat	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan
1	Iqbal	Laki-Laki	23 thn	Mahasiswa
2	Sabri	Laki-Laki	43 thn	Wiraswasta
3	Mulia	Perempuan	47 thn	URT
4	Alvin Mekkah	Laki-Laki	52 thn	Wiraswasta
5	Ika Pratiwi	Perempuan	27 thn	IRT
6	Saiful Anugrah	Laki-Laki	22 thn	Wiraswasta
7	Musakkar	Laki-Laki	41 thn	Buruh
8	Erik	Laki-Laki	33 thn	Wiraswasta

9	Muh. Asrul	Laki-Laki	25 thn	Wiraswasta
10	Arif Anugrah	Laki-Laki	22 thn	Karyawan Expedisi
11	Mustakim	Laki-Laki	43 thn	Nelayan
12	Rahmat	Laki-Laki	35 thn	Pedagang
13	Samsuddin	Laki-Laki	51 thn	Nelayan
14	Wardani	Perempuan	33 thn	Pedagang
15	Rahmawati	Perempuan	28 thn	Honorar
16	Sumarni	Perempuan	47 thn	PNS
17	Karmila Sari	Perempuan	21 thn	Mahasiswa
18	Susilawati	Perempuan	30 thn	Pedagang
19	Fatmayana	Perempuan	30 thn	Honorar
20	Bahria Dinar	Perempuan	42 thn	PNS





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT  
AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE FAKULTAS  
EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421) 21307**

**VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN  
PENULISAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Ikhsan Safitrah Marhalim  
Nim : 19.2300.043  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Prodi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Jasa  
Keuangan BRILink Di Kec. Bacukiki Barat Kota  
Parepare.  
Lokasi Penelitian : Kelurahan Lumpue, Kec. Bacukiki Barat, Kota Parepare

**PEDOMAN WAWANCARA**

**A. Daftar interview untuk agen BRILink**

1. Apa yang anda ketahui terkait BRILink?
2. Bagaimana cara menjadi seorang agen BRILink?
3. Apa-apa saja syarat dan ketentuan untuk menjadi seorang agen BRILink!
4. Layanan jasa keuangan apa saja yang ditawarkan BRILink?

**B. Daftar interview untuk nasabah/masyarakat pengguna BRILink**

1. Apa yang anda ketahui terkait BRILink?
2. Layanan transaksi keuangan apa saja yang sering anda transaksikan di BRILink?

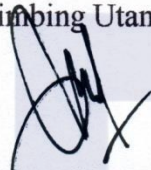
3. Layanan transaksi keuangan apa saja yang jarang anda transaksikan di BRILink?
4. Apakah anda merasakan kepuasan saat melakukan transaksi keuangan dengan menggunakan jasa keuangan BRILink?
5. Apakah anda melakukan pembelian secara berulang produk jasa keuangan BRILink?
6. Apakah anda sangat merekomendasikan kepada keluarga, teman ataupun kepada yang lainnya untuk menggunakan jasa keuangan BRILink dalam melakukan transaksi keuangan?
7. Apakah anda memperoleh kepuasan/tidak dengan kualitas produk berupa layanan jasa keuangan yang ditawarkan oleh agen BRILink?
8. Apakah anda memperoleh kepuasan/tidak dengan harga atau biaya administrasi yang diberikan agen BRILink?
9. Apakah anda memperoleh kepuasan/tidak dengan *service quality* (pelayanan) yang diberikan agen BRILink?
10. Apakah anda memperoleh kepuasan/tidak melalui *emotional factor* (perasaan) yang anda rasakan dengan bertransaksi melalui agen BRILink?
11. Apakah anda memperoleh kepuasan/tidak dengan kemudahan bertransaksi melalui agen BRILink?
12. Apakah dari kepuasan yang anda peroleh menumbuhkan minat anda untuk senantiasa menggunakan BRILink untuk melakukan transaksi keuangan?

Setelah mencermati instrumen dalam penelitian skripsi mahasiswa sesuai dengan judul diatas, maka instrumen tersebut dipandang telah memenuhi kelayakan untuk digunakan dalam penelitian yang bersangkutan.

Parepare, 2 Juli 2023

Mengetahui,-

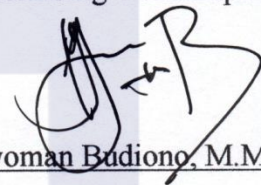
Pembimbing Utama,



Abdul Hamid, S.E., M.M.

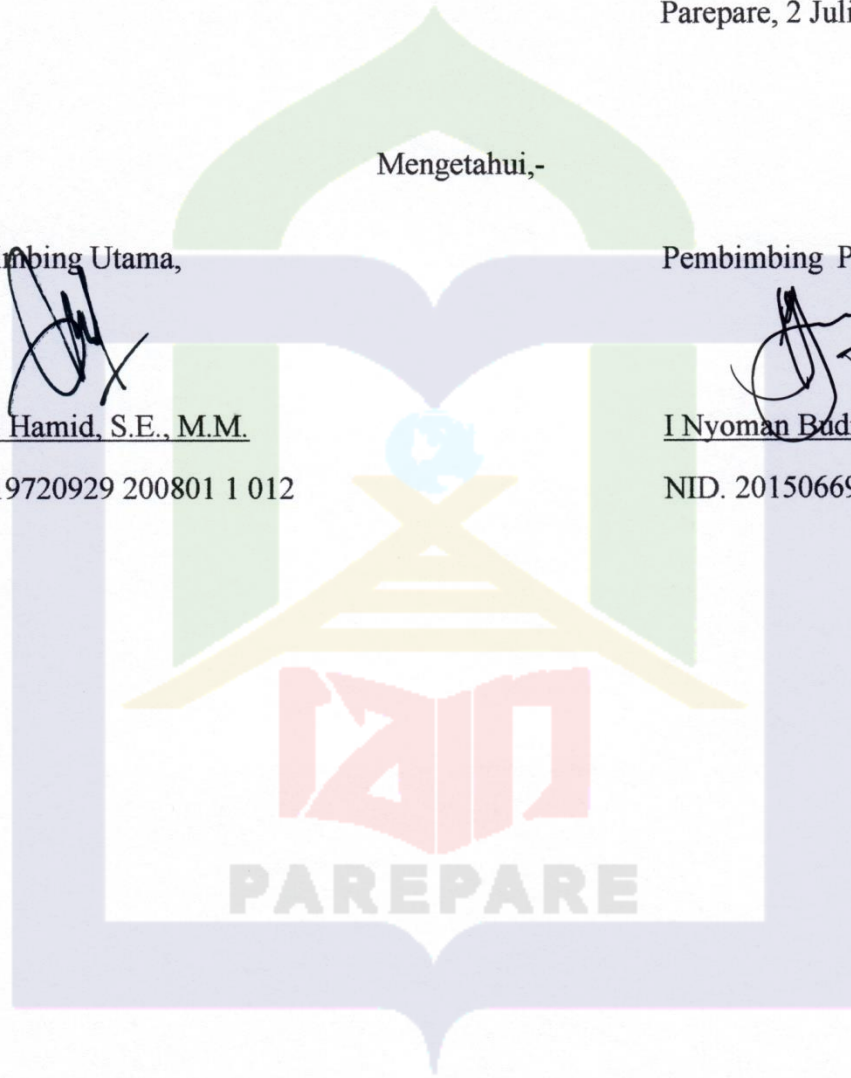
NIP. 19720929 200801 1 012

Pembimbing Pendamping,



I Nyoman Budiono, M.M.

NID. 2015066907





## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

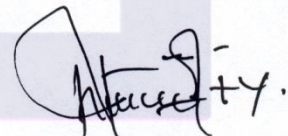
Nama : Hj. Heriati (Toko Senyum 2000)  
Umur : 50  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Pekerjaan : IRT  
Alamat : Jl. Bau Massepe, Lumpoe

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara Ikhsan Safitrah Marhalim yang sedang melakukan penelitian dengan Judul Skripsi **“Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Jasa Keuangan BRILink di Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare”**.

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 25 April 2023

Informan

  
Hj. Heriati

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

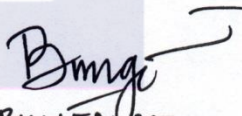
Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : BUNGAWATI (TOKO SUCI)  
Umur : 43  
Jenis Kelamin : PEREMPUAN  
Agama : ISLAM  
Pekerjaan : GURU HONOR  
Alamat : JL. PINSEIR LAUT, LUMPUE

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara Ikhsan Safitrah Marhalim yang sedang melakukan penelitian dengan Judul Skripsi **“Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Jasa Keuangan BRILink di Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare”**.

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 25 - 4 - 2023  
Informan

  
BUNGAWATI

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

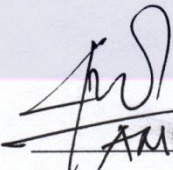
Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : AMIRAH (ADNAN CELL)  
Umur : 33 TAHUN  
Jenis Kelamin : PEREMPUAN  
Agama : ISLAM  
Pekerjaan : IRT  
Alamat : JL. BAW MASSEPE NO.54 LUMPUE

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara Ikhsan Safitrah Marhalim yang sedang melakukan penelitian dengan Judul Skripsi **“Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Jasa Keuangan BRILink di Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare”**.

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 26 April 2023  
Informan

  
AMIRAH

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

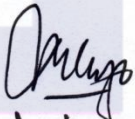
Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muthayati (Toko Bintang)  
Umur : 51  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Pekerjaan : IRT  
Alamat : Jl. Arung Mampi

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara Ikhsan Safitrah Marhalim yang sedang melakukan penelitian dengan Judul Skripsi "**Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Jasa Keuangan BRILink di Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare**".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 26 April 2023  
Informan

  
Muthayati

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

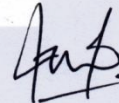
Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : IRWAN (ATM MINI OZY AMIN)  
Umur : 22  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Agama : Islam  
Pekerjaan : Wiraswasta  
Alamat : Lumpue

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara Ikhsan Safitrah Marhalim yang sedang melakukan penelitian dengan Judul Skripsi **“Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Jasa Keuangan BRILink di Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare”**.

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 26, April 2023  
Informan



IRWAN

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

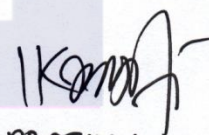
Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : IKA PRATIWI  
Umur : 27 THN  
Jenis Kelamin : PEREMPUAN  
Agama : ISLAM  
Pekerjaan : IRT  
Alamat : Lumpue

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara Ikhsan Safitrah Marhalim yang sedang melakukan penelitian dengan Judul Skripsi “Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Jasa Keuangan BRILink di Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare”.

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 28 APRIL 2023  
Informan

  
IKA PRATIWI

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA


Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alvin Mekkah  
Umur : 52  
Jenis Kelamin : Laki laki  
Agama : Islam  
Pekerjaan : Wiraswasta  
Alamat : Jc. Matalle

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara Ikhsan Safitrah Marhalim yang sedang melakukan penelitian dengan Judul Skripsi **“Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Jasa Keuangan BRILink di Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare”**.

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 28 April 2023  
Informan

  
Alvin Mekkah

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

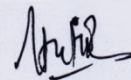
Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MULIA  
Umur : 47  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Pekerjaan : Urt  
Alamat : Jln pinggir laut lompue

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara Ikhsan Safitrah Marhalim yang sedang melakukan penelitian dengan Judul Skripsi **“Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Jasa Keuangan BRILink di Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare”**.

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 28 April - 2023  
Informan



Mulia



## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

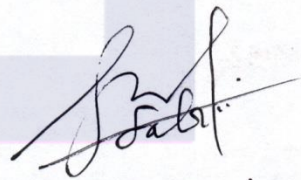
Nama : SABRI  
Umur : 43 THN  
Jenis Kelamin : LAKI - LAKI  
Agama : ISLAM  
Pekerjaan : WIRASWASTA  
Alamat : JL. PINGGIR LAUT / LUMPUR

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara Ikhsan Safitrah Marhalim yang sedang melakukan penelitian dengan Judul Skripsi **“Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Jasa Keuangan BRILink di Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare”**.

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 28 APRIL 2023

Informan

  
SABRI

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

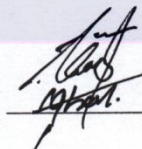
Nama : Iqbal  
Umur : 23  
Jenis Kelamin : laki-laki  
Agama : Islam  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Alamat : Jl. Abd. Rasyid Lumpo'e

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara Ikhsan Safitrah Marhalim yang sedang melakukan penelitian dengan Judul Skripsi **“Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Jasa Keuangan BRILink di Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare”**.

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 20 April 2023.

Informan



---

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

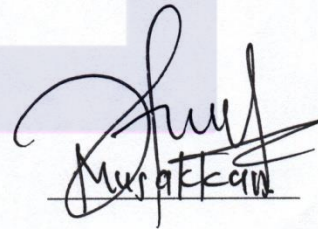
Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Musakkan  
Umur : 41.  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Agama : ISLAM  
Pekerjaan : Buruh-kepar  
Alamat : Lumpu.

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara Ikhsan Safitrah Marhalim yang sedang melakukan penelitian dengan Judul Skripsi **“Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Jasa Keuangan BRILink di Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare”**.

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 29 April 2023  
Informan

  
Musakkan

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

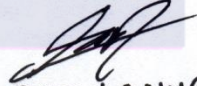
Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SAIFUL ANUGRAH  
Umur : 22  
Jenis Kelamin : LAKI-LAKI  
Agama : ISLAM  
Pekerjaan : WIRASWASTA  
Alamat : LUMPUE

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara Ikhsan Safitrah Marhalim yang sedang melakukan penelitian dengan Judul Skripsi **“Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Jasa Keuangan BRILink di Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare”**.

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 29 APRIL 2023  
Informan

  
SAIFULANUGRAH

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

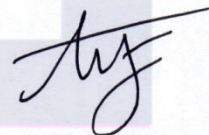
Nama : ARIF ANUGRAH  
Umur : 22  
Jenis Kelamin : LAKILAKI  
Agama : ISLAM  
Pekerjaan : PEGAWAI SURYADI EXPEDISI  
Alamat : Jln. Pinggir laut . NO 20

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara Ikhsan Safitrah Marhalim yang sedang melakukan penelitian dengan Judul Skripsi **“Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Jasa Keuangan BRILink di Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare”**.

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 30 APRIL 2023

Informan



ARIF ANUGRAH

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : *Muh. Asrul*  
Umur : *25 Thn*  
Jenis Kelamin : *Laki-laki*  
Agama : *Islam*  
Pekerjaan : *Wiraswasta*  
Alamat : *Jl. Matalie*

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara Ikhsan Safitrah Marhalim yang sedang melakukan penelitian dengan Judul Skripsi **“Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Jasa Keuangan BRILink di Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare”**.

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 30 April 2023  
Informan



Muh. Asrul

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ERJK  
Umur : 33 th.  
Jenis Kelamin : LAKI-LAKI  
Agama : ISLAM.  
Pekerjaan : WIRA SWASTA  
Alamat : Jl. Pinggir. Laut

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara Ikhsan Safitrah Marhalim yang sedang melakukan penelitian dengan Judul Skripsi **“Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Jasa Keuangan BRILink di Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare”**.

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 30 - APRIL 2023  
Informan

  
ERJK

## TRANSKIP WAWANCARA

### Narasumber:

Nama : Nurhayati  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Umur : 51 Tahun  
Pekerjaan : Agen BRILink

### Hasil Wawancara dengan agen BRILink (narasumber):

**Peneliti** : “Apa yang anda ketahui terkait BRILink?”

**Informan** : “menurut saya BRILink itu seperti bank tetapi dia bisa memberikan pelayanan kapan saja karna tidak bergantung ji pada jam kerja kantor jadi bisa dikata kalau BRILink bank mini nya BRI”.

**Peneliti** : “Bagaimana cara menjadi seorang agen BRILink?”

**Informan** : “jadi agen itu sangat gampang dan syaratnya-syaratnya tidak ribet.”

**Peneliti** : “Apa-apa saja syarat dan ketentuan untuk menjadi seorang agen BRILink!”

**Informan** : “kalau BRI itu syaratnya harus punya modal di tabungan BRI ta, paham ki teknologi untuk operasikan mesin EDC dan punya usaha minimal 2 tahun”.

**Peneliti** : “Layanan jasa keuangan apa saja yang ditawarkan BRILink?”

**Informan** : “Banyak sekali transaksi keuangan yang bisa dilakukan orang disini (agen BRILink), orang bisa melakukan tarik tunai, setor tunai juga bisa, ada juga pembelian pulsa baik telpon ataupun pulsa listrik juga, bisa juga melakukan transfer baik pake kartu ATM sendiri ataupun secara tunai, dan masih banyak lagi. Intinya banyak yang biasa na transaksikan orang disini”.



## TRANSKIP WAWANCARA

### Narasumber:

Nama : Mustakim  
 Jenis Kelamin : Laki-laki  
 Umur : 43 Tahun  
 Pekerjaan : Nelayan

### Hasil Wawancara dengan agen BRILink (narasumber):

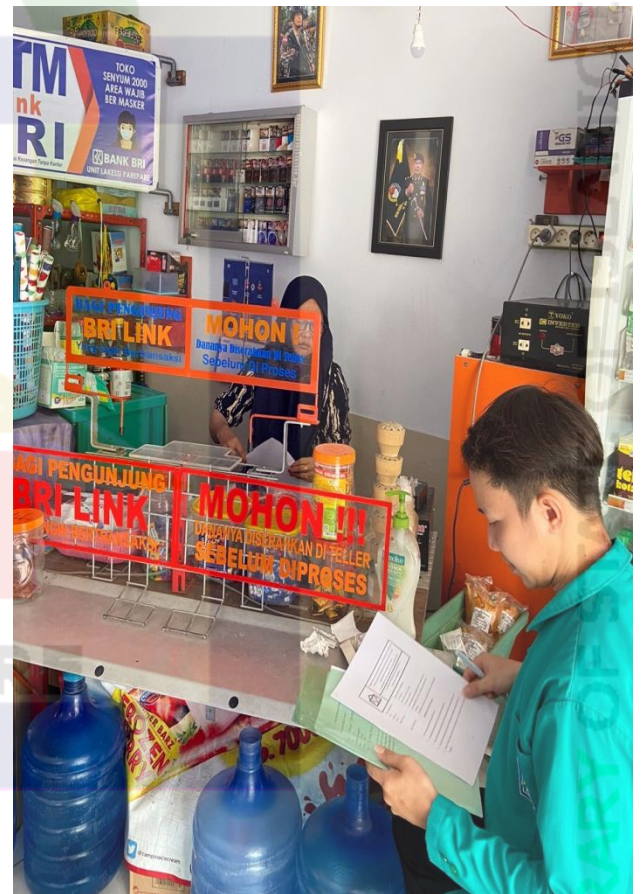
- Peneliti** : “Apa yang anda ketahui terkait BRILink?”  
**Informan** : “Bisa dikata BRILink itu anaknya BRI karna BRILink membantu kerjanya bank untuk melakukan transaksi-transaksi yang sering dilakukan di teller”.
- Peneliti** : “Layanan transaksi keuangan apa saja yang sering anda transaksikan di BRILink?”  
**Informan** : “saya sendiri lebih sering melakukan transaksi setor tunai di BRILink, hitung-hitung sebagai tabungan juga.”
- Peneliti** : “Layanan transaksi keuangan apa saja yang jarang anda transaksikan di BRILink?”  
**Informan** : “transaksi selain yang sering dilakukan saja conthnya setor pinjaman, registrasi-registrasi dan lain-lain”.
- Peneliti** : “Apakah anda merasakan kepuasan saat melakukan transaksi keuangan dengan menggunakan jasa keuangan BRILink?”  
**Informan** : “iya puas.”
- Peneliti** : “Apakah anda melakukan pembelian secara berulang produk jasa keuangan BRILink?”  
**Informan** : “iya sering, karna saya juga sering menabung lewat BRILink.”
- Peneliti** : “Apakah anda sangat merekomendasikan kepada keluarga, teman ataupun kepada yang lainnya untuk menggunakan jasa keuangan BRILink dalam melakukan transaksi keuangan?”  
**Informan** : “merekomendasikan, apalagikan mudah ji prosesnya dan tidak perlu lagi lama-lama di bank”.

- Peneliti** : “Apakah anda memperoleh kepuasan/tidak dengan kualitas produk berupa layanan jasa keuangan yang ditawarkan oleh agen BRILink?”
- Informan** : “iya saya puas, selama lewat BRILink ka bertransaksi belumpi ada kendala yang pernah saya hadapi.”
- Peneliti** : “Apakah anda memperoleh kepuasan/tidak dengan harga atau biaya administrasi yang diberikan agen BRILink?”
- Informan** : “tidak mahal itu, lagian tidak sebanding biaya yang dikeluarkan kalau datang ki lagi ke bank atau ke ATM karena jauh ATM dari sini.”
- Peneliti** : “Apakah anda memperoleh kepuasan/tidak dengan *service quality* (pelayanan) yang diberikan agen BRILink?”
- Informan** : “kadang-kadang, sebenarnya itu pelayanan tergantung dari orangnya kalau baik orangnya pasti bagus juga pelayanannya begitu juga sebaliknya.”
- Peneliti** : “Apakah anda memperoleh kepuasan/tidak melalui *emotional factor* (perasaan) yang anda rasakan dengan bertransaksi melalui agen BRILink?”
- Informan** : “merasa puas karena BRILink sudah sangat membantu saya yang tidak bisa sempat datang ke bank untuk bertransaksi.”
- Peneliti** : “Apakah anda memperoleh kepuasan/tidak dengan kemudahan bertransaksi melalui agen BRILink?”
- Informan** : “sangat puas, jelas sekali bertransaksi di BRILink itu sangat mudah.”
- Peneliti** : “Apakah dari kepuasan yang anda peroleh menumbuhkan minat anda untuk senantiasa menggunakan BRILink untuk melakukan transaksi keuangan?”
- Informan** : “iya masih berminat untuk senantiasa bertransaksi lewat BRILink.”

## Dokumentasi dengan Agen BRILink:



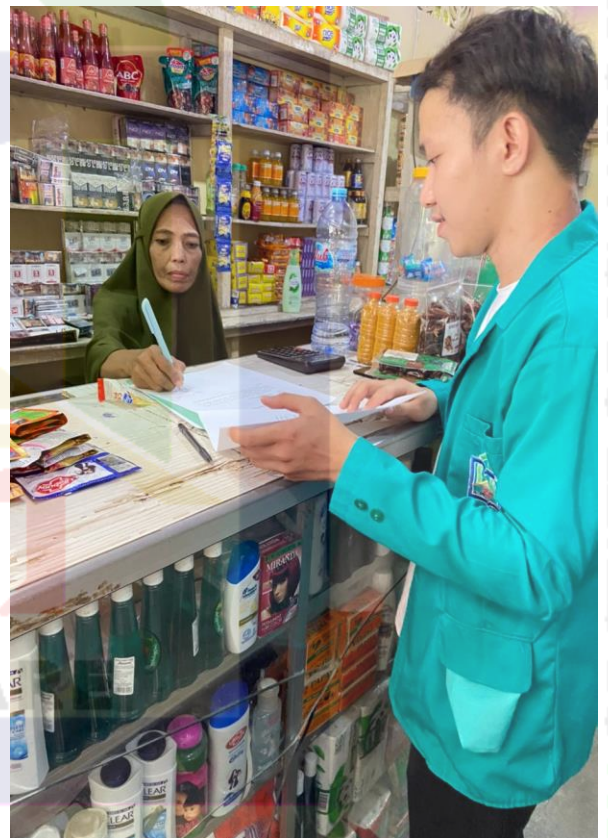
Wawancara dengan bapak Irwan



Wawancara dengan ibu Hj.  
Heriati



**Wawancara dengan ibu Bungawati**



**Wawancara dengan ibu Nurhayati**



**Wawancara dengan ibu Amirah**



**Dokumentasi dengan masyarakat/nasabah**



**Wawancara dengan bapak Saiful Anugrah**



**Wawancara dengan bapak Arif Anugrah**



**Wawancara dengan bapak Musakkar**



**Wawancara dengan bapak Iqbal**



**Wawancara dengan bapak Sabri**



**Wawancara dengan bapak Muh. Asrul**



**Wawancara dengan bapak  
Alvin Mekkah**



**Wawancara dengan bapak Erik**





**Wawancara dengan ibu Ika  
Pratiwi**



**Wawancara dengan ibu Mulia**

## BIOGRAFI PENULIS



**IKHSAN SAFITRAH MARHALIM**, lahir di Kota Parepare, pada tanggal 1 Januari 2000. Anak pertama dari empat bersaudara yang lahir dari pasangan Marhalim Umar dan Bungawati, S.Pd.SD. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Islam. Riwayat pendidikan penulis memulai pendidikan di TK. Islam Bandar Madani pada tahun 2005 dan tamat pada tahun 2006. Kemudian melanjutkan pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri 1 Parepare tahun 2007 sampai pada tahun 2012, kemudian melanjutkan pendidikan tingkat Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 10 Parepare pada tahun 2013 sampai 2015, selanjutnya di tingkat Sekolah Menengah Kejuruan di SMK Negeri 1 Parepare jurusan Akuntansi Keuangan pada tahun 2016 sampai 2018 melanjutkan pendidikan di IAIN Parepare pada tahun 2019 dengan mengambil program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Penulis melaksanakan Kuliah Pengabdian Masyarakat di Desa Soga Kecamatan Marioriwawo Kabupaten Soppeng, kemudian melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan di Bank BRI Unit Lapadde Parepare, di tahun 2023 penulis menyelesaikan skripsinya dengan judul, *Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Jasa Keuangan BRILink di Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare.*