

SKRIPSI

**MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL PADA AGEN BRILINK DI KOTA
PAREPARE**



OLEH

IMAM DWI SYATMAH ANDI PALLAWAGAU

NIM: 2120203861206107

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

2025 M/ 1447 H

**MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL PADA AGEN BRILINK DI KOTA
PAREPARE**



OLEH

IMAM DWI SYATMAH ANDI PALLAWAGAU

NIM: 2120203861206107

Skripsi sebagai salah satu 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

2025M/ 1447 H

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Manajemen Risiko Operasional Pada Agen
BRILink di Kota Parepare

Nama Mahasiswa : Imam Dwi Syatmah Andi Pallawagau

NIM : 2120203861206107

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
B-4076/In.39/FEBI.04/PP.00.9/08/2024

Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama : Dr. An Ras Try Astuti, M.E.

NIP : 19901223 201503 2 004

Mengetahui:

Dekan,

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



Prof. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.

NIP.19710208 200112 2 002

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Manajemen Risiko Operasional Pada Agen
BRILink di Kota Parepare

Nama Mahasiswa : Imam Dwi Syatmah Andi Pallawagau

NIM : 2120203861206107

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam NOMOR:
B-4076/In.39/FEBI.04/PP.00.9/08/2024

Tanggal Kelulusan : 16 Oktober 2025

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. An Ras Try Astuti, M.E. (Ketua) (.....)

Dr. I Nyoman Budiono, M.M. (Anggota) (.....)

Sahrani, S.Si, M.E., AWP. (Anggota) (.....)

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



Prof. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.

NIP.19710208 200112 2 002

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Segala puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, nikmat, serta petunjuk-Nya yang selalu menyertai. Berkat izin dan pertolongan-Nya, penulis dapat menuntaskan penyusunan skripsi ini tepat waktu. Tak lupa, shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, panutan mulia sepanjang masa.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Parepare. Dalam proses penyusunannya, penulis menerima banyak dukungan, baik moril maupun materil, dari berbagai pihak.

Ucapan terima kasih yang tulus penulis sampaikan kepada kedua orang tua tercinta. Ayah yang telah bekerja keras demi keluarga, khususnya dalam mendukung pendidikan penulis, dan ibu yang tak pernah lelah memberikan doa dan semangat. Segala pencapaian ini tak lepas dari kasih sayang, pengorbanan, dan dukungan penuh dari mereka berdua, yang menjadi sumber kekuatan utama penulis.

Penulis juga menyampaikan penghargaan dan terima kasih setinggi-tingginya kepada dosen pembimbing, Ibu Dr. An Ras Try Astuti, M.E, atas

arahan, bimbingan, dan motivasi yang diberikan selama proses penyusunan skripsi ini, sehingga penulis mampu menyelesaikan penelitian ini dengan baik.

Selain itu, penulis juga berterima kasih kepada pihak-pihak berikut atas kontribusi dan bantuan yang sangat berarti:

1. Bapak Prof. Dr. Hannani, M.Ag., selaku Rektor IAIN Parepare, atas dedikasi dan kepemimpinan dalam mengelola institusi ini.
2. Ibu Prof. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, atas peran aktif dalam menciptakan lingkungan akademik yang kondusif.
3. Ibu Hj. Ulfa Hidayati, M.M., Ketua Program Studi Perbankan Syariah, atas arahan dan dukungan selama masa studi penulis.
4. Seluruh dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmu dan membimbing penulis hingga tahap akhir studi.
5. Segenap staf administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare atas bantuan dan pelayanan yang diberikan.
6. Kepala dan staf perpustakaan IAIN Parepare yang telah membantu penulis dalam memperoleh referensi dan literatur yang dibutuhkan.
7. Rekan-rekan seperjuangan di Program Studi Perbankan Syariah angkatan 2021 dan teman-teman KKN posko 28, atas kebersamaan, dukungan, dan pengalaman berharga selama menempuh pendidikan.
8. Saudara kandung yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan doa selama proses penyusunan skripsi ini.
9. Terakhir, penulis ingin mengapresiasi diri sendiri atas usaha, ketekunan, dan kemampuan dalam menghadapi berbagai tantangan selama menyelesaikan

skripsi ini. Kemampuan untuk bertahan dan tidak menyerah menjadi pencapaian yang patut disyukuri.

Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca demi perbaikan dan penyempurnaan karya ini di masa mendatang. Semoga segala kebaikan, bantuan, dan dukungan yang diberikan kepada penulis mendapatkan balasan terbaik dari Allah SWT.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, khususnya bagi sivitas akademika Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Parepare, serta bagi siapa saja yang membutuhkan. Saran dan masukan yang konstruktif dari pembaca sangat penulis nantikan demi kesempurnaan karya ini.

Parepare, 1 November 2025 M
10 Jumadil Awal 1447 H.

Penulis,



Imam Dwi Syatmah Andi Pallawagau
NIM. 2120203861206107

PERSETUJUAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Imam Dwi Syatmah Andi Pallawagau
NIM : 2120203861206107
Tempat/Tgl. Lahir : Parepare, 11 Juli 2002
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Manajemen Risiko Operasional Pada Agen
BRILink di Kota Parepare

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

Parepare, 1 November 2025 M
10 Jumadil Awal 1447 H.
Penulis,



Imam Dwi Syatmah Andi Pallawagau
NIM. 2120203861206107

ABSTRAK

Imam Dwi Syatmah Andi Pallawagau, *Manajemen Risiko Operasional Pada Agen BRILink di Kota Parepare*. (dibimbing oleh An Ras Try Astuti)

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh maraknya risiko operasional yang dihadapi agen BRILink di Kota Parepare, seperti fenomena penggunaan uang palsu, bukti transfer palsu, serta berbagai kendala teknis yang berdampak pada kerugian finansial dan menurunnya kepercayaan nasabah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk kegiatan usaha yang dijalankan agen BRILink, mengidentifikasi risiko operasional yang muncul, serta menganalisis strategi manajemen risiko yang diterapkan.

Jenis penelitian ini menggunakan kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis dengan tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Penelitian ini mengacu pada teori kegiatan usaha BRILink, teori risiko operasional, serta teori manajemen risiko yang dikemukakan Ikatan Bankir Indonesia, yang meliputi proses identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian risiko.

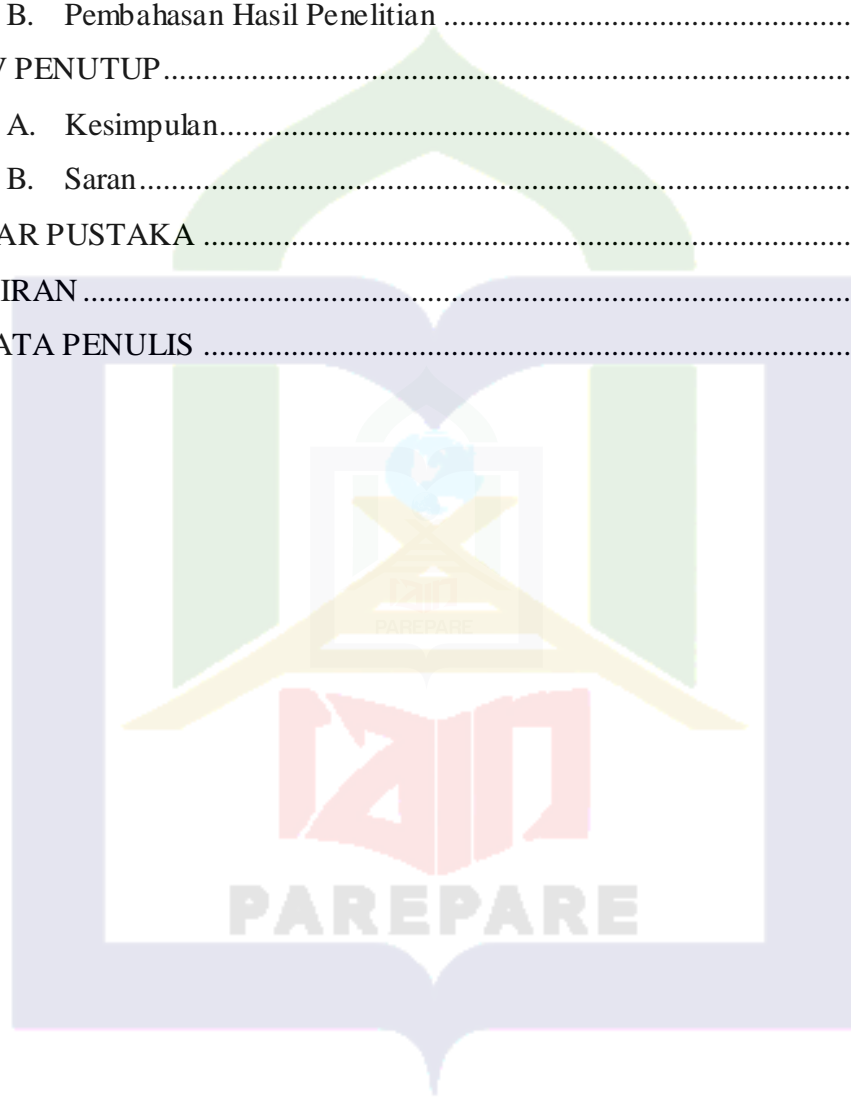
Hasil penelitian menunjukkan agen BRILink menyediakan lima layanan utama yaitu registrasi, informasi, transfer dana, pembayaran, dan layanan tunai, yang dioperasikan secara *real-time* menggunakan *Mini ATM/EDC*. Risiko operasional timbul dari faktor Kegagalan proses internal terjadi akibat ketidakkonsistenan dalam penerapan SOP dan kekeliruan prosedur transaksi. Kesalahan manusia muncul dari kelalaian atau kesalahan input data yang dilakukan oleh agen. Kegagalan sistem disebabkan oleh gangguan jaringan dan kerusakan perangkat EDC yang menghambat transaksi. Adapun kejadian eksternal meliputi pemadaman listrik, hujan deras yang berpotensi banjir, serta ancaman penipuan dan peredaran uang palsu yang berdampak pada kelancaran layanan dan kepercayaan nasabah. Agen telah menerapkan prinsip manajemen risiko sesuai pedoman Ikatan Bankir Indonesia, meskipun sebagian strategi masih bersifat informal dan berbasis pengalaman. Mitigasi dilakukan melalui penggunaan alat deteksi uang palsu, pencatatan manual, dan koordinasi dengan bank. Temuan ini menunjukkan kesadaran dan adaptasi yang berkembang dalam pengelolaan risiko operasional agen BRILink di Kota Parepare.

Kata Kunci: Manajemen Risiko, Risiko Operasional, Agen BRILink, Parepare

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
PERSETUJUAN KEASLIAN SKRIPSI	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
TRANSLITERASI DAN SINGKATAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Tinjauan Penelitian Relevan.....	8
B. Landasan Teoritis	13
C. Kerangka Konseptual.....	30
D. Kerangka Pikir.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	34
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	36
C. Fokus Penelitian	37
D. Jenis dan Sumber Data	38
E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	39

F. Uji Keabsahan Data.....	40
G. Teknik Analisis Data	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
A. Hasil Penelitian	44
B. Pembahasan Hasil Penelitian	115
BAB V PENUTUP.....	154
A. Kesimpulan.....	154
B. Saran.....	156
DAFTAR PUSTAKA	I
LAMPIRAN	V
BIODATA PENULIS	XL



DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
1.1	Daftar Agen BRILink Dan Tahun Berdirinya Di Kecamatan Soreang Kota Parepare	3



DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.1	Bagan Kerangka pikir	33
3.1	Peta Kecamatan Soreang Kota Parepare	36
4.1	Kegiatan Usaha	44
4.2	Pelayanan Kegiatan Usaha <i>Transfer</i>	62
4.3	Alat Deteksi Uang Palsu Sinar UV	81
4.4	EDC (<i>Electronic Data Capture</i>)	91
4.5	Mesin Hitung Uang	95
4.6	SOP (<i>Standard Operating Procedure</i>)	114

DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
1	Instrumen Penelitian	Terlampir
2	Surat Keterangan Penetapan Pembimbing	Terlampir
3	Berita Acara Revisi Judul Skripsi	Terlampir
4	Surat Izin Meneliti	Terlampir
5	Surat Izin Meneliti Dari Pemerintah Kota Parepare	Terlampir
6	Surat Keterangan Selesai Meneliti	Terlampir
7	Surat Keterangan Wawancara	Terlampir
8	Dokumentasi	Terlampir
9	Biodata Penulis	Terlampir

TRANSLITERASI DAN SINGKATAN

a. Transliterasi

1. Konsonan

Fonem konsonan dalam bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab diwakili oleh huruf, dalam transliterasi ini sebagian diwakili oleh huruf, sebagian lagi dengan tanda, dan ada juga yang menggunakan kombinasi antara huruf dan tanda.

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf latin:

Huruf	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tsa	Ts	te dan sa
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Dzal	Dz	de dan zet
ر	Ra	R	Er

ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ya
ص	Shad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dhad	ḍ	de (dengan titik dibawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik dibawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik dibawah)
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
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof

ي	Ya	Y	Ya
---	----	---	----

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Namun, jika hamzah terletak di tengah atau di akhir kata, maka ditulis dengan tanda (').

2. Vokal

1. Vokal tunggal (*monoftong*) dalam bahasa Arab yang dilambangkan dengan tanda atau harakat, transliterasinya adalah sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Fathah	A	A
إ	Kasrah	I	I
أ	Dhomma	U	U

- A. Vokal rangkap (*diftong*) dalam bahasa Arab yang dilambangkan dengan gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa kombinasi huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أى	Fathah dan Ya	Ai	a dan i
أو	Fathah dan Wau	Au	a dan u

Contoh :

كَيْفَ : Kaifa

حَوْلَ : Haula

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang dalam bahasa Arab yang dilambangkan dengan harakat dan huruf, transliterasinya berupa kombinasi huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
تَا / تَى	Fathah dan Alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
يِ	Kasrah dan Ya	Ī	i dan garis di atas
وُ	Kasrah dan Wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh :

مَات : *māta*
 رَمَى : *ramā*
 قِيلَ : *qīla*
 يَمُوتُ : *yamūtu*

4. Ta Marbutah

Transliterasi untuk *ta marbutah* (ة) ada dua cara, yaitu:

- "t" - Digunakan ketika *ta marbutah* berada di posisi akhir kata dan diucapkan seperti "t" pada akhir kata.
- "h" - Digunakan dalam beberapa kasus, khususnya ketika *ta marbutah* tidak diucapkan dengan jelas sebagai "t", seperti pada akhir kata yang diikuti oleh tanda baca dalam transliterasi.

Jika pada kata terakhir yang menggunakan *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang "al-" dan bacaan kedua kata tersebut terpisah, maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh :

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

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

الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau *tasydid*, yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan tanda *tasydid* (ّ), dalam transliterasi dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberitanda *syaddah*. Contohnya adalah:

رَبَّنَا : *Rabbanā*

نَجَّيْنَا : *Najjainā*

الْحَقُّ : *al-haqq*

الْحَجُّ : *al-hajj*

نُعِمَ : *nu‘ima*

عَذُو : *‘aduwwun*

Jika huruf ي (ya) bertasydid diakhiri pada sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* (يِ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah*, yaitu (i).

Contoh:

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

عَلِيٌّ : ‘Ali (bukan‘Alyy atau‘Aly)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab, yang dilambangkan dengan huruf لا (alif lam ma‘arifah), dalam pedoman transliterasi ini ditransliterasi sebagai "al-", baik ketika diikuti oleh huruf syamsiah maupun huruf qamariah. Kata sandang "al-" tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya,

dan ditulis terpisah dengan kata yang mengikutinya, dihubungkan dengan garis mendatar (-). Contoh:

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

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf *hamzah* menjadi *apostrof* (') hanya berlaku untuk *hamzah* yang terletak di tengah atau akhir kata. Namun, jika *hamzah* terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa *alif*. Contoh:

تَأْمُرُونَ	: <i>ta'murūna</i>
النَّوْءُ	: <i>al-nau'</i>
سَيِّئٌ	: <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 yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Sementara itu, kata, istilah, atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering digunakan dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis sesuai dengan cara transliterasi di atas. Contohnya adalah kata Al-Qur'an (dari Qur'an), Sunnah, dan sebagainya.

Namun, jika kata-kata tersebut muncul dalam rangkaian teks Arab, maka kata-kata tersebut tetap harus ditransliterasi secara utuh, sesuai dengan pedoman transliterasi yang berlaku. Contoh:

Fī zilāl al-qur'an

Al-sunnah qabl al-tadwin

Al-ibārat bi 'umum al-lafẓlābi khusus al-sabab

9. *Lafẓ al-Jalalah* (الله)

Kata "Allah" yang didahului oleh partikel seperti huruf jar atau huruf lainnya, atau yang berkedudukan sebagai *mudafilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf *hamzah*. Hal ini dilakukan untuk menjaga kelancaran dalam penulisan dan pengucapan. Contoh:

دِينُ اللهِ *Dīnullah*

بِالله *billah*

Ta marbutah yang terletak di akhir kata dan disandarkan kepada lafẓ al-jalālah (nama Allah), ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللهِ *Hum fī rahmatillāh*

10. Huruf Kapital

Meskipun sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, dalam transliterasi ini huruf kapital tetap digunakan sesuai dengan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf pertama pada nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat.

Beberapa aturan terkait huruf kapital dalam transliterasi adalah sebagai berikut:

Wa mā Muhammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi‘a linnāsi lalladhī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramadan al-ladhī unzila fih al-Qur‘an

Nasir al-Din al-Tusī

Abū Nasr al-Farabi

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abū (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, makadalam daftar pustaka atau referensi, kedua nama terakhir tersebut harus disebutkan sebagai nama akhir. Contoh:

Abū al-Walid Muhammad ibnu Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walid Muhammad Ibnu) Naṣr Ḥamīd Abū Zaid, ditulis menjadi: Abū Zaid, Naṣr Ḥamīd (bukan: Zaid, Naṣr Ḥamīd Abū).

b. Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt. = *subḥānahū wa ta‘āla*

saw. = *ṣallallāhu ‘alaihi wa sallam*

a.s. = *‘alaihi al- sallām*

H = Hijriah

M = Masehi

SM = Sebelum Masehi

l. = Lahir tahun

w. = Wafat tahun

QS .../...: 4 = QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrahim/ ..., ayat 4

HR = Hadis Riwayat

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab:

ص	= صفحة
دم	= بدون
صلعم	= صلى الله عليه وسلم
ط	= طبعة
ن	= بدون ناشر
الخ	= إلى آخرها / إلى آخره
ج	= جزء

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

ed.: Editor (atau disingkat ed. Untuk satu editor, atau eds. Jika lebih dari satu editor). Dalam bahasa Indonesia, kata "editor" digunakan untuk satu atau lebih orang editor, sehingga disingkat sebagai ed. Tanpa tambahan "s"

et al. : Merujuk pada "dan lain-lain" atau "dan kawan-kawan", yang merupakan singkatan dari et alia. Biasanya ditulis dengan huruf miring. Sebagai alternatif, singkatan dkk. (dan kawan-kawan) yang ditulis dengan huruf tegak juga dapat digunakan.

Cet. : Merupakan singkatan dari cetakan, yang mengacu pada frekuensi atau urutan cetakan suatu buku atau karya sejenis.

Terj. : Singkatan dari terjemahan (oleh), digunakan dalam penulisan karya terjemahan yang tidak mencantumkan nama penerjemah.

- Vol. : Singkatan dari volume, yang digunakan untuk menunjukkan jumlah jilid dalam sebuah buku atau ensiklopedi berbahasa Inggris. Untuk buku berbahasa Arab, sering digunakan istilah juz.
- No : Merujuk pada nomor, digunakan untuk menunjukkan nomor dalam karya ilmiah berkala seperti jurnal, majalah, dan sejenisnya.



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Layanan Agen BRILink merupakan inovasi penting dalam sektor perbankan yang memudahkan masyarakat, khususnya di daerah seperti Kota Parepare, untuk melakukan berbagai transaksi keuangan tanpa harus mengunjungi kantor cabang bank. Melalui perangkat *Electronic Data Capture (EDC)* dan aplikasi banking, agen BRILink mampu memberikan akses layanan keuangan kepada pelaku usaha kecil dan masyarakat luas, sekaligus mendorong inklusi keuangan serta pemberdayaan ekonomi lokal.¹ Dengan kata lain, kehadiran agen BRILink sangat membantu masyarakat yang tinggal jauh dari kantor bank, karena mereka bisa melakukan berbagai transaksi keuangan secara praktis dan cepat di lingkungan sekitar mereka sendiri. Hal ini tentu memberikan kemudahan dan kenyamanan, terutama bagi pelaku usaha kecil dan masyarakat yang membutuhkan layanan perbankan sehari-hari.

Seiring dengan pertumbuhan jumlah agen dan tingginya volume transaksi, terdapat tantangan besar terkait risiko operasional yang dihadapi oleh para agen BRILink. Berbagai kasus penipuan, seperti penggunaan bukti *transfer* palsu, peredaran uang palsu, dan modus penipuan lainnya, telah terjadi di wilayah Sulawesi Selatan, termasuk di Kota Parepare. Salah satu kasus yang sempat menjadi perhatian adalah Kasus pabrik uang palsu (upal) yang beroperasi

¹ Evy Ratnasari, Peranan Agen BRILink, *Fokus: Publikasi Ilmiah untuk Mahasiswa, Staf Pengajar dan Alumni Universitas Kapuas Sintang* 21, no. 1 (Maret 2023): h. 195-197.

di lingkungan Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar telah menjadi sorotan nasional setelah terbongkar pada awal tahun 2025. Pabrik upal ini diduga telah beroperasi sejak tahun 2010, memproduksi dan mengedarkan uang palsu dalam jumlah besar dengan melibatkan berbagai pihak, termasuk pegawai bank dan staf kampus. Pengungkapan kasus ini bermula dari kecurigaan petugas BRILink yang menemukan ciri-ciri uang tidak asli saat melakukan transaksi, yang kemudian memicu penyelidikan lebih lanjut hingga terungkapnya jaringan sindikat pencetakan uang palsu di kampus tersebut.²

Pada tahun sebelumnya, polisi di Kota Parepare juga berhasil mengungkap peredaran uang palsu yang dilakukan oleh seorang buruh harian lepas yang telah mengedarkan uang palsu ke puluhan toko selama beberapa minggu. Kasus ini menunjukkan bahwa peredaran uang palsu di wilayah ini sudah berlangsung lama dan menjadi ancaman nyata bagi keamanan transaksi, termasuk di agen BRILink yang rentan menerima uang tunai dari masyarakat.³ sehingga mempertegas pentingnya penerapan manajemen risiko yang efektif di setiap agen BRILink. Tidak hanya risiko eksternal, agen BRILink juga menghadapi risiko internal seperti kesalahan transaksi akibat gangguan sistem serta risiko pengelolaan dana yang kurang optimal. Kondisi ini dapat menimbulkan kerugian finansial dan menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan keuangan digital yang sedang berkembang.

² Ameera, *Pabrik Uang Palsu di UIN Alauddin Makassar Terbongkar Setelah Kejelian Petugas BRI-Link*, Arrahmah.id, 5 Januari 2025, diakses 15 Mei 2025, <https://www.arahmah.id/pabrik-uang-palsu-di-uin-alauddin-makassar-terbongkar-setelah-kejelian-petugas-bri-link/>.

³Hasrul Nawir, *Polisi Ungkap Peredaran Uang Palsu di Parepare, Pelakunya Buruh Harian Lepas*, Rakyatku.com, 25 Januari 2021, diakses 15 Mei 2025, <https://rakyatku.com/read/195204/polisi-ungkap-peredaran-uang-palsu-di-parepare-pelakunya-buruh-harian-lepas>.

Tabel 1.1 Daftar Agen BRILink Dan Tahun Berdirinya Di Kecamatan Soreang**Kota Parepare**

No	Nama Toko/BriLink	Tahun Berdiri	No	Nama Toko/BriLink	Tahun Berdiri
1	GK Cell	2017	10	Promo Cell	2017
2	A2 Cell	2021	11	Dua Putra Cell	2021
3	Toko Irma	2016	12	Shafi Celluler	2022
4	Xie Xie Cell	2021	13	Market Cell	2020
5	Awan Cell	2019	14	Takashimura Cell 2	2018
6	Stan.HJ Nur Jannah	2017	15	Momo Cell	2021
7	Delta Cell	2020	16	Toko Cahaya	2016
8	Yayah Cell	2018	17	MAZEMPO Cell	2019
9	Azka Cell	2019	18	Yuri Cell	2021

Sumber: Hasil Observasi Awal

Tabel 1.1 menunjukkan daftar 18 agen BRILink beserta tahun berdirinya di Kecamatan Soreang, Kota Parepare. Agen-agen ini berdiri dalam rentang waktu dari tahun 2016 hingga 2022, dengan jumlah terbanyak didirikan pada tahun 2021 sebanyak lima agen. Dua agen tertua adalah Toko Irma dan Toko Cahaya yang berdiri pada 2016, sedangkan agen terbaru adalah Shafi Celluler yang berdiri pada 2022.

Secara teoritis, manajemen risiko operasional pada agen BRILink meliputi proses identifikasi, penilaian, mitigasi, dan pemantauan risiko secara sistematis. Namun, dalam praktik di lapangan, masih ditemukan berbagai kendala terkait implementasi strategi manajemen risiko, khususnya dalam

menghadapi modus penipuan yang semakin beragam. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengidentifikasi dan menganalisis risiko operasional yang dihadapi oleh agen BRILink di Kota Parepare, serta mengevaluasi strategi manajemen risiko yang telah diterapkan dan penerapan manajemen risiko yang sistematis dapat membantu perusahaan dalam mengidentifikasi, mengevaluasi, dan memitigasi risiko, sehingga dapat meminimalisir potensi kerugian dan mengoptimalkan peluang keberhasilan.⁴

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai tantangan dan solusi dalam pengelolaan risiko operasional yang dihadapi oleh agen BRILink. Penelitian ini akan menitikberatkan pada pengalaman dan strategi yang diterapkan oleh agen BRILink sebagai pelaku utama dalam operasional layanan. Selain itu, nasabah dan pihak bank akan dilibatkan sebagai informan pendukung untuk memberikan perspektif tambahan terkait keamanan dan efektivitas layanan. Hasil penelitian nantinya diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang bermanfaat khususnya bagi agen BRILink dalam memperkuat sistem manajemen risiko, serta bagi pihak bank dalam mendukung terciptanya layanan BRILink yang lebih aman, efisien, dan terpercaya di Kota Parepare.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di jelaskan, maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

⁴ Ira Sahara dan Resky Amelya Putry, "Analisis Peran Manajemen Risiko dalam Meningkatkan Efektivitas Pengambilan Keputusan Investasi pada Perusahaan Start-Up di Indonesia," *Jurnal Masharifal-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 10, no. 1 (2025): h. 531.

1. Bagaimanakah kegiatan usaha yang dilakukan oleh agen BRILink di Kota Parepare?
2. Bagaimanakah risiko operasional yang dihadapi oleh agen BRILink di Kota Parepare?
3. Bagaimanakah manajemen risiko operasional yang dilakukan oleh agen BRILink di Kota Parepare?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kegiatan usaha dilakukan oleh agen BRILink di Kota Parepare.
2. Untuk mengetahui risiko operasional yang dihadapi oleh agen BRILink di Kota Parepare.
3. Untuk mengetahui manajemen risiko operasional yang dilakukan oleh agen BRILink di Kota Parepare.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, khususnya dalam konteks pengelolaan risiko operasional pada agen BRILink di Kota Parepare. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pemahaman akademik mengenai konsep dan penerapan manajemen risiko operasional pada agen BRILink, terutama dalam menghadapi ancaman keamanan seperti penipuan

uang palsu, bukti *transfer* palsu, dan risiko internal lainnya. Dengan menyoroti kesenjangan antara teori dan praktik di lapangan, penelitian ini dapat menjadi dasar pengembangan teori manajemen risiko yang lebih adaptif dan aplikatif dalam konteks layanan keuangan digital berbasis agen. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi penting bagi studi selanjutnya yang berfokus pada keamanan transaksi dan pengelolaan risiko di sektor perbankan digital.

2. Manfaat praktis

a. Bagi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

Penelitian ini dapat meningkatkan reputasi IAIN Parepare sebagai institusi pendidikan yang aktif memberikan kontribusi nyata dalam menyelesaikan permasalahan di masyarakat, khususnya dalam bidang perbankan dan manajemen risiko lokal.

b. Bagi Agen BRILink

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu agen BRILink dalam mengidentifikasi dan memahami berbagai risiko operasional yang mereka hadapi sehari-hari. Dengan demikian, agen dapat mengembangkan dan menerapkan strategi manajemen risiko yang lebih efektif untuk meminimalisir potensi kerugian serta meningkatkan keamanan dan kepercayaan nasabah terhadap layanan BRILink.

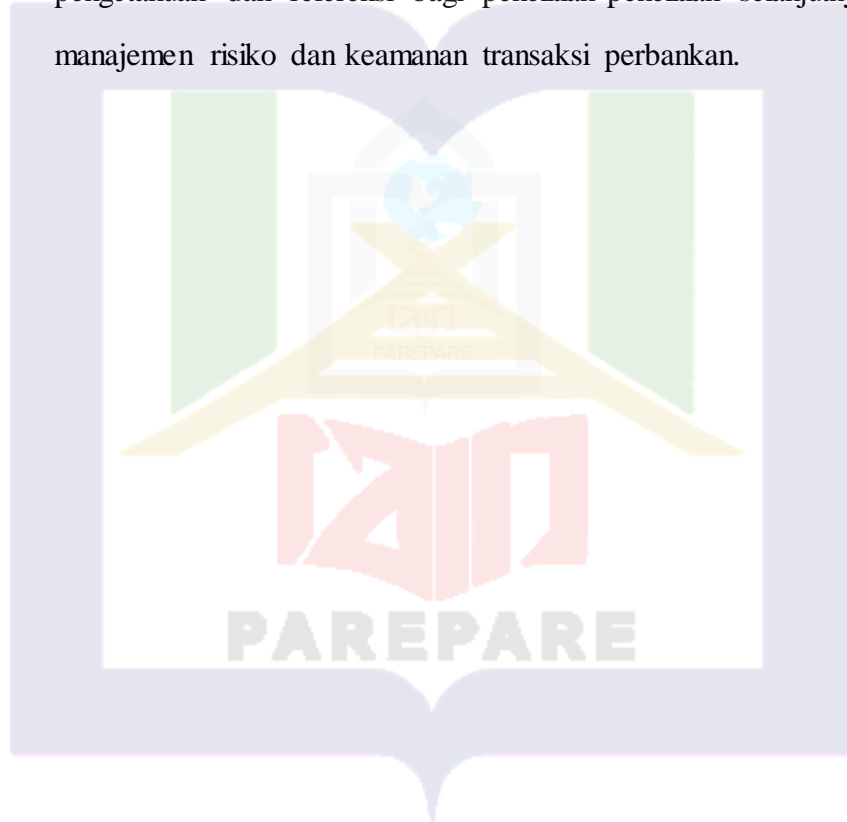
c. Bagi Pihak Bank

Penelitian ini memberikan masukan yang berguna bagi pihak bank dalam memperkuat sistem pengawasan dan dukungan terhadap agen BRILink. Hal ini penting untuk memastikan bahwa agen dapat

menjalankan operasionalnya dengan aman dan efisien, sekaligus menjaga integritas dan reputasi layanan perbankan digital.

d. Bagi Pihak Peneliti

Peneliti memperoleh pengalaman dan pengetahuan praktis mengenai manajemen risiko operasional di sektor perbankan digital, khususnya pada layanan agen BRILink. Temuan penelitian ini juga dapat menjadi kontribusi akademik yang bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya di bidang manajemen risiko dan keamanan transaksi perbankan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Relevan

Sebelum melakukan penelitian, kajian terhadap penelitian sebelumnya sangat diperlukan untuk menghindari terjadinya duplikasi. Kajian ini meliputi penelaahan terhadap tema-tema penelitian yang terkait dengan objek yang akan diteliti, serta identifikasi perbedaan-perbedaan yang ada guna menunjukkan kelayakan penelitian yang akan dilakukan. Berdasarkan hasil pencarian, peneliti menemukan beberapa jurnal dan skripsi yang relevan dengan judul proposal skripsi yang diajukan.

1. Penelitian terdahulu oleh Wildan Dzulfaqor tahun 2023 yang berjudul "Analisis Penerapan Manajemen Risiko terhadap Kualitas Produktivitas Agen BRILink sebagai Pendorong *Financial Inclusion* (Studi Kasus PT Bank Rakyat Indonesia Tbk di Kantor Wilayah Malang)". Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan adanya potensi dalam penerapan teori manajemen risiko terhadap kualitas produktivitas agen BRILink, di mana implementasi manajemen risiko diharapkan dapat meningkatkan layanan dan mengurangi kerugian agen.⁵

Berdasarkan hasil penelitian penulis dan penelitian Wildan terdapat kesamaan temuan bahwa agen BRILink menghadapi risiko operasional

⁵Wildan Dzulfaqor, *Analisis Penerapan Manajemen Risiko terhadap Kualitas Produktivitas Agen BRILink sebagai Pendorong Financial Inclusion (Studi Kasus PT Bank Rakyat Indonesia Tbk di Kantor Wilayah Malang)* (Tugas Akhir, Universitas Islam Indonesia, 2023).

seperti kesalahan manusia, gangguan sistem, dan penipuan berupa uang palsu maupun bukti transfer palsu. Kedua penelitian juga menunjukkan bahwa agen telah berupaya melakukan mitigasi melalui kepatuhan pada prosedur, kehati-hatian dalam pelayanan, serta koordinasi dengan pihak BRI. Namun, hasil penelitian penulis menegaskan bahwa risiko tersebut berdampak langsung pada kelancaran operasional, termasuk kesalahan input, ketidaktepatan transaksi tunai, dan tekanan psikologis agen saat menghadapi nasabah yang marah, sehingga pengendalian risiko banyak dilakukan dengan cara-cara praktis seperti penggunaan sinar UV dan pencatatan manual. Sementara itu, hasil penelitian Wildan menekankan bahwa penerapan manajemen risiko berpengaruh terhadap produktivitas agen, di mana agen yang mampu mengelola risiko dengan baik cenderung lebih produktif, serta didukung oleh pelatihan, monitoring, dan fasilitas dari BRI untuk menjaga kualitas layanan.

2. Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Amirul Yati tahun 2023 dalam penelitian skripsinya yang berjudul “Peran Agen BRILink Dalam Transaksi Perbankan di Desa Margajaya Kecamatan Metro Kibang”. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi, serta analisis data menggunakan analisa berfikir induktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberadaan agen BRILink sangat membantu masyarakat dalam proses transaksi perbankan dengan lima kategori peran: efektif, efisien, mudah, lancar, dan aman.⁶

⁶Amirul Yati, *Peran Agen BRILink dalam Transaksi Perbankan di Desa Margajaya Kecamatan Metro Kibang* (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Metro, 2023).

Berdasarkan hasil penelitian penulis dan penelitian Wildan, terdapat persamaan dan perbedaan dalam temuan penelitian. Persamaannya, keduanya menunjukkan bahwa agen BRILink menghadapi risiko operasional berupa kesalahan manusia, gangguan teknis, serta penipuan dengan uang palsu atau bukti transfer palsu, dan agen berupaya meminimalisasi risiko melalui kepatuhan pada prosedur serta komunikasi dengan pihak BRI. Perbedaannya, penelitian penulis menekankan bahwa risiko tersebut berdampak langsung pada kelancaran operasional dan kondisi psikologis agen, misalnya kesalahan input, ketidaktepatan transaksi tunai, hingga tekanan saat menghadapi nasabah yang marah, dengan mitigasi yang dilakukan melalui langkah praktis seperti penggunaan sinar UV dan pencatatan manual. Sementara itu, penelitian Amirul menemukan bahwa selain menghadapi risiko serupa, agen juga terkendala oleh rendahnya literasi digital dan keterbatasan pemahaman teknologi, sehingga diperlukan dukungan pelatihan, edukasi, dan pembinaan dari BRI untuk memperkuat pengelolaan risiko sekaligus meningkatkan kualitas layanan.

3. Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Syofiah Harahap tahun 2024 yang berjudul "Analisis Penerapan Manajemen Risiko dalam Meminimalisir *Fraud* pada PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Pembantu Karya". Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data triangulasi (kombinasi observasi, wawancara, dokumentasi) dan data sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bentuk risiko kecurangan dalam proses pembiayaan, operasional, dan kepatuhan di kantor cabang pembantu PT Bank Sumut Syariah Karya serta faktor-faktor

penyebabnya. Penerapan manajemen risiko telah sesuai dengan standar POJK No.65/POJK.03/2016 pasal 3.⁷

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Syofiah maupun penelitian penulis, terdapat beberapa persamaan temuan. Keduanya menunjukkan bahwa potensi risiko *fraud* atau penyimpangan merupakan hal yang nyata dalam kegiatan perbankan maupun layanan keuangan. Pada penelitian Syofiah, *fraud* ditemukan dalam bentuk penjaminan agunan yang bukan milik nasabah, kesalahan pegawai dalam pengisian nominal ATM, serta pelanggaran aturan perusahaan. Sementara pada penelitian penulis, *fraud* tercermin dari peredaran uang palsu, penggunaan bukti transfer palsu, dan kelalaian pihak ketiga. Persamaan lainnya terlihat pada sumber risiko yang mayoritas berasal dari faktor internal, seperti kurangnya pemahaman dan ketelitian pegawai maupun agen, serta rendahnya kepatuhan terhadap prosedur.

Selain itu, kedua penelitian juga menyimpulkan bahwa manajemen risiko telah diterapkan dengan tahapan identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian risiko meskipun dengan pendekatan yang berbeda sesuai konteks masing-masing. Adapun perbedaan hasil penelitian terletak pada objek dan bentuk risiko yang diteliti. Penelitian Syofiah menyoroti risiko pembiayaan, operasional internal, dan kepatuhan di kantor cabang pembantu bank, sedangkan penelitian penulis lebih menekankan risiko operasional yang dihadapi agen BRILink di lapangan.

⁷ Syofiah Harahap, "Analisis Penerapan Manajemen Risiko dalam Meminimalisir Fraud pada PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Pembantu Karya," *Muqaddimah: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi dan Bisnis* 2, no. 4 (Oktober 2024).

4. Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Rifni Miftahur Rohmah, Rani Maulidasari, dan Wafiq Nur Azizah tahun 2024 yang berjudul "Analisis Manajemen Risiko Pada Agen Brilink: Studi Kasus Di BRI Unit Wirolegi Jember". Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang melibatkan wawancara mendalam dan analisis data sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa agen BRILink telah berhasil memperluas jangkauan layanan perbankan, memfasilitasi transaksi keuangan, dan meningkatkan literasi keuangan di kalangan masyarakat yang sebelumnya tidak terlayani oleh perbankan formal.⁸

Hasil penelitian Rifni Miftahur Rohmah dan penelitian penulis menunjukkan persamaan dalam hal kontribusi BRILink terhadap perluasan akses layanan keuangan bagi masyarakat, terutama bagi individu maupun pelaku usaha kecil yang sulit dijangkau oleh layanan perbankan konvensional. Keduanya menegaskan bahwa BRILink berperan penting dalam meningkatkan inklusi keuangan dengan menyediakan layanan perbankan dasar, mulai dari pembukaan rekening hingga transaksi tunai dan transfer, yang terbukti lebih efisien dibandingkan layanan cabang tradisional. Persamaan lainnya ialah adanya pengakuan terhadap tantangan yang dihadapi BRILink dalam pelaksanaannya, sehingga dibutuhkan strategi lanjutan agar kualitas layanan dapat lebih optimal dan berkelanjutan.

Perbedaannya terletak pada penekanan hasil penelitian masing-masing. Rifni lebih menyoroti sisi manfaat BRILink, yakni efisiensi biaya,

⁸ Rifni Miftahur Rohmah, Rani Maulidasari, dan Wafiq Nur Azizah, *Analisis Manajemen Risiko Pada Agen Brilink: Studi Kasus Di BRI Unit Wirolegi Jember*, *Excellence* 2, no. 1 (Maret 2024).

efektivitas jaringan agen, serta kontribusinya dalam memperluas inklusi keuangan, sekaligus mencatat tantangan yang bersifat umum seperti kebutuhan pembaruan teknologi dan peningkatan kualitas layanan. Sementara itu, penelitian penulis menitikberatkan pada risiko operasional yang nyata di lapangan, baik yang bersumber dari faktor internal seperti human error dan keterbatasan pemahaman prosedur, maupun faktor eksternal seperti peredaran uang palsu, penipuan bukti transfer, dan tekanan psikologis dari nasabah.

B. Landasan Teoritis

1. Agen BRILink

a. Pengertian Agen BRILink

Agen BRILink merupakan layanan agen laku pandai milik Bank BRI. Dengan menggandeng pihak ketiga dalam hal ini nasabah BRI sebagai agen, agen BRILink memberikan berbagai layanan perbankan bagi masyarakat, baik nasabah BRI maupun non-nasabah BRI melalui pemanfaatan teknologi digital. Tujuan utama dari agen BRILink adalah untuk memberikan pelayanan perbankan khususnya kepada masyarakat yang belum terlayani oleh bank secara administratif (*unbanked* atau *unbankable*). Melalui agen BRILink, nasabah BRI maupun masyarakat umum lainnya bisa mendapatkan pelayanan yang sama seperti halnya di kantor BRI.⁹ Dengan kata lain, BRILink merupakan perluasan layanan BRI dimana BRI menjalin kerjasama dengan nasabah BRI sebagai agen yang dapat melayani transaksi perbankan bagi masyarakat secara real

⁹Evy Ratnasari, Peranan Agen BRILink, *Fokus: Publikasi Ilmiah untuk Mahasiswa, Staf Pengajar dan Alumni Universitas Kapuas Sintang* 21, no. 1 (Maret 2023): h. 192.

time online menggunakan fitur EDC Mini ATM BRI dengan konsep *sharing fee*.

Dalam konteks ini, Purnamasari dan Rismala menjelaskan bahwa *Fintech* tidak hanya memberikan kemudahan dan kecepatan bagi pengguna layanan, tetapi juga menawarkan efisiensi dan keuntungan ekonomis. Bagi penyedia layanan, *Fintech* mampu mengurangi biaya operasional dan menyederhanakan proses transaksi.¹⁰ Hal ini menunjukkan bahwa BRILink, sebagai bagian dari sistem layanan keuangan digital, memiliki dampak nyata terhadap efisiensi dan kemudahan layanan transaksi bagi masyarakat, terutama di wilayah dengan keterbatasan infrastruktur perbankan.

Mini ATM BRI adalah EDC (*Electronic Data Capture*) yang digunakan untuk melakukan transaksi keuangan non tunai sebagaimana halnya transaksi keuangan non tunai yang disediakan mesin ATM. Mini ATM BRI bertujuan untuk melayani transaksi perbankan non tunai dan *self service*, sebagaimana halnya fitur-fitur yang tersedia di ATM, seperti transaksi informasi saldo, informasi mutasi, *transfer* maupun transaksi pembayaran tanpa uang tunai.¹¹ Mini ATM BRI berfungsi sebagai inovasi layanan perbankan yang memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai transaksi perbankan secara cepat dan praktis tanpa harus ke kantor cabang atau mesin ATM konvensional. Dengan fitur yang lengkap dan kemampuan *real-time online*.

¹⁰Rini Purnamasari dan Rismala, "Fintech dan Akseptabilitasnya terhadap UMKM," *Jurnal Aktiva: Riset Akuntansi dan Keuangan* 6, no. 2 (2024): h. 252.

¹¹ Luke Bella Evita, *Mekanisme Pelayanan Agen BRILink pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Madiun* (Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas, 2017) ,h. 7-9.

b. Kegiatan Usaha Agen BRILink

Kegiatan usaha Agen BRILink meliputi berbagai layanan perbankan dan non-perbankan yang dilakukan secara *real time online* menggunakan fitur *Electronic Data Capture* (EDC) mini ATM milik BRI. Berikut kegiatan usaha Agen BRILink:

1. Registrasi: Melayani *register Mobile Banking* dan *Internet Banking*.
2. Informasi: Menyediakan informasi saldo rekening, *mini statement*, dan mutasi rekening
3. *Transfer*: Melayani *transfer* dana sesama BRI, antar bank, dan menggunakan kode bank.
4. Pembayaran: Melayani berbagai pembayaran seperti Telkom, pascabayar Halo dan Matrix, PLN prabayar dan pascabayar termasuk cetak token, telepon rumah, kartu kredit (BRI, Citibank, HSBC, *Standard Chartered*, ANZ), cicilan (FIF, BAF, OTO, WOM, Finansia/K.Plus, Verena), zakat dan infaq (Dompot Dhuafa, YMB), DPLK BRI, tiket pesawat (Garuda Indonesia, Lion Air, Sriwijaya Air), BRIVA, pendidikan, isi ulang pulsa, dan setor pasti.
5. Tunai: Menyediakan layanan setor simpanan, setor pinjaman, dan penarikan tunai.¹²

Dengan keberagaman layanan yang ditawarkan, Agen BRILink berperan penting dalam meningkatkan inklusi keuangan di masyarakat, mempermudah akses layanan perbankan, dan mendukung pertumbuhan ekonomi lokal. Keberadaan Agen BRILink tidak hanya memudahkan

¹²Luke Bella Evita, *Mekanisme Pelayanan Agen BRILink pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Madiun* (Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas, 2017) ,h. 12.

transaksi perbankan, tetapi juga memberikan solusi pembayaran berbagai kebutuhan sehari-hari secara cepat dan aman, sehingga menjadi mitra strategis Bank BRI dalam mengoptimalkan pelayanan kepada nasabah di wilayah yang sulit dijangkau kantor cabang bank.

Hal ini sejalan dengan pendapat Darajat dan Muslihat yang menyatakan bahwa layanan perbankan yang diberikan kepada masyarakat melalui agen BRILink dimungkinkan oleh penggunaan perangkat BRI dan teknologi EDC, sehingga agen BRILink dapat menyediakan berbagai layanan perbankan, seperti setoran dan penarikan tunai, transfer antar bank, pembayaran tagihan, pembelian pulsa telepon, dan berbagai transaksi lainnya.¹³

Kutipan tersebut memperkuat temuan penelitian bahwa kegiatan usaha Agen BRILink di Kota Parepare berorientasi pada kemudahan akses layanan perbankan bagi masyarakat secara cepat dan aman. Dengan berbagai layanan yang tersedia, Agen BRILink berperan penting dalam memperluas jangkauan layanan BRI hingga ke wilayah yang sulit dijangkau oleh kantor cabang, sekaligus mendukung peningkatan inklusi keuangan di tingkat lokal.

2. Risiko Operasional

a. Pengertian risiko operasional

Sesuai definisi BCBS dalam Ikatan Bankir Indonesia, risiko operasional adalah risiko yang terjadi akibat kesalahan faktor manusia, kegagalan atau tidak berfungsinya sistem, kesalahan dalam prosedur kerja,

¹³ Arif Darajat dan Asep Muslihat, Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Agen BRILink, *Jurnal Ilmiah Wawasan Pendidikan* 12, no. 3 (2022):h. 268.

dan akibat faktor eksternal, yang semuanya merupakan penyebab terjadinya event risiko operasional.¹⁴ Dengan kata lain, risiko operasional adalah potensi kerugian yang muncul ketika ada gangguan atau kesalahan dalam proses internal bank, baik karena manusia, teknologi, prosedur, maupun faktor luar yang tidak bisa dikendalikan secara langsung.

b. Faktor-Faktor Risiko Operasional

Risiko operasional yang dapat menyebabkan kerugian bank dapat berasal dari berbagai faktor yang secara garis besar dapat dikelompokkan menjadi:

1. Kegagalan proses internal

Bank menggunakan berbagai proses internal yang diperlukan untuk menjual produk dan jasa kepada nasabah. Dalam setiap langkah proses internal, dapat terjadi potensi risiko operasional. Sebagai contoh, salah kirim dokumen kepada nasabah yang tidak berhak, kesalahan proses pembukaan rekening dan transaksi nasabah, terlambat melakukan penyesuaian terhadap perubahan kebijakan, kenaikan volume transaksi yang tidak terduga mengakibatkan kesalahan dalam penanganan transaksi dan bisnis, produk yang beragam dan atau aktivitas baru yang diluncurkan namun gagal, atau sebaliknya permintaan nasabah yang luar biasa meningkat, dan tidak bisa ditangani oleh sistem yang dimiliki bank.

2. Akibat faktor manusia

Kerugian risiko operasional dapat terjadi karena tuntutan kompensasi pekerja, pelanggaran terhadap ketentuan jaminan kesehatan dan keamanan,

¹⁴Ikatan Bankir Indonesia (IBI), *Manajemen Risiko 1*, (Jakarta Pusat Gramedia Pustaka Utama, 2015), h. 149.

pemogokan, dan tuntutan karena perlakuan diskriminasi. Risiko operasional yang disebabkan oleh faktor manusia juga bisa disebabkan oleh pelatihan dan manajemen yang tidak memadai, kesalahan manusia, pemisahan tugas atau wewenang yang tidak jelas, ketergantungan terhadap orang-orang penting tertentu, integritas dan kejujuran yang rendah.

Risiko operasional yang disebabkan oleh faktor manusia juga bisa timbul dari lemahnya integritas, kesalahan prosedur, serta pelatihan yang tidak memadai. Sejalan dengan itu, Dyarini dan Jamilah mengingatkan bahwa segala bentuk kesalahan dan pelanggaran dalam pengelolaan zakat berpotensi menimbulkan citra buruk lembaga yang berdampak pada risiko kehilangan muzakki.¹⁵ Meskipun konteksnya adalah lembaga zakat, prinsip ini juga relevan bagi agen BRILink, yang dalam menjalankan fungsinya sebagai perpanjangan layanan bank, sangat bergantung pada kepercayaan masyarakat. Gangguan layanan akibat kesalahan internal dapat merusak citra agen dan mempengaruhi loyalitas nasabah.

3. Kegagalan sistem

Contoh sumber risiko operasional terkait dengan penggunaan teknologi informasi antara lain:

- 1). Permasalahan umum teknologi, seperti kesalahan operasional terkait dengan teknologi, penggunaan teknologi oleh orang yang tidak berwenang dan penyalahgunaan teknologi.
- 2). Permasalahan hardware, seperti kegagalan perlengkapan, ketidakcukupan atau ketidaktersediaan hardware yang diperlukan.

¹⁵ Dyarini dan Siti Jamilah, "Manajemen Risiko Pengelolaan Zakat," *Jurnal IKRAITH-Humaniora 1*, no. 2 (November 2017): h. 46.

- 3). Permasalahan pengamanan atau *security*, seperti pembobolan (hacking), kegagalan *firewall* dan gangguan *eksternal*.
 - 4). Permasalahan *software*, seperti virus komputer dan bugs dalam programming. Permasalahan sistem, seperti kegagalan sistem dan pemeliharaan sistem.
 - 5). Permasalahan telekomunikasi, seperti jaringan telepon, faksimili dan *e-mail*.
4. Akibat kejadian eksternal.

Risiko operasional yang disebabkan oleh faktor *eksternal* dapat terjadi karena perubahan perundang-undangan yang tidak terduga, seperti perubahan undang-undang hak konsumen. Contoh lain adanya ancaman-ancaman fisik, seperti perampokan bank, serangan *terroris*, dan bencana alam.¹⁶

Penyebab risiko operasional ini menunjukkan bahwa risiko tersebut bersifat *multidimensional* dan dapat berasal dari berbagai aspek internal maupun eksternal bank. Oleh karena itu, pengelolaan risiko operasional harus dilakukan secara komprehensif dengan memperhatikan proses bisnis, sumber daya manusia, teknologi, serta lingkungan eksternal untuk meminimalkan potensi kerugian dan menjaga kelangsungan operasional bank secara efektif.

Sejalan dengan itu, Rosalinda dan I Nyoman Budiono menegaskan bahwa Risiko *likuiditas* memiliki dampak yang sangat serius terhadap masa depan usaha bank syariah seperti ketidakpercayaan masyarakat yang memicu penarikan dana besar-besaran (*rush*) dan akhirnya dapat berujung pada

¹⁶Ikatan Bankir Indonesia (IBI), *Manajemen Risiko I*, (Jakarta Pusat Gramedia Pustaka Utama, 2015), h. 149-154.

kebangkrutan atau penutupan bisnis bank syariah.¹⁷ Meskipun konteks kutipan ini merujuk pada perbankan syariah, prinsip dasarnya juga berlaku pada layanan keuangan digital berbasis agen seperti BRILink. Ketidakpercayaan masyarakat akibat gangguan layanan, penipuan, atau ketidaksiapan agen dalam menghadapi situasi eksternal yang tidak terduga dapat mengancam keberlangsungan operasional dan reputasi agen BRILink secara langsung.

c. Manfaat Risiko Operasional

Ada beberapa manfaat yang diperoleh jika perusahaan bisa mengelola risiko operasional yaitu:

1. Menghindari kerugian yang tidak diharapkan dan memperbaiki efisiensi operasional.
2. Efisien dalam menggunakan modal.
3. Memberikan kepuasan kepada pemangku kepentingan (*stakeholders*).
4. Memenuhi tuntutan regulasi.¹⁸

Manajemen risiko operasional yang efektif tidak hanya berfungsi sebagai alat mitigasi kerugian, tetapi juga sebagai pendorong peningkatan kinerja dan keberlanjutan bisnis. Dengan mengelola risiko secara sistematis, perusahaan dapat menjaga stabilitas keuangan, meningkatkan efisiensi operasional, dan memperkuat kepercayaan pemangku kepentingan. Selain itu, kepatuhan terhadap regulasi yang ketat menjadi lebih mudah dicapai,

¹⁷Rosalinda dan I Nyoman Budiono, "Peran Manajemen Risiko Likuiditas untuk Kelangsungan Operasional Bank Syariah," *Moneta: Jurnal Manajemen dan Keuangan Syariah* 3, no. 1 (November 2024): h. 5,

¹⁸Sri Sarjana et al., *Manajemen Risiko* (Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2022), h. 118.

sehingga menghindarkan perusahaan dari potensi sanksi yang dapat merusak reputasi dan kelangsungan usaha.

Hal ini sejalan dengan pendapat Rahayu, Lestari, dan Wibowo yang menyatakan bahwa Dengan mengidentifikasi dan mengevaluasi risiko secara sistematis, perusahaan dapat lebih siap dalam menghadapi berbagai ancaman dan membuat keputusan yang lebih efektif. Selain itu, melalui penerapan manajemen risiko yang terintegrasi dalam proses operasional, perusahaan dapat meningkatkan efisiensi, memperkuat hubungan dengan pemangku kepentingan, dan membangun reputasi yang positif di pasar.¹⁹

Kutipan tersebut menunjukkan bahwa manfaat dari penerapan manajemen risiko operasional tidak hanya berupa pencegahan kerugian, tetapi juga mencakup peningkatan efisiensi penggunaan modal, penguatan hubungan dengan pemangku kepentingan, serta pemenuhan tuntutan regulasi. Dalam konteks penelitian ini, penerapan prinsip serupa pada Agen BRILink di Kota Parepare dapat membantu meningkatkan efektivitas operasional, menjaga kepercayaan masyarakat, dan memastikan kepatuhan terhadap ketentuan yang ditetapkan oleh Bank BRI maupun regulator keuangan.

3. Manajemen Risiko

a. Pengertian Manajemen Risiko

Manajemen risiko adalah proses organisasi dalam mengidentifikasi, menilai, dan mengendalikan berbagai ancaman dan tantangan terhadap pencapaian tujuan. Sumber ancaman bisa disebabkan seperti adanya

¹⁹ Dwi Rahayu, Sinta Lestari, dan Andi Wibowo, "Implementasi Manajemen Risiko Operasional dalam Peningkatan Kinerja Organisasi," *Jurnal Ilmiah Kohesi* 6, no. 2 (2023):h. 97.

ketidakpastian keuangan, kewajiban hukum, kesalahan dalam strategi manajemen, kecelakaan ataupun bencana alam. Manajemen risiko adalah metode secara sistematis dan logik dengan tujuan untuk mengarahkan, mengidentifikasi, mengawasi, menetapkan solusi, melaporkan risiko dan mengelola organisasi untuk mengatasi berbagai risiko.²⁰ secara sederhana manajemen risiko merupakan langkah-langkah yang dilakukan organisasi untuk mengenali dan mengatasi berbagai masalah atau ancaman yang bisa menghambat pencapaian tujuan.

Sejalan dengan hal tersebut, Mutmainna dkk. menyatakan bahwa Kesadaran dan pemahaman yang mendalam terhadap berbagai risiko yang mungkin dihadapi oleh usaha UMKM khususnya merupakan langkah awal yang penting. Ini melibatkan identifikasi dan evaluasi risiko-risiko potensial dalam semua aspek operasional, termasuk produksi, pemasaran, keuangan, dan rantai pasokan.²¹ Meskipun konteksnya adalah UMKM industri, prinsip ini sejalan dengan peran agen BRILink sebagai pelaku layanan keuangan mikro yang perlu mengenali risiko sedini mungkin agar dapat melakukan mitigasi yang efektif.

Manajemen risiko dalam lembaga keuangan bank merupakan serangkaian prosedur dan metodologi yang digunakan untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko yang timbul dari kegiatan bisnis atau pembiayaan pada lembaga keuangan bank

²⁰ Sri Sarjana et al., *Manajemen Risiko* (Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2022), h. 3-4.

²¹ Mutmainna et al., "Analisis Manajemen Risiko pada UMKM Usaha Parembai Industri Kota Pinrang," *Moneta: Jurnal Manajemen dan Keuangan Syariah* 2, no. 2 (2024): h. 43.

seperti kegiatan perbankan.²² manajemen risiko di bank adalah cara-cara yang dilakukan untuk mengenali dan mengukur potensi bahaya yang mungkin muncul dari aktivitas perbankan, kemudian memantau dan mengendalikan risiko tersebut agar tidak merugikan bank. Risiko dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti merugikan dan membahayakan, risiko dihubungkan dengan kemungkinan terjadinya akibat buruk (kerugian) yang tidak di inginkan atau tidak diduga. Dengan kata lain, kemungkinan itu sudah menunjukkan adanya ketidakpastian.²³ risiko adalah situasi di mana ada peluang terjadinya sesuatu yang bisa menyebabkan kerugian atau bahaya, dan hal ini biasanya tidak bisa diprediksi dengan pasti. Oleh karena itu, risiko selalu berkaitan dengan ketidakpastian yang harus diwaspadai dan dikelola agar dampak negatifnya bisa diminimalkan. Dengan kata lain, kemungkinan itu sudah menunjukkan adanya ketidakpastian. Oleh karena itu, risiko selalu berkaitan dengan ketidakpastian yang harus diwaspadai dan dikelola agar dampak negatifnya bisa diminimalkan.

Nilai-nilai etika bisnis Islam yang diimplementasikan dalam pelayanan ibadah haji dan umroh, adapun nilai-nilai tersebut adalah sebagai berikut: Pertama, nilai kejujuran dalam setiap pelayanan yang diberikan kepada konsumen, mulai dari kejujuran dalam penyampaian informasi, penetapan harga paket-paket ibadah, sampai fasilitas-fasilitas yang telah ada pada website dan brosur paket perjalanan. Kedua, nilai kerendahan hati dalam melayani konsumen, mengimplementasikan nilai kerendahan hati dalam

²² Rahmat Dahlan, Nur Melinda Lestari, dan Agung Haryanto, *Manajemen Risiko Perspektif Maqashid Syariah*, ed. Ai Fatimah Nur Fuad (Yogyakarta: Gramasurya, 2022), h. 11.

²³ I Putu Sugih Arta et al., *Manajemen Risiko* (Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung, 2021), h. 2-3.

bentuk apresiasi terhadap konsumen, baik secara materil maupun non materil. Selain itu kerendahan hati yang diaplikasikan dengan bentuk sikap membantu atau siap menolong konsumen, *souvenir-souvenir* ibadah, dan bentuk kebijakan-kebijakan untuk kepuasan jamaah. Ketiga, nilai menepati janji dalam pelayanan ibadah haji dan umroh. Hal tersebut meliputi janji yang diucapkan atau tertulis, artinya berusaha memberikan fasilitas, hotel, biaya, akomodasi, dan konsumsi yang telah disepakati dengan konsumen. Keempat, nilai tanggung jawab dalam setiap pelaksanaan pelayanan kepada konsumen atau jamaah. Tanggung jawab tersebut meliputi dari adanya surat izin perusahaan, memberikan layanan untuk pendaftaran, pemberian fasilitas yang sesuai, pengurusan berkas atau dokumen, dan pendampingan serta service untuk manasik haji.²⁴

Kutipan tersebut menunjukkan bahwa penerapan nilai-nilai etika bisnis Islam seperti kejujuran, kerendahan hati, menepati janji, dan tanggung jawab merupakan bentuk pengendalian terhadap potensi risiko dalam kegiatan usaha. Dalam konteks manajemen risiko, nilai kejujuran berfungsi mencegah timbulnya risiko reputasi dan risiko hukum akibat informasi yang tidak transparan, sedangkan nilai tanggung jawab mencerminkan upaya sistematis dalam mengendalikan risiko operasional agar kegiatan berjalan sesuai ketentuan. Nilai menepati janji dan kerendahan hati juga berperan dalam membangun kepercayaan dan kepastian transaksi, yang sejalan dengan prinsip pengendalian risiko dalam Islam.

²⁴ An Ras Try Astuti, *Etika Bisnis Islam (Kasus-Kasus Kontemporer)* (Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press, 2022), h. 10.

b. Tahapan Dalam Manajemen Risiko

Beberapa tahapan penting yang dapat diterapkan untuk mendorong pengembangan manajemen risiko meliputi:

1. Identifikasi Risiko

Proses identifikasi risiko dilakukan dengan menganalisis sumber risiko dari seluruh aktivitas bank, minimal dilakukan terhadap risiko produk dan aktivitas bank, serta memastikan bahwa risiko dari produk dan aktivitas baru telah melalui proses manajemen risiko yang layak sebelum diperkenalkan atau dijalankan.

2. Pengukuran Risiko

Pengukuran risiko digunakan untuk mengukur eksposur risiko bank sebagai acuan untuk memutuskan apakah perlu dilakukan proses pengendalian. Sistem pengukuran risiko minimal harus dapat mengukur:

- 1). Eksposur risiko secara keseluruhan maupun per risiko.
- 2). Seluruh risiko yang melekat pada seluruh transaksi serta produk perbankan, termasuk produk dan aktivitas baru.
- 3). Sensitivitas produk/aktivitas terhadap perubahan faktor-faktor risiko yang memengaruhinya, baik dalam kondisi normal maupun tidak normal.
- 4). Kecenderungan perubahan faktor-faktor dimaksud berdasarkan fluktuasi yang terjadi di masa lalu dengan memperhitungkan faktor korelasi (*volatilitas*). Sebagai contoh, volatilitas nilai tukar Rupiah terhadap *USD*.

3. Pemantauan Risiko

Pemantauan risiko dilakukan terhadap besarnya eksposur risiko, toleransi risiko, kepatuhan *limit internal*, dan hasil stress testing maupun konsistensi pelaksanaan dengan kebijakan dan prosedur yang ditetapkan. Pemantauan dilakukan baik oleh unit pelaksana maupun oleh satuan kerja manajemen risiko. Hasil pemantauan disajikan dalam laporan berkala terkait manajemen risiko yang disampaikan kepada manajemen dalam rangka mempertimbangkan melakukan upaya mitigasi risiko dan tindakan yang diperlukan.

4. Pengendalian Risiko

Pengendalian risiko adalah upaya untuk mengurangi atau menghilangkan risiko, disesuaikan dengan eksposur risiko dan tingkat risiko yang akan diambil dan toleransi risiko bank. Pengendalian risiko dapat dilakukan antara lain dengan cara mekanisme lindung nilai, meminta garansi, melakukan sekuritisasi aset, menggunakan *credit derivatives*, serta penambahan modal bank untuk menyerap potensi kerugian.²⁵

Manajemen risiko dalam perbankan meliputi identifikasi risiko untuk mengenali potensi risiko dari produk dan aktivitas bank, pengukuran risiko guna menentukan besarnya risiko yang dihadapi sebagai dasar pengambilan keputusan, pemantauan risiko agar eksposur tetap sesuai dengan batas toleransi dan kebijakan yang telah ditetapkan,

²⁵ Ikatan Bankir Indonesia (IBI), *Manajemen Risiko 1*, (Jakarta Pusat Gramedia Pustaka Utama, 2015), h. 32-34.

serta pengendalian risiko yang bertujuan mengurangi atau menghilangkan risiko sesuai dengan tingkat risiko yang dapat diterima oleh bank.

c. Manajemen Risiko Dalam Perspektif Islam

Dalam perspektif Islam, manajemen risiko dipandang sebagai upaya menjaga amanah Allah terkait harta kekayaan demi kemaslahatan umat manusia. Al-Qur'an menegaskan pentingnya pengelolaan risiko ini, karena keberhasilan dalam mengelola risiko akan menghasilkan manfaat yang lebih besar bagi manusia. Manfaat tersebut dapat diartikan sebagai keberhasilan dalam menunaikan amanah dari Allah. Dalam Islam, manajemen risiko berkaitan dengan dua kaidah utama, yakni kaidah ibadah dan kaidah muamalah. Pada kaidah ibadah, suatu tindakan hanya dilakukan jika ada perintah dari Allah. Sedangkan dalam kaidah muamalah, prinsip dasarnya adalah segala sesuatu diperbolehkan kecuali ada dalil yang melarang.²⁶ Oleh karena itu, hukum asal dalam muamalah adalah halal dan diperbolehkan, kecuali ada larangan yang jelas, seperti yang dapat dilihat dalam kisah Nabi Yusuf yang menjadi contoh dalam pembahasan berikut;

Allah Subhanahu wa Ta'ala berfirman Dalam *Q.S. Yusuf/12: 46-*

49

يُوسُفُ أَيُّهَا الصِّدِّيقُ أَفْتِنَا فِي سَبْعِ بَقَرَاتٍ سِمَانٍ يَأْكُلُهُنَّ سَبْعٌ عِجَافٌ
وَسَبْعِ سُنبُلَاتٍ خُضْرٍ وَأُخَرَ يَابِسَاتٍ لَّعَلِّي أَرْجِعُ إِلَى النَّاسِ لَعَلَّهُمْ يَعْلَمُونَ
قَالَ تَزْرَعُونَ سَبْعَ سِنِينَ دَأْبًا فَمَا حَصَدْتُمْ فَذَرُّوهُ فِي سُنبُلِهِ إِلَّا قَلِيلًا مِّمَّا

²⁶ Dahlan, Lestari, dan Haryanto, *Manajemen Risiko Perspektif Maqashid Syariah*, h. 95.

تَأْكُلُونَ ثُمَّ يَأْتِي مِنْ بَعْدِ ذَلِكَ سَبْعٌ شِدَادٌ يَأْكُلْنَ مَا قَدَّمْتُمْ لَهُنَّ إِلَّا قَلِيلًا
مِمَّا تَحْصِنُونَ ثُمَّ يَأْتِي مِنْ بَعْدِ ذَلِكَ عَامٌ فِيهِ يُغَاثُ النَّاسُ وَفِيهِ يَعْرِضُونَ

Terjemahnya:

(Dia berkata) “Wahai Yusuf, orang yang sangat dipercaya, jelaskanlah kepada kami (takwil mimpiku) tentang tujuh ekor sapi gemuk yang dimakan oleh tujuh (ekor sapi) kurus dan tujuh tangkai (gandum) hijau yang (meliputi tujuh tangkai) lainnya yang kering agar aku kembali kepada orang-orang itu supaya mereka mengetahuinya.” (Yusuf) berkata, “Bercocoktanamlah kamu tujuh tahun berturut-turut! Kemudian apa yang kamu tuai, biarkanlah di tangkainya, kecuali sedikit untuk kamu makan. Kemudian, sesudah itu akan datang tujuh (tahun) yang sangat sulit (paceklik) yang menghabiskan apa yang kamu simpan untuk menghadapinya, kecuali sedikit dari apa (bibit gandum) yang kamu simpan. Setelah itu akan datang tahun, ketika manusia diberi hujan (dengan cukup) dan pada masa itu mereka memeras (anggur)”.²⁷

Dalam kitab tafsir Al-Misbah, M. Quraish Shihab menjelaskan bahwa Nabi Yusuf menafsirkan mimpi raja yang menggambarkan tujuh ekor sapi sebagai lambang dari tujuh tahun masa pertanian. Sapi yang gemuk melambangkan masa panen yang subur, sedangkan sapi yang kurus melambangkan tujuh tahun masa paceklik atau kekeringan. Bulir-bulir gandum dalam mimpi tersebut melambangkan ketersediaan pangan selama satu tahun, dengan arti yang berlawanan untuk masa paceklik.

Dari kisah ini diketahui bahwa pada tujuh tahun kedua, negeri Nabi Yusuf mengalami kekeringan yang sangat parah, yang merupakan risiko besar bagi masyarakat saat itu. Untuk mengatasi hal ini, Nabi Yusuf melakukan pengukuran dan pengendalian risiko dengan menyarankan agar penduduk menyimpan hasil panen selama tujuh tahun masa kelimpahan guna menghadapi masa kekeringan yang akan datang.²⁸

²⁷Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, 2019. <https://quran.kemenag.go.id/>.

²⁸M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah: Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an*, jilid 6 (Jakarta: Lentera Hati, 2002), h. 470-472.

Kisah ini menunjukkan bahwa Nabi Yusuf telah menerapkan manajemen risiko secara efektif melalui tahapan pemahaman risiko, evaluasi, pengukuran, dan pengendalian risiko. Pada dasarnya, Allah mengingatkan manusia agar dalam menghadapi masa sulit, mereka menggunakan akal dan perencanaan yang matang untuk mengatasi kemungkinan risiko yang muncul. Dengan demikian, kisah Nabi Yusuf memberikan pelajaran penting bahwa pengelolaan risiko yang baik dapat membawa kemaslahatan dan keberhasilan dalam menjaga amanah Allah.

Dalam ajaran Islam, pentingnya menghindari risiko dan bahaya, serta tanggung jawab untuk melindungi pihak lain dari potensi kerugian telah ditegaskan dalam berbagai hadis. Salah satunya yaitu:

Sebagaimana sabda Rasulullah SAW

لَا ضَرَرَ وَلَا ضِرَارَ

Artinya:

Tidak boleh membahayakan diri sendiri dan tidak boleh membahayakan orang lain (HR. Ibnu Majah no. 2340, Ahmad, dan al-Daraquthni).²⁹

Hadis ini mengandung prinsip penting dalam syariat Islam mengenai larangan atas segala bentuk tindakan yang merugikan. Hadis ini diriwayatkan oleh Ibnu Majah, Ahmad, dan al-Daraquthni, dan dikutip dalam kitab *al-Arba'in an-Nawawiyyah* sebagai hadis ke-32. Imam Nawawi menyertakannya sebagai bagian dari hadis-hadis pokok dalam ajaran Islam, dan para ulama seperti Ibnu Rajab dan Abu Ihsan dalam penjelasannya menegaskan bahwa hadis ini menjadi landasan utama

²⁹Yahya bin Syaraf al-Nawawi, *al-Arba'in an-Nawawiyyah: 42 Hadis Pilihan Nabi*, trans. Abu Ihsan al-Atsari (Jakarta: Pustaka Azzam, 2005), h. 148.

dalam mencegah kerugian dalam segala bentuk, termasuk dalam konteks risiko operasional dalam muamalah modern seperti sistem perbankan digital.³⁰ Hadis ini termasuk dari empat puluh hadis pilihan karya Imam Nawawi, yang menjadi kaidah penting dalam syariat Islam. Imam Nawawi menjelaskan bahwa *ḍarar* adalah segala tindakan yang merugikan tanpa alasan sah, sedangkan *ḍirār* adalah balasan yang juga membahayakan dan tidak dibenarkan. Dalam konteks risiko operasional, hadis ini menegaskan pentingnya mencegah kerugian akibat kelalaian agen, sistem, maupun kesalahan manusia agar tidak merugikan nasabah maupun bank. Prinsip ini selaras dengan nilai perlindungan dan tanggung jawab yang menjadi dasar etika layanan keuangan digital, termasuk dalam operasional agen BRILink.

C. Kerangka Konseptual

1. Agen BRILink

Agen BRILink adalah mitra layanan perbankan digital milik Bank BRI yang berfungsi sebagai perpanjangan tangan bank untuk memberikan berbagai layanan transaksi keuangan secara real-time online kepada masyarakat, terutama yang belum terlayani secara administratif oleh bank. Melalui penggunaan perangkat *Electronic Data Capture* (EDC) atau Mini ATM BRI, agen BRILink dapat melayani registrasi mobile banking, informasi saldo dan mutasi rekening, *transfer* dana antar bank, pembayaran berbagai tagihan, serta transaksi tunai seperti setor dan tarik tunai. Keberadaan agen ini memudahkan

³⁰Yahya bin Syaraf al-Nawawi, *al-Arba'in an-Nawawiyyah: 42 Hadis Pilihan Nabi*, trans. Abu Ihsan al-Atsari (Jakarta: Pustaka Azzam, 2005), h. 150-151.

akses layanan perbankan di lokasi yang sulit dijangkau kantor cabang, mendukung inklusi keuangan, dan memberdayakan ekonomi lokal. Namun, agen BRILink juga menghadapi berbagai risiko operasional, termasuk risiko keamanan seperti penipuan dan kesalahan transaksi, serta tantangan dalam memenuhi target transaksi dan pengelolaan modal.

2. Risiko Operasional

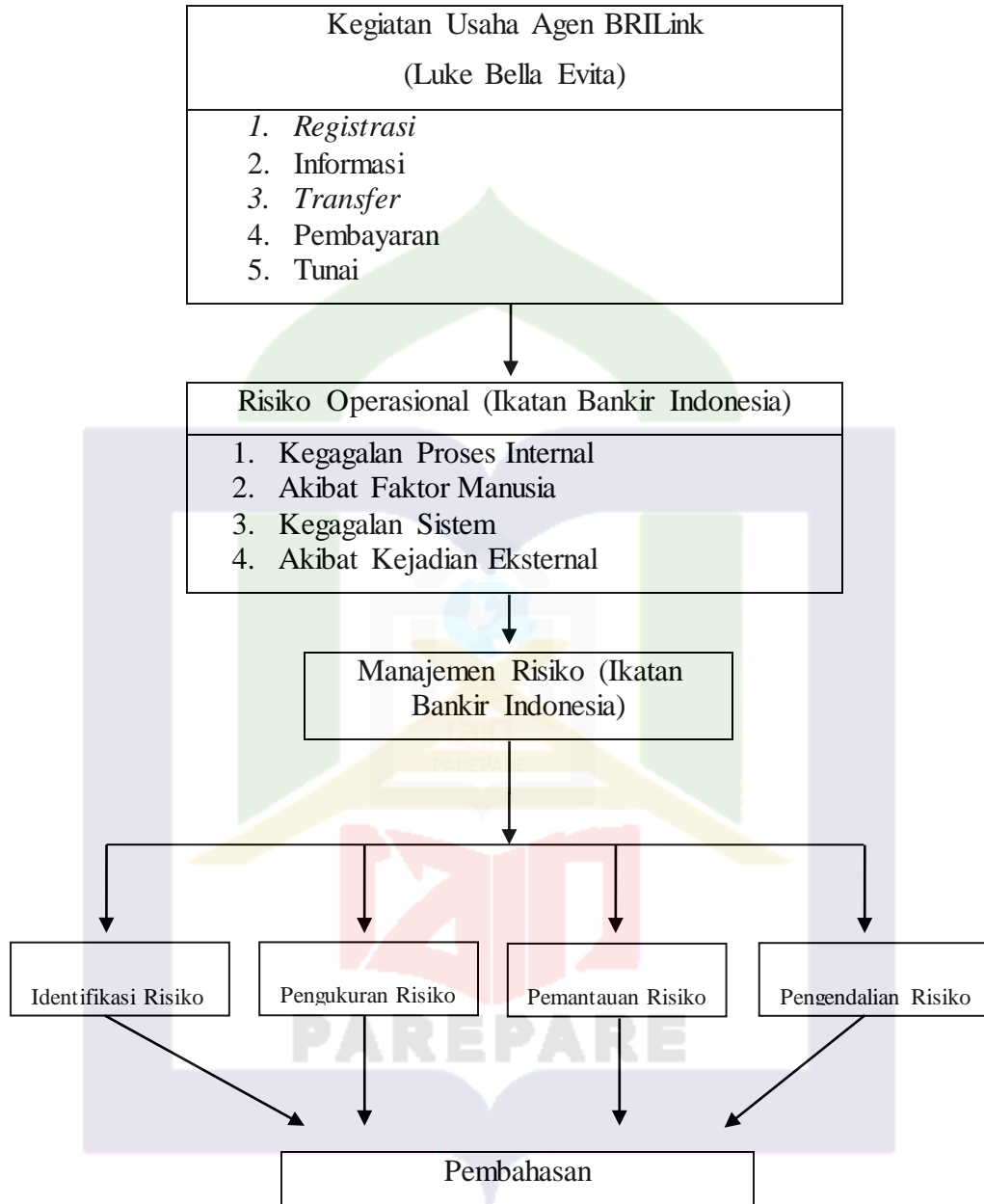
risiko operasional merupakan potensi kerugian yang timbul akibat kegagalan proses internal, kesalahan manusia, gangguan sistem, maupun kejadian eksternal yang tidak dapat dikendalikan secara langsung. Risiko ini bersifat *multidimensional* karena dapat berasal dari berbagai aspek, seperti kelemahan pada prosedur kerja, kurangnya pelatihan sumber daya manusia, kerusakan perangkat teknologi, serta ancaman eksternal seperti penipuan dan peredaran uang palsu. Pengelolaan risiko operasional yang efektif pada agen BRILink meliputi proses identifikasi, penilaian, mitigasi, dan pemantauan risiko secara sistematis untuk meminimalkan kerugian, meningkatkan efisiensi operasional, serta menjaga kepercayaan masyarakat terhadap layanan keuangan digital.

3. Manajemen Risiko

Manajemen risiko merupakan proses sistematis yang meliputi identifikasi, penilaian, pemantauan, dan pengendalian terhadap berbagai risiko yang dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi, khususnya dalam konteks lembaga keuangan seperti agen BRILink. Proses ini bertujuan untuk meminimalkan potensi kerugian akibat ketidakpastian yang bersumber dari faktor internal maupun eksternal, melalui penerapan strategi yang terukur dan terencana. Dalam

pelaksanaannya, manajemen risiko tidak hanya berfokus pada perlindungan aset dan kelangsungan usaha, tetapi juga pada peningkatan efisiensi operasional, kepatuhan terhadap regulasi, serta penguatan kepercayaan pemangku kepentingan. Selain itu, dalam perspektif Islam, menegaskan bahwa manajemen risiko adalah amanah yang harus dijalankan dengan prinsip kehati-hatian dan perencanaan matang untuk mencapai kemaslahatan umat.



D. Kerangka Pikir**Gambar 2.1: Bagan Kerangka Pikir**

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologi, Pendekatan fenomenologi dipilih karena fokusnya pada penggalian makna dan hakikat pengalaman nyata dari pelaku utama (agen BRILink) terkait tantangan dan strategi manajemen risiko yang mereka terapkan dalam praktik sehari-hari. Selain itu, penelitian ini juga melibatkan informan pendukung seperti nasabah BRILink dan perwakilan pihak bank untuk memperoleh perspektif yang lebih luas dan komprehensif mengenai keamanan, efektivitas layanan, serta dukungan manajemen risiko dari sisi lembaga perbankan.

Sejalan dengan definisi tersebut, Moleong menyatakan bahwa Fenomenologi merupakan pandangan berpikir yang menekankan pada fokus kepada pengalaman-pengalaman subjektif manusia, pendekatan fenomenologi bertujuan untuk menggambarkan makna dari pengalaman hidup yang dialami beberapa individu.³¹ Kutipan tersebut menunjukkan bahwa pendekatan fenomenologi sesuai digunakan dalam penelitian ini karena berfokus pada pemahaman makna dan pengalaman subjektif para agen BRILink dalam menghadapi dan mengelola risiko operasional dalam kegiatan sehari-hari.

³¹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017), h. 55.

2. Jenis Penelitian

Penelitian Menurut Sugiyono menyatakan bahwa Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan filsafat *postpositivise* atau *enterpretif*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara, dokumentasi), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.³²

Menurut Sugiyono yang dikutip dalam Fiantika menyatakan bahwa Penelitian deskriptif adalah penelitian yang mendeskripsikan atau menggambarkan suatu masalah. Penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan suatu populasi, situasi atau fenomena secara akurat dan sistematis. Jenis penelitian ini dapat menjawab pertanyaan apa, di mana, kapan dan bagaimana, tetapi tidak untuk mengapa. Tidak seperti dalam penelitian eksperimental, peneliti tidak mengontrol atau memanipulasi variabel apa pun, tetapi hanya mengamati dan mengukurnya.³³

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan secara sistematis dan akurat fenomena risiko operasional dan manajemen risiko yang terjadi pada agen BRILink di Kota Parepare. Melalui teknik pengumpulan data seperti observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, penelitian ini berupaya memberikan pemahaman yang utuh mengenai aktivitas usaha agen, jenis risiko yang dihadapi, serta langkah-langkah mitigasi yang diterapkan.

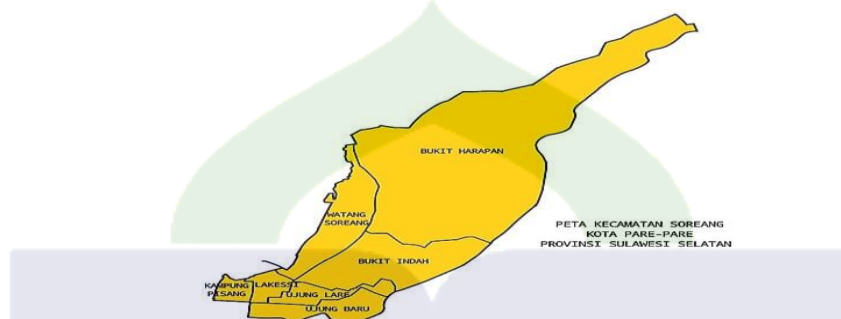
³²Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, ed. Setiyawami, (Bandung: ALFABETA, cv, 2015). h. 347.

³³ Feny Rita Fiantika et al., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, h. 88.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang akan dijadikan tempat untuk meneliti adalah Agen BRILink di Kecamatan Soreang, Kota Parepare, Sulawesi Selatan.



Sumber: Wikipedia

Gambar 3.1 Peta Kecamatan Soreang Kota Parepare

Berdasarkan gambar diatas kita dapat melihat peta kecamatan soreang kota parepare. Di Kota Parepare, khususnya di Kecamatan Soreang yang terdiri dari 7 kelurahan, agen BRILink berkembang pesat dan melayani transaksi dasar perbankan yang sangat membantu masyarakat, Agen BRILink biasanya adalah pelaku usaha mikro seperti pemilik toko kelontong, warung, atau usaha kecil lainnya yang sudah berjalan minimal satu hingga dua tahun dan memiliki lokasi usaha permanen yang dikenal masyarakat sekitar. Contohnya adalah MASEMPO Cell, yang awalnya usaha fotocopy dan print, kemudian berkembang menjadi agen BRILink. BRILink menggunakan konsep sharing fee antara BRI dan agen dengan pembagian 50:50, sehingga agen mendapatkan tambahan pendapatan dari

setiap transaksi yang dilayani. Selain memperluas jaringan dan menghemat biaya operasional bank, layanan ini juga meningkatkan inklusi keuangan masyarakat.

2. Waktu Penelitian

Waktu pelaksanaan penelitian dilaksanakan pada tanggal 19 Juni sampai dengan 24 Juli dan disesuaikan dengan kebutuhan peneliti untuk mengumpulkan data secara menyeluruh dan memadai guna menjawab rumusan masalah.

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah pada pengelolaan risiko operasional yang dihadapi oleh agen BRILink di Kota Parepare, dengan menitikberatkan pada identifikasi dan analisis berbagai jenis risiko, baik risiko eksternal seperti penipuan menggunakan uang palsu, bukti *transfer* palsu, dan modus penipuan lainnya, maupun risiko internal seperti kesalahan transaksi akibat gangguan sistem dan pengelolaan dana yang kurang optimal. Menurut Otoritas Jasa Keuangan, Risiko operasional adalah risiko akibat ketidakcukupan dan/atau tidak berfungsinya proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, dan/atau adanya kejadian-kejadian eksternal yang memengaruhi operasional perusahaan.³⁴ Kutipan ini memperkuat dasar teoritis fokus penelitian dengan menunjukkan bahwa risiko operasional dalam konteks agen BRILink sejalan dengan definisi resmi OJK yang mencakup risiko dari proses internal maupun kejadian eksternal.

Penelitian ini juga mengkaji bagaimana agen BRILink menerapkan manajemen risiko operasional secara sistematis melalui proses identifikasi, penilaian, mitigasi, dan pemantauan risiko dalam menjalankan kegiatan

³⁴ Otoritas Jasa Keuangan. *Penerapan Manajemen Risiko bagi Perusahaan Pembiayaan dan Perusahaan Pembiayaan Syariah*. SE OJK 7/2021. Jakarta: OJK, 2021, h. 36.

usahanya. Selain itu, penelitian ini mengevaluasi efektivitas strategi manajemen risiko yang diterapkan dalam meminimalisir potensi kerugian serta menjaga kepercayaan masyarakat terhadap layanan keuangan digital berbasis agen.

D. Jenis dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah tambahan seperti dokumen dan lain-lainnya.³⁵ Jadi penelitian ini menggunakan sumber data primer dan data sekunder.

- a. Data Primer, yaitu data yang langsung dan segera diperoleh dari data oleh peneliti untuk tujuan yang khusus penelitian.³⁶ Dalam penelitian ini, data primer berupa catatan hasil wawancara dan pengamatan langsung di lapangan yang diperoleh dari agen BRILink, nasabah BRILink, dan perwakilan pihak bank diKecamatan Soreang Kota Parepare.
- b. Data Sekunder, Sugiyono mengatakan bahwa data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen.³⁷ Data sekunder yaitu data yang berasal dari sumber-sumber yang berhubungan dengan objek penelitian didapatkan dalam bentuk dokumen-dokumen.

³⁵ Basrowi dan Surwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2008), h. 169.

³⁶ Samsu, *Metode Penelitian: Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, serta Research & Development* (Jambi: Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (PUSAKA), 2017), h. 94

³⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: PT. alfabet, 2016), h. 225

E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data

Beberapa teknik pengumpulan data yang dapat digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Observasi

Menurut Nawawi yang dikutip dalam Samsu mengatakan bahwa metode observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian.³⁸ Observasi dilakukan dengan cara pengamatan langsung oleh peneliti terhadap aktivitas operasional agen BRILink di lapangan. Observasi ini mencakup proses transaksi keuangan, penerapan prosedur manajemen risiko, serta tindakan pencegahan terhadap potensi risiko seperti penipuan uang palsu dan bukti *transfer* palsu.

2. Wawancara (*Interview*)

Menurut Arikunto yang dikutip dalam Samsu mengatakan bahwawawancara adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara (*interviewer*) untuk memperoleh informasi dari terwawancara.³⁹ Wawancara dilakukan secara mendalam dengan berbagai informan utama dan pendukung, yaitu agen BRILink sebagai pelaku utama operasional, nasabah BRILink sebagai pengguna layanan, serta tenaga ahli atau perwakilan pihak bank yang berperan dalam pengawasan dan dukungan manajemen risiko. Wawancara bertujuan menggali pengalaman, persepsi, kendala, dan strategi yang diterapkan dalam mengelola risiko operasional.

³⁸Samsu, *Metode Penelitian: Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, serta Research & Development* (Jambi: Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (PUSAKA), 2017),h. 97.

³⁹Samsu, *Metode Penelitian: Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, serta Research & Development* (Jambi: Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (PUSAKA), 2017),h. 96.

3. Dokumentasi

Dalam penelitian ini, dokumentasi merujuk pada pengumpulan berbagai dokumen dan catatan yang berkaitan langsung dengan manajemen risiko dan operasional agen BRILink. Bentuk dokumentasi yang digunakan antara lain berupa peta Kecamatan Soreang Kota Parepare, catatan kegiatan usaha, dokumentasi pelayanan kegiatan usaha transfer, alat deteksi uang palsu sinar *UV*, perangkat EDC (*Electronic Data Capture*), mesin hitung uang, serta dokumen *Standar Operasional Prosedur (SOP)*. Data tersebut berfungsi sebagai pelengkap dan pendukung informasi yang diperoleh melalui observasi dan wawancara, sehingga analisis yang dilakukan menjadi lebih mendalam, valid, dan dapat dipercaya.

Menurut Sugiyono, Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.⁴⁰ Data tersebut berfungsi sebagai pelengkap dan pendukung informasi yang diperoleh melalui observasi dan wawancara, sehingga analisis yang dilakukan menjadi lebih mendalam, valid, dan dapat dipercaya.

F. Uji Keabsahan Data

Ujikeabsahan data adalah data yang tidak berbeda antara data yang diperoleh peneliti dengan data yang terjadi sesungguhnya pada objek penelitian sehingga keabsahan data yang disajikan dapat dipertanggungjawabkan. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *Creability*.⁴¹ Uji

⁴⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), 240.

⁴¹ Tim penyusun, *Penulisan Karya Ilmiah Berbasis Teknologi Informasi* (Parepare; IAIN Parepare, 2023), h. 43.

kredibilitas dalam penelitian kualitatif bertujuan memastikan bahwa data yang dikumpulkan benar-benar mencerminkan kondisi nyata di lapangan dan dapat dipercaya. Uji ini dilakukan dengan berbagai cara, seperti menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi metode.

Uji keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan dan mengkonfirmasi data dari berbagai sumber yaitu agen BRILink sebagai pelaku operasional, nasabah BRILink sebagai pengguna layanan, serta perwakilan pihak bank yang berperan dalam pengawasan dan dukungan manajemen risiko. Pendekatan ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang lebih akurat, komprehensif, dan menyeluruh mengenai pengelolaan risiko operasional pada agen BRILink. Menurut Sugiyono, Triangulasi dalam pengujian kredibilitas data diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu.⁴²

Sementara itu, triangulasi metode dilakukan dengan menggabungkan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi langsung di lapangan, serta dokumentasi, sehingga data yang diperoleh dapat saling melengkapi dan memperkuat validitas temuan penelitian.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada model analisis data kualitatif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman, sebagaimana dikutip dalam Abd. Hadi mengemukakan bahwa aktivitas dalam

⁴² Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012), h. 264.

analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, meneliti hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.⁴³ Peneliti akan mengolah dan memusatkan perhatian pada data yang telah dikumpulkan agar lebih mudah dimengerti dan dianalisis.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.⁴⁴ Dalam penelitian ini data akan disampaikan melalui narasi atau penjelasan tertulis yang sederhana dan mudah dimengerti. Selain itu, peneliti juga akan melengkapi penjelasan tersebut dengan tabel atau gambar agar informasi yang disajikan menjadi lebih jelas dan mudah dipahami oleh pembaca.

⁴³ Abd. Hadi, Asrori, dan Rusman, *Penelitian Kualitatif: Studi Fenomenologi, Case Study, Grounded Theory, Etnografi, Biografi* (Purwokerto Selatan, Kab. Banyumas, Jawa Tengah: CV. Pena Persada, 2021). h. 74.

⁴⁴ Abd. Hadi, Asrori, dan Rusman, *Penelitian Kualitatif: Studi Fenomenologi, Case Study, Grounded Theory, Etnografi, Biografi* (Purwokerto Selatan, Kab. Banyumas, Jawa Tengah: CV. Pena Persada, 2021). h. 74.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi(*Conclusion Drawing / Verification*)

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.⁴⁵ dalam penelitian kualitatif, kesimpulan tidak selalu pasti sama dengan pertanyaan awal karena selama proses penelitian, masalah bisa berubah dan berkembang sesuai dengan kondisi nyata di lapangan.

⁴⁵ Abd. Hadi, Asrori, dan Rusman, *Penelitian Kualitatif: Studi Fenomenologi, Case Study, Grounded Theory, Etnografi, Biografi* (Purwokerto Selatan, Kab. Banyumas, Jawa Tengah: CV. Pena Persada, 2021). h. 75.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Kegiatan Usaha Agen BRILink di Kota Parepare

Kegiatan usaha Agen BRILink di Kota Parepare meliputi berbagai layanan perbankan yang dilakukan secara *real-time online* melalui Mini ATM BRI. Agen berperan sebagai perpanjangan tangan Bank BRI untuk memberikan kemudahan akses layanan perbankan kepada masyarakat, terutama yang belum terjangkau layanan perbankan konvensional. Kegiatan usaha ini mencakup proses registrasi layanan digital banking, penyediaan informasi rekening, layanan *transfer* dana antar bank, pembayaran berbagai tagihan, serta transaksi tunai seperti setor dan tarik tunai. Keberhasilan pelaksanaan kegiatan usaha ini sangat berpengaruh terhadap peningkatan inklusi keuangan dan keamanan transaksi di wilayah Kota Parepare.



Gambar 4.1 Kegiatan Usaha

Gambar 4.1 diatas menunjukkan kegiatan usaha yang dijalankan oleh Agen BRILink di Kota Parepare.

Dalam hal ini, kita dapat melihat hasil wawancara berikut yang menggambarkan secara langsung bagaimana Kegiatan Usaha Agen BRILink di Kota Parepare:

a. Registrasi

Dalam kegiatan usaha Agen BRILink di Kota Parepare, khususnya pada layanan registrasi dan pembukaan rekening baru, ditemukan adanya variasi dalam pelaksanaannya di lapangan. Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar agen menyatakan bahwa mereka tidak lagi menerima nasabah baru atau tidak menyediakan layanan pembukaan rekening.

Salah satu agen, Ibu Masita, menyampaikan,
 “Kalau di sini, dek, tidak ada lagi layanan pembukaan rekening karena tidak terima nasabah baru memang dari awal buka”⁴⁶

Paparan diatas menjelaskan bahwa sejak awal beroperasi agen tersebut memang tidak menyediakan layanan registrasi atau pembukaan rekening baru bagi calon nasabah

Beberapa agen lainnya memberikan alasan yang berbeda, namun substansinya sejalan, yaitu tidak menyediakan layanan registrasi. Kasma, Zulfikar, Rasma, dan Hasrianti, misalnya, Pernyataan serupa disampaikan oleh Kasma yang menjelaskan,

“Kalau daftar nasabah baru tidak pernah ji di tempatku, karena dekat ji bank BRI dari sini jadi orang-orang lebih pilih ke kantor cabang langsung.”⁴⁷

⁴⁶Masita Amd. Keg, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang tanggal 25 Juni 2025.

⁴⁷Kasma, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang ,25 Juni 2025.

Paparan diatas menjelaskan bahwa tidak pernah melayani pendaftaran nasabah baru. Faktor-faktor seperti kedekatan lokasi dengan kantor cabang BRI, posisi agen yang kurang strategis atau tersembunyi, serta tidak tersedianya fitur layanan registrasi menjadi alasan utama tidak dilakukannya pembukaan rekening di agen-agen tersebut seperti yang dikatakan Hasrianti, “Kalau mendaftarkan nasabah itu tidak ada di agenku, tidak ada layanan registrasi yang disediakan.”⁴⁸

Paparan diatas menjelaskan bahwa di agen tersebut tidak tersedia layanan untuk pendaftaran nasabah baru sama sekali.

Sementara itu Alisa menjelaskan,

“Kalau buka rekening baru belumpi ada yang daftar, cuma kami memang menyediakan layanan begitu.”⁴⁹

Paparan diatas menjelaskan bahwa meskipun agen menyediakan fasilitas untuk pembukaan rekening baru, belum ada nasabah yang memanfaatkan layanan tersebut hingga saat ini.

Ummu Kalsum Achmad juga menyampaikan,

“Kalau di tempatku untuk layanan registrasi saya arahkan ke BRILink utamanya yang lebih lengkap fasilitasnya karena saya masih cabang dan belumpiada izin dari toko yang utamanya untuk proses pembuatan rekening.”⁵⁰

Paparan diatas menjelaskan bahwa ia mengarahkan calon nasabah ke agen BRILink lain yang memiliki fasilitas lebih lengkap, karena dirinya masih merupakan cabang dari agen utama dan belum memperoleh izin dari pemilik toko tempat usahanya untuk menjalankan proses registrasi.

Di sisi lain, terdapat pandangan berbeda dari Hj. Nur Jannah yang menyampaikan,

⁴⁸Hasrianti, Agen BRILink, *wawancara* di Kecamatan soreang, 1 Juli 2025.

⁴⁹Alisa, Agen BRILink, *wawancara* di Kecamatan soreang, 25 Juni 2025.

⁵⁰Ummu Kalsum Achmad, Agen BRILink, *wawancara* di Kecamatan soreang, 26 Juni 2025.

“Tidak sulit ji je, lancar ji kalau mau buat rekening di agen, KTP ji saja syaratnya, langsung kita daftarmi pakai alatnya yang nakasihki pihak BRI.”⁵¹

Paparan diatas menjelaskan bahwa menurut agen, proses pembukaan rekening baru di agen BRILink dapat dilakukan dengan mudah dan lancar, hanya memerlukan KTP sebagai persyaratan utama serta perangkat dari BRI yang digunakan dalam proses pendaftaran.

Trixie Fellicia Lubis menambahkan,

“Kita dikasih aplikasi sama BRI, di situ kita bisa input KTP nasabah dan foto dirinya langsung lewat sistem. Untuk pengambilan kartu dan buku rekening, mereka langsung ke bank, tapi nomor rekening dibuat di agen, terus untuk kesulitannya itu biasanya mereka datang tapi dia nda bawa KTP itu apo syarat utamanya, jadi mesti bolak-balik nasabahnya.”⁵²

Paparan diatas menjelaskan bahwa agen memperoleh akses aplikasi dari BRI untuk melakukan proses registrasi dengan memindai KTP dan mengambil foto calon nasabah. Namun, proses ini kerap mengalami kendala teknis karena calon nasabah sering kali tidak membawa persyaratan yang dibutuhkan, seperti KTP, sehingga harus kembali di lain waktu.

Selain itu, Alrtiara menyatakan,

“Paling kalau buka rekening baru itu tidak adaji, yang sering itu nasabah yang lupa PIN, baru mau na ganti PIN-nya di sini.”⁵³

Paparan diatas menjelaskan bahwa agen tersebut lebih sering melayani nasabah yang ingin mengganti PIN karena lupa, baik untuk ATM maupun mobile banking, daripada melayani pembukaan rekening baru.

Sementara itu, hasil wawancara dengan beberapa nasabah BRILink di Kota Parepare juga menunjukkan persepsi yang serupa terkait layanan registrasi. Nur Alamsyah, seorang pelajar, mengatakan,

⁵¹Hj Nur Jannah, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 4 Juli 2025.

⁵²Trixie Fellicia Lubis, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 4 Juli 2025.

⁵³Alrtiara, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 26 Juni 2025.

“Tidak ada pi ATMku saya kak karena belum pernah peka buka rekening memang, baik itu di bank maupun agen BRILink kak.”⁵⁴

Paparan diatas menjelaskan bahwa informan belum memiliki rekening bank karena memang belum pernah membuka rekening sebelumnya, baik di kantor bank maupun melalui layanan agen BRILink.

Pernyataan serupa disampaikan oleh Wahyudi, Nasrum, Dhani Rizaldi, Dahlih, Nurhidayah Suaib, Fikram Marwahid, dan Agung Rusanda. Mereka menyatakan belum pernah mendaftar atau membuka rekening melalui agen BRILink, dan lebih memilih untuk melakukannya secara langsung di kantor cabang BRI. Alasannya bervariasi, mulai dari belum mengetahui prosesnya, merasa lebih aman mendaftar langsung di bank, hingga kebiasaan mengurus sendiri keperluan rekening secara langsung di kantor resmi bank. misalnya seperti yang disampaikan Wahyudi,

“Nda pernahka daftar di agen BRILink atau sejenisnyalah kak, jadi tidak ku tauki mudah atau tidak proses registrasinya seperti apa, apakah cepat atau tidak.”⁵⁵

Paparan diatas menjelaskan bahwa ia belum memiliki pengalaman dalam melakukan registrasi melalui agen dan belum mengetahui secara pasti bagaimana prosedur atau kemudahan layanan tersebut.

Dahlih menambahkan,

“Kalau saya belum pernahka daftar di agen BRILink, karena kemarin langsung ke bank ka dek karena lebih amansama yakin ka kurasa kalau mendaftar langsung ke kantor BRI.”⁵⁶

Paparan diatas menjelaskan bahwa ia lebih mempercayai proses registrasi di kantor cabang resmi dibandingkan dengan agen BRILink.

Muh. Akbar memberikan alasan berbeda,

⁵⁴Nur Alamsyah, Nasabah BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 19 Juni 2025.

⁵⁵Wahyudi, Nasabah BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 19 Juni 2025.

⁵⁶Dahlih, Nasabah BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 20 Juni 2025.

“Belum pernah daftar di agen BRILink atau agen lain, karena masih belum cukup umur toh kak untuk buat rekening atas namaku sendiri kak.”⁵⁷

Paparan diatas menjelaskan bahwa ia belum pernah menggunakan layanan registrasi karena terkendala oleh batasan usia yang belum memenuhi syarat minimum pembukaan rekening pribadi.

Sementara itu, Ummu Bisma Polra, S.Pd.I., M.Pd., menyatakan, “Transaksiji mungkin saya kalau di agen BRILink seperti bayar tagihan, *transfer*, atau ambil tunai, bukan untuk daftar rekening.”⁵⁸

Paparan diatas menjelaskan bahwa penggunaan layanan agen BRILink oleh informan ini lebih difokuskan pada transaksi keuangan rutin, seperti pembayaran, transfer, dan penarikan tunai, bukan untuk keperluan pembukaan rekening baru.

Dari pihak perbankan, Irmansyah selaku perwakilan Bank BRI menjelaskan,

“Bank menunjuk seorang petugas yang sudah expert dan memang sudah dibekali pendidikan tentang prosedur yang standar sesuai dengan ketentuan internal BRI dan regulasi perbankan.”⁵⁹

Paparan diatas menjelaskan bahwa pihak bank menugaskan petugas yang telah memiliki kompetensi dan pelatihan khusus terkait prosedur pembukaan rekening yang sesuai dengan ketentuan internal dan peraturan perbankan, yang bertugas untuk mengawasi serta memberikan edukasi kepada agen BRILink dalam menjalankan layanan tersebut.

⁵⁷ Muh. Akbar, Nasabah BRILink, *wawancara* di Kecamatan soreang, 19 Juni 2025.

⁵⁸ Ummubisma Polra. S.pd. I., M.pd, Nasabah BRILink, *wawancara* di Kecamatan soreang, 9 Juli 2025.

⁵⁹ Irmansyah, Pegawai Danantara, *wawancara* di Kecamatan soreang, 7 Juli 2025.

b. Informasi

Dalam kegiatan usaha Agen BRILink di Kota Parepare, layanan informasi saldo dan mutasi rekening menjadi bagian penting dalam memberikan kemudahan akses bagi nasabah.

Ibu Masita menyampaikan bahwa dalam proses pengecekan saldo, ia selalu meminta kartu rekening nasabah terlebih dahulu sebelum melakukan pengecekan melalui mesin EDC. Ia menyatakan,

“Kalau cek saldo kadang itu ku minta saja dulu kartu rekeningnya nasabah, toh baru ku kasih lihat saldo rekeningnya di alatnya mesin EDC BRILink.”⁶⁰

Paparan diatas menjelaskan bahwaagen menyampaikan prosedur pengecekan saldo dilakukan dengan meminta kartu rekening nasabah terlebih dahulu sebelum informasi saldo ditampilkan menggunakan mesin EDC.

Hal serupa juga disampaikan oleh Kasma. Ia menjelaskan bahwa meskipun prosedur pengecekan saldo telah diterapkan dengan cara meminta kartu ATM terlebih dahulu, kendala teknis seperti gangguan jaringan masih sering terjadi. Ia mengatakan,

“Biasanya itu saya minta saja kartu ATMnya nasabah baru ku cek di alat BRILink, kadang kalau meja’ jaringan toh atau terjadi gangguan koneksi internet itu tantangannya apa metta loding jadi prosesnya lama.”⁶¹

Paparan diatas menjelaskan bahwaagen menyatakanproses pengecekan saldo dilakukanmelalui mesin BRILink, namun terkadang mengalami keterlambatan akibat gangguan jaringan internet.

Zulfikar juga menyampaikan hal serupa terkait dengan tantangan teknis yang dihadapi dalam proses pengecekan saldo. Ia menyampaikan,

⁶⁰Masita Amd. Keg, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang tanggal 25 Juni 2025.

⁶¹Kasma, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang ,25 Juni 2025.

“Biasanya langsung ku cek ji dialat EDC BRILink, tantangannya kalau jelek jaringaninternet, jadi lambat proses transaksinya,baru kadang ada nasabah yang buru-buru jadi harus lagi dijelaskan baik-baik biar tidak salah paham i toh.”⁶²

Paparan diatas menjelaskan bahwa proses pengecekan saldo dilakukan melalui perangkat EDC, dan ketika terjadi gangguan jaringan, proses tersebut menjadi lambat, sehingga nasabah yang sedang terburu-buru perlu diberikan penjelasan lebih lanjut.

Rasma juga menyampaikan hal yang sama terkait prosedur pengecekan saldo. Ia menyampaikan,

“Kuminta dulu kartunya kak dari nasabah, baru ku cekkan mi di alat EDC BRILink, jaringan ji paling kendalanya kak kalau lambat prosesnya.”⁶³

Paparan diatas menjelaskan bahwa pengecekan saldo dilakukan dengan menggunakan kartu nasabah dan alat EDC, namun kadang terkendala jaringan.

Alisa menambahkan bahwa pengecekan saldo dilakukan sebelum transaksi. Ia menyampaikan,

“Sebelum transaksi dilakukan sama nasabah, saya selalu cek saldo rekening mereka untuk pastikan i toh dananya cukupji ga supaya tidak terjadi gagal transaksi, tantangannya paling di jaringan ji kadang suka loading-loading tidak langsung muncul saldonya.”⁶⁴

Paparan diatas menjelaskan bahwa pengecekan saldo dilakukan untuk mengetahui ketersediaan dana sebelum transaksi berlangsung, dengan tantangan utama berupa gangguan pada koneksi internet.

Ummu Kalsum Achmad menjelaskan prosedur yang dilakukan sebelum pengiriman dana. Ia menyampaikan,

“Sebelum melakukan transaksi saya selalu cek saldo dulu sebelum mengirim uang jadi saya bisa tau berapa saldo yang ada dalam

⁶²Zulfikar, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 25 Juni 2025.

⁶³Rasma, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 26 Juni 2025.

⁶⁴Alisa, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 25 Juni 2025.

rekening toh sebelum melakukan transaksi, biasaya hal yang dihadapi itu masalahnya biasa jaringan sering *error* tidak stabil.”⁶⁵

Paparan diatas menjelaskan bahwa pengecekan saldo dilakukan terlebih dahulu untuk mengetahui jumlah dana yang tersedia, dan kendala yang biasa dihadapi adalah gangguan jaringan.

Altriara juga menjelaskan tentang pengecekan riwayat transaksi. Ia menyampaikan,

“Riwayat transaksi biasanya itu na bawa’ ji ATMnya baru di cekkan ji saja pake mesin EDC baru kasih hasil mutasi begituji, ndd ji kendalanya kalau yang ini jarang bermasalah untuk riwayat transaksi.”⁶⁶

Paparan diatas menjelaskan bahwa pengecekan riwayat transaksi dilakukan dengan menggunakan kartu ATM nasabah melalui mesin EDC, dan layanan tersebut umumnya berjalan tanpa kendala.

Hasrianti menyampaikan penggunaan aplikasi untuk pengecekan saldo. Ia menyatakan,

“Kalau misalkan mereka nasabah mau cek saldo seperti biasa toh di pakekan aplikasi yang kami punya terus dikasih lihatki saja hasilnya, trus kalau misalkan tantangannya tidak adaji jarang ada kendala.”⁶⁷

Paparan diatas menjelaskan bahwa pengecekan saldo dilakukan menggunakan aplikasi, dan dalam pelaksanaannya tidak terdapat kendala yang berarti.

Trixie Fellicia Lubis menjelaskan mekanisme biaya dalam pengecekan saldo. Ia menyampaikan,

“Kalau untuk cek saldo untuk di BRILink menggunakan kartu ATM BRI itu kurang lebih sama seperti di ATM pada umumnya jadi ndd ji biaya atau apapun yang diberikan ke nasabah oleh kami, kecuali kalau nasabahnya pake ATM bank lain selain BRI itu dikenakan

⁶⁵Ummu Kalsum Achmad, Agen BRILink, *wawancara* di Kecamatan soreang, 26 Juni 2025.

⁶⁶Altriara, Agen BRILink, *wawancara* di Kecamatan soreang, 26 Juni 2025.

⁶⁷Hasrianti, Agen BRILink, *wawancara* di Kecamatan soreang, 1 Juli 2025.

biaya langsung dari BRInya yang terpotong otomatis jadi dipotong di mesin bukan agen yang ambilkeuntungannya.”⁶⁸

Paparan diatas menjelaskan bahwa menurut Trixie, pengecekan saldo menggunakan kartu ATM BRI tidak dikenakan biaya tambahan oleh agen, sedangkan penggunaan kartu ATM dari bank lain akan dikenakan biaya oleh sistem bank secara otomatis.

Hasil wawancara dengan sejumlah nasabah Agen BRILink di Kota Parepare menunjukkan bahwa layanan informasi saldo dan mutasi rekening diterima dengan sangat positif. Sebagian besar nasabah merasakan kemudahan, kecepatan, dan keamanan dalam mengakses layanan ini. Nur Alamsyah menyampaikan pengalamannya,

“Pengalaman saya cek saldo di BRILink itu sangat mudah dan cepat, tinggal kita kasih saja kartu ATM atau rekening ke agen mau cek saldo, setelah beberapa menit langsung bisa mi dilihat jumlah saldonya.”⁶⁹

Paparan nasabah menyatakan bahwa proses pengecekan saldo dilakukan dengan memberikan kartu kepada agen, dan informasi saldo dapat diperoleh dengan cepat.

Wahyudi juga menjelaskan bahwa proses cek saldo di BRILink sangat praktis dan mudah dilakukan. Ia menyampaikan,

“Cek saldo di BRILink itu praktis sekali ji menurutku. Tinggal kita kasih saja ATM ta’ ke agen, baru kita kasih masukmi PIN-nya di alat yang disediakan, terus agennya langsung proses. Sejauh ini masih aman tidak pernah bermasalah.”⁷⁰

Paparan diatas menjelaskan bahwa pengecekan saldo dilakukan dengan memberikan kartu ATM dan memasukkan PIN secara mandiri, dan sejauh ini menurut nasabah tidak ditemukan kendala dalam proses tersebut.

⁶⁸Trixie Fellicia Lubis, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 4 Juli 2025.

⁶⁹Nur Alamsyah, Nasabah BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 19 Juni 2025.

⁷⁰Wahyudi, Nasabah BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 19 Juni 2025.

Dhani Rizaldi menambahkan bahwa proses cek saldo di agen BRILink relatif cepat dan efisien karena tidak perlu mengantre seperti di bank. Ia menyatakan,

“Cek saldo di agen tidak perlu mi antri lama kayak di bank. Cukup bawa’ saja kartu ATM, agennya langsung cek. Saya merasa aman, karena agennya juga tidak pernah menanyakan PIN secara langsung.”⁷¹

Paparan diatas menjelaskan bahwa proses pengecekan saldo di agen BRILink dianggap lebih cepat dan aman karena tidak memerlukan waktu tunggu yang lama dan tetap menjaga kerahasiaan data pribadi.

Selain ketiga kutipan di atas, beberapa pernyataan lain dari nasabah seperti Nasrum, Muh. Akbar, Dahliah, dan Nurhidayah Suaib menyampaikan hal yang serupa, Nasrum menyampaikan bahwa,

“Cek saldo dan mutasi rekening itu gampang sekali. Tidak perlu mi ke bank. Aman ji juga kurasa karena tidak ada data pribadi yang diminta secara berlebihan, paling kartunyaji na minta oleh agen.”⁷²

Paparan diatas menjelaskan bahwa proses cek saldo maupun riwayat transaksi dianggap mudah dilakukan dan aman, karena tidak membutuhkan pengungkapan data pribadi secara langsung, cukup menyerahkan kartu ATM untuk diproses oleh agen.

Fikram Marwahid dan Ummu Bisma Polra juga menekankan kemudahan akses dan prosedur yang aman dalam layanan informasi rekening melalui BRILink. Fikram menyampaikan,

“Cek saldo atau mutasi rekening itu praktis sekali. Tidak perlu antre di bank. Aman juga karena agennya tidak pernah minta PIN, jadi kita sendiri ketik PIN-nya di alat EDC yang disediakan agen.”⁷³

⁷¹Dhani Rizaldi, Nasabah BRILink, *wawancara* di Kecamatan soreang, 19 Juni 2025.

⁷²Nasrum, Nasabah BRILink, *wawancara* di Kecamatan soreang, 19 Juni 2025.

⁷³Fikram Marwahid, Nasabah BRILink, *wawancara* di Kecamatan soreang, 20 Juni 2025.

Paparan diatas menjelaskan bahwa nasabah merasa nyaman menggunakan layanan BRILink karena dapat menghindari antrean di bank, dan PIN tetap dimasukkan sendiri oleh nasabah, bukan oleh agen, sehingga kerahasiaan tetap terjaga.

Dukungan terhadap layanan ini juga disampaikan oleh pihak Bank BRI. Irmansyah, perwakilan dari Bank BRI, menjelaskan bahwa pengecekan saldo dan mutasi rekening dapat dilakukan melalui mesin EDC (mini ATM) yang digunakan oleh agen BRILink. Ia menyampaikan,

“Di fitur EDC yang digunakan oleh agen BRILink, menu untuk mengecek saldo dan mutasi rek rekening agen, dan apabila ada kendala, agen diminta untuk datang ke kantor BRI terdekat untuk mencetak rek koran yang lebih lengkap.”⁷⁴

Paparan diatas menjelaskan bahwa fitur EDC memungkinkan agen untuk membantu nasabah dalam pengecekan saldo dan mutasi, namun jika terjadi gangguan atau nasabah memerlukan data yang lebih rinci, mereka tetap diarahkan untuk mengakses layanan di kantor cabang BRI.

c. *Transfer*

Kegiatan usaha *transfer* di agen BRILink adalah salah satu layanan perbankan yang memungkinkan masyarakat melakukan pengiriman uang secara *real-time* melalui agen yang menjadi perpanjangan tangan Bank BRI. Dalam kegiatan ini, agen BRILink membantu nasabah melakukan *transfer* dana baik ke sesama rekening BRI maupun ke rekening bank lain. Proses *transfer* dilakukan menggunakan perangkat *Electronic Data Capture* (EDC) Mini ATM BRI atau aplikasi BRILink mobile yang terhubung secara online

⁷⁴Irmansyah, Pegawai Danantara, wawancara di Kecamatan soreang, 7 Juli 2025.

dengan sistem bank. selanjutnya akan disajikan hasil wawancara dengan beberapa agen yang secara langsung terlibat dalam kegiatan usaha *transfer*.

Hasil wawancara dengan beberapa agen BRILink di Kota Parepare menunjukkan bahwa layanan *transfer* uang menjadi salah satu aktivitas utama yang dijalankan secara rutin oleh para agen. Ibu Masita, salah satu agen BRILink, menjelaskan prosedur yang ia terapkan dalam melayani *transfer* dana. Ia menyatakan,

“Kalau untuk *transfer* uang, kami selalu tanyakan dulu mau *transfer* ke bank apa, apakah sesama BRI atau ke bank lain, karena biayanya berbeda. *Transfer* ke sesama BRI biasanya sekitar 5 ribu, sedangkan ke bank lain lebih dari 10 ribu. Alhamdulillah, selama ini kami belum pernah menemukan bukti *transfer* palsu atau kesalahan input data di sini.”⁷⁵

Paparan diatas menjelaskan bahwa proses *transfer* diawali dengan konfirmasi jenis bank tujuan untuk menentukan besaran biaya administrasi yang berlaku. Selain itu, agen melakukan pengecekan terhadap keabsahan bukti *transfer* guna menghindari kesalahan atau potensi pemalsuan.

Hal serupa disampaikan oleh Kasma, agen BRILink lainnya, yang juga menerapkan langkah-langkah verifikasi berlapis. Ia menyampaikan,

“Proses *transfer* dilakukan seperti biasa, nasabah datang dan menyampaikan jumlah serta bank tujuan *transfer*. Setelah itu, saya minta nomor rekeningnya penerima, baru kemudian transaksi dikirim. Untuk bukti *transfer* palsu, saya selalu cek notifikasi di aplikasi BRILink *Mobile* atau EDC apakah sudah masuk atau belum sebelum nasabah pergi. Kalau ada kesalahan input data, saya selalu minta nasabah untuk mengecek ulang jumlah dan nama penerima sebelum transaksi dikirim. Pernah satu kali salah kirim, tapi untungnya hanya sebesar 50 ribu dan itu dikirim ke langgananku ji.”⁷⁶

Paparan diatas menjelaskan bahwa agen melaksanakan prosedur konfirmasi data yang ketat, mulai dari validasi informasi yang disampaikan

⁷⁵Masita Amd. Keg, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang tanggal 25 Juni 2025.

⁷⁶Kasma, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang ,25 Juni 2025.

nasabah hingga pengecekan ulang melalui sistem internal sebelum menyelesaikan transaksi.

Zulfikar, agen lain yang ditemui, menyatakan bahwa proses verifikasi ulang dilakukan secara konsisten pada setiap transaksi. Ia menjelaskan, “Pertama itu ku minta dulu noreknya, baru ku kasih pasti i, baru ku tanya mi berapa nominalnya yang mau *ditransfer*, setelah itu baru ku suruh lagi itu nasabah cek ulang i semua data sebelum transaksi kukirim. Kalau masalah seperti salah input mungkin tidak ji karena itu tadi selalu ku cek ulang.”⁷⁷

Dengan kata lain, agen memastikan bahwa data yang dimasukkan dalam sistem telah dikonfirmasi secara langsung bersama nasabah untuk mencegah kesalahan penginputan.

Kutipan dari beberapa agen lain, seperti Rasma, Alisa, Ummu Kalsum Achmad, Altriara, Hasrianti, Hj. Nur Jannah, dan Trixie Fellicia Lubis, memperkuat gambaran mengenai prosedur yang dilaksanakan. Para agen secara konsisten menyampaikan bahwa sebelum proses *transfer* dilaksanakan, mereka melakukan verifikasi ulang terhadap nomor rekening tujuan dan jumlah dana yang akan dikirim. Rasma menyampaikan,

“Untuk *transfer* uang, saya selalu pastikan nominal dan nomor tujuan sudah benar atau belum konfirmasi langsung ke nasabah sebelum diproses. Alhamdulillah, sampai saat ini saya belum pernah mengalami masalah salah input.”⁷⁸

Paparan diatas menjelaskan bahwa agen melakukan konfirmasi terhadap data-data transaksi secara langsung bersama nasabah sebagai bentuk pencegahan terhadap kesalahan teknis.

Langkah preventif juga dilakukan oleh beberapa agen dalam merespons risiko adanya bukti *transfer* palsu. Altriara menjelaskan,

⁷⁷Zulfikar, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 25 Juni 2025.

⁷⁸Rasma, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 26 Juni 2025.

“Untuk mencegah bukti *transfer* palsu, yang pertama kami lakukan adalah selalu mengecek saldo terlebih dahulu di sistem BRILink sebelum melakukan transaksi. Kami tidak memberikan uang sebelum saldo benar-benar masuk ke rekening penerima.”⁷⁹

Paparan diatas menjelaskan bahwa agen memastikan bahwa dana telah benar-benar diterima atau tercatat dalam sistem sebelum menyelesaikan transaksi atau menyerahkan bukti kepada nasabah.

Beberapa agen juga menyebutkan bahwa transaksi *transfer* dilakukan menggunakan rekening milik agen sendiri atau kartu yang telah disediakan khusus. Dalam proses tersebut, agen tetap meminta nasabah menyetor dana terlebih dahulu dan memastikan keakuratan data sebelum transaksi dilakukan. Misalnya, seperti yang disampaikan Hasrianti,

“Sebelum mengirim, kami selalu menunjukkan kembali nomor rekening dan nama nasabah penerima di layar atau bukti *transfer* untuk memastikan kecocokan dan menghindari kesalahan.”⁸⁰

Paparan diatas menjelaskan bahwa agen melakukan pemeriksaan ulang bersama nasabah terhadap informasi penting sebelum menyelesaikan pengiriman dana.

Trixie Fellicia Lubis menjelaskan prosedur *transfer* dengan langkah-langkah yang lebih sistematis. Ia menyampaikan,

“Untuk membantu nasabah *transfer* uang, pertama kami terima uangnya, kemudian dilakukan *double* cek baik oleh pihak BRILink maupun nasabah. Setelah pihak BRILink menghitung, kami pastikan kembali ke nasabah apakah nominalnya sudah benar atau belum. Untuk menghindari bukti *transfer* palsu, struk langsung keluar dari mesin EDC dan selalu terdapat logo BRI. Sedangkan untuk mencegah salah input data, sebelum proses *transfer* dilakukan, kami selalu melakukan *double* cek ulang dengan menyebutkan ulang nama penerima dan nominalnya kepada nasabah.”⁸¹

⁷⁹ Alrtiara, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 26 Juni 2025.

⁸⁰ Hasrianti, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 1 Juli 2025.

⁸¹ Trixie Fellicia Lubis, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 4 Juli 2025.

Paparan diatas menjelaskan bahwa agen menerapkan tahapan verifikasi yang mencakup konfirmasi nominal, keaslian struk transaksi, serta keakuratan identitas penerima sebagai bentuk kehati-hatian dalam pelaksanaan transaksi *transfer*.

Hasil wawancara dengan beberapa nasabah Agen BRILink di Kota Parepare mengungkapkan bahwa layanan *transfer* uang melalui agen BRILink dinilai mudah, cepat, dan aman oleh masyarakat. Nasabah Nur Alamsyah menyampaikan,

“Menurut saya, proses *transfer* uang menggunakan BRILink itu mudah dan aman, tapi kadang ada kendala pada jaringan internet dari agennya jadi harus menunggu sampai transaksi berhasil.”⁸²

Paparan diatas menjelaskan bahwa informan merasa bahwa prosedur *transfer* melalui BRILink secara umum efisien dan aman, meskipun sesekali mengalami kendala teknis berupa gangguan koneksi jaringan.

Wahyudi juga berbagi pengalamannya terkait layanan tersebut. Ia menyatakan,

“*Transfer* uang di BRILink itu cepat dan gampang. Pernah satu kali, uang yang saya *transfer* belum masuk ke rekening tujuan meskipun sudah lewat beberapa menit. Saya langsung kembali ke agen, dan mereka membantu mengecek lagi. Ternyata memang ada gangguan sistem dari pusat BRI,tapi tetapi masuk setelah beberapa lama.”⁸³

Pernyataan ini mengilustrasikan bahwa ketika terjadi keterlambatan dalam proses *transfer*, nasabah dapat memperoleh bantuan langsung dari agen untuk melakukan pengecekan ulang, yang kemudian direspons sesuai dengan prosedur yang ada.

Sejalan dengan itu, Dhani Rizaldi menjelaskan pengalamannya,

“Saya sering *transfer* uang lewat BRILink, terutama ke keluarga di kampung. Prosesnya cepat dan mudah, tinggal kasih nomor rekening

⁸²Nur Alamsyah, Nasabah BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 19 Juni 2025.

⁸³Wahyudi, Nasabah BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 19 Juni 2025.

yang mau dikirimkan dan kasih uangnya. Pernah satu kali, uangnya lambat masuk, tapi setelah saya konfirmasi ke agen, ternyata memang ada gangguan jaringan internet atau sistem di sana. Setelah beberapa menit baru masuk ke rekening kakakku.”⁸⁴

Paparan diatas menjelaskan bahwa informan merasakan manfaat dari kemudahan proses *transfer*, namun juga pernah mengalami keterlambatan yang dikonfirmasi oleh agen sebagai akibat dari gangguan teknis pada sistem.

Nasrum menyoroti aspek keamanan dalam transaksi. Ia menyampaikan,

“Proses *transfer* uang di BRILink selama ini lancar dan aman. Pernah ada satu kasus saya salah memberikan nomor rekening, tapi untungnya agen langsung cek ulang data penerima sebelum transaksi diproses. Hampir rugi besar kalau tidak na konfirmasi ulang dulu itu agen.”⁸⁵

Paparan diatas menjelaskan bahwa verifikasi ulang oleh agen sebelum transaksi dilakukan telah membantu mencegah potensi kesalahan yang merugikan.

Muh. Akbar juga menyampaikan pentingnya konfirmasi ulang dalam proses transaksi. Ia berkata,

“*Transfer* uang selalu lancar. Pernah dulu, saya salah menyebut jumlah dana yang mau dikirim, tapi agennya langsung konfirmasi ulang dan akhirnya bisa diperbaiki sebelum terkirim.”⁸⁶

Dengan demikian, konfirmasi ulang oleh agen menjadi bagian dari prosedur penting dalam meminimalkan kesalahan input oleh nasabah.

Fikram Marwahid menambahkan pengalamannya,

“*Transfer* uang di BRILink sangat mudah dan aman. Pernah ada kasus saya salah sebut nama penerima, tapi agennya langsung konfirmasi ulang nama penerima Jadi bisa diperbaiki sebelum proses *transfer* toh.”⁸⁷

⁸⁴Dhani Rizaldi, Nasabah BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 19 Juni 2025.

⁸⁵Nasrum, Nasabah BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 19 Juni 2025.

⁸⁶Muh. Akbar, Nasabah BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 19 Juni 2025.

⁸⁷Fikram Marwahid, Nasabah BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 20 Juni 2025.

Paparan diatas menjelaskan bahwa agen melibatkan nasabah secara aktif dalam proses verifikasi data untuk memastikan keakuratan sebelum transaksi dikirim.

Agung Rusanda mengungkapkan kejadian terkait kesalahan input nominal oleh agen. Ia menyampaikan,

“Proses *transfer* uang di BRILink sangat mudah dan aman. Namun, pernah terjadi kejadian di mana agen salah input nominal sehingga jumlah yang terkirim ke rekening tujuan lebih kecil dari yang saya kirikan. Untungnya penerima langsung memberi tahu dan saya konfirmasi ke agen. Agen langsung mengakui kesalahannya dan bersedia mengganti selisihnya. Jadi memang harus dicek betul.”⁸⁸

Paparan diatas menjelaskan bahwa kesalahan teknis dari pihak agen dapat terjadi, namun disikapi secara bertanggung jawab dan diselesaikan melalui klarifikasi dengan penerima maupun agen.

Ummu Bisma Polra, S.Pd.I., M.Pd., juga menyampaikan pengalaman yang serupa,

“*Transfer* uang via BRILink itu mudah dan aman. Namun, pernah satu kali agen salah input nominal *transfer* sehingga jumlah yang terkirim ke rekening tujuan lebih kecil dari yang saya kirikan. Untungnya saya langsung sadar dan komplain, kemudian agen mengecek ulang dan segera menambahkan kekurangan nominal tersebut.”⁸⁹

Paparan diatas menjelaskan bahwa dalam situasi kesalahan input yang terjadi, agen tetap melakukan penyesuaian untuk memastikan kesesuaian jumlah dana yang dikirim dengan yang dibayarkan nasabah.

Terkait hal tersebut, pihak Bank BRI juga memiliki pedoman teknis yang menekankan pentingnya ketelitian dalam proses *transfer*. Irmansyah, perwakilan Bank BRI, menyatakan,

⁸⁸ Agung Rusanda, Nasabah BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 20 Juni 2025.

⁸⁹ Ummubisma Polra. S.pd. I., M.pd, Nasabah BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 9 Juli 2025.

“Agen diminta untuk bertransaksi yang aman dengan mencocokkan norek dan nama penerima beserta jumlah uang yang akan ditransaksikan. Apabila sudah yakin semua data sesuai, barulah dieksekusi transaksinya.”⁹⁰

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank BRI mengharuskan agen untuk melakukan verifikasi data secara menyeluruh sebelum menjalankan transaksi, guna menjamin akurasi dan keamanan proses *transfer* melalui BRILink.



Gambar 4.2 Pelayanan Kegiatan Usaha *Transfer*

Gambar 4.2 diatas menunjukkan seorang nasabah yang sementara dalam proses pelayanan kegiatan usaha *transfer* di Agen BRILink Kota Parepare.

d. Pembayaran

Kegiatan usaha pembayaran di agen BRILink adalah layanan yang memungkinkan masyarakat melakukan berbagai jenis pembayaran tagihan dan cicilan secara praktis dan cepat menggunakan perangkat Mini ATM (EDC) milik BRI. Melalui menu pembayaran di aplikasi atau mesin EDC

⁹⁰Imansyah, Pegawai Danantara, wawancara di Kecamatan soreang, 7 Juli 2025.

BRILink, agen dapat memproses transaksi pembayaran berbagai kebutuhan keuangan nasabah secara real time online.

Hasil wawancara dengan beberapa agen BRILink di Kota Parepare menunjukkan bahwa layanan pembayaran tagihan menjadi salah satu kegiatan usaha yang rutin dilakukan dan sangat membantu masyarakat. Ibu Masita menjelaskan proses yang dilakukan ketika nasabah datang untuk melakukan pembayaran tagihan. Ia menyampaikan,

“Seperti yang tadi saya katakan, kalau misalkan nasabah sudah datang ke tempat saya, kita tanyakan mau apa, kalau dia mau bayar listrik, kita tanyakan mana nomor anutan ID pelanggan listrik, langsung dilakukan transaksi pakai mesin EDC atau aplikasi BRILink], baru setelah muncul itu jumlahnya, baru kita tanya sekian kita bayar. Kalau misalnya dia tidak membawa uang sejumlah itu, maka kami tidak jadi transaksi. Tapi kalau misalkan dia bilang iya anutan meka, makanya kami cetak struk pembayarannya langsung.”⁹¹

Paparan diatas menjelaskan bahwa setiap proses pembayaran diawali dengan konfirmasi jenis layanan dan nomor tagihan dari nasabah. Agen kemudian memproses transaksi dan mencetak bukti pembayaran hanya jika dana dari nasabah sesuai dengan jumlah tagihan.

Kasma, agen lainnya, juga menyampaikan pentingnya prosedur verifikasi sebelum pembayaran dilakukan. Ia mengatakan,

“Sama aja sama sebelumnya, ku tanya i toh nasabah mau bayar apa, kalau bilang tagihan listrik, kita minta nomor tagihannya ID pelanggan, baru kita cek di aplikasi BRILink. Jadi ku tanya mi lagi bilang sekian kita bayar, baru ku hitung ulang lagi uangnya, sama ku kasih lihat itu tagihannya toh di layar atau struk supaya nyalatki juga nasabah.”⁹²

⁹¹ Masita Amd. Keg, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang tanggal 25 Juni 2025.

⁹² Kasma, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang ,25 Juni 2025.

Paparan diatas menjelaskan bahwa agen selalu melakukan pengecekan dan konfirmasi data secara transparan kepada nasabah sebelum menerima pembayaran.

Zulfikar juga menggambarkan tahapan proses yang serupa. Ia menyampaikan,

“Sering juga ini kalau bayar tagihan, ya paling ku minta nomor tagihan dari nasabah, baru saya sebutkan ulang nomornya untuk konfirmasi, baru kulihatkan mi jumlahnya di layar mesin atau aplikasi, baru ku mintami uangnya.”⁹³

Paparan diatas menjelaskan bahwa agen melibatkan nasabah dalam proses verifikasi data tagihan dan nominal pembayaran guna menghindari kesalahan transaksi.

Beberapa agen BRILink lainnya, seperti Rasma, Alisa, Ummu Kalsum Achmad, Altriara, Hasrianti, Hj. Nur Jannah, dan Trixie Fellicia Lubis, juga menyampaikan prosedur yang serupa dalam menangani transaksi pembayaran. Rasma menyatakan,

“Ku tanyaki dulu kak bilang tagihan apa kita mau bayar, misalnya ctagihan listrik, ya nomor tagihan listriknya ku minta dari nasabah, baru kukonfirmasi ulang lagi ke nasabah jumlah tagihannya yang muncul di sistem supaya tidak ada salah paham toh kak, baru ku pastikan juga uang yang ku terimasudah sesuai.”⁹⁴

Paparan diatas menjelaskan bahwa agen memastikan seluruh data tagihan diverifikasi dan dikonfirmasi ulang kepada nasabah sebelum menerima pembayaran.

Alisa menyampaikan,

“Kalau saya selalu cek ulang semua nomor kontrak sama nomor transaksi pembayaran tagihannya toh. Pokoknya semuanya ku cek satu-satu untuk kasih pasti namanya sudah benar atau tidak di sistem supaya tidak terjadi salah input data toh.”⁹⁵

⁹³ Zulfikar, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 25 Juni 2025.

⁹⁴ Rasma, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 26 Juni 2025.

⁹⁵ Alisa, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 25 Juni 2025.

Dalam kutipan ini, agen menjelaskan pentingnya ketelitian dalam mencocokkan data identitas pelanggan dengan sistem.

Kutipan serupa juga disampaikan oleh Ummu Kalsum Achmad, “Mengecek kembali semua nomor kontraknya dari nomor transaksinya, listriknya nomor semuanya, di cek satu kali di alat pembayaran supaya memastikan namanya sudah benar jadi tidak terjadi kesalahan input dari kami.”⁹⁶

Paparan diatas menjelaskan bahwa agen melakukan pemeriksaan menyeluruh terhadap semua data pelanggan sebelum menyelesaikan transaksi pembayaran.

Altriara menyampaikan pentingnya pencocokan identitas nasabah berdasarkan data sistem. Ia menyatakan,

“Kalau yang itu jelasji karena terbaca ji namanya e di layar mesin EDCbaru ada beberapa ID itu yang tinggal dikasih masuk ke sana, nanti kita tanya i nasabah, bilang sesuai ji ga namanya dengan nama yang punya tagihan.”⁹⁷

Paparan diatas menjelaskan bahwa agen memastikan kesesuaian identitas pelanggan melalui sistem sebelum menyelesaikan proses pembayaran.

Hasrianti menjelaskan proses yang sistematis dalam pembayaran tagihan. Ia menyampaikan,

“Seperti juga halnya *transfer*, kalau misalnya tagihan pembayaran, disuruh dulu sebut i nomornya toh nomor tagihan, terus kita sebut ulangkan i nomor tagihannya untuk konfirmasi, baru nanti disebutkan juga namanya pemilik tagihan terus disebutkan nominalnya, dan sebelum di *transfer*, disuruh dulu setor uangnya ke agen, jadi kalau misalnya pasmi uangnya, baru dikirim.”⁹⁸

Agen menjelaskan bahwa proses pembayaran dilakukan dengan verifikasi berlapis, mulai dari nomor tagihan, nama pelanggan, hingga nominal yang harus dibayarkan.

⁹⁶Ummu Kalsum Achmad, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 26 Juni 2025.

⁹⁷Altriara, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 26 Juni 2025.

⁹⁸Hasrianti, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 1 Juli 2025.

Hj. Nur Jannah juga menyampaikan,

“Seperti biasa ku tanyaki dulu bilang mauki apa, kalau bilang mi mauka bayar listrik baru diminta nomor anunya toh, baru dicek berapa tagihannya. Sama kalau kulayani saya orang itu, pasti kuhitung ulang itu uang supaya aman i toh untuk memastikan tidak ada kesalahan, begitu ji prosesnya.”⁹⁹

Paparan diatas menjelaskan bahwa kebiasaan agen dalam memastikan keakuratan pembayaran sebelum transaksi dikirim melalui sistem.

Terakhir Trixie Fellicia Lubis, menjelaskan pentingnya literasi bagi agen BRILink terhadap berbagai jenis pembayaran. Ia menyatakan,

“Untuk tagihan, beberapa tagihan itu berbeda cara pembayarannya, jadi tergantung lagi dari BRILinknya itu jenis transaksi dan kebijakan sistem. Harus banyak-banyak literasi juga bagi agen bagaimana cara pembayaran transaksinya, seperti kayak listrik, air, pulsa, dan cicilan itu semua masing-masing beda. Untuk transaksi berjalan lancar, perbanyak literasi untuk BRILinknya agar agen bisa menangani semua jenis pembayaran dengan benar.”¹⁰⁰

Selanjutnya, hasil wawancara dengan beberapa nasabah Agen BRILink terkait layanan pembayaran menunjukkan pengalaman positif. Nur Alamsyah menyatakan,

“Ya sejauh ini lancar-lancarji, karena saya sering na suruh orang tuaku pergi bayar listrik di agen BRILink terdekat dan belum pernah ada kendala.”¹⁰¹

Paparan diatas menjelaskan bahwa nasabah mempercayakan pembayaran tagihan listrik kepada anggota keluarganya, dan tidak pernah mengalami kendala dalam menggunakan layanan BRILink.

Wahyudi juga mengungkapkan hal serupa terkait keamanan dan kelancaran layanan pembayaran di BRILink. Ia menyampaikan,

“Sering jika bayar tagihan barang di agen BRILink. Sejauh ini masih aman ji digunakan, belum ada kendala yang saya alami. Prosesnya cepat, dan struknya langsung keluar. Jadi aman barang lagi.”¹⁰²

⁹⁹Hj Nur Jannah, Agen BRILink, *wawancara* di Kecamatan soreang, 4 Juli 2025.

¹⁰⁰Trixie Fellicia Lubis, Agen BRILink, *wawancara* di Kecamatan soreang, 4 Juli 2025.

¹⁰¹Nur Alamsyah, Nasabah BRILink, *wawancara* di Kecamatan soreang, 19 Juni 2025.

¹⁰²Wahyudi, Nasabah BRILink, *wawancara* di Kecamatan soreang, 19 Juni 2025.

Paparan diatas menjelaskan bahwa nasabah merasa terbantu dengan kecepatan transaksi dan ketersediaan bukti pembayaran yang dicetak secara langsung dari perangkat agen.

Dhani Rizaldi menambahkan pengalamannya menggunakan layanan pembelian pulsa dan token listrik. Ia mengatakan,

“Sering ka beli pulsa atau token listrik di BRILink untuk kebutuhan pribadi toh. Sejauh ini tidak pernah ada masalah dalam proses transaksi. Cepat dan praktis ji karena tidak perlu antri atau ke tempat yang jauh.”¹⁰³

Paparan diatas menjelaskan bahwa nasabah merasakan manfaat dari layanan BRILink yang efisien dan mudah diakses untuk memenuhi kebutuhan dasar sehari-hari.

Beberapa nasabah lain juga memberikan pendapat yang sejalan. Nasrum menyampaikan,

“Bayar tagihan listrik atau beli pulsa itu cepat sekali di agen BRILink. Tidak pernah ada kendala selama menggunakan layanan tersebut.”¹⁰⁴

Paparan diatas menggambarkan persepsi positif terhadap kecepatan layanan.

Muh akbar menyampaikan,

“Bayar tagihan di BRILink sangat mudah dan cepat dengan proses yang tidak memakan waktu lama. Tidak pernah ada kendala juga dalam pembayaran tagihan.”¹⁰⁵

Paparan diatas menjelaskan bahwa proses transaksi di BRILink dianggap sederhana dan tidak menyulitkan pengguna.

Selain itu, Dahlih menyampaikan,

“Kalau saya sering beli pulsa atau bayar tagihan di sini agen BRILink dekat rumah. Lancar-lancar ji transaksinya, tidak pernah ada kendala yang merugikan.”¹⁰⁶

¹⁰³Dhani Rizaldi, Nasabah BRILink, *wawancara* di Kecamatan soreang, 19 Juni 2025.

¹⁰⁴Nasrum, Nasabah BRILink, *wawancara* di Kecamatan soreang, 19 Juni 2025.

¹⁰⁵Muh. Akbar, Nasabah BRILink, *wawancara* di Kecamatan soreang, 19 Juni 2025.

Paparan diatas menjelaskan bahwaini mengacu pada keberlangsungan layanan yang berjalan stabil dan memuaskan.

Pengalaman Nurhidayah Suaib disampaikan melalui pernyataan,
 “Seringka na suruh orang drumah bayar tagihan di agen BRILink karena lebih praktis. Selalu lancar dan tidak ada kendala”¹⁰⁷

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan BRILink digunakan sebagai alternatif praktis oleh seluruh anggota keluarga dalam melakukan pembayaran.

Fikram Marwahid menyebutkan,
 “Sering bayar cicilan motor atau tagihan internet di BRILink terdekat. Lancar-lancar ji, tidak pernah ada masalah selama proses transaksi.”¹⁰⁸

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan pembayaran melalui agen BRILink tidak terbatas pada tagihan rumah tangga, tetapi juga meliputi pembiayaan lain seperti cicilan kendaraan.

Sementara itu, Agung Rusanda menyampaikan,
 “Sering beli pulsa melalui agen BRILink. Cepat dan tidak ada masalah dalam prosesnya.”¹⁰⁹

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan pembelian produk digital melalui BRILink berjalan dengan lancar dan tanpa hambatan berarti.

Meski sebagian besar nasabah mengaku tidak mengalami kendala, terdapat pula pernyataan yang memberikan catatan kecil, seperti menurut Ummu bisma Polra,

“Bayar token listrik dan beli pulsa selalu lancar tanpa hambatan. Tapi biasa jagan gangguan sistemnya seperti koneksi lambat atau server down pernah terjadi.”¹¹⁰

¹⁰⁶Dahliah, Nasabah BRILink, *wawancara* di Kecamatan soreang, 20 Juni 2025.

¹⁰⁷Nurhidayah Suaib, Nasabah BRILink, *wawancara* di Kecamatan soreang, 20 Juni 2025.

¹⁰⁸Fikram Marwahid, Nasabah BRILink, *wawancara* di Kecamatan soreang, 20 Juni 2025.

¹⁰⁹Agung Rusanda, Nasabah BRILink, *wawancara* di Kecamatan soreang, 20 Juni 2025.

¹¹⁰Ummubisma Polra. S.pd. I.,M.pd, Nasabah BRILink, *wawancara* di Kecamatan soreang, 9

Paparan diatas menjelaskan bahwa gangguan teknis sesekali terjadi, namun tidak secara signifikan mengganggu keseluruhan transaksi.

Selanjutnya, pihak Bank BRI juga menekankan pentingnya peningkatan kualitas layanan melalui edukasi langsung kepada agen.

Irmansyah, perwakilan dari Bank BRI, menyampaikan,

“Ada petugas agen BRILink yang selalu berkunjung secara berkala ke masing-masing lokasi agen untuk terus memberikan edukasi terkait prosedur transaksi dan standar pelayanan kepada agen.”¹¹¹

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank BRI secara aktif melakukan pembinaan rutin kepada para agen guna memastikan bahwa proses layanan pembayaran tetap berjalan dengan akurat dan sesuai prosedur. Pembinaan ini mencakup edukasi teknis maupun peningkatan kualitas layanan kepada nasabah.

e. Tunai

Kegiatan usaha di agen BRILink tunai merupakan layanan perbankan yang difasilitasi oleh agen individu atau badan usaha yang bermitra dengan Bank BRI, menggunakan perangkat *Electronic Data Capture* (EDC) atau aplikasi *BRILink mobile*, dengan tujuan memperluas akses layanan perbankan terutama di wilayah yang minim akses ke kantor cabang atau ATM. Jenis transaksi tunai yang dapat dilakukan meliputi tarik tunai, di mana nasabah bisa menarik uang dari rekening tabungannya menggunakan kartu ATM, serta setor tunai yang mencakup setoran simpanan dan setoran pinjaman ke rekening nasabah. Berikut ini akan disajikan hasil wawancara dengan beberapa Agen BRILink di Kota Parepare yang secara langsung terlibat

¹¹¹Irmansyah, Pegawai Danantara, wawancara di Kecamatan soreang, 7 Juli 2025.

dalam kegiatan usaha tunai. Dalam pelaksanaan transaksi tunai, agen BRILink menerapkan langkah-langkah yang dilakukan secara cermat dan langsung. Masita menjelaskan,

“Kami juga menanyakan dulu kenapa nasabah datang, langsung dia bilang mau tarik tunai berapa jumlah nominal uang yang mau na tarik jadi sebelumnya itu kami dulu cek saldo rekening nasabah apakah saldonya disitu cukup untuk kami tarik tunai karena kami nanti akan memberikan sejumlah uang feenya nanti, kalau setor uang juga demikian, kalau untuk menghindari risiko uang palsu paling kami juga melihat dulu jumlah uangnya secara keseluruhan sebelum transaksi, disini kami tidak pakai alat deteksi uang, kami cuma menerawang saja atau meraba saja uang apakah itu uang palsu atau tidak, kalau kesalahan jumlah yang kami ini nda pernah ji alhamdulillah karena kami itu melakukan pembayaran didepannya nasabah jadi kami hitung didepannya nasabah untuk memastikan tidak ada selisih.”¹¹²

Masita menjelaskan bahwa proses transaksi tunai diawali dengan menanyakan maksud kedatangan nasabah dan nominal yang ingin ditarik. Sebelum menyerahkan uang, ia memeriksa saldo nasabah terlebih dahulu. Ia juga menyebut bahwa pengecekan uang dilakukan secara manual tanpa alat bantu, dengan cara meraba atau mengamati secara visual. Selain itu, penghitungan uang dilakukan langsung di hadapan nasabah guna menghindari kesalahan jumlah.

Kasma juga menyampaikan praktik serupa,

“Biasanya kalau tarik tunai itu, selalu ku hitung ulang itu uang didepannya nasabah toh, begitu ji juga kalau setor, kadang ku cek baik-baik dulu uang yang dibawa nasabah jangan sampai ada robek toh atau palsu yang bisa kasih rugi agen.”¹¹³

Kasma menyampaikan bahwa uang yang digunakan untuk transaksi selalu dihitung ulang di hadapan nasabah dan diperiksa kondisi fisiknya untuk memastikan tidak dalam keadaan rusak atau tidak asli.

¹¹²Masita Amd. Keg, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang tanggal 25 Juni 2025.

¹¹³Kasma, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang ,25 Juni 2025.

Hal yang sama disampaikan oleh Zulfikar,

“Untuk yang tarik tunai itu kulihatki dulu saldonya itu orang cukup jiga atau tidak, jadi ku hitung didepannya i itu uang. Kalau setor tunai, ku hitungki dulu uang yang disetor oleh nasabah sekalian periksa juga toh ada gamma uang robek atau uang palsu. Alhamdulillah belumpi ada kudapat masalah-masalah begitu seperti uang palsu atau salah hitung.”¹¹⁴

Zulfikar menjelaskan bahwa setiap transaksi tunai dilakukan dengan terlebih dahulu memeriksa saldo nasabah. Uang yang digunakan untuk transaksi dihitung dan diperiksa secara langsung, dan ia menyampaikan bahwa belum pernah mengalami kendala seperti uang palsu atau kesalahan nominal.

Beberapa agen lain juga menyampaikan pengalaman yang serupa.

Rasma menyatakan,

“Untuk tarik tunai sama setor tunai, selalu ku hitung dua kali uangnya didepan nasabah sebelum transaksi dikonfirmasi sekalian ku cek juga itu uang jangan sampai ada uang robek atau palsu yang dapat menimbulkan kerugian toh, tapi sejauh ini belum ada masalah.”¹¹⁵

Paparan diatas menjelaskan bahwa agen tersebut selalu melakukan penghitungan ganda terhadap uang tunai di hadapan nasabah dan memeriksa fisik uang untuk menghindari kondisi yang tidak layak, meskipun selama ini belum pernah mengalami masalah.

Beberapa agen lainnya juga menyatakan belum pernah menerima uang palsu. Alisa menyatakan,

“Selama ini belum ada masalah uang palsu yang ku terima, mungkin karena nominal transaksiku masih kecil rata-rata di bawah Rp5 juta.”¹¹⁶

¹¹⁴Zulfikar, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 25 Juni 2025.

¹¹⁵Rasma, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 26 Juni 2025.

¹¹⁶Alisa, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 25 Juni 2025.

Paparan diatas menjelaskan bahwa agen ini belum pernah menemukan uang palsu selama menjalankan layanan, kemungkinan karena transaksi yang dilayani bernilai kecil.

Ummu Kalsum Achmad menambahkan,

“Selama ini belum ada risikonya, maksudnya tidak uang palsu yang saya terima, karena saya masih belum melayani nominal banyak, jadi masih bisa saya kendalikan jumlah dan kondisi uang tidak salah hitung karena kalau jumlahnya yang 10 juta ke atas ya mungkin bisa jadi lebih rentan, karena dia kan jumlahnya banyak, kayak saya masih 10 jutaan ke bawah.”¹¹⁷

Paparan diatas menjelaskan bahwa agen belum mengalami kendala terkait uang palsu atau salah hitung karena nominal transaksi masih dalam kisaran yang mudah dikelola secara langsung.

Terkait dengan kewaspadaan terhadap keaslian uang, Alrtiara menyampaikan,

“Eh yang pertama itu e tarik tunai itu kita ambil dulu informasi dari nasabah, kita cek saldo dulu, baru yang kedua itu yang masalah uang palsu pasti diperhatikan kalau bilang kayak ada kejanggalan dari tampilan uang, misalnya kayak e na lokkong-lokkong i uangnya, kalau bilang masalah jumlah itu biasanya itu kita hubungi dulunasabahnya bagaimana kesepakatan mau ga na ganti atau bagaimana begitu ji.”¹¹⁸

Paparan diatas menjelaskan bahwa proses transaksi dilakukan setelah mendapatkan konfirmasi saldo dan memeriksa uang tunai, terutama bila ditemukan ciri-ciri yang tidak biasa. Jika terdapat perbedaan jumlah, agen akan mengomunikasikannya kepada nasabah untuk menyepakati tindak lanjut.

Dalam proses setor tunai, Hasrianti menyampaikan:

“Seperti itu yang kalau misalnya setor tunai toh, dicek i dulu uangnya semuanya mulai dari kayak robeknya ga, terus keasliannya uangnya

¹¹⁷Ummu Kalsum Achmad, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 26 Juni 2025.

¹¹⁸Alrtiara, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 26 Juni 2025.

diperiksa dengan cara manual atau alat, terus jumlahnya juga berapa, begitu ji.”¹¹⁹

Paparan diatas menjelaskan bahwa sebelum menerima setor tunai, agen memeriksa seluruh aspek fisik uang, termasuk apakah uang tersebut dalam kondisi utuh, asli, dan sesuai jumlahnya.

Beberapa agen juga menggunakan alat bantu dalam pemeriksaan uang tunai, sepeti yang disampaikan Hj Nur Jannah,

“Caranya itu kita ambil dulu uangnya nasabah, hitung baik-baik, terus kita cek pakai deteksi uang dengan alat seperti sinar UV, setelah itu yah aman mi begitu, kan biasa juga ada di grup bilang ma setor tunai orang toh tidak na ambil uangnya langsung na krim saja *transfer* melalui pihak ketiga jadi lari itu orang tidak bisa dilacak, makanya itu tarik dan setor tunai itu kalau maunya aman toh diambil dulu uang secara langsung untuk menghindari risiko yang mungkin terjadi toh.”¹²⁰

Paparan diatas menjelaskan bahwa penghitungan dan pemeriksaan keaslian uang dilakukan menggunakan alat bantu seperti *detektor UV*. Ia juga menyarankan agar uang diserahkan langsung untuk menghindari kejadian di mana nasabah tidak menyerahkan uang secara fisik namun tetap meminta transaksi diproses.

Terakhir, Trixie Fellicia Lubis menjelaskan prosedur penghitungan uang yang lebih rinci,

“Untuk layani tarik sama setor tunai itu nominalnya sebelum dilakukan, hitung uang dipastikan dulu ke nasabahnya dia mau *transfer* atau setoran berapa, terus uangnya dihitung ulang, biasanya pakaimesin penghitung uang mesinnya juga itu ada sinar UV-nya untuk deteksi uang palsu, walaupun mungkin mesinnya bermasalah jadinya itu dihitung manual, tapi hitung manualnya harus dilihat langsung sama nasabahnya biar tidak terjadi kesalahpahaman toh kalau ada memang kurang nanti uangnya.”¹²¹

¹¹⁹Hasrianti, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 1 Juli 2025.

¹²⁰Hj Nur Jannah, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 4 Juli 2025.

¹²¹Trixie Fellicia Lubis, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 4 Juli 2025.

Paparan diatas menjelaskan bahwa sebelum transaksi dilakukan, ia memastikan jumlah nominal kepada nasabah dan menghitung uang dengan mesin yang dilengkapi alat deteksi. Apabila mesin tidak dapat digunakan, penghitungan dilakukan secara manual dan disaksikan langsung oleh nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa nasabah agen BRILink di Kota Parepare, layanan tarik dan setor tunai dinilai memberikan kenyamanan dalam bertransaksi. Nur Alamsyah menyampaikan,

“Prosesnya aman saat melakukan transaksi tunai, biasanya agen selalu na hitung ulang itu uang didepanku sebelum transaksi dan tidak adaji masalah selama saya bertransaksi di situ.”¹²²

Paparan diatas menjelaskan bahwa informan merasa aman saat melakukan transaksi tunai karena agen secara konsisten menghitung ulang uang secara langsung di hadapan nasabah, dan sejauh ini tidak mengalami kendala dalam prosesnya.

Wahyudi menambahkan,

“Kalau tarik atau setor tunai selalu jeka di agen BRILink karena lebih dekat dan praktis, terutama kalau butuhka uang mendadak baru jauh ATM dari lokasku. Prosesnya cepat dan aman. Agennya selalu teliti hitung uang didepan ku memang untuk memastikan tidak ada kesalahan.”¹²³

Paparan diatas menjelaskan bahwa informan lebih memilih menggunakan layanan agen BRILink karena lokasinya yang lebih dekat dan dapat diandalkan dalam keadaan mendesak. Selain itu, proses transaksi dianggap cepat dan akurat karena agen menghitung uang secara cermat di depan nasabah.

Dhani Rizaldi juga menyatakan,

¹²²Nur Alamsyah, Nasabah BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 19 Juni 2025.

¹²³Wahyudi, Nasabah BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 19 Juni 2025.

“Tarik dan setor tunai di agen BRILink lumayan sering ku lakukan karena lokasinya dekat dan pelayanan cepat. Prosesnya nyaman, tidak perlu takut uang kurang karena agennya selalu menghitung ulang di depan ta setiap selesai transaksi. Selama ini aman-aman aja.”¹²⁴

Paparan diatas menjelaskan bahwa nasabah sering menggunakan layanan tunai di agen BRILink karena lokasi yang mudah dijangkau serta pelayanan yang cepat. Ia merasa nyaman karena agen selalu menghitung ulang uang sebelum transaksi selesai, sehingga tidak khawatir akan adanya kekurangan.

Beberapa nasabah lain juga mengungkapkan hal serupa. Nasrum menyatakan,

“Tarik dan setor tunai selalu nyaman. Agennya ramah dan prosesnya tidak lama. aman ji juga karena setiap transaksi selalu ada bukti struknya”¹²⁵

Pernyataan ini menjelaskan bahwa agen memberikan pelayanan yang ramah dan cepat, serta menyediakan struk transaksi, yang dianggap penting sebagai bukti resmi setiap kali nasabah melakukan transaksi.

Muh akbar mengatakan,

“Proses tarik tunai dan setor tunai sangat nyaman. Agennya teliti menghitung uang untuk menghindari kesalahan nominal. Saya merasa aman karena selalu ada struk sebagai bukti transaksi.”¹²⁶

Paparan diatas menjelaskan bahwa ketelitian agen dalam menghitung uang dan adanya bukti transaksi memberikan rasa aman selama bertransaksi.

Dahliah menyebutkan,

“Tarik dan setor tunai prosesnya nyaman dan aman. Agennya teliti dalam menghitung uang sebelum transaksi diselesaikan.”¹²⁷

¹²⁴Dhani Rizaldi, Nasabah BRILink, *wawancara* di Kecamatan soreang, 19 Juni 2025.

¹²⁵Nasrum, Nasabah BRILink, *wawancara* di Kecamatan soreang, 19 Juni 2025.

¹²⁶Muh. Akbar, Nasabah BRILink, *wawancara* di Kecamatan soreang, 19 Juni 2025.

¹²⁷Dahliah, Nasabah BRILink, *wawancara* di Kecamatan soreang, 20 Juni 2025.

Kutipan ini menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan dianggap memuaskan karena agen menunjukkan ketelitian dalam menangani transaksi uang tunai. Pernyataan tersebut serupa dengan pernyataan Nurhidayah Suaib dan Fikram Marwahid.

Meskipun sebagian besar tanggapan bersifat positif, terdapat pula pengalaman yang menggambarkan adanya kekeliruan dalam transaksi, meskipun telah diselesaikan secara langsung oleh Agung Rusanda menyampaikannya,

“Tarik tunai dan setor tunai sangat nyaman dan aman. Tapi pernah toh setor tunai ka, setelah pulang saya cek di mutasi ternyata ada selisih kurang Rp 10.000 dari jumlah yang saya setorkan. Jadi langsung kembali ke agen, dan setelah dihitung ulang ternyata memang ada kesalahan hitung dari agen. Agennya langsung meminta maaf atas kekeliruan tersebut sama na kasihka kurangnya karena untuk bayar hutang itu kasihan”¹²⁸

Dalam hal ini, informan menceritakan bahwa ia pernah mengalami selisih nominal dalam transaksi setor tunai, namun kesalahan tersebut segera diperbaiki oleh agen dengan sikap yang baik dan tanggung jawab.

Pengalaman lain disampaikan oleh Ummubisma Polra,

“Tarik tunai dan setor tunai di BRILink itu nyaman, tapi pernah juga saya mendapati uang tunai yang dikasih agen kurang Rp 50.000 dari nominal yang saya tarik misalnya menarik Rp 1.000.000 tapi hanya menerima Rp 950.000. Setelah saya hitung ulang di depan agen, dia langsung sadar bilang kurang uang yang na kasihka dan langsung na tambah kurangnya. Jadi harus teliti juga dari nasabah untuk memastikan tidak ada kesalahan nominal saat menerima uang.”¹²⁹

Paparan diatas menjelaskan bahwa meskipun nasabah merasa nyaman dengan layanan yang diberikan, ia tetap merasa perlu untuk teliti dalam memeriksa jumlah uang yang diterima agar tidak terjadi kesalahan.

¹²⁸ Agung Rusanda, Nasabah BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 20 Juni 2025.

¹²⁹ Ummubisma Polra. S.pd. I.,M.pd, Nasabah BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 9 Juli 2025.

Sementara itu, pihak Bank BRI juga menjelaskan peran mereka dalam mendukung kelancaran layanan tunai di tingkat agen. Irmansyah menyampaikan,

“Petugas yang ditunjuk memberikan edukasi tentang pendeteksian uang palsu kepada agen BRILink secara berkala kemudian disarankan untuk menyiapkan mesin hitung yang bisa mendeteksi uang palsu guna mendukung keamanan dan keakuratan transaksi tunai.”¹³⁰

Paparan diatas menjelaskan bahwa pihak bank secara aktif melakukan edukasi kepada agen mengenai deteksi uang palsu serta mendorong penggunaan perangkat yang sesuai untuk mendukung keamanan dan keakuratan dalam setiap transaksi.

2. Risiko Operasional Yang Dihadapi Agen BRILink di Kota Parepare

Dalam operasional agen BRILink di Kota Parepare, risiko operasional merupakan tantangan utama yang harus dihadapi agar layanan dapat berjalan dengan aman dan efektif. Risiko ini muncul dari beberapa indikator utama, yaitu kegagalan proses internal yang dapat menyebabkan kesalahan prosedur dan transaksi; akibat faktor manusia seperti kesalahan petugas, kurangnya pelatihan, atau integritas yang rendah; kegagalan sistem yang meliputi gangguan teknologi, kerusakan perangkat EDC, atau masalah keamanan siber; serta akibat kejadian eksternal seperti penipuan uang palsu, bukti *transfer* palsu, dan ancaman fisik yang tidak dapat dikendalikan langsung oleh agen. Pemahaman terhadap keempat indikator risiko ini sangat penting sebagai dasar untuk mengevaluasi bagaimana agen BRILink mengelola dan memitigasi risiko operasional dalam praktik sehari-hari. Selanjutnya, hasil

¹³⁰Irmansyah, Pegawai Danantara, *wawancara* di Kecamatan soreang, 7 Juli 2025.

wawancara dengan para agen, nasabah, dan pihak bank akan mengungkap pengalaman dan strategi mereka dalam menghadapi risiko-risiko tersebut.

a. Kegagalan Proses Internal

Kegagalan proses internal merupakan salah satu bentuk risiko operasional yang timbul akibat kelemahan atau kesalahan dalam pelaksanaan prosedur kerja, penerapan SOP, maupun proses administrasi dan transaksi di lingkungan agen BRILink. Menurut Ikatan Bankir Indonesia, bentuk kegagalan internal dapat berupa salah kirim dokumen kepada pihak yang tidak berhak, kesalahan dalam proses pembukaan rekening atau transaksi nasabah, keterlambatan menyesuaikan kebijakan baru, kesalahan akibat lonjakan volume transaksi yang tidak terduga, maupun ketidaksiapan sistem dalam menangani permintaan layanan yang meningkat.

Dalam konteks agen BRILink di Kota Parepare, bentuk kegagalan internal yang paling sering muncul adalah keterlambatan dan kesalahan proses transaksi, terutama akibat gangguan jaringan serta kurangnya kelancaran sistem. Beberapa agen menyatakan bahwa mereka selalu berupaya menjalankan prosedur sesuai ketentuan bank, namun tidak dapat sepenuhnya menghindari kendala teknis yang memengaruhi kelancaran transaksi.

Ibu Masita Amd. Keg, salah satu agen BRILink, menyampaikan:

“Kalau saya selalu ka ikuti SOP dari bank, tapi kalau jaringan atau sistem bermasalah, transaksi bisa tertunda. Kalau begitu, saya jelaskan dulu ke nasabah baru ku suruh i toh datang lagi setelah sistemnya bagus.”¹³¹

¹³¹Masita Amd. Keg, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang tanggal 25 Juni 2025.

Pernyataan ini menunjukkan bahwa agen tetap berupaya menerapkan SOP dengan memberikan penjelasan terbuka kepada nasabah ketika terjadi hambatan transaksi agar tidak menimbulkan kesalahpahaman.

Hal serupa diungkapkan oleh Kasma yang menjelaskan bahwa lonjakan transaksi atau lemahnya jaringan sering menyebabkan keterlambatan, Ummu Kalsum Achmad menambahkan bahwa tindakan pencegahan juga dilakukan untuk menghindari kesalahan proses transaksi:

“Kalau sistem gangguan, saya batalkan dulu transaksi. Takutnya saldo nasabah terpotong tapi tidak masuk, jadi saya tunggu sistem normal baru lanjut.”¹³²

Kutipan tersebut menunjukkan penerapan prinsip kehati-hatian dalam SOP, di mana agen lebih memilih menunda proses daripada berisiko menimbulkan kesalahan pencatatan yang dapat menyebabkan kerugian bagi nasabah maupun agen sendiri.

Selain keterlambatan dan gangguan sistem, beberapa agen juga mengakui bahwa kesalahan input nominal atau data masih dapat terjadi meskipun jarang. Altiara menuturkan:

“Kadang pernah juga salah nominal kirim, biasanya langsung saya konfirmasi ke nasabah untuk cari jalan keluar, apakah dikembalikan atau saya tanggung sebagian.”¹³³

Pernyataan tersebut memperlihatkan mekanisme penyelesaian internal sesuai SOP, yakni melakukan konfirmasi langsung kepada nasabah dan mencari solusi yang disepakati bersama. Hasrianti menambahkan bahwa ketelitian menjadi kunci untuk mencegah kesalahan tersebut:

“Sebelumku kirim, saya selalu pastikan i nama penerima dan jumlah uangnya sudah benar atau belum. Saya tunjukkan dulu ke nasabah supaya tidak salah.”¹³⁴

¹³² Ummu Kalsum Achmad, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 26 Juni 2025.

¹³³ Altiara, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 26 Juni 2025.

¹³⁴ Hasrianti, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 1 Juli 2025.

Sementara itu, Trixie Fellicia Lubis menjelaskan bahwa kesalahan dapat terjadi ketika kurang fokus, namun pengendalian dilakukan dengan pengecekan ganda dan pelaporan ke pihak bank jika ditemukan ketidaksesuaian:

“Kalau salah input itu biasanya karena kurang fokus, tapi kami sudah biasa cek dua kali. Kalau transaksi tertunda, biasanya saya tunggu 1x24 jam, baru kalau belum masuk saya laporkan ke bank.”¹³⁵

Dari sisi nasabah, sebagian besar menyatakan bahwa pelayanan agen BRILink di Parepare berjalan sesuai prosedur, walaupun kadang terjadi keterlambatan akibat kendala sistem. Nur Alamsyah menyampaikan:

“Selama ini tidak pernah masalah, cuma temanku pernah saldo lambat masuk, tapi agennya cepat tanggap bantu cek.”¹³⁶

Wahyudi juga menuturkan pengalamannya:

“Pernah setor tunai tapi saldo belum masuk. Setelah saya lapor, agennya langsung periksa data dan ternyata ada salah input. Tapi agennya langsung tanggung jawab.”¹³⁷

Kutipan ini menunjukkan bahwa meskipun kesalahan internal terjadi, agen segera menindaklanjuti sesuai prosedur korektif dalam SOP, yaitu melakukan verifikasi ulang dan pertanggungjawaban langsung kepada nasabah.

Beberapa nasabah lainnya, seperti Nasrum, menyebut bahwa keterlambatan transaksi bukan karena kesalahan agen, melainkan akibat gangguan sistem:

“Pernah saldo lambat masuk, tapi bukan salah agen, karena sistem bank-nya down. Agennya langsung kasih tahu dan minta sabar, jadi aman ji.”¹³⁸

¹³⁵ Trixie Fellicia Lubis, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 4 Juli 2025.

¹³⁶ Nur Alamsyah, Nasabah BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 19 Juni 2025.

¹³⁷ Wahyudi, Nasabah BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 19 Juni 2025.

¹³⁸ Nasrum, Nasabah BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 19 Juni 2025.

Sementara dari pihak Bank BRI, pengawasan terhadap penerapan SOP oleh agen dilakukan melalui pembinaan dan pelatihan rutin. Irmansyah, perwakilan BRI, menjelaskan:

“Kami rutin mengadakan gathering dan pelatihan untuk agen BRILink agar mereka paham SOP dan bisa menerapkannya dengan benar. Tujuannya supaya risiko kesalahan proses bisa ditekan sekecil mungkin.”¹³⁹

Pernyataan tersebut menggambarkan bahwa bank memiliki mekanisme pengawasan dan pengendalian internal untuk memastikan setiap agen BRILink menjalankan operasional sesuai pedoman prosedural, sebagai langkah mitigasi terhadap risiko kesalahan dalam pelaksanaan proses internal.



Gambar 4.3 Alat Deteksi Uang Palsu Sinar UV

Gambar 4.3 diatas menunjukkan alat yang digunakan Agen BRILink di Kota Parepare untuk mendeteksi uang palsu.

b. Akibat Faktor Manusia

Risiko operasional akibat faktor manusia yang dihadapi oleh agen BRILink di Kota Parepare merupakan potensi kerugian atau gangguan yang timbul dari kesalahan, kelalaian, atau tindakan tidak tepat yang dilakukan

¹³⁹ Irmansyah, Pegawai Danantara, wawancara di Kecamatan soreang, 7 Juli 2025.

oleh agen selama menjalankan proses transaksi dan layanan. Faktor manusia ini meliputi kesalahan input data transaksi, kelalaian saat melakukan *transfer* atau penarikan tunai, serta kurangnya ketelitian saat memverifikasi informasi nasabah. Kesalahan-kesalahan tersebut dapat menyebabkan transaksi gagal, saldo tidak tercatat dengan benar, atau bahkan kerugian finansial bagi agen maupun nasabah.

Wawancara dengan beberapa agen BRILink di Kota Parepare menunjukkan bahwa kesalahan akibat faktor manusia memang pernah terjadi, meskipun dengan frekuensi yang relatif rendah dan umumnya dapat segera diperbaiki. Kasma menyampaikan,

“Jarang ji kalau kesalahan sendiri, paling itu kalau rame sekali ji yang mau ma *transfer* atau tarik tunai toh biasa salah kasih kembalian, tapi langsung diperbaiki ji biasa di sini sebelum pergi itu orang.”¹⁴⁰

Paparan diatas menjelaskan bahwa kesalahan yang berasal dari kelalaian pribadi jarang terjadi, namun saat kondisi tempat usaha sedang sangat ramai, agen dapat mengalami kekeliruan seperti salah memberi uang kembalian. Kesalahan tersebut umumnya langsung diperbaiki sebelum nasabah meninggalkan lokasi.

Pernyataan senada juga diungkapkan oleh Ibu Masita Amd. Keg, Zulfikar, dan Rasma. Mereka mengakui bahwa kesalahan manusiawi seperti kelalaian atau salah input data bisa saja terjadi, tetapi intensitasnya sangat rendah dan dapat segera diatasi.

¹⁴⁰Kasma, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang ,25 Juni 2025.

Sementara itu, Alisa dan Ummu Kalsum Achmad menyampaikan pengalaman mereka terkait kelalaian saat melakukan *transfer* dana. Ummu Kalsum menjelaskan,

“Pernah saya alami kelalaian itu tapi pada saat transaksi *transfer* saya *transfer* tapi *transfer*annya tidak masuk na itu saya kembalikan supaya orang itu sabar bilang itu menunggu 1x24 jam saldonya akan masuk itu besok, saya hubungi pihak BRInya.”¹⁴¹

Paparan diatas menjelaskan bahwa informan pernah mengalami kelalaian dalam proses *transfer* yang menyebabkan dana tidak segera masuk ke rekening tujuan. Untuk meredakan kekhawatiran nasabah, agen mengembalikan dana terlebih dahulu dan menyampaikan bahwa saldo akan masuk dalam waktu 1x24 jam, sambil menghubungi pihak BRI.

Altriara menjelaskan bahwa jika terjadi kesalahan dalam transaksi, agen biasanya mencari solusi bersama dengan nasabah. Ia menyampaikan,

“Kayak begitu ji tadi kayak bicara dicari jalan tengahnya itu masalah mauga ganti rugi mau ga bagi dua begitu ji.”¹⁴²

Paparan diatas menjelaskan bahwa dalam situasi di mana terjadi kesalahan yang merugikan salah satu pihak, agen akan berkomunikasi dengan nasabah untuk menemukan jalan tengah, seperti mengganti sebagian kerugian atau membagi tanggung jawab secara adil.

Hasrianti menekankan pentingnya pengecekan ulang untuk mencegah kesalahan serupa di kemudian hari. Ia menyatakan,

“Nah kalau itu biasanya kelalaian itu biasa terjadi kayak contoh uang setorannya yang tidak pas jadi untuk penanggulangannya itu supaya tidak terjadai kembali kayak tadi harus di cek ulang sebelum di *transfer* i uangnya atau dikasih i uangnya.”¹⁴³

¹⁴¹Ummu Kalsum Achmad, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 26 Juni 2025.

¹⁴²Altriara, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 26 Juni 2025.

¹⁴³Hasrianti, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 1 Juli 2025.

Paparan diatas menjelaskan bahwa bentuk kelalaian yang pernah terjadi antara lain adalah jumlah uang setoran yang tidak sesuai. Untuk mencegah terulangnya kesalahan serupa, agen menyarankan agar dilakukan pemeriksaan ulang terhadap jumlah uang sebelum transaksi dilakukan.

HJ Nur Jannah juga menyampaikan pengalamannya,

“Pernah, sering terjadi biasa juga lebih nolnya, diperbaiki saja maksudnya ditanya itu nasabah karena orang disekitar sini banyak yang ma’ *transfer* ditanyaki saja kalau kurang uangnya atau bagaimana diselesaikan dengan baik kadang juga ada uang robek.”¹⁴⁴

Paparan diatas menjelaskan bahwa kesalahan seperti kelebihan angka nol atau uang tidak layak pakai pernah terjadi dalam transaksi. Agen menanganinya dengan mengonfirmasi kembali kepada nasabah, lalu menyelesaikannya secara langsung dan baik.

Trixie Fellicia Lubis menjelaskan prosedur ketika terjadi kesalahan *transfer*,

“Iyya itu tadi yang saya bilang toh kadang terjadi yang kayak begitu untuk cara memperbaikinya itu diberikan pengertian ke pada nasabahnya jadi misal salah *transfer* jadi kita akan tanya ke nasabahnya ini bu mungkin salah satu angka kah atau namanya satu huruf beda atau apa toh na nanti kalau nasabahnya tenangji baikji nda mengamuk ji atau apa biasanya mereka mengerti ji jadi nanti kami *transferkan* ke rekening yang betulnya yang salah itu besoknya langsung ke bank lapor jadi nanti pihak bank yang bantu kembalikan dananya.”¹⁴⁵

Paparan diatas menjelaskan bahwa ketika terjadi kesalahan *transfer*, agen terlebih dahulu menjelaskan situasinya kepada nasabah. Setelah berkoordinasi, dana yang salah dikirim akan dialihkan ke rekening yang benar, dan agen juga melaporkannya ke pihak bank untuk membantu proses pengembalian dana.

¹⁴⁴Hj Nur Jannah, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 4 Juli 2025.

¹⁴⁵Trixie Fellicia Lubis, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 4 Juli 2025.

Wawancara dengan beberapa nasabah agen BRILink di Kota Parepare menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah belum pernah mengalami kerugian akibat kesalahan agen. Berikut beberapa pernyataan dari nasabah:

Nur Alamsyah menyampaikan,

“Belum pernah mengalami kerugian saat transaksi, karena selalu jeli teliti agen yang biasa saya datangi.”¹⁴⁶

Paparan diatas menjelaskan bahwa informan belum pernah mengalami kerugian selama menggunakan layanan BRILink karena agen yang ia pilih selalu bekerja dengan penuh ketelitian, terutama dalam memastikan kebenaran data dan nominal sebelum memproses transaksi.

Pernyataan serupa juga diungkapkan oleh Dhani Rizaldi, Nasrum, Dahliah, Nurhidayah Suaib, dan Fikram Marwahid. Mereka menilai bahwa agen BRILink cenderung berhati-hati dan sering melakukan konfirmasi ulang sebelum transaksi dikirimkan, terutama terkait nominal dan nomor rekening tujuan, sehingga potensi terjadinya kesalahan sangat kecil.

Dhani Rizaldi menambahkan,

“Belum pernah peka rugi karena kesalahan agen. Agen itu selalu pastikan nominal dan nomor tujuan sudah benar sebelum transaksi dilakukan.”¹⁴⁷

Paparan diatas menjelaskan bahwa informan merasa aman dalam bertransaksi karena agen selalu mengecek kembali rincian transaksi sebelum memprosesnya.

Nasrum juga mengungkapkan,

“Belum pernah rugi karena kesalahan agen. Agennya selalu meminta saya untuk mengecek kembali semua data sebelum na kirim.”¹⁴⁸

¹⁴⁶Nur Alamsyah, Nasabah BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 19 Juni 2025.

¹⁴⁷Dhani Rizaldi, Nasabah BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 19 Juni 2025.

¹⁴⁸Nasrum, Nasabah BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 19 Juni 2025.

Paparan diatas menjelaskan bahwa agen BRILink yang ia gunakan selalu meminta konfirmasi ulang dari nasabah terkait informasi transaksi untuk mencegah kekeliruan.

Sementara itu, Muh. Akbar mengisahkan pengalamannya,
 “Pernah hampir salahmi kasi nominal, untung agennya ulangi cek dan tanyakan ulang.”¹⁴⁹

Paparan diatas menjelaskan bahwa informan hampir mengalami kerugian akibat kesalahan sendiri dalam menyebut nominal, namun hal tersebut tidak terjadi karena agen memverifikasi ulang sebelum mengirim transaksi.

Di sisi lain, Agung Rusanda dan Ummu Bisma Polra mengungkapkan pengalaman ketika terjadi kesalahan input nominal uang, namun agen langsung bertanggung jawab dan mengganti kerugian sehingga nasabah tidak mengalami kerugian besar.

Wahyudi juga mengisahkan pengalamannya,
 “Sejauh ini belum pernah rugi karena kesalahan agen. Memang pernah buat kesalahan toh seperti tadi yang ku bilang tapikan bertanggung jawab ji jadi mungkin tidak rugi jika juga.”¹⁵⁰

Paparan diatas menjelaskan bahwa informan menyadari bahwa kesalahan mungkin terjadi, tetapi karena agen langsung bertanggung jawab, tidak ada kerugian yang dirasakan secara nyata oleh nasabah.

Menurut Irmansyah dari pihak Bank BRI, risiko kesalahan akibat faktor manusia dapat diminimalisir melalui pengawasan dan edukasi yang rutin diberikan kepada agen BRILink. Ia menyampaikan,
 “Dengan seringnya petugas datang ke agen, risiko kesalahan bisa diminimalisir.”¹⁵¹

¹⁴⁹Muh. Akbar, Nasabah BRILink, *wawancara* di Kecamatan soreang, 19 Juni 2025.

¹⁵⁰Wahyudi, Nasabah BRILink, *wawancara* di Kecamatan soreang, 19 Juni 2025.

¹⁵¹Irmansyah, Pegawai Danantara, *wawancara* di Kecamatan soreang, 7 Juli 2025.

Paparan diatas menjelaskan bahwa petugas dari BRI secara rutin melakukan pembinaan langsung ke lokasi agen BRILink guna memastikan kualitas layanan tetap terjaga dan mencegah terjadinya kesalahan dalam proses operasional.

c. Kegagalan Sistem

Risiko operasional akibat kegagalan sistem yang dihadapi oleh agen BRILink di Kota Parepare adalah potensi kerugian atau gangguan layanan yang muncul ketika terjadi masalah pada perangkat teknologi, seperti *Electronic Data Capture* (EDC), jaringan internet, atau sistem perbankan yang digunakan dalam transaksi. Kegagalan sistem ini dapat menyebabkan transaksi tertunda, gagal diproses, atau saldo nasabah tidak tercatat dengan benar, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan dan potensi kerugian baik bagi agen maupun nasabah. Masalah ini sering terjadi pada jam-jam sibuk atau saat jaringan tidak stabil, di mana agen harus menunda atau membatalkan transaksi untuk menghindari risiko pemotongan saldo yang tidak masuk ke rekening tujuan.

Wawancara dengan beberapa agen BRILink di Kota Parepare mengungkapkan bahwa kegagalan sistem merupakan risiko operasional yang sering mereka hadapi, terutama terkait gangguan jaringan dan perangkat *Electronic Data Capture* (EDC). Berikut beberapa pernyataan agen:

Masita Amd. Keg menyampaikan,

“Ya, kalau sistemnya kadang terjadi gangguan paling itu gangguan signal ji jadi kami tidak bisa berbuat apa-apa selain menunggu saja sampai bagus signalnya jadi setiap nasabah yang datang pada saat itu kami bilang tabe jelekki jaringan nanti- nanti pi kita datang.”¹⁵²

¹⁵²Masita Amd. Keg, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang tanggal 25 Juni 2025.

Paparan diatas menjelaskan bahwa ketika terjadi gangguan sinyal yang mengakibatkan sistem tidak dapat digunakan, agen tidak memiliki alternatif lain selain menunggu jaringan kembali stabil. Dalam kondisi tersebut, agen akan menginformasikan kepada nasabah untuk datang kembali di lain waktu.

Pernyataan senada juga disampaikan oleh Kasma, Zulfikar, Rasma, Alisa, Ummu Kalsum Achmad, Altriara, dan HJ Nur Jannah. Mereka menjelaskan bahwa gangguan jaringan atau kerusakan perangkat EDC seperti alat yang “hang” atau “error” menyebabkan transaksi tidak dapat dilakukan. Sebagai respons, mereka biasanya mencoba mematikan dan menyalakan kembali perangkat, atau menginformasikan kepada nasabah bahwa sedang terjadi gangguan dan meminta mereka untuk datang kembali.

Kasma mengungkapkan,

“Pernah, itu tadi yang kubilang kalau jelek jaringan atau *error* itu alatnya, pasti tidak bisa transaksi jadi menunggu saja sampai kembali normal lagi sistemnya atau coba restar ulang itu alat.”¹⁵³

Paparan diatas menjelaskan bahwa ketika jaringan dalam kondisi buruk atau alat mengalami kesalahan (*error*), maka transaksi tidak dapat diproses. Dalam situasi tersebut, agen harus menunggu hingga sistem kembali normal atau mencoba mengatasi masalah dengan me-restart perangkat.

Sebagaimana dijelaskan oleh Trixie Fellicia Lubis,

“Iyya, beberapa kali kalau lagi gangguan atau lagi maintenance ki itu dia tidak berfungsi dampaknya itu transaksi jadi berkurang, menunggu saja sampai bagus.”¹⁵⁴

¹⁵³Kasma, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang ,25 Juni 2025.

¹⁵⁴Trixie Fellicia Lubis, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 4 Juli 2025.

Paparan diatas menjelaskan bahwa gangguan sistem yang disebabkan oleh pemeliharaan atau kendala teknis dapat berdampak langsung pada berkurangnya volume transaksi. Dalam situasi seperti itu, agen hanya dapat menunggu hingga sistem kembali normal.

Namun demikian, tidak semua agen mengalami gangguan sistem secara rutin. Hasrianti menyatakan,

“Kalau misalnya itu gangguan sistem tidak pernah ji alhamdulillah selama saya menjadi agen.”

Paparan diatas menjelaskan bahwa berdasarkan pengalaman pribadi, gangguan sistem jarang atau bahkan tidak pernah dialami, sehingga proses transaksi dapat berjalan dengan lancar.

Wawancara dengan beberapa nasabah agen BRILink di Kota Parepare mengungkapkan bahwa gangguan sistem sering kali menjadi kendala yang mereka alami saat melakukan transaksi. Berikut beberapa pernyataan nasabah terkait hal ini:

Nur Alamsyah menyampaikan,

“Pernah, waktu mau *transfer* uang tetapi kata agen transaksi gagal terus dan na sruh jika menunggu sebentar sampai normal kembali.”¹⁵⁵

Paparan diatas menjelaskan bahwa nasabah mengalami kegagalan transaksi karena gangguan sistem dan diarahkan oleh agen untuk menunggu hingga sistem kembali normal.

Pernyataan serupa juga diungkapkan oleh Wahyudi, Dhani Rizaldi, Nasrum, Muh. Akbar, Dahliah, Nurhidayah Suaib, Fikram Marwahid, Agung Rusanda, dan Ummu Bisma Polra. Mereka menyatakan bahwa gangguan sistem sering terjadi, terutama pada jam-jam sibuk. Dalam situasi tersebut,

¹⁵⁵Nur Alamsyah, Nasabah BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 19 Juni 2025.

transaksi tidak dapat segera diproses, namun pihak agen biasanya memberikan informasi dengan jelas dan menyarankan agar nasabah menunggu atau kembali di waktu lain.

Salah satu nasabah, Wahyudi, menyampaikan,

“Pernah beberapa kali sistem *error*, terutama kalau jam kerja toh banyak kayaknya orang transaksi kalau jam-jam begitu, jadi gagal terus atau lama sekali prosesnya. Agennya selalu bilang kalau ada gangguan, Biasa na suruh ki datang lagi nanti kalau sistemnya sudah normal.”¹⁵⁶

Paparan diatas menjelaskan bahwa kegagalan sistem terjadi beberapa kali, khususnya pada jam-jam sibuk. Nasabah menyadari kondisi tersebut dan menerima penjelasan dari agen untuk kembali di kemudian waktu setelah sistem pulih.

Sementara itu, Dhani Rizaldi menyatakan,

“Pernah satu kali, waktu mauka *transfer* uang tapi sistemnya *error*, transaksi jadi gagal. Agennya langsung bilang kalau ada gangguan dan na minta ka menunggu sebentar. Akhirnya bisa ji juga setelah beberapa menit.”¹⁵⁷

Paparan diatas menjelaskan bahwa meskipun transaksi sempat gagal akibat gangguan sistem, agen memberikan informasi kepada nasabah dan meminta agar bersabar menunggu. Setelah beberapa saat, transaksi berhasil dilakukan.

Nasrum juga menyampaikan,

“Sistem *error* sering terjadi, terutama di jam-jam banyak orang. Transaksi jadi ditunda. Agennya selalu transparan kalau ada masalah dan menyarankan untuk coba lagi datang nanti.”¹⁵⁸

Paparan diatas menjelaskan bahwa pada waktu-waktu tertentu, terutama saat banyak nasabah melakukan transaksi, sistem sering mengalami

¹⁵⁶Wahyudi, Nasabah BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 19 Juni 2025.

¹⁵⁷Dhani Rizaldi, Nasabah BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 19 Juni 2025.

¹⁵⁸Nasrum, Nasabah BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 19 Juni 2025.

gangguan. Dalam kondisi tersebut, agen memberikan penjelasan dan menyarankan untuk mencoba kembali di lain waktu.

Selain itu, berdasarkan wawancara dengan Irmansyah selaku perwakilan dari pihak Bank BRI, diketahui bahwa pihak bank memberikan perhatian terhadap risiko kegagalan sistem yang dialami oleh agen BRILink. Irmansyah menjelaskan,

“Apabila ada gangguan jaringan dan teknis petugas memberikan informasi digrup WA.”¹⁵⁹

Paparan diatas menjelaskan bahwa jika terjadi gangguan jaringan atau kendala teknis, petugas bank akan segera menyampaikan informasi tersebut melalui grup *WhatsApp* khusus. Hal ini dimaksudkan agar para agen dapat mengetahui kondisi sistem secara cepat dan menyampaikan informasi tersebut kepada nasabah guna mengurangi kebingungan serta ketidaknyamanan dalam pelayanan.



Gambar 4.4 EDC (*Electronic Data Capture*)

¹⁵⁹Irmansyah, Pegawai Danantara, wawancara di Kecamatan soreang, 7 Juli 2025.

Pada gambar 4.4 diatas adalah EDC yang digunakan Agen BRILink untuk memfasilitasi berbagai transaksi perbankan seperti *registrasi*, tarik tunai, pembayaran tagihan, dan lainnya.

d. Akibat Kejadian Eksternal

Risiko Risiko operasional akibat kejadian eksternal yang dihadapi oleh agen BRILink di Kota Parepare merupakan potensi kerugian atau gangguan yang timbul dari faktor-faktor di luar kendali langsung agen maupun pihak bank. Faktor eksternal tersebut dapat berupa bencana alam, pemadaman listrik, gangguan jaringan, penipuan oleh pihak luar, peredaran uang palsu, maupun ancaman keamanan fisik dan siber. Kejadian-kejadian ini dapat menghambat kelancaran layanan, menimbulkan kerugian finansial, serta menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan agen BRILink.

Hasil wawancara dengan beberapa agen BRILink di Kota Parepare menunjukkan bahwa risiko eksternal yang paling sering terjadi ialah gangguan jaringan dan listrik, serta kasus penipuan dan uang palsu, sementara risiko bencana alam hanya terjadi sesekali, misalnya saat hujan deras dan banjir menyebabkan aktivitas layanan terhenti sementara.

Masita Amd. Keg menyampaikan,

“Gangguan listrik jarang ji juga, kalau uang palsu juga tidak ji, kalau yang penipuan pernah terjadi tapi kami tidak mengetahui bahwa yang datang di kami itu adalah orang yang berniat tidak baik, kalau bencana alam itu paling kalau hujan deras atau banjir, biasa ditutup dulu sampai reda karena memn kurang juga orang kalau deraski hujan.”¹⁶⁰

¹⁶⁰ Masita Amd. Keg, Agen BRILink, *wawancara* di Kecamatan soreang tanggal 25 Juni 2025.

Paparan di atas menjelaskan bahwa selain pernah menghadapi kasus penipuan, agen juga mengalami gangguan akibat cuaca ekstrem seperti hujan deras dan banjir yang menghambat operasional layanan. Dalam kondisi tersebut, agen memilih menutup layanan sementara hingga situasi memungkinkan.

Zulfikar juga menuturkan pengalaman serupa,

“Pernah mati lampu tapi tidak lama ji, kalau uang palsu tidak pernah secara langsung, dengar cerita ji dari agen lain. Kalau penipuan selaluka hati-hati, kalau mencurigakanmi itu orang tidak langsungka layani. Kalau hujan besar biasa nda buka dulu sampai aman tempatnya apa box kecil ji ini dipake.”¹⁶¹

Paparan di atas menjelaskan bahwa gangguan eksternal seperti pemadaman listrik dan kondisi cuaca buruk membuat agen menunda pelayanan untuk menjaga keamanan dan menghindari kesalahan dalam transaksi.

Kasma menambahkan,

“Pernah ka dapat uang palsu sama uang robek juga, tapi langsung ku tau ji karena kuperiksa ki dulu toh. Kalau penipuan alhamdulillah belum pernah ji, kalau mati lampu jarang sekali ji juga, kalau hujan besar biasa nda bisa beroperasi karna lampu mati atau jaringan jelek.”¹⁶²

Paparan di atas menunjukkan bahwa agen berupaya meminimalisir dampak risiko eksternal dengan melakukan pemeriksaan uang secara teliti, serta menunda transaksi ketika kondisi tidak memungkinkan akibat cuaca ekstrem atau gangguan jaringan.

Sementara itu, HJ. Nur Jannah menyampaikan,

“Pernah juga memang ada uang palsu tapi kukasih kembali ke itu orang, biasanya kalau ada begitu kutelpnki juga PHBnya bilang

¹⁶¹ Zulfikar, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 25 Juni 2025.

¹⁶² Kasma, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 25 Juni 2025.

datangko dulu. Kalau hujan besar atau petir itu biasa mati mesin jadi berhenti dulu pelayanannya.”¹⁶³

Paparan di atas menjelaskan bahwa ketika menghadapi risiko eksternal seperti uang palsu atau gangguan listrik akibat cuaca ekstrem, agen segera mengambil langkah antisipatif seperti mengembalikan uang palsu dan berkoordinasi dengan pihak bank.

Trixie Fellicia Lubis juga menambahkan,

“Kalau uang palsu bisa saja lewat kalau mesin UV rusak, tapi biasa ketahuan pas setoran ke bank. Kalau hujan deras atau mati lampu seringki berhenti dulu karena tidak bisa sistem. Kalau bencana besar belum pernah ji, paling itu hujan dan banjir kecil.”¹⁶⁴

Paparan di atas menjelaskan bahwa bencana alam berskala besar belum pernah terjadi, tetapi hujan deras dan banjir kecil kerap menjadi kendala teknis yang menyebabkan operasional agen terhenti sementara.

Dari sisi nasabah, beberapa informan juga menyampaikan pengalaman terkait gangguan eksternal seperti mati listrik, hujan deras, dan penipuan daring. Nur Alamsyah menjelaskan,

“Pernah waktu jelek jaringan jadi harus ka menunggu sampai bagus. Kalau hujan besar atau mati lampu juga tidak bisa transaksi, biasa disuruh tunggu dulu sama agennya.”¹⁶⁵

Paparan di atas menunjukkan bahwa nasabah memahami bahwa kondisi eksternal seperti cuaca buruk dan gangguan jaringan merupakan hal yang tidak dapat dikendalikan, dan agen berusaha menjelaskan situasi dengan baik.

Wahyudi menambahkan,

“Kendala seperti mati lampu pernah juga saya alami. Waktu itu mau transfer uang mendesak tapi listrik mati, jadi tidak bisa. Pernah juga

¹⁶³ Hj Nur Jannah, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 4 Juli 2025.

¹⁶⁴ Trixie Fellicia Lubis, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 4 Juli 2025.

¹⁶⁵ Nur Alamsyah, Nasabah BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 19 Juni 2025.

dapat pesan WA penipuan mengatasnamakan BRILink tapi langsung saya tanya agennya, disuruh jangan percaya.”¹⁶⁶

Paparan di atas menjelaskan bahwa selain kendala teknis akibat pemadaman listrik, terdapat juga ancaman eksternal berupa penipuan digital, namun hal ini dapat diantisipasi karena adanya komunikasi baik antara agen dan nasabah.

Nasrum juga menyampaikan,

“mati lampu atau jaringan jelek itu kendala umum ji. Kadang terpaksa batal transaksi. Pernah juga ada modus penipuan lewat SMS, tapi saya tidak tanggap karena agen selalu kasih ingatkan supaya hati-hati.”¹⁶⁷

Paparan di atas menunjukkan bahwa nasabah mendapatkan edukasi langsung dari agen terkait kewaspadaan terhadap penipuan berbasis SMS atau pesan digital.

Beberapa nasabah lainnya, seperti Muh. Akbar, Dahliah, Nurhidayah Suaib, dan Fikram Marwahid, juga menuturkan bahwa cuaca ekstrem, pemadaman listrik, dan gangguan jaringan sering menyebabkan transaksi tertunda, tetapi agen selalu memberikan penjelasan dan solusi alternatif.

Sementara itu, dari pihak bank, Irmansyah menjelaskan bahwa BRI telah memiliki prosedur penanganan risiko eksternal bagi agen BRILink. Ia menyampaikan,

“Kalau misalnya ada bencana atau gangguan besar, agen diarahkan untuk berhenti dulu operasional dan melapor ke unit BRI terdekat. Kalau terkait penipuan, agen diminta kumpulkan bukti transaksi dan laporkan ke pihak berwajib.”¹⁶⁸

Paparan di atas menjelaskan bahwa bank memiliki mekanisme tanggap risiko eksternal dengan meminta agen segera melapor saat terjadi

¹⁶⁶ Wahyudi, Nasabah BRILink, *wawancara* di Kecamatan soreang, 19 Juni 2025.

¹⁶⁷ Nasrum, Nasabah BRILink, *wawancara* di Kecamatan soreang, 19 Juni 2025.

¹⁶⁸ Irmansyah, Pegawai Danantara, *wawancara* di Kecamatan soreang, 7 Juli 2025.

bencana, gangguan sistem, atau penipuan, agar dapat dilakukan koordinasi dan tindak lanjut sesuai prosedur yang berlaku.



Gambar 4.5 Mesin Hitung Uang

Gambar 4.5 diatas menunjukkan mesin yang digunakan Agen BRILink untuk menghitung uang kertas maupun koin secara cepat dan akurat, terutama untuk jumlah yang besar.

3. Manajemen Risiko Operasional Yang Dilakukan Agen BRILink di Kota Parepare

Manajemen risiko operasional yang dilakukan oleh agen BRILink di Kota Parepare meliputi serangkaian proses yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko yang dapat mengganggu kelancaran operasional dan keamanan transaksi. Indikator utama dalam manajemen risiko ini dimulai dengan identifikasi risiko, yaitu mengenali potensi risiko yang mungkin muncul dalam aktivitas agen, seperti kesalahan transaksi, gangguan sistem, atau kejadian eksternal. Selanjutnya,

pengukuran risiko dilakukan untuk menilai tingkat dampak dan kemungkinan terjadinya risiko tersebut agar prioritas penanganan dapat ditetapkan dengan tepat.

Pemantauan risiko menjadi langkah penting dalam mengawasi perkembangan risiko secara berkala dan memastikan bahwa mekanisme pengendalian yang diterapkan berjalan efektif. Terakhir, pengendalian risiko mencakup tindakan preventif dan korektif yang dilakukan agen, termasuk edukasi, verifikasi transaksi, serta koordinasi dengan pihak bank untuk meminimalkan potensi kerugian dan menjaga kepercayaan nasabah. Selanjutnya, hasil wawancara akan mengungkapkan pengalaman, persepsi, serta upaya yang dilakukan oleh agen BRILink, nasabah, dan pihak bank di Kota Parepare dalam menghadapi berbagai risiko operasional.

a. Identifikasi Risiko

Manajemen risiko operasional yang dilakukan oleh agen BRILink di Kota Parepare dalam tahap identifikasi risiko merupakan proses awal yang sangat penting untuk mengenali berbagai potensi risiko yang dapat menghambat kelancaran operasional dan menimbulkan kerugian. Identifikasi risiko ini mencakup pengamatan terhadap faktor-faktor seperti gangguan sistem, kesalahan transaksi, uang palsu, hingga risiko penipuan yang mungkin terjadi selama proses layanan kepada nasabah.

Dalam pelaksanaan transaksi, sebagian besar agen menekankan pentingnya mengikuti prosedur dan menjaga hubungan baik dengan nasabah.

Masita Amd. Keg menyatakan,

“Seperti yang saya bilang sebelumnya, kalau risikonya seperti itu kami tidak mengetahui apa-apa karena kami cuman melayani saja

nasabah karena kami ini sebagai penyedia jasa kami cuman ingin memberi yang terbaik buat nasabah kami, jadi kami melakukan transaksi sesuai dengan prosedurnya itu, masalah penipuan atau apa kami tidak mengetahuinya karena tidak mungkin orang datang ke kami itu kami tanyakan hal-hal yang kami juga tidak inginkan karena kami juga menjaga nama konter kami dan menjaga nasabah kami.”¹⁶⁹

Paparan diatas menjelaskan bahwa agen berfokus untuk memberikan pelayanan berdasarkan prosedur operasional yang telah ditetapkan, serta menghindari keterlibatan dalam risiko eksternal yang berada di luar kendali mereka, seperti potensi penipuan oleh pihak ketiga.

Beberapa agen mengungkapkan bahwa gangguan sistem dan penerimaan uang tidak layak edar menjadi risiko yang sering mereka hadapi.

Kasma mengungkapkan,

“sistem *error* lagi sama uang palsu atau uang robek, karena na rugikan ki toh apalagi kalau *error* sistem seharusnya bisami lakukan transaksi tapi harus ditunda lagi karena jelleki sistemnya. Kalau catatan ndd ji, tapi selalu ji kuingat itu transaksi yang bermasalah.”¹⁷⁰

Paparan diatas menjelaskan bahwa gangguan sistem dan penerimaan uang yang tidak sah, seperti uang robek atau palsu, menjadi hambatan dalam pelaksanaan layanan dan dapat menimbulkan kerugian bagi agen.

Pernyataan serupa juga disampaikan oleh Zulfikar, Rasma, dan Alisa yang menyoroti bahwa gangguan sistem dan jaringan merupakan bentuk risiko yang paling sering dihadapi dalam aktivitas operasional harian mereka. Ummu Kalsum Achmad turut menyampaikan kendala pada layanan transfer akibat sistem BRI yang mengalami error,

“Itu tadi yang *transfer*annya tidak masuk yang saya menghubungi pihak brinya supaya di cek kembali 1x24 jam baru muncul jadi kendalanya disistem brinya *Error*.”¹⁷¹

¹⁶⁹Masita Amd. Keg, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang tanggal 25 Juni 2025.

¹⁷⁰Kasma, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang ,25 Juni 2025.

¹⁷¹Ummu Kalsum Achmad, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 26 Juni 2025.

Paparan diatas menjelaskan bahwa kegagalan sistem pada layanan perbankan digital dapat menyebabkan keterlambatan proses transfer dana, yang selanjutnya memerlukan koordinasi tambahan antara agen dan pihak BRI untuk menyelesaikannya.

Selain masalah sistem, terdapat pula risiko yang berkaitan dengan kesalahan dalam pengenalan data nasabah. Altriara menyatakan,

“Paling itu ji kayak yang tadi misalnya kayak sudah top up data misalnya kalau lebih baru tidak mau na ganti biasa lagi kayak kembali i biasa kayak dihapal-hapalmi mukanya bilang kayaknya ini yang kemarin atau DD motornya ga dilihat.”¹⁷²

Paparan diatas menjelaskan bahwa keterbatasan dalam pencatatan identitas atau karakteristik nasabah secara akurat dapat menimbulkan kesalahan pada transaksi berikutnya, terutama apabila agen hanya mengandalkan ingatan atau pengenalan visual.

Hasrianti dan HJ Nur Jannah menyoroti risiko uang tunai yang tidak pas dan kesalahan transaksi yang perlu dicatat untuk pengawasan. HJ Nur Jannah menyatakan,

“Risiko yang pernah dialami kayak itu kalau misalnya uang tunainya toh uang tunainya tidak resikonya itu adalah ganti rugi.”¹⁷³ dan “Ya sepertimi tadi yang ku bilang toh kadang ada kesalahan transaksi itumi makanya ada catatannya ini e, supaya enakki nanti dilapor kalau ada apa-apa.”¹⁷⁴

Paparan diatas menjelaskan bahwa kekeliruan dalam pengelolaan uang tunai maupun transaksi harus dicatat dan diawasi secara berkala sebagai bentuk pencegahan terhadap kesalahan berulang dan untuk memudahkan pelaporan apabila terjadi kendala.

¹⁷² Altriara, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 26 Juni 2025.

¹⁷³ Hasrianti, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 1 Juli 2025.

¹⁷⁴ HJ Nur Jannah, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 4 Juli 2025.

Dalam mengantisipasi risiko uang palsu, Trixie Fellicia Lubis menekankan pentingnya penggunaan alat bantu seperti mesin pendeteksi uang dan pemeriksaan ulang sebelum transaksi. Ia menyatakan,

“Risikonya paling yang tadi yang uang palsu cara mengatasinya itu yang pertama itu harus rajin-rajin pake mesin UV nda boleh kayak 1 kali lihat uang bilang oh asli ji ini itu nda harus tetap cek UV terus sebenarnya banyak ji ini juga yang literasi begitu toh yang cara mengenali uang palsu tanpa mesin UV terus kalau untuk mengatasi kayak misal salah *transfer* atau uangnya kurang mines itu harus double cek lagi ke nasabahnya maupun ke pihak brilink sebelum proses transaksinya.”¹⁷⁵

Paparan diatas menjelaskan bahwa penggunaan teknologi pendukung seperti mesin UV untuk deteksi uang palsu dan pengecekan ganda pada setiap transaksi merupakan upaya penting dalam meminimalkan risiko operasional yang bersifat finansial.

Dari sisi nasabah, beberapa di antaranya mengaku pernah mendengar atau mengetahui risiko penipuan dan transaksi bermasalah melalui media sosial atau grup *WhatsApp*. Nur Alamsyah menyatakan,

“Pernah dengar dari tetangga yang pernah mengalami penipuandan lihat di sosial media juga seperti Facebook dan Instagram yang membagikan informasi soal modus penipuan-penipuan begitu.”¹⁷⁶

Paparan diatas menjelaskan bahwa informasi mengenai risiko penipuan dalam layanan keuangan digital telah tersebar di lingkungan masyarakat, baik melalui interaksi langsung dengan orang sekitar maupun melalui platform media sosial.”

Wahyudi menambahkan,

“Kalau masalah penipuan, biasanya saya tahu dari grup WA atau berita di media sosial ji. Kalau ada yang mencurigakan pasti tidak ku pedulikan ji.”¹⁷⁷

¹⁷⁵Trixie Fellicia Lubis, Agen BRILink, *wawancara* di Kecamatan soreang, 4 Juli 2025.

¹⁷⁶Nur Alamsyah, Nasabah BRILink, *wawancara* di Kecamatan soreang, 19 Juni 2025.

¹⁷⁷Wahyudi, Nasabah BRILink, *wawancara* di Kecamatan soreang, 19 Juni 2025.

Paparan diatas menjelaskan bahwa saluran komunikasi seperti grup *WhatsApp* dan media sosial menjadi sumber utama informasi bagi sebagian nasabah mengenai potensi penipuan, dan sikap kehati-hatian menjadi respons awal ketika mereka menemui hal yang mencurigakan.

Dalam menghadapi permasalahan transaksi maupun indikasi penipuan, sebagian besar nasabah cenderung mengandalkan agen BRILink sebagai pihak pertama yang mereka hubungi. Dhani Rizaldi menyatakan,

“Kalau ada masalah transaksi gagal atau indikasi penipuan, biasanya saya langsung tanya ke agen, bilang bgaimana ini penipuan ga atau bukan.”¹⁷⁸

Paparan diatas menjelaskan bahwa nasabah memilih untuk berkonsultasi terlebih dahulu dengan agen BRILink guna memperoleh kejelasan atas transaksi yang dianggap bermasalah, termasuk kemungkinan adanya unsur penipuan.

Sikap serupa juga disampaikan oleh Nasrum, Muh. Akbar, dan Dahlihah. Dalam keterangannya, Dahlihah menuturkan,

“Pernah dengar kasus penipuan uang palsu dari berita. Kalau saya alami sendiri, pasti langsung lapor ke agen.”¹⁷⁹

Paparan diatas menjelaskan bahwa paparan terhadap informasi mengenai kasus penipuan, seperti peredaran uang palsu, mendorong nasabah untuk bersikap waspada dan secara langsung melaporkannya kepada agen apabila mengalami kejadian serupa.

Nasabah lain seperti Nurhidayah Suaib, Fikram Marwahid, Agung Rusanda, dan Ummu Bisma Polra juga mengaku waspada terhadap risiko penipuan dan selalu melapor jika menemukan hal mencurigakan.

¹⁷⁸Dhani Rizaldi, Nasabah BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 19 Juni 2025.

¹⁷⁹Dahlihah, Nasabah BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 20 Juni 2025.

Dari pihak perbankan, Irmansyah sebagai perwakilan Bank BRI menyampaikan bahwa risiko operasional yang paling sering terjadi adalah tindak penipuan dan peredaran uang palsu. Ia menyatakan,

“Risiko yang sering terjadi adalah tindak penipuan dan uang palsu pelapornya agen berkordinasi dengan petugas sesuai pelaporannya.”¹⁸⁰

Paparan diatas menjelaskan bahwa laporan atas kejadian penipuan dan uang palsu umumnya disampaikan oleh agen BRILink dan ditindaklanjuti melalui koordinasi dengan petugas BRI sesuai prosedur pelaporan yang berlaku.

b. Pengukuran Risiko

Manajemen risiko operasional yang dilakukan oleh agen BRILink di Kota Parepare dalam tahap pengukuran risiko melibatkan penilaian terhadap tingkat dampak dan kemungkinan terjadinya berbagai risiko yang telah diidentifikasi sebelumnya. Pengukuran ini bertujuan untuk menentukan prioritas penanganan risiko berdasarkan seberapa besar potensi kerugian yang dapat ditimbulkan serta frekuensi kemunculannya.

Masita Amd. Keg menyatakan,

“Kalau resikonya mungkin kami katakan besar karena kenapa saya katakan besar karena kami tidak mengetahui apa-apa tapi diluar sana kami kadang dipanggil oleh kepolisian jadi misalnya kami dipanggil seperti itu otomatis konter kami tutup dan itu menjadi risiko besar saya katakan seperti itu karena harusnya kami itu sudah mulai bertransaksi tapi ternyata harus meluangkan waktu lagi untuk dipanggil ke kantor tersebut apakah dikantor bank atau dikantor kepolisian itu yang saya maksud resiko besar, kalau mencatat laporan kami tidak pernah membuatnya.”¹⁸¹

¹⁸⁰Irmansyah, Pegawai Danantara, wawancara di Kecamatan soreang, 7 Juli 2025.

¹⁸¹Masita Amd. Keg, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang tanggal 25 Juni 2025.

Paparan diatas menjelaskan bahwa agen merasa bahwa risiko yang mengharuskan mereka menghentikan operasional sementara, seperti pemanggilan oleh pihak kepolisian atau bank, memiliki dampak signifikan terhadap kelancaran layanan, terlebih ketika mereka tidak memiliki sistem pencatatan formal yang dapat mendukung tindak lanjut atas kejadian tersebut.

Sejumlah agen lain seperti Kasma, Zulfikar, dan Rasma juga menyampaikan bahwa risiko operasional dinilai cukup besar karena berkaitan langsung dengan uang tunai dan sistem transaksi

Kasma menekankan,

“Menurutku ya risikonya itu lumayan besar karena berkaitan dengan uang toh. Apalagi kalau banyak nasabah, jadi haruski betul-betul fokus. Tidak ji juga laporan ku buat paling kalau ada masalah langsung ku hubungi pihak bank bri.”¹⁸²

Paparan diatas menjelaskan bahwa Kasma menekankan pentingnya fokus dalam menangani transaksi terutama saat menghadapi banyak nasabah.

sedangkan Rasma menambahkan,

“Menurutku toh kak besar ini resiko opsionalnya karena berhubungan langsung dengan uang kak toh apalagi saya sebagai staff jika disini kalau terjadi apa- apa pasti saya yang bertanggung jawab. kalau laporan tidak ada kak paling kulapor saja di sebelah kalau ada masalah karena kantor BRI ji disebelah.”¹⁸³

Paparan diatas menjelaskan bahwa tanggung jawab atas kesalahan biasanya dibebankan langsung kepada staf yang menjalankan layanan.

Alisa juga menyampaikan bahwa gangguan sistem sering kali menimbulkan kerugian, terutama jika saldo nasabah tidak masuk setelah transaksi. Ia menyatakan

¹⁸²Kasma, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang ,25 Juni 2025.

¹⁸³Rasma, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 26 Juni 2025.

“Tidak ada laopran tertulis ku buat, menurutku cukup besar risikonya karena berkaitan langsung sama uang baru kadang *error* sistem na disitu biasa kasih rugiki kalau nda masuk saldonya orang.”¹⁸⁴

Paparan diatas menjelaskan bahwa informan tidak membuat laporan tertulis, namun tetap menganggap risiko tersebut cukup besar karena berkaitan dengan sistem dan uang tunai.

Beberapa agen berupaya mengelola risiko dengan pencatatan sederhana. Altriara menyampaikan,

“Biasa yang sering di catat itu kayak nomor hpnya ji orang jangan sampai antisipasi datang i misalnya ini kemarin nomor hp yang ditemani bermasalah atau foto begitu biar dikenali kalau datang i lagi.”¹⁸⁵

Paparan diatas menjelaskan bahwa pencatatan dilakukan secara informal untuk mengantisipasi risiko berulang, seperti kesalahan data atau penanganan nasabah bermasalah yang pernah datang sebelumnya.

Hasrianti menyatakan bahwa ia tidak membuat laporan tertulis, namun jika terjadi kesalahan atau kendala, ia langsung melakukan perbaikan.

HJ Nur Jannah menyampaikan pentingnya pencatatan sebagai bentuk antisipasi apabila terdapat keluhan dari nasabah dalam jangka waktu yang cukup lama. Ia menyatakan,

“Weh besar resikonya ini karenakan berkaitan dengan uang toh apa lagi kalau rame mi orang antri pasti biasa ada salah input data kalau tidak fokuski, Iyya mencatatki membuatki juga laporan kalau ada, karena ditakutkan ada apa-apa biasa lalo sudah 1 bulan mi toh baru pergi bilang belumpi masuk anuku jadi makkadaka dimana anuta tidak masuk kenapa ki lama sekali juga baru datang.”¹⁸⁶

Paparan diatas menjelaskan bahwa pencatatan dilakukan sebagai bentuk kewaspadaan terhadap potensi kesalahan transaksi, terutama ketika

¹⁸⁴ Alisa, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 25 Juni 2025.

¹⁸⁵ Altriara, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 26 Juni 2025.

¹⁸⁶ Hj Nur Jannah, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 4 Juli 2025.

antrean nasabah padat dan ada kemungkinan kesalahan input yang baru disadari setelah waktu yang cukup lama.

Trixie Fellicia Lubis menambahkan bahwa pencatatan dilakukan secara rutin setiap hari, dengan jumlah transaksi yang dicatat dari pagi hingga malam. Ia menyatakan,

“Kalau seberapa besar risikonya pasti seberapa besar nominalnya terus kalau untuk mencatat iyya dia catatnya perhari terus langsung, bukan yang kayak tunggu balancing di akhir bulan dia perhari pokoknya dari pagi sampai malam transaksinya berapa ini segala macam besoknya mulai lagi baru jadi laporannya harian.”¹⁸⁷

Paparan diatas menjelaskan bahwa pencatatan dilakukan secara harian sebagai bagian dari pengelolaan risiko, terutama untuk memantau volume dan nilai transaksi dalam satu hari operasional.

Dari sisi nasabah, sebagian besar menyadari adanya risiko dalam transaksi BRILink, terutama yang berkaitan dengan uang dan penipuan. Nur Alamsyah menyatakan,

“Menurutku risikonya ada dalam transaksi BRILink, tapi sejauh ini saya masih aman-aman ji karena belum pernah peka mengalami masalah langsung.”¹⁸⁸

Paparan diatas menjelaskan bahwa nasabah menyadari keberadaan risiko dalam setiap transaksi BRILink, tetapi berdasarkan pengalaman pribadi, belum pernah mengalami kendala secara langsung selama melakukan transaksi.

Wahyudi menambahkan,

“Menurutku, risikonya ada, terutama tentang penipuan-penipuan toh. Tapi kalau agennya teliti dan kita juga waspada, transaksi di BRILink ini sebenarnya aman. Yang bikin saya merasa aman itu karena agennya selalu cek uang di depan kita dan konfirmasi ulang data.”¹⁸⁹

¹⁸⁷Trixie Fellicia Lubis, Agen BRILink, *wawancara* di Kecamatan soreang, 4 Juli 2025.

¹⁸⁸Nur Alamsyah, Nasabah BRILink, *wawancara* di Kecamatan soreang, 19 Juni 2025.

¹⁸⁹Wahyudi, Nasabah BRILink, *wawancara* di Kecamatan soreang, 19 Juni 2025.

Paparan diatas menjelaskan bahwa ketelitian agen dalam memverifikasi jumlah dan keaslian uang serta konfirmasi data transaksi secara terbuka di hadapan nasabah dianggap sebagai unsur penting yang memberikan rasa aman dalam bertransaksi.

Pernyataan serupa juga disampaikan oleh Dhani Rizaldi, Nasrum, Dahliah, Nurhidayah Suaib, Fikram Marwahid, dan Agung Rusanda. Mereka menekankan bahwa risiko dalam transaksi memang ada, namun dapat diminimalkan apabila agen BRILink menjalankan tugasnya secara teliti dan profesional, serta apabila nasabah turut bersikap hati-hati dan tidak mudah percaya pada pihak asing yang menawarkan bantuan di luar prosedur resmi.

Muh. Akbar menyampaikan,

“Risiko selalu ada, terutama uang palsu atau uangnya kurang. Tapi agen saya selalu cek uangnya pakai alat. Jadi saya merasa aman.”¹⁹⁰

Paparan diatas menjelaskan bahwa penggunaan alat bantu oleh agen untuk memeriksa keaslian dan jumlah uang tunai dipandang sebagai bentuk kehati-hatian yang dapat meningkatkan keyakinan nasabah terhadap keamanan transaksi.

Ummu Bisma Polra juga menyatakan,

“Risiko ada, namanya juga hidup seperti mi yang ku cerita tadi. Tapi kalau agennya sudah lama dan kita percayami baru mau bertanggung jawab, saya rasa aman. Kuncinya memang harus teliti dari kedua pihak toh.”¹⁹¹

Paparan diatas menjelaskan bahwa pengalaman dan rekam jejak agen dalam memberikan layanan, ditambah dengan sikap saling percaya dan

¹⁹⁰Muh. Akbar, Nasabah BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 19 Juni 2025.

¹⁹¹Ummubisma Polra. S.pd. I.,M.pd, Nasabah BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 9 Juli 2025.

ketelitian dari kedua belah pihak, dinilai sebagai elemen penting dalam menjaga keamanan transaksi.

Sementara itu, dari pihak Bank BRI, Irmansyah menyampaikan, “Untuk agen yang sering ada keluhan petugas lebih intens memberikan mentoring untuk memaksimalkan layanannya.”¹⁹²

Paparan diatas menjelaskan bahwapihak bank melakukan langkah pembinaan secara lebih intensif terhadap agen-agen yang mendapat keluhan, guna meningkatkan kualitas layanan dan mendukung pengelolaan risiko secara lebih optimal.

c. Pemantauan Risiko

Manajemen risiko operasional yang dilakukan oleh agen BRILink di Kota Parepare dalam tahap pemantauan risiko meliputi pengawasan secara berkelanjutan terhadap aktivitas operasional dan transaksi yang dilakukan oleh agen. Pemantauan ini bertujuan untuk memastikan bahwa risiko yang telah diidentifikasi dan diukur dapat dikendalikan dengan efektif serta tidak berkembang menjadi masalah yang lebih besar.

Dari hasil wawancara dengan agen BRILink di Kota Parepare, pemantauan risiko dilakukan secara aktif dan rutin oleh para agen meskipun belum ada prosedur khusus yang baku untuk melaporkan transaksi mencurigakan. Masita Amd. Keg menyatakan,

“Transaksi mencurigakan tidak adaji karena yang datang itu orang yang seperti biasaji yang mau tarik tunai atau setor tunai, kami tidak pernah mencurigai, cara khusus untuk melaporkan sampai saat ini belum ada caranya bagaimana cara bisa mengetahui hal yang mencurigakan.”¹⁹³

¹⁹²Irmansyah, Pegawai Danantara, wawancara di Kecamatan soreang, 7 Juli 2025.

¹⁹³Masita Amd. Keg, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang tanggal 25 Juni 2025.

Paparan diatas menjelaskan bahwa agen belum memiliki pedoman khusus dalam mengidentifikasi dan melaporkan transaksi yang berpotensi mencurigakan, sehingga risiko masih dipantau secara umum berdasarkan interaksi langsung dengan nasabah.

Kasma mengungkapkan,

“Iyya kupantau ji selalu, setiap transaksi keluar dan masuk, kuperhatikan i toh sesuai ji ga jumlahnya. kalau ada nasabah yang mencurigakan toh atau aneh-aneh gerakannya, pasti lebih waspada ka,tapi belum pernah peka sampai melapor secara langsung ke bank.”¹⁹⁴

Paparan diatas menjelaskan bahwa agen senantiasa memantau transaksi keluar-masuk dan memperhatikan gerak-gerik nasabah yang mencurigakan, namun belum pernah melakukan pelaporan resmi kepada pihak bank.

Zulfikar juga menambahkan,

“Kalau memantau bagaimana dih paling iyya kuperiksa ji setiap transaksi, kalau ada nasabah jelle atau mncurigakan ku lihat gerak-geriknya pasti ku tanya langsung itu apalagi kalau baru ku lihat itu orang. Kalau masalah cara khusus melaporkan yang begitu-begitu belum adapi biasanya Cuma info dari sesama agen ji.”¹⁹⁵

Paparan diatas menjelaskan bahwa pemantauan dilakukan melalui pemeriksaan terhadap transaksi dan interaksi langsung dengan nasabah, terutama jika terdapat gerak-gerik yang tidak biasa. Ia juga menyampaikan bahwa informasi mengenai nasabah mencurigakan lebih sering diperoleh melalui komunikasi informal sesama agen.

Rasma menyatakan,

“Paling kalau pantau risiko itu ya kulihat di catatan transaksi bagaimana uang masuk dan keluar, aman jikah jangan sampai ada yang kurang, kalau masalah cara khusus untuk transaksi

¹⁹⁴Kasma, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang ,25 Juni 2025.

¹⁹⁵Zulfikar, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 25 Juni 2025.

mencurigakan, pasti ku tanya baik-baik dulu itu orang, biasanya langsung ku tanya ke pemilik agen kalau ada masalah begitu.”¹⁹⁶

Paparan diatas menjelaskan bahwa pemantauan risiko dilakukan dengan meninjau catatan transaksi secara berkala, dan apabila terdapat situasi mencurigakan, biasanya dilakukan konfirmasi langsung kepada nasabah atau pemilik agen.

Alisa juga mengungkapkan,

“Kalau pantau pasti setiap hari ku pantau transaksinya cek berapa uang masuk berapa uang keluar supaya pasti jumlahnya toh. kalau ada nasabah banyak sekali alasannya kalau transaksi toh biasa itu lebih hati-hatika lagi karena biasa penipu begitu bosku juga arahkan jangan layani kalau ada yang mencurigakan begitu.”¹⁹⁷

Paparan diatas menjelaskan bahwapentingnya memeriksa jumlah transaksi harian dan meningkatkan kewaspadaan terhadap nasabah yang memberikan alasan yang tidak jelas atau berbelit-belit, karena hal tersebut berpotensi mengindikasikan tindakan penipuan. Ia menambahkan bahwa pimpinan tempat ia bekerja juga mengarahkan agar transaksi semacam itu tidak dilayani.

Beberapa agen lainnya seperti Altriara, Hasrianti, Hj. Nur Jannah, dan Trixie Fellicia Lubis menjelaskan bahwa pemantauan risiko umumnya dilakukan melalui pencatatan transaksi harian, observasi langsung terhadap perilaku nasabah, serta diskusi internal dengan agen lain atau komunikasi informal dengan pihak bank. Trixie Fellicia Lubis menambahkan,

“Kalau untuk memantau risiko setiap pasti dari itu yang laporannya kan transaksi dicatat terus untuk cara khusus untuk melaporkan masalah atau transaksi mencurigakan itu biasanya dari gerak gerik nasabahnya kalau dia banyakki alasannya toh kayak misal banyak itu nasabah yang dia mau penarikan tapi nda bawa’ kartu dia mau *transfer* mungkin dari dana gopay na itu biasanya masuk laporan hasil sobis, kemarin ada beberapa rekening itu kemarin diblokir

¹⁹⁶Rasma, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 26 Juni 2025.

¹⁹⁷Alisa, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 25 Juni 2025.

sampai LPTK karena masalah yang begitu jadi sampai sekarang itu dari pihak bank masih larang brilink untuk terima penarikan tunai dengan melalui *transfer*, kalau untuk transaksi mencurigakan langsung ditolak saja begitu.”¹⁹⁸

Paparan diatas menjelaskan bahwa pemantauan terhadap risiko transaksi dilakukan secara rutin melalui pencatatan laporan harian. Transaksi yang dianggap mencurigakan biasanya dikenali dari pola atau alasan yang tidak wajar dari nasabah, seperti penarikan tanpa kartu atau transfer dari sumber dana yang tidak lazim. Dalam beberapa kasus, rekening nasabah yang terindikasi mencurigakan telah diblokir oleh pihak bank, dan sebagai tindak lanjutnya, BRILink dilarang untuk menerima penarikan tunai melalui metode tertentu. Apabila terdapat indikasi transaksi mencurigakan, agen mengambil tindakan penolakan langsung tanpa memproses transaksi tersebut.

Nasabah BRILink di Kota Parepare umumnya menyatakan bahwa para agen cukup aktif dalam menjaga keamanan transaksi dan membantu nasabah agar terhindar dari kesalahan maupun potensi penipuan. Nur Alamsyah menyatakan,

“Ya, seringka lihat agen na hitung ulang itu uang sama nakasih pasti itu noreknya orang karena jangan sampai salah kirim i kak toh.”¹⁹⁹

Paparan diatas menjelaskan bahwa agen secara rutin melakukan pengecekan ulang terhadap uang tunai serta memastikan nomor rekening tujuan telah sesuai sebelum transaksi dilakukan, sebagai langkah preventif terhadap kesalahan pengiriman.

Wahyudi menambahkan,

“Oh, agen BRILink kurasa sangat aktif ji menjaga keamanan transaksi. Sering ji na kasih ingatki nasabah untuk hati-hati, terus selalu cek fisik uang tunai. Pernahka juga lihat agen bantu nasabah yang tua, itu nasabah ditipu ki kayaknya dari FB disuruh topup, jadi

¹⁹⁸Trixie Fellicia Lubis, Agen BRILink, *wawancara* di Kecamatan soreang, 4 Juli 2025.

¹⁹⁹Nur Alamsyah, Nasabah BRILink, *wawancara* di Kecamatan soreang, 19 Juni 2025.

itu agen dia bantu arahkan nasabah untuk tidak na topupkan uang itu penipu.”²⁰⁰

Paparan diatas menjelaskan bahwa agen tidak hanya melaksanakan pemeriksaan fisik terhadap uang tunai, tetapi juga memberikan edukasi dan peringatan kepada nasabah agar waspada terhadap modus penipuan, serta memberikan pendampingan langsung kepada nasabah yang rentan terhadap praktik penipuan digital.

Pernyataan serupa juga disampaikan oleh Dhani Rizaldi, Nasrum, Muh. Akbar, Dahliah, Nurhidayah Suaib, Fikram Marwahid, Agung Rusanda, dan Ummu Bisma Polra. Mereka menyampaikan bahwa agen BRILink secara aktif memberikan peringatan kepada nasabah terkait potensi penipuan, serta melakukan konfirmasi data dan pengecekan ulang uang tunai dalam setiap transaksi sebagai bagian dari upaya menjaga keamanan layanan.

Dari pihak bank, dalam wawancara ini Irmansyah tidak memberikan pernyataan secara khusus terkait praktik pemantauan risiko oleh agen BRILink.

d. Pengendalian Risiko

Manajemen risiko operasional yang dilakukan oleh agen BRILink di Kota Parepare dalam tahap pengendalian risiko meliputi serangkaian tindakan preventif dan korektif yang bertujuan untuk meminimalkan dampak negatif dari risiko yang telah diidentifikasi dan diukur. Pengendalian risiko ini dilakukan melalui penerapan prosedur operasional standar (SOP) yang ketat, seperti verifikasi dan pemeriksaan dokumen nasabah, pengecekan

²⁰⁰Wahyudi, Nasabah BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 19 Juni 2025.

keaslian uang menggunakan alat khusus, serta pelaksanaan transaksi secara hati-hati dan sesuai aturan yang ditetapkan oleh Bank BRI.

Masita Amd. Keg menyatakan,

“Tidak, belum ada sampai sekarang pelatihan khusus terkait pengendalian risiko dari pihak bank.”²⁰¹

Paparan diatas menjelaskan bahwa hingga saat wawancara dilakukan, informan belum pernah menerima pelatihan resmi yang berfokus pada pengendalian risiko dalam operasional sebagai agen BRILink.

Pernyataan senada disampaikan oleh Kasma,

“Biasanya selalu ji diinfokan pihak bank untuk hati-hati dan lihatki baik-baik sebelum transaksi toh, tidak ada ji pelatihan khusus.”²⁰²

Paparan diatas menjelaskan bahwa meskipun tidak ada pelatihan formal, pihak bank secara rutin memberikan imbauan agar agen lebih berhati-hati saat menjalankan transaksi.

Selain itu, Rasma juga menyampaikan,

“Kami selalu melakukan transaksi itu dengan teliti dan waspada, terutama kalau terima uang tunai. Pelatihan khusus tidak ada paling informasi itu dari sesama agen atau pihak bank langsung kak.”²⁰³

Paparan diatas menjelaskan bahwa ketelitian dan kewaspadaan menjadi prinsip utama dalam melakukan transaksi, terutama saat menerima uang tunai. Ia menambahkan bahwa informasi mengenai tindakan pencegahan risiko biasanya diperoleh melalui komunikasi langsung dengan sesama agen atau pihak bank, bukan dari pelatihan resmi yang terstruktur.

Sejumlah agen lain seperti Zulfikar, Alisa, Ummu Kalsum Achmad, Altriara, Hasrianti, dan Hj. Nur Jannah juga menyampaikan hal serupa, yakni bahwa pengendalian risiko lebih banyak dilakukan melalui kehati-hatian

²⁰¹Masita Amd. Keg, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang tanggal 25 Juni 2025.

²⁰²Kasma, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang ,25 Juni 2025.

²⁰³Rasma, Agen BRILink, wawancara di Kecamatan soreang, 26 Juni 2025.

individu, mengikuti prosedur dan pertukaran informasi secara informal di

antara sesama agen. Dalam hal ini, Trixie Fellicia Lubis mengungkapkan,

“Kalau prosedur ada prosedur yang setiap hari dishare di grup brilinknya e kalau ada pembaharuan mungkin dari aplikasinya kah atau ada peraturan terbaru atau mungkin ada yang share pengalaman terbarunya toh kayak habis ditipu segala macam itu jadi catatan buat agen brilinknya supaya nda dapat risiko yang lebih besar lagi, Namun, pelatihan formal lebih banyak diberikan kepada agen baru, sementara agen lama belajar dari pengalaman dan arahan internal.”²⁰⁴

Paparan diatas menjelaskan bahwa informan menerima pembaruan prosedur dan berbagi pengalaman terkait risiko operasional melalui grup komunikasi internal, sehingga para agen dapat belajar dari pengalaman rekan lain untuk menghindari risiko serupa di masa mendatang.

Dari sisi nasabah, mayoritas menyatakan bahwa pengendalian risiko yang dilakukan oleh agen BRILink sudah cukup memadai. Salah satu informan, Nur Alamsyah, menyatakan,

“Ya sudah cukup, tidak ku tahu saya terkait prosedur keamanan yang na gunakan agen.”²⁰⁵

Paparan diatas menjelaskan bahwa informan merasa bahwa upaya pengendalian risiko oleh agen sudah cukup baik, meskipun ia tidak mengetahui secara pasti prosedur keamanan yang diterapkan.

Pernyataan serupa juga disampaikan oleh Wahyudi yang menyampaikan,

“Ya, menurutku agen sudah cukup menjaga keamanan dan mencegah risiko. Mereka punya prosedur sendiri mungkin ya, seperti menggunakan alat penghitung uang. Meskipun saya tidak tahu detail prosedurnya, tapi dari pengamatanku bagusji kinerjanya agen.”²⁰⁶

²⁰⁴Trixie Fellicia Lubis, Agen BRILink, *wawancara* di Kecamatan soreang, 4 Juli 2025.

²⁰⁵Nur Alamsyah, Nasabah BRILink, *wawancara* di Kecamatan soreang, 19 Juni 2025.

²⁰⁶Wahyudi, Nasabah BRILink, *wawancara* di Kecamatan soreang, 19 Juni 2025.

Paparan diatas menjelaskan bahwa meskipun informan tidak mengetahui secara rinci prosedur pengendalian risiko yang dilakukan agen, ia menilai bahwa kinerja agen dalam menjaga keamanan transaksi sudah cukup baik berdasarkan pengamatannya selama ini.

Selain itu, beberapa informan lain seperti Dhani Rizaldi, Nasrum, Muh. Akbar, Dahliah, Nurhidayah Suaib, Fikram Marwahid, Agung Rusanda, dan Ummu Bisma Polra juga menyampaikan pandangan serupa. Mereka mengemukakan bahwa pengendalian risiko dianggap cukup efektif karena adanya prosedur ketat, penggunaan alat bantu tertentu, serta kewaspadaan agen dalam menjalankan transaksi. Mereka menyadari bahwa kesalahan masih mungkin terjadi, namun agen dinilai tetap berupaya menjaga keamanan dalam setiap proses layanan.

Dari pihak perbankan, Irmansyah selaku perwakilan Bank BRI menyampaikan,

“Diadakan pelatihan ke semua agen BRILink secara berkala terkait keamanan bertransaksi sebagai upaya penguatan pemahaman dan pencegahan risiko operasional di lapangan, tapi itu bukan pelatihan khusus cuma berupa acara *gathering* sekaligus pemberian edukasi.”²⁰⁷

Paparan diatas menjelaskan bahwa pihak bank menyelenggarakan kegiatan yang bersifat edukatif kepada para agen BRILink dalam bentuk pertemuan berkala atau *gathering*, yang sekaligus dimanfaatkan untuk menyampaikan materi terkait keamanan bertransaksi dan pengendalian risiko operasional, meskipun kegiatan tersebut tidak dikemas dalam format pelatihan khusus yang terstruktur.

²⁰⁷Irmansyah, Pegawai Danantara, *wawancara* di Kecamatan soreang, 7 Juli 2025.



Gambar 4.6 SOP (Standard Operating Procedure)

G

Gambar 4.6 diatas adalah SOP yang harus diikuti Agen BRILink dalam menjalankan usahanya.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Kegiatan Usaha Agen BRILink di Kota Parepare

Kegiatan usaha agen BRILink di Kota Parepare mencerminkan peran penting mereka sebagai perpanjangan tangan Bank BRI dalam menyediakan layanan keuangan kepada masyarakat, khususnya di wilayah yang aksesnya terhadap kantor bank masih terbatas. Berdasarkan teori Luke Bella Evita, layanan yang dilakukan oleh agen BRILink terbagi dalam lima kategori utama, yaitu: layanan *registrasi*, informasi, *transfer*, pembayaran, dan penarikan tunai. Layanan ini dilaksanakan secara *real-time online* menggunakan perangkat *Electronic Data Capture* (EDC) mini ATM milik BRI yang terkoneksi dengan jaringan internet. Dalam konteks ini, Purnamasari dan Rismala menjelaskan bahwa *Fintech* tidak hanya memberikan kemudahan dan kecepatan bagi pengguna layanan, tetapi juga

menawarkan efisiensi dan keuntungan ekonomis. Bagi penyedia layanan, *Fintech* mampu mengurangi biaya operasional dan menyederhanakan proses transaksi.²⁰⁸ Hal ini menunjukkan bahwa BRILink, sebagai bagian dari sistem layanan keuangan digital, memiliki dampak nyata terhadap efisiensi dan kemudahan layanan transaksi bagi masyarakat, terutama di wilayah dengan keterbatasan infrastruktur perbankan.

Para agen memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan seperti pengiriman uang, pembayaran tagihan listrik, pembelian pulsa, serta tarik dan setor tunai tanpa harus pergi ke kantor BRI. Keberadaan agen BRILink ini tidak hanya membantu mempermudah akses perbankan, tetapi juga meningkatkan literasi keuangan dan inklusi keuangan di Kota Parepare. Menurut Bank Indonesia, Agen Laku Pandai berperan dalam memperluas jangkauan layanan perbankan kepada masyarakat, terutama di daerah yang belum terlayani kantor bank, sehingga mendorong peningkatan inklusi keuangan nasional.²⁰⁹

Dalam pelaksanaannya, para agen beroperasi di toko, rumah, atau kios yang telah terdaftar secara resmi sebagai mitra BRI dan mendapatkan pelatihan dasar dari pihak bank untuk mengelola transaksi keuangan secara aman dan efisien. Berdasarkan hasil wawancara, observasi lapangan, dan telaah teori, kegiatan usaha utama Agen BRILink di Kota Parepare terbagi dalam lima jenis layanan berikut:

²⁰⁸ Rini Purnamasari dan Rismala, “Fintech dan Akseptabilitasnya terhadap UMKM,” *Jurnal Aktiva: Riset Akuntansi dan Keuangan* 6, no. 2 (2024): h. 252.

²⁰⁹ Bank Indonesia, *Laporan Keuangan Inklusif di Indonesia* (Jakarta: Bank Indonesia, 2020), h 15.

a. Registrasi

Hasil penelitian mengenai layanan registrasi dan pembukaan rekening baru di Agen BRILink Kota Parepare menunjukkan bahwa implementasi layanan ini bervariasi dan dihadapkan pada sejumlah tantangan operasional. Mayoritas agen, seperti Masita, Kasma, Zulfikar, dan Rasma, mengaku jarang menerima nasabah baru karena kedekatan dengan kantor cabang BRI membuat nasabah lebih memilih membuka rekening langsung di sana, yang dinilai lebih lengkap dan mudah. Alisa menguatkan bahwa meski layanan tersedia, permintaan tetap minim, dan beberapa agen seperti Ummu Kalsum Achmad serta Hasrianti bahkan langsung mengarahkan nasabah ke kantor cabang. Namun, ada pula agen seperti Hj. Nur Jannah dan Trixie Fellicia Lubis yang menilai proses registrasi melalui agen bisa dilakukan dengan mudah, dengan dukungan aplikasi BRI untuk input data nasabah meski kartu dan buku rekening tetap diambil di bank. Kendala seperti nasabah lupa membawa KTP atau kurang paham soal PIN menunjukkan perlunya edukasi lebih lanjut.

Menurut Otoritas Jasa Keuangan, Layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif (Laku Pandai) memungkinkan masyarakat membuka rekening tabungan dan melakukan transaksi perbankan melalui agen bank tanpa harus datang ke kantor cabang.²¹⁰ Dari sisi nasabah, sebagian besar, termasuk Nur Alamsyah, Wahyudi, dan lainnya, belum pernah atau enggan membuka rekening melalui agen karena alasan

²¹⁰ Otoritas Jasa Keuangan, *Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif (Laku Pandai)*, POJK No. 19/POJK.03/2014 (Jakarta: OJK, 2014), h. 3.

kebiasaan, kurang informasi, atau persepsi layanan yang lebih lengkap di kantor cabang, faktor usia juga memengaruhi hal ini. Sementara itu, sebagian besar nasabah lebih memanfaatkan agen untuk transaksi rutin seperti setor, tarik tunai, dan pembayaran. Di sisi lain, Bank BRI tetap menunjukkan komitmennya dengan menugaskan petugas berpengalaman untuk mendukung proses registrasi di tingkat agen, meskipun pelaksanaannya belum merata.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun landasan teori mengindikasikan Agen BRILink dapat memfasilitasi registrasi, implementasi di lapangan, khususnya di Kota Parepare, menunjukkan bahwa layanan pembukaan rekening baru melalui agen masih terbatas dan kurang dimanfaatkan. Kedekatan dengan kantor cabang BRI menjadi faktor dominan yang mengalihkan aktivitas registrasi ke kantor bank. Dalam teori disebutkan bahwa tujuan utama dari agen BRILink adalah untuk memberikan pelayanan perbankan khususnya kepada masyarakat yang belum terlayani oleh bank secara administratif (*unbanked atau unbankable*).²¹¹ Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara idealitas fungsi Agen BRILink sebagai sarana perluasan akses perbankan dengan realitas pemanfaatannya di Parepare, yang masih rendah untuk layanan registrasi.

Implikasi dari temuan ini adalah perlunya evaluasi strategi Bank BRI dalam mengoptimalkan peran Agen BRILink untuk layanan registrasi. Edukasi kepada nasabah mengenai kemudahan dan keamanan proses registrasi di agen, serta sosialisasi yang lebih gencar, dapat meningkatkan pemanfaatan layanan ini. Selain itu, agen perlu dibekali dengan pelatihan

²¹¹Rini Purnamasari dan Rismala, "Fintech dan Akseptabilitasnya terhadap UMKM," *Jurnal Aktiva: Riset Akuntansi dan Keuangan* 6, no. 2 (2024): h. 252.

yang lebih komprehensif untuk mengatasi kendala operasional (misalnya, nasabah tidak membawa KTP) dan meningkatkan kepercayaan nasabah, terutama terkait keamanan data pribadi.

b. Informasi

Hasil penelitian mengenai layanan informasi di Agen BRILink Kota Parepare menunjukkan bahwa meskipun secara umum selaras dengan landasan teori, layanan ini tetap menghadapi sejumlah tantangan operasional dan persepsi nasabah yang beragam. Dari sisi agen, layanan informasi saldo dan mutasi rekening telah menjadi bagian penting dari aktivitas harian, dengan prosedur standar seperti meminta kartu ATM untuk verifikasi sebelum menampilkan saldo melalui mesin EDC, sebagaimana dijelaskan oleh Ibu Masita, Kasma, dan Zulfikar. Namun, kendala utama yang sering muncul adalah gangguan jaringan yang menghambat proses pengecekan dan menuntut agen untuk menjelaskan situasi kepada nasabah, terutama saat nasabah sedang terburu-buru, sebagaimana diungkapkan oleh Kasma, Zulfikar, Rasma, Alisa, dan Ummu Kalsum Achmad. Meski demikian, agen tetap berupaya menjaga kualitas pelayanan dengan memastikan saldo mencukupi sebelum transaksi.

Menurut Bank Indonesia, Agen Laku Pandai berperan dalam memperluas jangkauan layanan perbankan kepada masyarakat, terutama di daerah yang belum terlayani kantor bank, sehingga mendorong peningkatan inklusi keuangan nasional.²¹² Dari perspektif nasabah, layanan ini mendapat

²¹² Dwi Kurniawati, "Peran Agen Bank dalam Meningkatkan Inklusi Keuangan di Indonesia", *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 6, no. 2 (2020):h. 145.

respons positif karena dianggap cepat, praktis, dan aman, di mana mereka tidak perlu antri seperti di bank dan tetap dapat menjaga kerahasiaan PIN, sebagaimana disampaikan oleh Nur Alamsyah, Wahyudi, Dhani Rizaldi, Nasrum, Muh. Akbar, dan Fikram Marwahid. Dukungan dari Bank BRI juga memperkuat layanan ini, seperti disampaikan oleh Irmansyah, bahwa informasi saldo dapat diakses melalui menu di EDC, meskipun untuk kebutuhan informasi yang lebih rinci seperti rekening koran lengkap, tetap diperlukan kunjungan ke kantor cabang. Hal ini menunjukkan bahwa Agen BRILink telah mampu memenuhi kebutuhan informasi rekening nasabah secara cepat dan aman, meskipun masih bergantung pada infrastruktur jaringan dan tetap membutuhkan dukungan kantor cabang untuk informasi yang lebih kompleks.

Temuan penelitian ini mengkonfirmasi bahwa Agen BRILink di Kota Parepare secara efektif menjalankan fungsi Informasi sesuai dengan landasan teori, yaitu menyediakan akses ke informasi saldo dan mutasi rekening. Sejalan dengan teori yang menyebutkan bahwa Mini ATM BRI berfungsi sebagai inovasi layanan perbankan yang memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai transaksi perbankan secara cepat dan praktis tanpa harus ke kantor cabang atau mesin ATM konvensional.²¹³ hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan informasi melalui agen terbukti memberikan kemudahan, kecepatan, dan rasa aman bagi nasabah. Namun, tantangan utama yang muncul adalah masalah konektivitas jaringan.

²¹³ Rini Purnamasari dan Rismala, "Fintech dan Akseptabilitasnya terhadap UMKM," *Jurnal Aktiva: Riset Akuntansi dan Keuangan* 6, no. 2 (2024): h. 252.

Implikasi dari temuan ini adalah pentingnya peningkatan infrastruktur jaringan atau penyediaan solusi alternatif untuk meminimalisir hambatan teknis yang dapat mempengaruhi efisiensi dan kepuasan agen maupun nasabah. Di sisi lain, praktik agen yang tidak pernah meminta PIN nasabah secara langsung merupakan prosedur krusial yang harus terus dipertahankan dan diawasi, karena hal ini secara langsung berkontribusi pada rasa aman dan kepercayaan nasabah, yang merupakan fondasi penting dalam manajemen risiko operasional. Keberadaan Agen BRILink sebagai perpanjangan tangan bank juga secara tidak langsung mengurangi beban antrean di kantor cabang, sekaligus memberikan alternatif bagi nasabah yang membutuhkan layanan cepat dan praktis.

c. Transfer

Hasil wawancara dengan agen dan nasabah Agen BRILink di Kota Parepare menunjukkan bahwa layanan *transfer* uang merupakan salah satu aktivitas utama yang berjalan efektif dengan dukungan prosedur yang ketat, meskipun tetap menghadapi tantangan teknis. Dari sisi agen, layanan ini dijalankan secara rutin dengan prosedur verifikasi yang jelas dan berlapis, seperti yang dilakukan oleh Ibu Masita, Kasma, dan Zulfikar yang selalu mengonfirmasi bank tujuan, nominal *transfer*, nomor rekening, serta meminta nasabah mengecek ulang data sebelum transaksi dikirim. Kasma bahkan memastikan dana telah masuk melalui notifikasi sebelum nasabah pergi, dan menyelesaikan kesalahan nominal dengan tanggung jawab. Agen lain seperti Rasma, Alisa, Ummu Kalsum Achmad, Altriara, Hasrianti, Hj. Nur Jannah, dan Trixie Fellicia Lubis juga konsisten melakukan pengecekan

saldo, nama penerima, serta menyertakan struk fisik sebagai bukti sah transaksi. Meskipun kesalahan input sesekali terjadi, seperti dialami Hj. Nur Jannah dan Trixie, agen menunjukkan sikap tanggap dan profesional dalam menyelesaikannya.

Dari perspektif nasabah, seperti Nur Alamsyah, Wahyudi, dan Dhani Rizaldi, layanan *transfer* ini dinilai mudah, cepat, dan aman, meski gangguan jaringan kadang terjadi, namun bantuan cepat dari agen sangat dihargai. Aspek keamanan sangat diperhatikan, dengan agen selalu melakukan verifikasi ganda, yang memberikan rasa aman sebagaimana disampaikan oleh Nasrum, Muh. Akbar, Dahliah, dan lainnya. Pengalaman nasabah seperti Agung Rusanda dan Ummu Bisma Polra menunjukkan bahwa ketelitian dan tanggung jawab agen menjadi kunci dalam membangun kepercayaan. Pihak Bank BRI, melalui Irmansyah, juga menegaskan pentingnya verifikasi ganda dalam setiap transaksi untuk menjaga keamanan dan keakuratan, sebagai bagian dari komitmen bank dalam memastikan layanan *transfer* di Agen BRILink berjalan aman dan terpercaya.

Sejalan dengan hal tersebut, hasil penelitian oleh Wulandari dan Widodo menunjukkan bahwa layanan transfer merupakan jenis transaksi paling dominan yang dilakukan melalui agen laku pandai seperti BRILink, karena kemudahannya dalam menjangkau masyarakat yang jauh dari kantor cabang, serta kecepatan proses yang relatif tinggi.²¹⁴ Temuan ini memperkuat hasil wawancara di lapangan bahwa kepercayaan nasabah terhadap ketelitian

²¹⁴ Wulandari, Sri, dan Widodo. "Analisis Efektivitas Agen Laku Pandai terhadap Peningkatan Akses Keuangan Masyarakat di Daerah Pedesaan." *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Indonesia* 24, no. 2 (2021):h. 167–180.

dan tanggung jawab agen menjadi faktor utama keberhasilan layanan transfer di tingkat operasional.

Temuan penelitian ini mengkonfirmasi bahwa Agen BRILink di Kota Parepare secara efektif menjalankan fungsi *Transfer* sesuai dengan landasan teori, yaitu memfasilitasi pengiriman uang sesama BRI maupun antar bank secara real-time. Sejalan dengan teori yang menyebutkan bahwa kegiatan usaha Agen BRILink meliputi layanan transfer dana sesama BRI, antar bank, dan menggunakan kode bank.²¹⁵ praktik di lapangan menunjukkan bahwa agen telah menjalankan prosedur transfer sesuai standar perbankan, termasuk verifikasi berlapis untuk menjaga keamanan transaksi. Prosedur verifikasi berlapis yang diterapkan oleh agen, seperti konfirmasi data dan pengecekan notifikasi, sangat krusial dalam menjaga keamanan dan meminimalisir risiko kesalahan input atau penipuan.

Meskipun kendala teknis seperti jaringan dan sistem masih menjadi tantangan, respons cepat dan tanggung jawab agen dalam menyelesaikan masalah tersebut sangat berkontribusi pada kepuasan dan kepercayaan nasabah. Implikasi dari temuan ini adalah pentingnya penguatan pelatihan agen dalam ketelitian input data, serta peningkatan infrastruktur jaringan oleh Bank BRI untuk memastikan kelancaran transaksi. Keberhasilan layanan transfer ini juga menunjukkan peran vital Agen BRILink dalam memperluas akses layanan perbankan, terutama bagi masyarakat yang jauh dari kantor cabang, sekaligus mengurangi beban antrean di bank.

²¹⁵ Rini Purnamasari dan Rismala, "Fintech dan Akseptabilitasnya terhadap UMKM," *Jurnal Aktiva: Riset Akuntansi dan Keuangan* 6, no. 2 (2024): h. 252.

d. Pembayaran

Hasil wawancara dengan agen dan nasabah Agen BRILink di Kota Parepare menunjukkan bahwa layanan pembayaran tagihan merupakan kegiatan usaha yang rutin dilakukan dan sangat membantu masyarakat, meskipun masih dihadapkan pada tantangan operasional tertentu. Dari sisi agen, layanan ini dijalankan dengan prosedur ketat untuk memastikan keakuratan dan transparansi, seperti yang dilakukan oleh Ibu Masita, Kasma, dan Zulfikar yang selalu mengonfirmasi jenis dan nomor tagihan serta jumlah pembayaran sebelum transaksi dilakukan, bahkan menghitung ulang uang di depan nasabah. Agen lain seperti Rasma, Alisa, Ummu Kalsum Achmad, Altriara, Hasrianti, Hj. Nur Jannah, dan Trixie Fellicia Lubis juga menekankan pentingnya verifikasi detail seperti nomor kontrak, nomor transaksi, dan nama pemilik tagihan, serta literasi terhadap perbedaan prosedur antar jenis tagihan (listrik, air, cicilan, pulsa). Komunikasi yang jelas dan konfirmasi berlapis menjadi kunci dalam memastikan transaksi aman dan membangun kepercayaan.

Dari sisi nasabah, layanan ini dipandang sangat positif karena kemudahan, kecepatan, dan keluarnya struk sebagai bukti sah transaksi, sebagaimana disampaikan oleh Nur Alamsyah, Wahyudi, Dhani Rizaldi, dan nasabah lainnya yang sering memanfaatkan layanan untuk pembayaran listrik atau pulsa. Meski gangguan sistem kadang terjadi, hal ini tidak mengurangi kepuasan secara keseluruhan. Komitmen Bank BRI juga terlihat dari pernyataan Irmansyah yang menegaskan pentingnya pembinaan dan edukasi

berkelanjutan kepada agen, agar proses verifikasi data selalu dilakukan secara teliti demi menjaga keamanan dan kelancaran layanan pembayaran tagihan.

Temuan penelitian ini mengkonfirmasi bahwa Agen BRILink di Kota Parepare secara efektif menjalankan fungsi pembayaran sesuai dengan landasan teori, yaitu memfasilitasi berbagai jenis pembayaran tagihan dan cicilan secara praktis dan cepat. Hal ini sejalan dengan pernyataan berikut *Fintech* tidak hanya memberikan kemudahan dan kecepatan bagi pengguna layanan, tetapi juga menawarkan efisiensi dan keuntungan ekonomis. Bagi penyedia layanan, *Fintech* mampu mengurangi biaya operasional dan menyederhanakan proses transaksi.²¹⁶ Dengan demikian, prosedur ketelitian dan konfirmasi berlapis yang diterapkan oleh agen sangat krusial dalam menjaga akurasi data dan membangun kepercayaan nasabah.

Kemudahan dan kecepatan yang dirasakan nasabah adalah bukti keberhasilan implementasi layanan ini dalam memperluas akses perbankan. Implikasi dari temuan ini adalah pentingnya peningkatan literasi agen mengenai berbagai jenis pembayaran dan prosedur spesifiknya, serta upaya berkelanjutan dari Bank BRI untuk meminimalisir gangguan sistem. Keberhasilan layanan pembayaran ini juga menunjukkan peran strategis Agen BRILink dalam memenuhi kebutuhan transaksi sehari-hari masyarakat, mengurangi beban antrean di kantor bank, dan meningkatkan inklusi keuangan. Hal ini sejalan dengan pendapat Rahman dan Lestari yang menyatakan bahwa keberadaan agen bank dalam sistem keuangan inklusif berperan penting dalam memperluas akses masyarakat terhadap layanan

²¹⁶ Rini Purnamasari dan Rismala, "Fintech dan Akseptabilitasnya terhadap UMKM," *Jurnal Aktiva: Riset Akuntansi dan Keuangan* 6, no. 2 (2024): h. 252.

pembayaran dan transaksi keuangan, terutama di daerah yang jauh dari kantor cabang bank.²¹⁷ Pernyataan ini memperkuat temuan penelitian bahwa agen BRILink di Kota Parepare berperan nyata dalam memperlancar transaksi masyarakat, meskipun masih dihadapkan pada kendala teknis dan kebutuhan peningkatan literasi keuangan.

e. Tunai

Hasil wawancara dengan agen dan nasabah Agen BRILink di Kota Parepare menunjukkan bahwa layanan tunai, baik tarik maupun setor tunai, dijalankan dengan prosedur yang ketat dan penuh kehati-hatian untuk menjaga keamanan dan keakuratan transaksi, serta diterima secara positif oleh nasabah. Dari sisi agen, layanan ini dilaksanakan dengan teliti, seperti yang dilakukan oleh Ibu Masita, Kasma, dan Zulfikar yang selalu melakukan pengecekan saldo sebelum transaksi, memeriksa fisik uang dengan meraba atau menerawang tanpa alat deteksi, serta menghitung uang secara terbuka di depan nasabah. Agen lain seperti Rasma, Alisa, Ummu Kalsum Achmad, Altriara, Hasrianti, Hj. Nur Jannah, dan Trixie Fellicia Lubis juga menegaskan pentingnya penghitungan ganda, pemeriksaan kondisi dan keaslian uang, serta penggunaan mesin UV jika tersedia, sambil memastikan uang diserahkan langsung kepada agen saat setor tunai untuk menghindari penipuan.

Dari sudut pandang nasabah, seperti Nur Alamsyah, Wahyudi, Dhani Rizaldi, dan lainnya, layanan ini dinilai aman, nyaman, dan transparan,

²¹⁷ Rahman, Rudi, dan Dwi Lestari. *Peran Agen Bank dalam Mendukung Inklusi Keuangan di Indonesia*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2022.

karena agen ramah, teliti, dan selalu memberikan struk sebagai bukti transaksi. Meskipun ada pengalaman minor terkait kesalahan hitung seperti yang dialami Agung Rusanda dan Ummu Bisma Polra, agen menunjukkan sikap profesional dan tanggung jawab dalam mengoreksi kesalahan tersebut. Komitmen Bank BRI, sebagaimana disampaikan oleh Irmansyah, juga terlihat dalam upaya edukasi agen mengenai pendeteksian uang palsu dan imbauan penggunaan mesin hitung otomatis, yang menunjukkan perhatian berkelanjutan bank terhadap kualitas dan standar keamanan layanan tunai melalui Agen BRILink.

Temuan penelitian ini mengkonfirmasi bahwa Agen BRILink di Kota Parepare secara efektif menjalankan fungsi Tunai sesuai dengan landasan teori, yaitu memfasilitasi tarik tunai dan setor tunai. Prosedur ketelitian yang diterapkan oleh agen, seperti pengecekan saldo, pemeriksaan fisik uang, dan penghitungan di depan nasabah, sangat krusial dalam menjaga akurasi transaksi dan memitigasi risiko uang palsu atau kesalahan jumlah. Kemudahan, kecepatan, dan rasa aman yang dirasakan nasabah adalah bukti keberhasilan implementasi layanan ini dalam memperluas akses perbankan.

Hal ini sejalan dengan pendapat Hidayat dan Nuraini yang menyatakan bahwa pengelolaan risiko dalam transaksi tunai memerlukan penerapan kontrol fisik dan prosedural yang ketat, seperti verifikasi ganda, pemeriksaan uang tunai, dan penggunaan peralatan pendukung untuk mencegah terjadinya kesalahan atau penyalahgunaan.²¹⁸ Kutipan ini memperkuat temuan bahwa kehati-hatian agen BRILink di Parepare

²¹⁸ Hidayat, Ahmad, dan Rina Nuraini. *Manajemen Risiko Operasional dalam Transaksi Keuangan Tunai*. Bandung: Alfabeta, 2021.

merupakan bentuk nyata dari implementasi prinsip manajemen risiko operasional yang efektif. Implikasi dari temuan ini adalah pentingnya peningkatan fasilitas pendeteksi uang palsu di setiap agen, serta pelatihan berkelanjutan dari Bank BRI mengenai prosedur penanganan uang tunai dan mitigasi risiko penipuan. Keberhasilan layanan tunai ini juga menunjukkan peran strategis Agen BRILink dalam memenuhi kebutuhan transaksi kas masyarakat, terutama di daerah yang jauh dari akses ATM atau kantor cabang, sehingga meningkatkan inklusi keuangan.

Berdasarkan teori Luke Bella Evita, kegiatan usaha Agen BRILink dilakukan secara real time online melalui perangkat EDC mini ATM BRI dan mencakup lima jenis layanan utama, yaitu registrasi, informasi, *transfer*, pembayaran, dan tunai.²¹⁹ Hasil penelitian di Kota Parepare menunjukkan bahwa kelima jenis layanan ini secara umum telah diimplementasikan oleh agen dengan prosedur yang cukup sesuai teori, meskipun terdapat variasi dalam pelaksanaan dan tantangan operasional di lapangan. Layanan *registrasi*, seperti pendaftaran *mobile* dan *internet banking*, masih kurang dimanfaatkan karena kedekatan lokasi dengan kantor cabang BRI dan kurangnya edukasi kepada nasabah. Pada layanan informasi, agen secara aktif menyediakan layanan cek saldo dan mutasi dengan prosedur aman, meski sering terkendala jaringan.

Untuk *transfer*, agen menjalankan prosedur verifikasi berlapis guna memastikan akurasi dan keamanan transaksi, namun masih menghadapi kendala teknis. Layanan pembayaran berjalan lancar dan dipercaya

²¹⁹ Luke Bella Evita, *Mekanisme Pelayanan Agen BRILink pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Madiun* (Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas, 2017) ,h. 7-9.

masyarakat, berkat ketelitian agen dalam memverifikasi detail transaksi, walau tetap dibayangi potensi gangguan sistem. Adapun layanan tunai, seperti setor dan tarik tunai, dilakukan secara hati-hati melalui penghitungan terbuka dan pemeriksaan fisik uang, dengan kepuasan tinggi dari nasabah meskipun minim fasilitas deteksi uang palsu. Analisis ini menunjukkan bahwa secara teoritis dan praktis, Agen BRILink di Kota Parepare telah menjalankan kegiatan usaha sebagaimana dirancang dalam model Luke Bella Evita.

Berdasarkan kajian terhadap penelitian terdahulu, penelitian yang paling sejalan pada aspek kegiatan usaha Agen BRILink adalah penelitian oleh Amirul Yati yang berjudul “Peran Agen BRILink Dalam Transaksi Perbankan di Desa Margajaya Kecamatan Metro Kibang.”²²⁰ Penelitian tersebut menyoroti peran fungsional agen BRILink dalam memberikan layanan perbankan secara langsung kepada masyarakat, mencakup kemudahan, kelancaran, efektivitas, efisiensi, dan keamanan dalam layanan transaksi seperti *transfer*, pembayaran, informasi, dan tunai. Hal ini selaras dengan hasil penelitian di Kota Parepare yang menemukan bahwa lima kegiatan usaha utama Agen BRILink (*Registrasi, Informasi, Transfer, Pembayaran, dan Tunai*) dijalankan dengan prosedur yang jelas, berbasis real time online melalui perangkat EDC, serta sangat membantu masyarakat dalam mengakses layanan keuangan secara cepat, aman, dan nyaman.

Hasil penelitian ini memiliki implikasi yang signifikan terhadap teori, praktik lapangan, dan kebijakan. Secara teoritis, temuan ini memperkuat

²²⁰ Amirul Yati, *Peran Agen BRILink dalam Transaksi Perbankan di Desa Margajaya Kecamatan Metro Kibang* (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Metro, 2023).

model Luke Bella Evita mengenai lima jenis layanan utama Agen BRILink yang dapat dijalankan secara real-time online, sekaligus memperluas pemahaman tentang penerapan teori dalam konteks lokal dengan berbagai tantangan seperti rendahnya pemanfaatan layanan registrasi. Secara praktis, keberhasilan agen dalam melaksanakan layanan informasi, transfer, pembayaran, dan tunai menunjukkan bahwa agen BRILink mampu menjadi perpanjangan tangan Bank BRI dalam menyediakan akses keuangan yang aman dan efisien, meskipun masih diperlukan peningkatan pelatihan dan infrastruktur, terutama terkait gangguan sistem dan kendala operasional lainnya. Dari sisi kebijakan, hasil penelitian ini mendorong perlunya penguatan dukungan dari Bank BRI berupa peningkatan fasilitas teknis, pelatihan berkala, serta strategi sosialisasi yang lebih masif untuk mengoptimalkan seluruh potensi layanan, terutama registrasi, guna mendukung tujuan inklusi keuangan yang merata dan berkelanjutan.

2. Risiko Operasional Yang Dihadapi Agen BRILink di Kota Parepare

Bagian ini menguraikan secara rinci berbagai bentuk risiko operasional yang dihadapi oleh Agen BRILink dalam menjalankan layanan perbankan di Kota Parepare. Fokus pembahasan diarahkan pada identifikasi dan analisis risiko-risiko utama yang muncul dalam kegiatan operasional harian, yang dapat berdampak langsung terhadap kelancaran layanan dan kepuasan nasabah. Risiko-risiko tersebut mencakup kegagalan proses internal, kesalahan akibat faktor manusia, gangguan sistem, serta kejadian eksternal yang berada di luar kendali agen maupun pihak bank.

Sebagaimana dijelaskan oleh Ikatan Bankir Indonesia, risiko operasional adalah risiko akibat ketidakcukupan atau kegagalan proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, atau karena adanya kejadian eksternal yang memengaruhi kelancaran operasional bank.²²¹ Berdasarkan hasil wawancara dengan agen BRILink, nasabah, serta perwakilan dari pihak Bank BRI, dikombinasikan dengan tinjauan teori risiko operasional, ditemukan bahwa risiko-risiko yang dihadapi oleh Agen BRILink di Kota Parepare dapat dikategorikan ke dalam empat kelompok utama berikut:

a. Kegagalan Proses Internal

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kegagalan proses internal pada agen BRILink di Kota Parepare umumnya muncul akibat gangguan jaringan, kesalahan input data, dan keterlambatan proses transaksi yang dipengaruhi oleh faktor teknis maupun kelalaian manusia. Berdasarkan keterangan Ibu Masita Amd. Keg., Kasma, Ummu Kalsum Achmad, Altriara, Hasrianti, dan Trixie Fellicia Lubis, kendala yang paling sering terjadi adalah keterlambatan transaksi karena gangguan sistem, sehingga agen perlu menunda layanan hingga sistem kembali normal untuk menghindari kesalahan pencatatan. Beberapa agen juga mengakui bahwa kesalahan input nominal masih dapat terjadi, namun segera ditangani melalui konfirmasi kepada nasabah dan pencarian solusi bersama. Hal ini sejalan dengan pernyataan para nasabah seperti Nur Alamsyah, Wahyudi, dan Nasrum yang menilai bahwa meskipun kadang terjadi keterlambatan, para agen selalu responsif dan bertanggung

²²¹ Ikatan Bankir Indonesia. *Manajemen Risiko 2: Mengidentifikasi dan Mengelola Risiko Operasional, Risiko Hukum, Risiko Reputasi, Risiko Strategik, dan Risiko Kepatuhan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2015.

jawab dalam menyelesaikan masalah. Dari sisi pengawasan, Irmansyah selaku perwakilan Bank BRI menjelaskan bahwa pihak bank rutin memberikan pembinaan agar agen memahami dan menerapkan SOP secara konsisten.

Sebagaimana dijelaskan oleh Wibowo bahwa kegagalan proses internal umumnya disebabkan oleh ketidaksesuaian prosedur kerja dengan standar operasional, kesalahan pencatatan transaksi, atau lemahnya pengawasan internal yang berdampak pada gangguan kelancaran operasional.²²² Pernyataan ini mempertegas bahwa permasalahan seperti kesalahan input data dan keterlambatan transaksi yang terjadi pada agen BRILink merupakan bentuk nyata dari risiko operasional akibat ketidaksempurnaan proses internal yang perlu dikelola secara sistematis.

Hal ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa bank menggunakan berbagai proses internal yang diperlukan untuk menjual produk dan jasa kepada nasabah. Dalam setiap langkah proses internal, dapat terjadi potensi risiko operasional. Sebagai contoh, salah kirim dokumen kepada nasabah yang tidak berhak, kesalahan proses pembukaan rekening dan transaksi nasabah, terlambat melakukan penyesuaian terhadap perubahan kebijakan, kenaikan volume transaksi yang tidak terduga mengakibatkan kesalahan dalam penanganan transaksi dan bisnis, produk yang beragam dan atau aktivitas baru yang diluncurkan namun gagal, atau sebaliknya permintaan nasabah yang luar biasa meningkat, dan tidak bisa ditangani oleh

²²² Deni Wibowo, *Manajemen Risiko Perbankan* (Yogyakarta: Deepublish, 2020),h. 45.

sistem yang dimiliki bank.²²³ Dengan demikian, kondisi yang dialami agen BRILink di Kota Parepare menggambarkan bentuk nyata dari faktor kegagalan proses internal sebagaimana dijelaskan dalam teori risiko operasional, di mana keterbatasan sistem dan kesalahan penanganan transaksi menjadi sumber utama risiko.

Sejalan dengan itu, Dyarini dan Jamilah mengingatkan bahwa segala bentuk kesalahan dan pelanggaran dalam pengelolaan zakat berpotensi menimbulkan citra buruk lembaga yang berdampak pada risiko kehilangan muzakki.²²⁴ meskipun dalam konteks berbeda, kesalahan internal yang terjadi dapat memengaruhi citra lembaga dan kepercayaan masyarakat hal yang juga berlaku bagi agen BRILink yang mengandalkan kepercayaan nasabah sebagai dasar keberlanjutan usahanya.

b. Akibat Faktor Manusia

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa agen dan nasabah BRILink di Kota Parepare, ditemukan bahwa kesalahan akibat faktor manusia, seperti kelalaian atau kesalahan input transaksi, memang pernah terjadi, namun frekuensinya tergolong rendah dan umumnya dapat segera diperbaiki tanpa menimbulkan kerugian yang signifikan. Agen menyebutkan bahwa kesalahan umumnya terjadi saat kondisi sedang ramai, seperti kesalahan memberikan kembalian atau salah input nominal, tetapi segera dikoreksi sebelum nasabah pergi atau dilanjutkan dengan pelaporan ke pihak

²²³ Ikatan Bankir Indonesia (IBI), *Manajemen Risiko 1*, (Jakarta Pusat Gramedia Pustaka Utama, 2015), h. 149-154.

²²⁴ Dyarini dan Siti Jamilah, "Manajemen Risiko Pengelolaan Zakat," *Jurnal IKRAITH-Humaniora 1*, no. 2 (November 2017): h. 46.

BRI. Agen juga menekankan pentingnya konfirmasi ulang dengan nasabah dan pengecekan ganda untuk mencegah kesalahan, serta mengambil tanggung jawab penuh jika terjadi kekeliruan, termasuk memberikan pengertian dan menyelesaikan masalah secara damai, misalnya dengan ganti rugi atau menghubungi bank agar dana dikembalikan ke rekening yang benar.

Dari sisi nasabah, mayoritas menyatakan belum pernah mengalami kerugian akibat kesalahan agen karena agen dinilai teliti, komunikatif, dan bertanggung jawab. Bahkan dalam beberapa kasus kesalahan input nominal, agen segera mengoreksi dan menanggung kekurangan agar nasabah tidak dirugikan. Menurut Irmansyah dari pihak Bank BRI, kesalahan karena kelalaian manusia dapat diminimalisir melalui edukasi dan pengawasan rutin yang dilakukan oleh petugas bank, sehingga pembinaan berkelanjutan terhadap agen menjadi langkah strategis dalam menjaga ketelitian dan keamanan operasional layanan.

Menurut Kasmir menegaskan bahwa sumber daya manusia merupakan faktor krusial dalam operasional perbankan, karena kesalahan kecil sekalipun dapat berdampak besar terhadap kepercayaan nasabah dan reputasi lembaga.²²⁵ Hal ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan kompetensi dan disiplin kerja agen menjadi kunci dalam meminimalisir risiko kesalahan manusia dalam aktivitas operasional BRILink.

Temuan penelitian ini mengkonfirmasi bahwa faktor manusia merupakan sumber risiko operasional yang relevan bagi Agen BRILink di Kota Parepare. Hal ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa Risiko

²²⁵ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2018), h. 119.

operasional yang disebabkan oleh faktor manusia juga bisa disebabkan oleh pelatihan dan manajemen yang tidak memadai, kesalahan manusia, pemisahan tugas atau wewenang yang tidak jelas, ketergantungan terhadap orang-orang penting tertentu, integritas dan kejujuran yang rendah.²²⁶ Dengan demikian, meskipun kesalahan akibat kelalaian atau *human error* (seperti salah input atau salah kembalian) memang terjadi, frekuensinya relatif rendah dan agen menunjukkan tingkat tanggung jawab yang tinggi dalam penanganannya. Respon cepat agen untuk mengoreksi kesalahan, mengembalikan dana, atau mencari solusi bersama nasabah sangat krusial dalam memitigasi dampak kerugian dan menjaga kepercayaan nasabah.

c. Kegagalan Sistem

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa agen BRILink di Kota Parepare menunjukkan bahwa kegagalan sistem, terutama gangguan jaringan dan kerusakan perangkat EDC, merupakan risiko operasional yang sering dihadapi. Gangguan ini menyebabkan keterlambatan atau kegagalan transaksi, memaksa agen meminta nasabah untuk menunggu atau kembali di lain waktu. Beberapa agen mengungkapkan bahwa alat EDC sering hang atau tidak merespons, bahkan ada kejadian data terpotong meski transaksi tercatat berhasil, yang menimbulkan kebingungan. Sebagian agen mengaku jarang mengalami gangguan, namun banyak yang menyatakan gangguan sistem cukup sering terjadi, terutama saat jam sibuk, dan mereka tetap mematuhi aturan dengan tidak menggunakan aplikasi alternatif.

²²⁶ Ikatan Bankir Indonesia (IBI), *Manajemen Risiko 1*, (Jakarta Pusat Gramedia Pustaka Utama, 2015), h. 149-154.

Dari sisi nasabah, mereka juga mengeluhkan seringnya gangguan sistem, terutama pada jam sibuk, yang menyebabkan proses transaksi gagal atau tertunda. Meskipun demikian, mereka merasa puas karena agen selalu memberikan penjelasan yang jelas dan bersikap terbuka terhadap kendala tersebut. Pihak Bank BRI melalui Irmansyah menegaskan bahwa bank secara aktif memantau kondisi jaringan dan menyampaikan informasi gangguan teknis kepada agen melalui *grup WhatsApp*, agar agen dapat segera menginformasikan nasabah dan mengurangi kebingungan saat sistem terganggu.

Menurut Slamet Riyadi menjelaskan bahwa gangguan teknologi informasi dapat berdampak langsung terhadap reputasi bank dan kepercayaan masyarakat, karena setiap keterlambatan atau kegagalan sistem akan berpengaruh terhadap persepsi kualitas layanan.²²⁷ Dengan demikian, upaya peningkatan stabilitas sistem jaringan dan perawatan berkala terhadap perangkat EDC menjadi langkah strategis yang perlu terus ditingkatkan oleh pihak Bank BRI untuk meminimalkan risiko operasional yang bersumber dari aspek teknologi.

Temuan penelitian ini secara kuat mengkonfirmasi bahwa kegagalan sistem, khususnya yang berkaitan dengan permasalahan telekomunikasi (jaringan internet) dan permasalahan hardware (perangkat EDC), merupakan risiko operasional yang paling sering dan signifikan dihadapi oleh Agen BRILink di Kota Parepare. Hal ini selaras dengan teori yang menyatakan bahwa contoh sumber risiko operasional terkait dengan penggunaan

²²⁷ Slamet Riyadi, *Manajemen Perbankan: Teori dan Aplikasi* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2014),h 207.

teknologi informasi antara lain: permasalahan *hardware*, seperti kegagalan perlengkapan, ketidakcukupan atau ketidaktersediaan *hardware* yang diperlukan, serta permasalahan telekomunikasi, seperti jaringan telepon, faksimili dan e-mail.²²⁸ Dengan demikian, fenomena yang terjadi pada agen BRILink menunjukkan adanya keterkaitan langsung antara teori risiko operasional dan realitas praktik di lapangan.

d. Akibat Kejadian Eksternal

Hasil penelitian menunjukkan bahwa risiko operasional akibat kejadian eksternal yang dihadapi oleh agen BRILink di Kota Parepare terutama berkaitan dengan gangguan jaringan dan listrik, kondisi cuaca ekstrem seperti hujan deras dan banjir, serta ancaman penipuan dan peredaran uang palsu. Berdasarkan keterangan dari Masita Amd. Keg., Zulfikar, Kasma, Hj. Nur Jannah, dan Trixie Fellicia Lubis, gangguan eksternal seperti pemadaman listrik dan cuaca buruk sering kali menyebabkan layanan terhenti sementara, sementara kasus penipuan dan uang palsu ditangani dengan kewaspadaan dan pemeriksaan teliti sebelum transaksi dilakukan. Agen juga berupaya mengantisipasi risiko tersebut dengan menunda pelayanan saat sistem terganggu dan berkoordinasi dengan pihak bank jika menemukan kejadian mencurigakan. Hal ini sejalan dengan keterangan nasabah seperti Nur Alamsyah, Wahyudi, Nasrum, Muh. Akbar, Dahliah, Nurhidayah Suaib, dan Fikram Marwahid yang menyatakan bahwa keterlambatan transaksi umumnya disebabkan oleh faktor di luar kendali

²²⁸ Ikatan Bankir Indonesia (IBI), *Manajemen Risiko 1*, (Jakarta Pusat Gramedia Pustaka Utama, 2015), h. 149-154.

agen, dan para agen selalu memberikan penjelasan serta edukasi terkait kewaspadaan terhadap penipuan digital.

Dari pihak bank, Irmansyah menegaskan bahwa BRI memiliki prosedur tanggap risiko eksternal, di mana agen diarahkan untuk menghentikan sementara operasional dan melapor ke unit terdekat ketika terjadi bencana, gangguan besar, atau indikasi penipuan. Dengan demikian, fenomena yang terjadi pada agen BRILink di Kota Parepare menunjukkan bahwa risiko eksternal menjadi salah satu faktor penting dalam manajemen risiko operasional, karena gangguan yang bersumber dari luar kendali internal agen dapat berdampak langsung terhadap kelancaran layanan, keamanan transaksi, serta tingkat kepercayaan masyarakat terhadap sistem BRILink.

Menurut Kuncoro dan Suhardjono juga menjelaskan bahwa kejadian eksternal seperti banjir, kebakaran, atau pemadaman listrik dapat mengganggu kelangsungan operasional bank dan menimbulkan risiko kerugian tidak langsung akibat berhentinya aktivitas layanan.²²⁹ Dengan demikian, fenomena yang terjadi pada Agen BRILink di Kota Parepare menegaskan bahwa risiko eksternal menjadi salah satu komponen penting dalam manajemen risiko operasional. Meskipun berada di luar kendali agen, risiko ini tetap perlu diantisipasi melalui peningkatan kesiapsiagaan, komunikasi efektif dengan pihak bank, dan edukasi berkelanjutan kepada nasabah agar tingkat kepercayaan terhadap sistem BRILink tetap terjaga.

²²⁹ Mudrajat Kuncoro dan Suhardjono, *Manajemen Perbankan: Teori dan Aplikasi* (Yogyakarta: BPFE, 2012),h 274.

Temuan penelitian ini mengkonfirmasi bahwa akibat kejadian eksternal, termasuk ancaman-ancaman fisik (seperti penipuan dan uang palsu) dan bencana alam (seperti hujan deras dan gangguan listrik), merupakan risiko operasional yang dihadapi oleh Agen BRILink di Kota Parepare, sejalan dengan landasan teori Ikatan Bankir Indonesia. Pola yang ditemukan adalah bahwa agen memiliki kewaspadaan terhadap uang palsu dan penipuan, meskipun pengalaman langsung bervariasi.²³⁰ Gangguan listrik, jaringan buruk, dan hujan deras yang dapat membuat banjir juga sering terjadi, yang menyebabkan penundaan transaksi.

Sejalan dengan itu, Rosalinda dan I Nyoman Budiono menegaskan bahwa Risiko *likuiditas* memiliki dampak yang sangat serius terhadap masa depan usaha bank syariah seperti ketidakpercayaan masyarakat yang memicu penarikan dana besar-besaran (*rush*) dan akhirnya dapat berujung pada kebangkrutan atau penutupan bisnis bank syariah.²³¹ Dalam konteks ini, temuan di lapangan memperkuat pandangan Rosalinda dan I Nyoman Budiono bahwa gangguan atau kejadian eksternal yang menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan dapat berdampak serius terhadap keberlangsungan usaha. Meskipun kutipan tersebut berfokus pada perbankan syariah, prinsip dasarnya relevan bagi agen BRILink, di mana ketidakpercayaan akibat gangguan layanan, penipuan, atau ketidaksiapan

²³⁰ Ikatan Bankir Indonesia (IBI), *Manajemen Risiko 1*, (Jakarta Pusat Gramedia Pustaka Utama, 2015), h. 149-154.

²³¹ Rosalinda dan I Nyoman Budiono, "Peran Manajemen Risiko Likuiditas untuk Kelangsungan Operasional Bank Syariah," *Moneta: Jurnal Manajemen dan Keuangan Syariah* 3, no. 1 (November 2024): h. 5,

menghadapi risiko eksternal dapat mengancam stabilitas operasional dan reputasi agen di mata masyarakat.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dikaji, penelitian oleh Wildan Dzulfaqor yang berjudul "Analisis Penerapan Manajemen Risiko terhadap Kualitas Produktivitas Agen BRILink sebagai Pendorong *Financial Inclusion* (Studi Kasus PT Bank Rakyat Indonesia Tbk di Kantor Wilayah Malang)"²³² dan Rifni Miftahur Rohmah dkk. yang berjudul "Analisis Manajemen Risiko Pada Agen Brilink: Studi Kasus Di BRI Unit Wirolegi Jember".²³³ merupakan yang paling sejalan dengan hasil penelitian ini, terutama dalam hal fokus pada penerapan manajemen risiko dalam operasional agen BRILink. Keduanya menyoroti pentingnya strategi mitigasi risiko guna meningkatkan kualitas layanan, mencegah kerugian, dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan keuangan digital berbasis agen.

Penelitian Wildan Dzulfaqor menekankan bagaimana manajemen risiko dapat mendorong produktivitas agen dan mendukung inklusi keuangan, sedangkan penelitian Rifni Miftahur Rohmah dkk. berfokus pada identifikasi risiko serta efektivitas penerapan manajemen risiko di tingkat operasional. Kedua penelitian tersebut sejalan dengan hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwa Agen BRILink di Kota Parepare menghadapi berbagai bentuk risiko operasional, mulai dari kegagalan proses internal seperti

²³² Wildan Dzulfaqor, *Analisis Penerapan Manajemen Risiko terhadap Kualitas Produktivitas Agen BRILink sebagai Pendorong Financial Inclusion (Studi Kasus PT Bank Rakyat Indonesia Tbk di Kantor Wilayah Malang)* (Tugas Akhir, Universitas Islam Indonesia, 2023).

²³³ Rifni Miftahur Rohmah, Rani Maulidasari, dan Wafiq Nur Azizah, *Analisis Manajemen Risiko Pada Agen Brilink: Studi Kasus Di BRI Unit Wirolegi Jember*, *Excellence* 2, no. 1 (Maret 2024).

keterlambatan transaksi akibat kekeliruan SOP, kesalahan akibat faktor manusia seperti kelalaian input nominal, hingga kegagalan sistem yang berkaitan dengan jaringan dan perangkat EDC. Penelitian ini juga menambahkan dimensi baru yang belum banyak dibahas dalam penelitian terdahulu, yaitu risiko akibat kejadian eksternal seperti penipuan, peredaran uang palsu, dan gangguan alam (hujan deras, banjir, dan pemadaman listrik) yang berpengaruh langsung terhadap kelancaran operasional dan kepercayaan nasabah. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat temuan sebelumnya sekaligus memperluas cakupan kajian risiko operasional pada agen BRILink dengan menyoroti pentingnya strategi mitigasi yang komprehensif serta dukungan pengawasan dan pembinaan berkelanjutan dari pihak Bank BRI.

Implikasi dari penelitian ini mencerminkan keterkaitan erat antara teori, praktik, dan kebijakan dalam manajemen risiko operasional pada agen BRILink di Kota Parepare. Secara teoritis, hasil penelitian ini memperkuat model klasifikasi risiko operasional yang dikemukakan oleh Ikatan Bankir Indonesia, dengan pembuktian empiris bahwa keempat kategori risiko kegagalan proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, dan kejadian eksternal benar-benar terjadi dalam praktik operasional agen BRILink. Selain itu, penelitian ini memperluas cakupan teori dengan menegaskan bahwa risiko eksternal, seperti penipuan digital, peredaran uang palsu, gangguan jaringan dan listrik, serta bencana alam seperti hujan deras yang dapat mengakibatkan banjir, merupakan faktor signifikan yang berdampak langsung terhadap kelancaran layanan dan kepercayaan nasabah.

Dari sisi praktik, temuan ini menekankan pentingnya kesiapan teknis dan operasional agen BRILink dalam menghadapi kondisi lapangan yang dinamis, termasuk lonjakan transaksi, gangguan sistem, kesalahan manusia, serta hambatan eksternal akibat cuaca ekstrem dan kerusakan infrastruktur publik.

3. Manajemen Risiko Operasional Yang Dilakukan Agen BRILink di Kota Parepare

Bagian ini menguraikan secara komprehensif bagaimana Agen BRILink di Kota Parepare mengelola risiko operasional dalam kegiatan layanannya. Pembahasan difokuskan pada penerapan strategi manajemen risiko yang mencakup tahapan identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian, sesuai dengan kerangka teori manajemen risiko operasional perbankan. Berdasarkan hasil wawancara dengan para agen, nasabah, dan pihak Bank BRI, dijelaskan bagaimana praktik-praktik pengelolaan risiko diterapkan secara nyata oleh agen BRILink di Kota Parepare dalam menghadapi tantangan seperti gangguan sistem, kesalahan manusia, hingga ancaman eksternal, guna memitigasi potensi kerugian dan menjaga kepercayaan nasabah.

Tampubolon menegaskan bahwa strategi pengelolaan risiko yang efektif tidak hanya berfokus pada pencegahan, tetapi juga pada pengembangan sistem pengawasan dan pelatihan sumber daya manusia agar setiap bentuk risiko dapat diantisipasi dan ditangani secara cepat serta tepat.²³⁴ Dalam konteks Agen BRILink di Kota Parepare, prinsip ini tampak

²³⁴ Manullang Tampubolon, *Manajemen Risiko: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif untuk Risiko Bisnis dan Keuangan* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2004), h. 59.

dari penerapan langkah-langkah pengendalian internal seperti pemeriksaan ganda terhadap data transaksi, pelaporan segera atas kejadian anomali kepada pihak bank, serta edukasi rutin dari BRI untuk menjaga standar operasional.

a. Identifikasi Risiko

Berdasarkan hasil wawancara dengan agen BRILink di Kota Parepare, ditemukan berbagai bentuk risiko operasional dalam pelaksanaan layanan mereka, seperti gangguan sistem dan jaringan yang sering terjadi dan menyebabkan transaksi tertunda atau gagal, hingga risiko uang palsu atau uang robek yang merugikan agen meskipun telah dilakukan pemeriksaan awal. Agen menyatakan bahwa mereka hanya melayani transaksi sesuai prosedur dan tidak selalu dapat mendeteksi niat penipuan dari nasabah, namun tetap berkomitmen memberikan pelayanan terbaik dan menjaga reputasi konter. Risiko lain yang diidentifikasi meliputi kesalahan input nominal akibat kurang fokus, potensi salah pengenalan data nasabah, serta pentingnya pencatatan transaksi bermasalah untuk pelaporan.

Beberapa agen menggunakan alat bantu seperti mesin UV dan melakukan pengecekan ganda demi mengurangi potensi kesalahan. Dari sisi nasabah, mereka mengaku mengetahui adanya risiko penipuan dan gangguan sistem melalui media sosial atau grup *WhatsApp*, dan cenderung mengandalkan agen sebagai pihak pertama dalam menyelesaikan masalah transaksi sebelum melapor ke bank. Nasabah menunjukkan kewaspadaan tinggi dan aktif melaporkan jika menemukan hal mencurigakan. Pihak Bank BRI melalui Irmansyah menegaskan bahwa risiko operasional yang paling sering terjadi di lapangan adalah tindak penipuan dan peredaran uang palsu,

serta menekankan pentingnya koordinasi cepat antara agen dan petugas bank untuk menangani masalah secara efektif.

Veitzhal Rivai menegaskan bahwa setiap lembaga keuangan perlu mengenali secara sistematis seluruh sumber risiko yang mungkin muncul, baik dari aspek manusia, teknologi, maupun lingkungan eksternal.²³⁵ Hal ini menunjukkan bahwa praktik identifikasi risiko yang dilakukan oleh agen BRILink sudah sejalan dengan prinsip dasar manajemen risiko perbankan, di mana agen berperan aktif dalam mengenali dan melaporkan setiap potensi gangguan operasional.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa agen BRILink di Kota Parepare secara aktif melakukan identifikasi risiko. Hal ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa Proses identifikasi risiko dilakukan dengan menganalisis sumber risiko dari seluruh aktivitas bank, minimal dilakukan terhadap risiko produk dan aktivitas bank, serta memastikan bahwa risiko dari produk dan aktivitas baru telah melalui proses manajemen risiko yang layak sebelum diperkenalkan atau dijalankan.²³⁶ Risiko yang paling dominan diidentifikasi adalah masalah kegagalan sistem/jaringan, potensi uang palsu, dan penipuan. Meskipun agen fokus pada prosedur layanan, mereka menyadari adanya risiko eksternal yang tidak terkontrol langsung. Pola yang muncul adalah ketergantungan agen pada pengalaman langsung dan informasi dari nasabah atau lingkungan sekitar dalam mengenali risiko,

²³⁵ Veitzhal Rivai, *Bank and Financial Institution Management* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), h. 421.

²³⁶ Ikatan Bankir Indonesia (IBI), *Manajemen Risiko 1*, (Jakarta Pusat Gramedia Pustaka Utama, 2015), h. 32-34.

seperti gangguan jaringan, uang palsu yang terdeteksi, atau modus penipuan yang didengar.

Sejalan dengan hal tersebut, Mutmainna dkk. menyatakan bahwa Kesadaran dan pemahaman yang mendalam terhadap berbagai risiko yang mungkin dihadapi oleh usaha UMKM khususnya merupakan langkah awal yang penting. Ini melibatkan identifikasi dan evaluasi risiko-risiko potensial dalam semua aspek operasional, termasuk produksi, pemasaran, keuangan, dan rantai pasokan.²³⁷ Meskipun konteksnya adalah UMKM industri, prinsip ini sejalan dengan peran agen BRILink sebagai pelaku layanan keuangan mikro yang perlu mengenali risiko sedini mungkin agar dapat melakukan mitigasi yang efektif.

b. Pengukuran Risiko

Berdasarkan wawancara dengan para agen BRILink di Kota Parepare, pengukuran risiko operasional dinilai sangat penting karena berdampak langsung terhadap kelancaran usaha. Beberapa agen menganggap risiko cukup besar, terutama ketika menghadapi kejadian tak terduga seperti pemanggilan oleh pihak kepolisian yang dapat menyebabkan operasional konter terganggu. Risiko-risiko tersebut berkaitan erat dengan transaksi keuangan, sehingga para agen menekankan pentingnya fokus dan kewaspadaan, terutama saat melayani banyak nasabah. Kesalahan transaksi dan gangguan sistem menjadi perhatian utama karena berpotensi menimbulkan kerugian, dan agen menyatakan siap bertanggung jawab jika

²³⁷Mutmainna et al., "Analisis Manajemen Risiko pada UMKM Usaha Parembai Industri Kota Pinrang," *Moneta: Jurnal Manajemen dan Keuangan Syariah* 2, no. 2 (2024): h. 43.

terjadi masalah. Meskipun pelaporan tertulis jarang dilakukan, beberapa agen mencatat informasi penting seperti nomor telepon nasabah yang pernah bermasalah atau mengenali nasabah dari ciri-ciri tertentu sebagai upaya pencegahan risiko berulang. Ada pula agen yang melakukan pencatatan harian secara rinci untuk memantau aliran dana dan memastikan deteksi dini terhadap kesalahan, serta menjadikannya sebagai bukti saat terjadi komplain.

Di sisi lain, nasabah juga menyadari adanya risiko dalam transaksi BRILink, terutama terkait uang dan potensi penipuan. Namun mereka merasa aman bertransaksi karena ketelitian agen, penggunaan alat pendeteksi uang palsu, serta adanya konfirmasi ulang data sebelum transaksi dilakukan. Kepercayaan nasabah juga diperkuat oleh reputasi agen yang telah lama beroperasi dan terbukti profesional. Irmansyah dari pihak Bank BRI menyampaikan bahwa pihak bank aktif memberikan pendampingan kepada agen yang kerap menerima keluhan, sebagai bagian dari strategi pembinaan untuk membantu agen lebih baik dalam mengelola risiko operasional.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pengukuran risiko operasional oleh Agen BRILink di Kota Parepare sebagian besar bersifat kualitatif dan berdasarkan pengalaman langsung, terutama dalam menilai eksposur risiko secara keseluruhan maupun per risiko dan seluruh risiko yang melekat pada seluruh transaksi. Hal ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa Pengukuran risiko digunakan untuk mengukur eksposur risiko bank sebagai acuan untuk memutuskan apakah perlu dilakukan proses pengendalian. Sistem pengukuran risiko minimal harus dapat mengukur: 1). Eksposur risiko secara keseluruhan maupun per risiko. 2). Seluruh risiko

yang melekat pada seluruh transaksi serta produk perbankan, termasuk produk dan aktivitas baru. 3). Sensitivitas produk/aktivitas terhadap perubahan faktor-faktor risiko yang memengaruhinya, baik dalam kondisi normal maupun tidak normal. 4). Kecenderungan perubahan faktor-faktor dimaksud berdasarkan fluktuasi yang terjadi di masa lalu dengan memperhitungkan faktor korelasi (*volatilitas*). Sebagai contoh, volatilitas nilai tukar Rupiah terhadap USD.²³⁸ Meskipun tidak ada sistem pengukuran kuantitatif formal seperti yang dijelaskan dalam teori perbankan, agen melakukan upaya pengukuran dalam bentuk kehati-hatian, fokus, pencatatan manual (seperti nomor HP nasabah bermasalah, catatan transaksi harian), dan *double-checking*.

c. Pemantauan Risiko

Berdasarkan hasil wawancara dengan agen BRILink di Kota Parepare, diketahui bahwa pemantauan terhadap risiko operasional dilakukan secara aktif dan rutin, meskipun belum terdapat prosedur pelaporan khusus yang bersifat baku untuk menangani transaksi mencurigakan. Para agen umumnya menyampaikan bahwa transaksi mencurigakan jarang terjadi karena sebagian besar nasabah hanya melakukan aktivitas seperti tarik tunai atau setor tunai biasa. Namun demikian, kewaspadaan tetap diterapkan, terutama terhadap nasabah dengan perilaku atau alasan yang mencurigakan saat bertransaksi. Pemantauan dilakukan melalui pencocokan antara catatan transaksi harian dengan jumlah uang yang diterima dan dikeluarkan, serta pengamatan

²³⁸ Ikatan Bankir Indonesia (IBI), *Manajemen Risiko 1*, (Jakarta Pusat Gramedia Pustaka Utama, 2015), h. 32-34.

langsung terhadap gerak-gerik nasabah. Dalam beberapa kasus, agen diarahkan oleh pemilik konter untuk tidak melayani nasabah yang dianggap mencurigakan, dan terdapat pula kejadian di mana transaksi dilaporkan hingga menyebabkan pemblokiran rekening oleh pihak bank.

Dari sisi nasabah, mereka mengonfirmasi bahwa agen BRILink menunjukkan komitmen tinggi dalam menjaga keamanan transaksi, di antaranya dengan menghitung ulang uang tunai, mengonfirmasi nomor rekening, memberikan peringatan terkait potensi penipuan, serta memberikan bantuan kepada nasabah rentan agar tidak menjadi korban penipuan daring. Meskipun tidak ada keterangan langsung dari pihak bank dalam wawancara ini mengenai pemantauan risiko, temuan menunjukkan bahwa agen BRILink secara konsisten berperan aktif dalam mengawasi dan mengendalikan potensi risiko pada setiap transaksi yang dilakukan.

Hal ini selaras dengan teori yang menyatakan bahwa Pemantauan risiko dilakukan terhadap besarnya eksposur risiko, toleransi risiko, kepatuhan limit internal, dan hasil stress testing maupun konsistensi pelaksanaan dengan kebijakan dan prosedur yang ditetapkan. Pemantauan dilakukan baik oleh unit pelaksana maupun oleh satuan kerja manajemen risiko. Hasil pemantauan disajikan dalam laporan berkala terkait manajemen risiko yang disampaikan kepada manajemen dalam rangka mempertimbangkan melakukan upaya mitigasi risiko dan tindakan yang diperlukan.²³⁹ Dengan demikian, meskipun mekanisme pemantauan yang dilakukan oleh agen BRILink di Kota Parepare lebih bersifat operasional

²³⁹Ikatan Bankir Indonesia (IBI), *Manajemen Risiko 1*, (Jakarta Pusat Gramedia Pustaka Utama, 2015), h. 32-34.

sehari-hari dan belum sepenuhnya formal, praktik tersebut menunjukkan adanya kesesuaian prinsip dengan konsep manajemen risiko yang menekankan pentingnya pengawasan berkelanjutan terhadap potensi risiko.

d. Pengendalian Risiko

Hasil wawancara dengan agen BRILink di Kota Parepare menunjukkan bahwa pengendalian risiko operasional lebih banyak dilakukan melalui kepatuhan terhadap prosedur yang diberikan oleh Bank BRI dan pengalaman praktis di lapangan, meskipun pelatihan formal mengenai pengendalian risiko belum rutin tersedia bagi semua agen. Agen umumnya memperoleh informasi terkait kehati-hatian bertransaksi dan pembaruan prosedur melalui grup *WhatsApp* atau pengalaman dari sesama agen, sedangkan pelatihan formal lebih sering diberikan kepada agen baru. Dalam praktiknya, agen berupaya menerapkan prinsip kehati-hatian seperti memastikan uang diterima sebelum melakukan *transfer* dan memeriksa fisik uang dengan cermat.

Dari sisi nasabah, sebagian besar menyatakan bahwa agen telah melakukan pengendalian risiko dengan baik, meskipun mereka tidak mengetahui detail prosedurnya; yang mereka amati adalah sikap teliti agen dan penggunaan alat bantu seperti mesin penghitung uang. Nasabah merasa agen sudah cukup profesional dan bertanggung jawab dalam menjaga keamanan transaksi. Sementara itu, menurut Irmansyah dari Bank BRI, pelatihan rutin tentang keamanan transaksi memang diupayakan oleh pihak bank untuk semua agen, menunjukkan adanya komitmen bank dalam

meningkatkan kapasitas agen BRILink dalam mengendalikan risiko operasional.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pengendalian risiko operasional oleh Agen BRILink di Kota Parepare dilakukan melalui kombinasi antara kepatuhan pada prosedur standar bank, pengalaman personal, dan pembelajaran dari komunitas sesama agen. Hal ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa pengendalian risiko adalah upaya untuk mengurangi atau menghilangkan risiko, disesuaikan dengan eksposur risiko dan tingkat risiko yang akan diambil dan toleransi risiko bank. Pengendalian risiko dapat dilakukan antara lain dengan cara mekanisme lindung nilai, meminta garansi, melakukan sekuritisasi aset, menggunakan *credit derivatives*, serta penambahan modal bank untuk menyerap potensi kerugian.²⁴⁰ Dengan demikian, prinsip pengendalian risiko yang dilakukan agen BRILink tercermin dalam penerapan prosedur standar, penggunaan alat bantu, serta dukungan bank melalui pengawasan berkelanjutan.

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Wildan Dzulfaqor berjudul "Analisis Penerapan Manajemen Risiko terhadap Kualitas *Produktivitas* Agen BRILink sebagai Pendorong *Financial Inclusion* (Studi Kasus PT Bank Rakyat Indonesia Tbk di Kantor Wilayah Malang)"²⁴¹ yang menyatakan bahwa penerapan manajemen risiko memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan dan produktivitas agen BRILink.

²⁴⁰ Ikatan Bankir Indonesia (IBI), *Manajemen Risiko 1*, (Jakarta Pusat Gramedia Pustaka Utama, 2015), h. 32-34.

²⁴¹ Wildan Dzulfaqor, *Analisis Penerapan Manajemen Risiko terhadap Kualitas Produktivitas Agen BRILink sebagai Pendorong Financial Inclusion (Studi Kasus PT Bank Rakyat Indonesia Tbk di Kantor Wilayah Malang)* (Tugas Akhir, Universitas Islam Indonesia, 2023).

Keduanya menekankan pentingnya manajemen risiko dalam mendukung keberlanjutan usaha dan kepercayaan nasabah, serta perlunya peran aktif dari pihak bank dalam memberikan dukungan, pelatihan, dan sistem yang lebih terstruktur. Oleh karena itu, penguatan terhadap aspek pelaporan formal, edukasi berkala mengenai modus penipuan terbaru, serta sistem pendokumentasian risiko perlu diimplementasikan guna meningkatkan efektivitas pengelolaan risiko operasional di tingkat agen.

Allah Subhanahu wa Ta'ala berfirman Dalam *Q.S Yusuf/12: 46-*

49

يُوسُفُ أَيُّهَا الصِّدِّيقُ أَفْتِنَا فِي سَبْعِ بَقَرَاتٍ سِمَانٍ يَأْكُلُهُنَّ سَبْعُ عِجَافٍ
وَسَبْعِ سُنبُلَاتٍ خُضْرٍ وَأُخَرَ يَابِسَاتٍ لَّعَلِّي أَرْجِعُ إِلَى النَّاسِ لَعَلَّهُمْ يَعْلَمُونَ
قَالَ تَزْرَعُونَ سَبْعَ سِنِينَ دَأْبًا فَمَا حَصَدْتُمْ فَذَرُوهُ فِي سُنْبُلِهِ إِلَّا قَلِيلًا مِّمَّا
تَأْكُلُونَ ثُمَّ يَأْتِي مِنْ بَعْدِ ذَلِكَ سَبْعٌ شِدَادٌ يَأْكُلْنَ مَا قَدَّمْتُمْ لَهُنَّ إِلَّا قَلِيلًا
مِّمَّا تُحْصِنُونَ ثُمَّ يَأْتِي مِنْ بَعْدِ ذَلِكَ عَامٌ فِيهِ يُغَاثُ النَّاسُ وَفِيهِ يَعْرِضُونَ

Terjemahnya:

(Dia berkata) “Wahai Yusuf, orang yang sangat dipercaya, jelaskanlah kepada kami (takwil mimpiku) tentang tujuh ekor sapi gemuk yang dimakan oleh tujuh (ekor sapi) kurus dan tujuh tangkai (gandum) hijau yang (meliputi tujuh tangkai) lainnya yang kering agar aku kembali kepada orang-orang itu supaya mereka mengetahuinya.”(Yusuf) berkata, “Bercocoktanamlah kamu tujuh tahun berturut-turut! Kemudian apa yang kamu tuai, biarkanlah di tangkainya, kecuali sedikit untuk kamu makan. Kemudian, sesudah itu akan datang tujuh (tahun) yang sangat sulit (paceklik) yang menghabiskan apa yang kamu simpan untuk menghadapinya, kecuali sedikit dari apa (bibit gandum) yang kamu simpan. Setelah itu akan datang tahun, ketika manusia diberi hujan (dengan cukup) dan pada masa itu mereka memeras (anggur)”.²⁴²

Dalam kitab tafsir Al-Misbah, M. Quraish Shibab menjelaskan bahwa Nabi Yusuf menafsirkan mimpi raja yang menggambarkan tujuh ekor sapi

²⁴²Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, 2019.<https://quran.kemenag.go.id/>.

sebagai lambang dari tujuh tahun masa pertanian. Sapi yang gemuk melambangkan masa panen yang subur, sedangkan sapi yang kurus melambangkan tujuh tahun masa paceklik atau kekeringan. Bulir-bulir gandum dalam mimpi tersebut melambangkan ketersediaan pangan selama satu tahun, dengan arti yang berlawanan untuk masa paceklik.

Dari kisah ini diketahui bahwa pada tujuh tahun kedua, negeri Nabi Yusuf mengalami kekeringan yang sangat parah, yang merupakan risiko besar bagi masyarakat saat itu. Untuk mengatasi hal ini, Nabi Yusuf melakukan pengukuran dan pengendalian risiko dengan menyarankan agar penduduk menyimpan hasil panen selama tujuh tahun masa kelimpahan guna menghadapi masa kekeringan yang akan datang.²⁴³ Hal ini sejalan dengan upaya yang perlu dilakukan oleh Bank BRI dan para agen BRILink dalam mengantisipasi potensi kegagalan sistem dan kesalahan prosedur operasional. Kisah tersebut memberikan pelajaran bahwa perencanaan yang matang dan pemahaman terhadap potensi risiko merupakan bentuk tanggung jawab dalam menjaga amanah dan kelangsungan pelayanan kepada masyarakat. Maka, sebagaimana Nabi Yusuf mengelola sumber daya secara efektif untuk kemaslahatan umat, para agen BRILink pun perlu terus meningkatkan ketelitian, mengikuti prosedur standar, serta menerima pembinaan berkala dari pihak bank agar risiko-risiko internal dapat diminimalkan dan layanan keuangan digital tetap berjalan dengan optimal dan amanah.

²⁴³M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah: Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an*, jilid 6 (Jakarta: Lentera Hati, 2002), h. 470-472.

Dalam ajaran Islam, pentingnya menghindari risiko dan bahaya, serta tanggung jawab untuk melindungi pihak lain dari potensi kerugian telah ditegaskan dalam berbagai hadis. Salah satunya yaitu:

Sebagaimana sabda Rasulullah SAW

لَا ضَرَرَ وَلَا ضِرَارَ

Artinya:

Tidak boleh membahayakan diri sendiri dan tidak boleh membahayakan orang lain (HR. Ibnu Majah no. 2340, Ahmad, dan al-Daraquthni).²⁴⁴

Hadis ini mengandung prinsip penting dalam syariat Islam mengenai larangan atas segala bentuk tindakan yang merugikan. Hadis ini diriwayatkan oleh Ibnu Majah, Ahmad, dan al-Daraquthni, dan dikutip dalam kitab al-Arba'in an-Nawawiyyah sebagai hadis ke-32. Imam Nawawi menyertakannya sebagai bagian dari hadis-hadis pokok dalam ajaran Islam, dan para ulama seperti Ibnu Rajab dan Abu Ihsan dalam penjelasannya menegaskan bahwa hadis ini menjadi landasan utama dalam mencegah kerugian dalam segala bentuk, termasuk dalam konteks risiko operasional dalam muamalah modern seperti sistem perbankan digital.²⁴⁵ Hadis ini termasuk dari empat puluh hadis pilihan karya Imam Nawawi, yang menjadi kaidah penting dalam syariat Islam. Imam Nawawi menjelaskan bahwa *ḍarar* adalah segala tindakan yang merugikan tanpa alasan sah, sedangkan *ḍirār* adalah balasan yang juga membahayakan dan tidak dibenarkan. Dalam konteks risiko operasional, hadis ini menegaskan pentingnya mencegah

²⁴⁴Yahya bin Syaraf al-Nawawi, *al-Arba'in an-Nawawiyyah: 42 Hadis Pilihan Nabi*, trans. Abu Ihsan al-Atsari (Jakarta: Pustaka Azzam, 2005), h. 148.

²⁴⁵Yahya bin Syaraf al-Nawawi, *al-Arba'in an-Nawawiyyah: 42 Hadis Pilihan Nabi*, trans. Abu Ihsan al-Atsari (Jakarta: Pustaka Azzam, 2005), h. 150-151.

kerugian akibat kelalaian agen, sistem, maupun kesalahan manusia agar tidak merugikan nasabah maupun bank. Prinsip ini selaras dengan nilai perlindungan dan tanggung jawab yang menjadi dasar etika layanan keuangan digital, termasuk dalam operasional agen BRILink.

Penelitian ini memiliki implikasi yang signifikan terhadap teori, praktik lapangan, dan kebijakan terkait manajemen risiko operasional pada layanan keuangan berbasis agen. Secara teoritis, temuan ini memperkuat kerangka empat tahapan manajemen risiko menurut Ikatan Bankir Indonesia, namun juga menunjukkan perlunya pengembangan teori yang lebih kontekstual dan adaptif terhadap praktik di tingkat mikro, di mana pengelolaan risiko banyak bergantung pada pengalaman dan inisiatif individu agen. Dari sisi praktik, hasil penelitian menunjukkan bahwa agen BRILink di Kota Parepare telah menerapkan langkah-langkah identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian risiko secara aktif, meskipun belum seluruhnya didukung sistem formal; sehingga dibutuhkan peningkatan kapasitas melalui pelatihan rutin, panduan praktis, dan alat bantu operasional sederhana. Implikasi kebijakan yang muncul adalah perlunya komitmen lebih kuat dari pihak Bank BRI untuk menyediakan sistem pelaporan risiko yang terstruktur, pelatihan berkala bagi semua agen tanpa terkecuali, serta regulasi internal yang memastikan keberlanjutan proses manajemen risiko secara sistemik dan responsif terhadap dinamika lingkungan operasional agen.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Manajemen Risiko Operasional pada Agen BRILink di Kota Parepare, dapat disimpulkan bahwa:

1. Kegiatan usaha yang dilakukan oleh agen BRILink di Kota Parepare mencerminkan implementasi layanan keuangan berbasis digital yang cukup luas dan beragam. Kegiatan ini mencakup lima jenis layanan utama, yaitu registrasi (layanan pembukaan atau aktivasi *mobile banking* dan *internet banking*), layanan informasi (seperti pengecekan saldo dan mutasi rekening), layanan *transfer* dana (baik sesama BRI maupun antarbank), layanan pembayaran (tagihan listrik, BPJS, pendidikan, cicilan kredit, dan lainnya), serta layanan tunai (penyetoran dan penarikan dana). Agen BRILink menjalankan kegiatan tersebut dengan menggunakan perangkat Mini ATM/EDC secara *real-time online*, yang memungkinkan masyarakat menikmati akses layanan perbankan tanpa harus datang ke kantor cabang.
2. Risiko operasional yang dihadapi oleh agen BRILink di Kota Parepare mencakup empat indikator utama, yaitu kegagalan proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, dan kejadian eksternal. Kegagalan proses internal umumnya berkaitan dengan ketidakkonsistenan dalam penerapan *Standar Operasional Prosedur* (SOP), seperti keterlambatan transaksi, kesalahan pencatatan, dan kurangnya kepatuhan terhadap prosedur layanan yang telah ditetapkan. Risiko akibat faktor manusia muncul dari kelalaian atau kesalahan

input nominal saat kondisi pelayanan ramai, meskipun para agen menunjukkan tanggung jawab tinggi dengan segera memperbaiki kesalahan dan berkoordinasi dengan pihak bank. Kegagalan sistem menjadi bentuk risiko yang paling sering terjadi, terutama karena gangguan jaringan internet dan kerusakan perangkat EDC yang menyebabkan transaksi tertunda atau gagal. Sementara itu, kejadian eksternal meliputi pemadaman listrik, hujan deras yang dapat menimbulkan banjir, serta ancaman penipuan dan peredaran uang palsu yang berdampak langsung pada kelancaran operasional dan kepercayaan nasabah. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa keempat indikator risiko tersebut saling berkaitan dan menuntut penerapan manajemen risiko yang komprehensif melalui peningkatan disiplin terhadap SOP, penguatan literasi keuangan, peningkatan kompetensi agen, serta pembinaan dan pengawasan berkelanjutan dari pihak Bank BRI untuk menjaga stabilitas layanan dan kepercayaan masyarakat.

3. Manajemen risiko operasional yang dilakukan oleh agen BRILink di Kota Parepare telah mencerminkan penerapan prinsip-prinsip dasar manajemen risiko yang direkomendasikan dalam teori Ikatan Bankir Indonesia. Agen telah melakukan identifikasi risiko melalui pengalaman transaksi dan pengamatan atas kejadian-kejadian yang berulang, seperti pola penggunaan bukti *transfer* palsu atau ciri-ciri uang palsu. Selanjutnya, pengukuran risiko dilakukan secara sederhana namun efektif, berdasarkan seberapa sering dan seberapa besar potensi kerugian yang mungkin timbul. Pemantauan risiko dilaksanakan melalui pencatatan manual transaksi, pengawasan langsung, serta kehati-hatian terhadap pihak yang mencurigakan. Pengendalian risiko

dilakukan dengan menerapkan SOP yang disesuaikan dengan pengalaman masing-masing agen, penggunaan alat bantu seperti sinar UV untuk mendeteksi uang palsu, serta peningkatan komunikasi dengan pihak Bank BRI jika terjadi masalah. Meskipun belum seluruh agen menggunakan pendekatan manajemen risiko secara formal dan terstruktur, praktik-praktik mitigasi yang dijalankan menunjukkan adanya kesadaran risiko yang tinggi dan adaptasi terhadap tantangan di lapangan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian yang telah diuraikan, penulis memberikan beberapa saran yang ditujukan kepada pihak-pihak terkait agar hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat praktis yang lebih luas:

1. Bagi Agen BRILink di Kota Parepare, disarankan untuk meningkatkan kewaspadaan dan kemampuan dalam mengenali serta menangani risiko operasional. Hal ini dapat dilakukan melalui beberapa cara, seperti memperbarui alat kerja yang mendukung deteksi risiko, terutama terhadap uang palsu dan bukti *transfer* palsu, serta membuat pencatatan transaksi yang lebih terstruktur dan terdokumentasi dengan baik. Agen juga diharapkan lebih aktif dalam meminta pendampingan dari pihak bank jika menemukan kendala di lapangan, serta melakukan evaluasi rutin terhadap prosedur kerja yang selama ini dijalankan agar lebih sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan efisiensi.
2. Bagi Pihak Bank, perlu memperkuat sistem pengawasan, pembinaan, dan pelatihan manajemen risiko secara berkala. Bank diharapkan dapat menyusun SOP standar yang mudah diterapkan oleh agen dalam menghadapi risiko

umum seperti penipuan dan gangguan teknis. Selain itu, bank juga sebaiknya menyediakan mekanisme pelaporan risiko yang lebih responsif dan terhubung langsung dengan pusat layanan pengaduan. Dengan adanya komunikasi dua arah yang baik antara agen dan pihak bank, maka risiko operasional dapat diminimalisir secara lebih efektif dan sistematis.

3. Bagi Masyarakat/Nasabah, perlu adanya peningkatan literasi keuangan dan pemahaman mengenai risiko transaksi, seperti kewaspadaan terhadap penipuan digital atau manipulasi bukti *transfer*. Nasabah diharapkan tidak hanya menjadi pengguna pasif, tetapi juga proaktif dalam mendukung keamanan transaksi dengan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan oleh agen. Edukasi kepada masyarakat melalui media sosial, brosur, atau kerjasama dengan komunitas lokal dapat menjadi langkah nyata untuk membentuk budaya transaksi yang lebih aman dan bertanggung jawab.
4. Bagi Peneliti Selanjutnya, khususnya di bidang perbankan dan ekonomi Islam, penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan dan dasar pengembangan kajian lebih lanjut mengenai manajemen risiko operasional dalam layanan keuangan digital berbasis agen. Peneliti selanjutnya dapat menggali aspek yang lebih spesifik, seperti efektivitas program pelatihan dari bank, pengaruh penggunaan teknologi berbasis AI dalam deteksi risiko, atau perbandingan strategi manajemen risiko antara agen BRILink dan layanan keuangan digital lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

Kitab

Al-Qur'an Al-Karim

Buku

Al-Nawawi, Yahya bin Syaraf. *al-Arba'in an-Nawawiyyah: 42 Hadis Pilihan Nabi*. Translated by Abu Ihsan al-Atsari. Jakarta: Pustaka Azzam, 2005.

Arta, I Putu Sugih, Dewa Gede Satriawan, I Kadek Bagiana, Yerrynaldo Loppies, Firli Agusetiawan Shavab, Chajar Matari Fath Mala, Abdul Malik Sayuti, Denanda Agnes Safitri, Teng Berlianty, Widia Julike, Galih Wicaksono, Fenny Marietza, Budi Rustandi Kartawinata, dan Fiesty Utami. *Manajemen Risiko*. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung, 2021.

Astuti, An Ras Try. *Etika Bisnis Islam (Kasus-Kasus Kontemporer)*. Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press, 2022.

At-Tirmidzi, Abu Isa Muhammad bin Isa. Sunan at-Tirmidzi. Dalam Ensiklopedi Hadits: 9 Kitab Hadits Terpilih. Diterjemahkan oleh Abu Ihsan al-Atsari. Jakarta: Pustaka Azzam, 2005.

Bank Indonesia. *Laporan Keuangan Inklusif di Indonesia*. Jakarta: Bank Indonesia, 2020.

Basrowi dan Surwandi. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2008.

Bungin, Burhan. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012.

Dahlan, Rahmat, Nur Melinda Lestari, dan Agung Haryanto. *Manajemen Risiko Perspektif Maqashid Syariah*. Diedit oleh Ai Fatimah Nur Fuad. Yogyakarta: Gramasurya, 2022.

Darajat Arif dan Asep Muslihat, Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Agen BRILink, *Jurnal Ilmiah Wawasan Pendidikan* 12, no. 3 (2022):h. 268.

Fiantika, Feny Rita, Mohammad Wasil, S R I Jumiati, Leli Honesti, S R I Wahyuni, Erland Mouw, Imam Mashudi, et al. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, n.d.

Hadi, Abd, Asrori, dan Rusman. *Penelitian Kualitatif: Studi Fenomenologi, Case Study, Grounded Theory, Etnografi, Biografi*. Purwokerto Selatan, Kab. Banyumas, Jawa Tengah: CV. Pena Persada, 2021.

Hidayat, Ahmad, dan Rina Nuraini. *Manajemen Risiko Operasional dalam Transaksi*

- Keuangan Tunai*. Bandung: Alfabeta, 2021.
- Ikatan Bankir Indonesia (IBI). *Manajemen Risiko 1*. Jakarta Pusat: Gramedia Pustaka Utama, 2015.
- Ikatan Bankir Indonesia. *Manajemen Risiko 2: Mengidentifikasi dan Mengelola Risiko Operasional, Risiko Hukum, Risiko Reputasi, Risiko Strategik, dan Risiko Kepatuhan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2015.
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers, 2018.
- Kuncoro, Mudrajad, dan Suhardjono. *Manajemen Perbankan: Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: BPFE, 2012.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017.
- Otoritas Jasa Keuangan. *Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif (Laku Pandai)*. POJK No. 19/POJK.03/2014. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2014.
- Otoritas Jasa Keuangan. *Penerapan Manajemen Risiko bagi Perusahaan Pembiayaan dan Perusahaan Pembiayaan Syariah*. Surat Edaran OJK Nomor 7/SEOJK.05/2021. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2021. Rohman, Abd. *Dasar-Dasar Manajemen*. Malang: Inteligensia Media, 2017.
- Rahman, Rudi, dan Dwi Lestari. *Peran Agen Bank dalam Mendukung Inklusi Keuangan di Indonesia*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2022.
- Rivai, Veitzhal. *Bank and Financial Institution Management*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Riyadi, Slamet. *Manajemen Perbankan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2014.
- Samsu. *Metode Penelitian: Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, serta Research & Development*. Jambi: Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (PUSAKA), 2017.
- Sarjana, Sri, Rio Nardo, Rudi Hartono, Zufri Hasrudy Siregar, Irmal, Muhammad Irfai Sohilauw, Sri Wahyuni, Abdul Rasyid, Zainudin Adang Djaha, dan Yuan Badrianto. *Manajemen Risiko*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2022.
- Shihab, M. Quraish. *Tafsir Al-Mishbah: Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an (Jilid 6)*. Jakarta: Lentera Hati, 2002.
- Sudarmanto, Eko, Astuti, Iskandar Kato, Edwin Basmar, Hengki Mangiring Parulian Simarmata, Yuniningsih, Irdawati Nugrahini Susantinah Wisnujati, dan Valentine Siagian. *Manajemen Risiko Perbankan*. Cetakan 1. Jakarta: Yayasan

Kita Menulis, 2021.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.

———, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017.

———, *Metode Penelitian Manajemen*. Edited by M.Pd Setiyawami, SH. Bandung: ALFABETA, cv, 2015.

Tampubolon, Manullang. *Manajemen Risiko: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif untuk Risiko Bisnis dan Keuangan*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2004.

Tim penyusun, *Penulisan Karya Ilmiah Berbasis Teknologi Informasi* (Parepare; IAIN Parepare, 2023).

Wibowo, Deni. *Manajemen Risiko Perbankan*. Yogyakarta: Deepublish, 2020.

Jurnal

Dyarini, dan Siti Jamilah. "Manajemen Risiko Pengelolaan Zakat." *Jurnal IKRAITH-Humaniora 1*, no. 2 (November 2017):h. 45–52.

Harahap, Syofiah. "Analisis Penerapan Manajemen Risiko dalam Meminimalisir Fraud pada PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Pembantu Karya." *MUQADDIMAH: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi dan Bisnis 2*, no. 4 (Oktober 2024):h. 179–200.

Kurniawati, Dwi. "Peran Agen Bank dalam Meningkatkan Inklusi Keuangan di Indonesia." *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah 6*, no. 2 (2020):h. 140–150.

Mutmainna, Hasrianti, Widya Waty Dwi, Kurniati Hamid, Herawati Rustan, Husna Mardiyah, Irmayanti Muchtar, dan Trian Fisman Adisaputra. "Analisis Manajemen Risiko pada UMKM Usaha Parembai Industri Kota Pinrang." *Moneta: Jurnal Manajemen dan Keuangan Syariah 2*, no. 2 (2024):h. 42–53.

Purnamasari, Rini, dan Rismala. "Fintech dan Akseptabilitasnya terhadap UMKM." *Jurnal Aktiva: Riset Akuntansi dan Keuangan 6*, no. 2 (2024):h. 249–258.

Rahayu, Dwi, Sinta Lestari, dan Andi Wibowo. "Implementasi Manajemen Risiko Operasional dalam Peningkatan Kinerja Organisasi." *Jurnal Ilmiah Kohesi 6*, no. 2 (2023):h. 92–104.

Ratnasari, Evy. Peranan Agen BRILink, *FOKUS: Publikasi Ilmiah untuk Mahasiswa, Staf Pengajar dan Alumni Universitas Kapuas Sintang 21*, no. 1 (Maret 2023): h. 192-197.

Rohmah, Rifni Miftahur, Rani Maulidasari, dan Wafiq Nur Azizah. "Analisis

Manajemen Risiko Pada Agen Brilink: Studi Kasus Di BRI Unit Wirolegi Jember." *Excellence* 2, no. 1 (Maret 2024).

Rosalinda, dan I Nyoman Budiono. "Peran Manajemen Risiko Likuiditas untuk Kelangsungan Operasional Bank Syariah." *Moneta: Jurnal Manajemen dan Keuangan Syariah* 3, no. 1 (November 2024): h. 1–10.

Sahara, Ira, dan Resky Amelya Putry. "Analisis Peran Manajemen Risiko dalam Meningkatkan Efektivitas Pengambilan Keputusan Investasi pada Perusahaan Start-Up di Indonesia." *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 10, no. 1 (2025):h. 523–533.

Wulandari, Sri, dan Widodo. "Analisis Efektivitas Agen Laku Pandai terhadap Peningkatan Akses Keuangan Masyarakat di Daerah Pedesaan." *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Indonesia* 24, no. 2 (2021):h. 167–180.

Skripsi

Dzulfaqor, Wildan. "Analisis Penerapan Manajemen Risiko terhadap Kualitas Produktivitas Agen BRILink sebagai Pendorong Financial Inclusion (Studi Kasus PT Bank Rakyat Indonesia Tbk di Kantor Wilayah Malang)." Tugas Akhir, Universitas Islam Indonesia, 2023.

Evita, Luke Bella. Mekanisme Pelayanan Agen BRILink pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Madiun. Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas, 2017.

Yati, Amirul. "Peran Agen BRILink dalam Transaksi Perbankan di Desa Margajaya Kecamatan Metro Kibang." Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Metro, 2023.

Artikel (Online/Media/Website)

Ameera. "Pabrik Uang Palsu di UIN Alauddin Makassar Terbongkar Setelah Kejelian Petugas BRI-Link." Arrahmah.id. 5 Januari 2025. Diakses 15 Mei 2025. <https://www.arahmah.id/pabrik-uang-palsu-di-uin-alauddin-makassar-terbongkar-setelah-kejelian-petugas-bri-link/>.

Nawir, Hasrul. "Polisi Ungkap Peredaran Uang Palsu di Parepare, Pelakunya Buruh Harian Lepas." Rakyatku.com. 25 Januari 2021. Diakses 15 Mei 2025. <https://rakyatku.com/read/195204/polisi-ungkap-peredaran-uang-palsu-di-parepare-pelakunya-buruh-harian-lepas>.

RI, Kementerian Agama. *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*, 2019. <https://quran.kemenag.go.id/>.





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

NAMA MAHASISWA : IMAM DWI SYATMAH ANDI
PALLAWAGAU
NIM : 2120203861206107
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PRODI : PERBANKAN SYARIAH
JUDUL : MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL
PADA AGEN BRILINK DI KOTA PAREPARE

PEDOMAN WAWANCARA

A. Agen BRILink

1. Bagaimana cara Anda mendaftarkan nasabah baru untuk nasabah dan Apa saja kesulitan yang sering Anda temui?
2. Bagaimana Anda memberikan informasi seperti cek saldo dan riwayat transaksi dan Apa tantangan yang Anda hadapi?
3. Bagaimana proses Anda saat membantu nasabah *transfer* uang dan Bagaimana Anda mencegah masalah seperti bukti *transfer* palsu atau salah input data?
4. Bagaimana Anda melayani pembayaran tagihan seperti listrik, air, pulsa, cicilan dan Apa yang Anda lakukan agar transaksi berjalan lancar dan aman?
5. Bagaimana Anda melayani tarik dan setortunai dan Bagaimana Anda

menghindari risiko seperti uang palsu atau kesalahan jumlah?

6. Apakah pernah terjadi kesalahan dalam menjalankan SOP atau proses kerja internal? Bagaimana Anda mengatasinya?
7. Pernahkah terjadi kesalahan yang disebabkan oleh kelalaian atau kesalahan staf? Apa penyebabnya dan bagaimana Anda memperbaikinya?
8. Pernahkah sistem seperti EDC atau aplikasi yang sudah tepat mengalami gangguan? Bagaimana Anda menghadapinya?
9. Apakah Anda pernah menghadapi gangguan dari risiko eksternal seperti bencana alam atau kejadian tak terduga lainnya? Bagaimana cara Anda menanganinya?
10. Risiko apa saja yang pernah Anda alami dan Bagaimana Anda mengenali dan mencatat risiko tersebut?
11. Bagaimana Anda menilai seberapa besar risiko yang Anda hadapi dan Apakah Anda mencatat atau membuat laporan?
12. Bagaimana Anda memantau risiko setiap hari dan Apakah ada cara khusus untuk melaporkan masalah atau transaksi mencurigakan?
13. Apa yang Anda lakukan untuk mengurangi risiko dan Apakah Anda mengikuti prosedur, pelatihan, atau menggunakan teknologi tertentu?

B. Nasabah BRILink

1. Bagaimana pengalaman Anda membuka rekening baru di agen BRILink dan Apakah mudah atau ada kendala?
2. Bagaimana pengalaman Anda saat meminta informasi seperti cek saldo atau mutasi rekening dan Apakah mudah dan aman?

3. Bagaimana pengalaman Anda saat melakukan *transfer* uang lewat agen BRILink dan Apakah prosesnya mudah dan aman serta Pernahkah ada masalah?
4. Bagaimana pengalaman Anda saat membayar tagihan atau membeli produk dan Apakah pernah ada kendala?
5. Bagaimana pengalaman Anda saat tarik atau setor uang tunai dan Apakah prosesnya nyaman dan aman serta Pernahkah ada masalah?
6. Apakah Anda pernah mengalami kesalahan atau ketidaksesuaian dalam proses layanan atau transaksi di agen BRILink? Bagaimana dampaknya bagi Anda?
7. Pernahkah Anda menemui kesalahan atau kelalaian dari petugas agen BRILink saat melayani transaksi? Bagaimana petugas mengatasi hal tersebut?
8. Apakah Anda pernah mengalami gangguan teknis seperti mesin EDC atau aplikasi yang tidak berfungsi saat bertransaksi di agen? Bagaimana solusinya?
9. Apakah Anda pernah mengalami gangguan akibat faktor eksternal seperti mati listrik atau bencana saat menggunakan layanan agen? Bagaimana agen menanganinya?
10. Apakah Anda pernah mengetahui masalah seperti transaksi gagal atau penipuan dan Bagaimana Anda melaporkannya?
11. Menurut Anda, seberapa besar risiko masalah saat bertransaksi di agen BRILink dan Apa yang membuat Anda merasa aman atau tidak?
12. Apakah agen BRILink aktif menjaga keamanan transaksi dan Pernahkah Anda melihat agen menindaklanjuti masalah?
13. Apakah menurut Anda agen sudah cukup menjaga keamanan dan mencegah

risiko dan Apakah Anda tahu prosedur pengamanan yang mereka gunakan?

C. Pihak Bank

1. Bagaimana bank mengawasi dan membantu agen BRILink dalam membuka rekening baru supaya sesuai aturan dan aman?
2. Bagaimana bank memastikan layanan informasi seperti cek saldo dan mutasi berjalan baik dan minim risiko?
3. Bagaimana bank mengawasi agar layanan *transfer* dana aman dan sesuai prosedur?
4. Bagaimana bank mengawasi agar layanan pembayaran berjalan lancar dan aman?
5. Bagaimana bank membantu agar transaksi tunai terhindar dari risiko seperti uang palsu atau kesalahan administrasi?
6. Bagaimana bank mengawasi dan memastikan bahwa agen BRILink menjalankan SOP dengan benar untuk meminimalkan risiko kesalahan proses?
7. Apa langkah yang dilakukan bank dalam pelatihan dan pengawasan staf agen BRILink guna mengurangi risiko kesalahan atau kelalaian manusia?
8. Bagaimana bank menangani dan mengantisipasi gangguan sistem teknis pada agen BRILink, seperti kerusakan EDC atau masalah aplikasi transaksi?
9. Bagaimana prosedur bank menghadapi risiko eksternal yang dapat mempengaruhi operasional agen BRILink, seperti bencana alam atau gangguan keamanan?
10. Bagaimana bank mengidentifikasi risiko operasional di agen BRILink dan Risiko apa yang sering ditemukan dan bagaimana pelaporannya?
11. Bagaimana bank menilai risiko operasional di agen BRILink dan Apa indikator dan seberapa sering evaluasi dilakukan?
12. Bagaimana bank memantau risiko operasional agen BRILink dan Apakah ada

audit dan laporan rutin?

13. Apa kebijakan dan program bank untuk membantu agen mengendalikan risikodan Bagaimana efektivitas dan monitoringnya?

Setelah mencermati pedoman dokumentasi dalam penyusunan skripsi mahasiswa sesuai dengan judul tersebut maka pada dasarnya dipandang telah memenuhi kelayakan untuk digunakan dalam penelitian yang bersangkutan.

Parepare, 1 November 2025

Mengetahui:

Pembimbing Utama



Dr. An Ras Try Astuti, M.E.

NIP: 19901223 201503 2 004

SURAT KETERANGAN PENETAPAN PEMBIMBING



DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
NOMOR : B-4076/In.39/FEBI.04/PP.00.9/08/2024

TENTANG

PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI/TUGAS AKHIR MAHASISWA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAEREPARE

- | | |
|---------------|--|
| Menimbang | <p>a. Bahwa untuk menjamin kualitas skripsi/tugas akhir mahasiswa FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN Parepare, maka dipandang perlu penetapan pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa tahun 2024</p> <p>b. Bahwa yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan mampu untuk diserahi tugas sebagai pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa.</p> |
| Mengingat | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen; 3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 4. Peraturan Pemerintah RI Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan 5. Peraturan Pemerintah RI Nomor 13 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah RI Nomor: 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan; 6. Peraturan Presiden RI Nomor 29 Tahun 2018 tentang Institut Agama Islam Negeri Parepare; 7. Keputusan Menteri Agama Nomor: 394 Tahun 2003 tentang Pembukaan Program Studi; 8. Keputusan Menteri Agama Nomor 387 Tahun 2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pembukaan Program Studi pada Perguruan Tinggi Agama Islam; 9. Peraturan Menteri Agama Nomor 35 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Parepare 10. Peraturan Menteri Agama Nomor 16 Tahun 2019 tentang Statuta Institut Agama Islam Negeri Parepare. |
| Memperhatikan | <p>a. Surat Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Nomor: SP DIPA-025.04.2..307381/2024, tanggal 24 November 2023 tentang DIPA IAIN Parepare Tahun Anggaran 2024</p> <p>b. Surat Keputusan Rektor Institut Agama Islam Negeri Parepare Nomor: 361 Tahun 2024 Tahun 2024, tanggal 21 Pebruari 2024 tentang pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam;</p> |
| MEMUTUSKAN | |
| Menetapkan | <p>a. Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam tentang pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Parepare Tahun 2024</p> <p>b. Menunjuk saudara: Dr. An Ras Try Astuti, ME., sebagai pembimbing skripsi/tugas akhir bagi mahasiswa :</p> <p style="margin-left: 20px;">Nama Mahasiswa : IMAM DWI SYATMAH ANDI PALLAWAGAU</p> <p style="margin-left: 20px;">NIM : 2120203861206107</p> <p style="margin-left: 20px;">Program Studi : Perbankan Syariah</p> <p style="margin-left: 20px;">Judul Penelitian : ANALISIS KOMPARATIF PENYALURAN PEMBIAYAAN KPR BERSUBSIDI PADA BTN KONVENSIONAL DAN SYARIAH DI KOTA PAREPARE</p> <p>c. Tugas pembimbing adalah membimbing dan mengarahkan mahasiswa mulai pada penyusunan sinopsis sampai selesai sebuah karya ilmiah yang berkualitas dalam bentuk skripsi/tugas akhir;</p> <p>d. Segala biaya akibat diterbitkannya surat keputusan ini dibebankan kepada Anggaran belanja IAIN Parepare;</p> <p>e. Surat keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.</p> |

Ditetapkan Parepare
Pada tanggal 05 Agustus 2024

Dekan,



Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.
NIP 197102082001122002

BERITA ACARA REVISI JUDUL SKRIPSI



**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, email: mail@iainpare.ac.id

BERITA ACARA REVISI JUDUL SKRIPSI

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menyatakan bahwa Mahasiswa:

Nama : IMAM DWI SYATMAH ANDI PALLAWAGAU
N I M : 2120203861206107
Prodi : Perbankan Syariah

Menerangkan bahwa judul skripsi semula:

ANALISIS KOMPARATIF PENYALURAN PEMBIAYAAN KPR BERSUBSIDI
PADA BTN KONVENSIONAL DAN SYARIAH DI KOTA PAREPARE

Telah diganti dengan judul baru:

MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL PADA AGEN BRILINK DI KOTA
PAREPARE

dengan alasan / dasar:

Saran dari dosen pembimbing dan Penguji

Demikian berita acara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 02 Desember 2025

Pembimbing Utama

Dr. An Ras Try Astuti, M.E.



Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag
NIP. 197102082001122002

SURAT IZIN MENELITI



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

Alamat : JL. Amal Bakti No. 8, Soreang, Kota Parepare 91132 ☎ (0421) 21307 📠 (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 9110, website : www.iainpare.ac.id email: mail.iainpare.ac.id

Nomor : B-3644/In.39/FEBI.04/PP.00.9/06/2025

23 Juni 2025

Sifat : Biasa

Lampiran : -

H a l : 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	: IMAM DWI SYATMAH ANDI PALLAWAGAU
Tempat/Tgl. Lahir	: PAREPARE, 11 Juli 2002
NIM	: 2120203861206107
Fakultas / Program Studi	: Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah
Semester	: VIII (Delapan)
Alamat	: JL. H. A. M. ARSYAD NO. 23, KELURAHAN WATTANG SOREANG, KECAMATAN SOREANG, KOTA PAREPARE

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah WALIKOTA PAREPARE dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul :

MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL PADA AGEN BRILINK DI KOTA PAREPARE

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada tanggal 24 Juni 2025 sampai dengan tanggal 24 Juli 2025.

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

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Dekan,



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

Tembusan :

1. Rektor IAIN Parepare

SURAT IZIN MENELITI DARI PEMERINTAH KOTA PAREPARE

		SRN IP0000640
PEMERINTAH KOTA PAREPARE DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU <i>Jl. Bandar Madani No. 1 Telp (0421) 23594 Faximile (0421) 27719 Kode Pos 91111, Email : dpmpstsp@pareparekota.go.id</i>		
<u>REKOMENDASI PENELITIAN</u> Nomor : 640/IP/DPM-PTSP/6/2025		
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	: IMAM DWI SYATMAH ANDI PALLAWAGAU	
UNIVERSITAS/ LEMBAGA	: INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE	
Jurusan	: PERBANKAN SYARIAH	
ALAMAT	: JL. H. A. M. ARSYAD NO. 23 KOTA PAREPARE	
UNTUK	: melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :	
	JUDUL PENELITIAN : MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL PADA AGEN BRILINK DI KOTA PAREPARE	
	LOKASI PENELITIAN : KECAMATAN SOREANG KOTA PAREPARE (AGEN BRILINK)	
	LAMA PENELITIAN : 24 Juni 2025 s.d 24 Juli 2025	
	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 : 26 Juni 2025	
	KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PAREPARE	
		
	Hj. ST. RAHMAH AMIR, ST, MM 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 DPMPSTSP Kota Parepare (scan QRCode)



Balai
Sertifikasi
Elektronik



KETENTUAN PEMEGANG IZIN PENELITIAN

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, harus melaporkan diri kepada Instansi/Perangkat Daerah yang bersangkutan.
2. Pengambilan data/penelitian tidak menyimpang dari masalah yang telah diizinkan dan semata-mata untuk kepentingan ilmiah.
3. Mentaati Ketentuan Peraturan Perundang -undangan yang berlaku dengan mengutamakan sikap sopan santun dan mengindahkan Adat Istiadat setempat.
4. Setelah melaksanakan kegiatan Penelitian agar melaporkan hasil penelitian kepada Walikota Parepare (Cq. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Parepare) dalam bentuk Softcopy (PDF) yang dikirim melalui email : litbangbappedaparepare@gmail.com.
5. Surat Izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang Surat Izin tidak mentaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Lembar Kedua Izin Penelitian

DPMPPTSP
PAREPARE

IZIN
PAREPARE

SURAT KETERANGAN SELESAI MENELITI



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (LP2M)
Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91131 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404
Website: <https://lp2m.iainpare.ac.id/>, e-mail : lp2m@iainpare.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor: B-527/In.39/LP2M.07/TL.00/09/2025

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dr. Muhammad Haramain, M.Sos.I.
NIP : 19840312 201503 1 003
Pangkat/Golongan : Penata Tk.I / IIIId
Jabatan : Ketua LP2M IAIN Parepare

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Imam Dwi Syatmah Andi Pallawagau
NIM : 2120203861206107
Semester : 8
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Benar telah selesai melakukan penelitian di Kota Parepare, Kecamatan Soreang selama 30 hari terhitung pada 24 Juni s/d 24 Juli tahun 2025 untuk keperluan penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dengan judul **"Manajemen Risiko Operasional Pada Agen BRILink di kota Parepare"**.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 10 September 2025
Ketua LP2M



Dr. Muhammad Haramain, M.Sos.I
NIP 198740312 201503 1 002



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421)21307

VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : MASITA Amd. Feb (xie xie cell)
Umur : 47 thn
Pekerjaan : RT
Narasumber : Agen BRILink/Nasabah BRILink/Pihak Bank

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara **IMAM DWI SYATMAH ANDI PALLAWAGAU** yang sedang melakukan penelitian berkaitan dengan “**MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL PADA AGEN BRILINK DI KOTA PAREPARE**”.

Demikian surat wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 25 Juni - 2025

Narasumber,


(.....masita.....)



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421)21307

VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:


Nama : KASMA (Delta Cell)
Umur : 33 TAHUN
Pekerjaan :
Narasumber : Agen BRILink/~~Nasabah BRILink~~/~~Pihak Bank~~

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara **IMAM DWI SYATMAH ANDI PALLAWAGAU** yang sedang melakukan penelitian berkaitan dengan **"MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL PADA AGEN BRILINK DI KOTA PAREPARE"**.

Demikian surat wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 25 Juni - 2025

Narasumber,


(KASMA.....)



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421)21307

VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

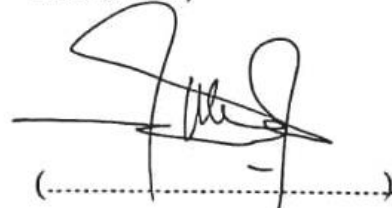
Nama : Zulfikar (Dua Putra Cell)
Umur : 28 Tahun
Pekerjaan : Karyawan Telkom / Agen
Narasumber : Agen BRILink / ~~Nasabah BRILink / Pihak Bank~~

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara **IMAM DWI SYATMAH ANDI PALLAWAGAU** yang sedang melakukan penelitian berkaitan dengan “**MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL PADA AGEN BRILINK DI KOTA PAREPARE**”.

Demikian surat wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 25 Juni - 2025

Narasumber,


(.....)



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421)21307

VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ALISA (Yuni Cell)
Umur : 27
Pekerjaan : STap Agen BRILink
Narasumber : Agen BRILink ~~Nasabah BRILink/Pihak Bank~~

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara **IMAM DWI SYATMAH ANDI PALLAWAGAU** yang sedang melakukan penelitian berkaitan dengan “**MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL PADA AGEN BRILINK DI KOTA PAREPARE**”.

Demikian surat wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 25 Juni - 2025

Narasumber,

()



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421)21307

VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:


Nama : RASMA (Promo Cell)
Umur : 19 TAHUN
Pekerjaan : PEGAWAI BRILINK
Narasumber : Agen BRILink/Nasabah BRILink/Pihak Bank

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara **IMAM DWI SYATMAH ANDI PALLAWAGAU** yang sedang melakukan penelitian berkaitan dengan “**MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL PADA AGEN BRILINK DI KOTA PAREPARE**”.

Demikian surat wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 26 Juni - 2025

Narasumber,

()



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421)21307

VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ummu Falsum Achmad (Momo cell)

Umur : 30

Pekerjaan : IRT


Narasumber : Agen BRILink/~~Nasabah BRILink/Pihak Bank~~

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara **IMAM DWI SYATMAH ANDI PALLAWAGAU** yang sedang melakukan penelitian berkaitan dengan “**MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL PADA AGEN BRILINK DI KOTA PAREPARE**”.

Demikian surat wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 26 Juni - 2025

Narasumber,


(.....)



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421)21307

VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **AUTRIARA (A2 Cell)**
Umur : **26 th**
Pekerjaan : **staf agen**
Narasumber : **Agan BRILink/Nasabah BRILink/Pihak Bank**

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara **IMAM DWI SYATMAH ANDI PALLAWAGAU** yang sedang melakukan penelitian berkaitan dengan **"MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL PADA AGEN BRILINK DI KOTA PAREPARE"**.

Demikian surat wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 27 Juni - 2025

Narasumber,

AUTRIARA

(.....)



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421)21307

VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:


Nama : Hasrianti (Masempo)
Umur : 22 Tahun
Pekerjaan : Staf Agen
Narasumber : Agen BRILink Nasabah BRILink/Pinak Bank

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara **IMAM DWI SYATMAH ANDI PALLAWAGAU** yang sedang melakukan penelitian berkaitan dengan “**MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL PADA AGEN BRILINK DI KOTA PAREPARE**”.

Demikian surat wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 1 Juli - 2025

Narasumber,

()
Hasrianti



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421)21307

VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hj Nurgannah
Umur : 54 Tahun
Pekerjaan : Agen
Narasumber : Agen BRILink / Nasabah BRILink / Pihak Bank

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara **IMAM DWI SYATMAH ANDI PALLAWAGAU** yang sedang melakukan penelitian berkaitan dengan “**MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL PADA AGEN BRILINK DI KOTA PAREPARE**”.

Demikian surat wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 4 Juli - 2025

Narasumber,

()



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421)21307

VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Trixie Fellicia Lubis (Toko Irma)
Umur : 22 tahun
Pekerjaan : Agen Brilink
Narasumber : Agen BRILink/Nasabah BRILink/Pihak Bank

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara **IMAM DWI SYATMAH ANDI PALLAWAGAU** yang sedang melakukan penelitian berkaitan dengan **"MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL PADA AGEN BRILINK DI KOTA PAREPARE"**.

Demikian surat wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 9 Juli - 2025

Narasumber,

(.....)



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421)21307

VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nur Alamsyah
Umur : 18
Pekerjaan : Pelajar
Narasumber : Agen BRILink/Nasabah BRILin/Pihak Bank

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara **IMAM DWI SYATMAH ANDI PALLAWAGAU** yang sedang melakukan penelitian berkaitan dengan **"MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL PADA AGEN BRILINK DI KOTA PAREPARE"**.

Demikian surat wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 19 Juni - 2025

Narasumber,

(.....)



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421)21307

VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : WAHYUDI
Umur : 22 tahun
Pekerjaan : Mahasiswa
Narasumber : Agen BRILink/Nasabah BRILin/~~Pihak Bank~~

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara **IMAM DWI SYATMAH ANDI PALLAWAGAU** yang sedang melakukan penelitian berkaitan dengan **"MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL PADA AGEN BRILINK DI KOTA PAREPARE"**.

Demikian surat wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 19 Juni - 2025

Narasumber,

(.....)



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421)21307

VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:


Nama : Dhan Riza Idris
Umur : 22
Pekerjaan : Karyawan swasta
Narasumber : Agen BRILink/Nasabah BRILink/Pihak Bank

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara **IMAM DWI SYATMAH ANDI PALLAWAGAU** yang sedang melakukan penelitian berkaitan dengan “**MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL PADA AGEN BRILINK DI KOTA PAREPARE**”.

Demikian surat wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 19 Juni - 2025

Narasumber,

()



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421)21307

VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:


Nama : Nasrum
Umur : 46 Tahun
Pekerjaan : Wiraswasta
Narasumber : ~~Agen BRILink/Nasabah BRILin/Pihak Bank~~

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara **IMAM DWI SYATMAH ANDI PALLAWAGAU** yang sedang melakukan penelitian berkaitan dengan “**MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL PADA AGEN BRILINK DI KOTA PAREPARE**”.

Demikian surat wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 10 Juni - 2025

Narasumber,

()



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421)21307

VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muh. Akbar
Umur : 16
Pekerjaan : Pelajar
Narasumber : Agen BRILink/Nasabah BRILink/Pihak Bank

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara **IMAM DWI SYATMAH ANDI PALLAWAGAU** yang sedang melakukan penelitian berkaitan dengan “**MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL PADA AGEN BRILINK DI KOTA PAREPARE**”.

Demikian surat wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 19 Juni - 2025

Narasumber,

()



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421)21307

VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dahlan
Umur : 53
Pekerjaan : Guru
Narasumber : Agen BRILink/Nasabah BRILin/Pihak Bank

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara **IMAM DWI SYATMAH ANDI PALLAWAGAU** yang sedang melakukan penelitian berkaitan dengan “**MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL PADA AGEN BRILINK DI KOTA PAREPARE**”.

Demikian surat wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 20 Juni - 2025

Narasumber,



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421)21307

VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:


Nama : Filiram marwahid
Umur : 22
Pekerjaan : Mahasiswa
Narasumber : Agen BRILink/Nasabah BRILink/Pihak Bank

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara **IMAM DWI SYATMAH ANDI PALLAWAGAU** yang sedang melakukan penelitian berkaitan dengan “**MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL PADA AGEN BRILINK DI KOTA PAREPARE**”.

Demikian surat wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 20 Juni - 2025

Narasumber,

()



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421)21307

VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : NURHidayah Suaib
Umur : 36 Thn
Pekerjaan : UPT
Narasumber : ~~Agan BRILink/Nasabah BRILink/Pihak Bank~~

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara **IMAM DWI SYATMAH ANDI PALLAWAGAU** yang sedang melakukan penelitian berkaitan dengan “**MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL PADA AGEN BRILINK DI KOTA PAREPARE**”.

Demikian surat wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 20 Juni - 2025

Narasumber,


(Nurhidayah Suaib.)



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421)21307

VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Agung Rusanda
Umur : 23
Pekerjaan : Buruh
Narasumber : Agen BRILink/Nasabah BRILin/~~Pihak Bank~~

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara **IMAM DWI SYATMAH ANDI PALLAWAGAU** yang sedang melakukan penelitian berkaitan dengan “**MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL PADA AGEN BRILINK DI KOTA PAREPARE**”.

Demikian surat wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 20 Juni - 2025

Narasumber,

()



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421)21307

VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : *Ummubisma Polta, S.pd.I., Mpd*
Umur : *35 T*
Pekerjaan : *Guru*
Narasumber : *Agan BRILink/Nasabah BRILink/Pihak Bank*

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara **IMAM DWI SYATMAH ANDI PALLAWAGAU** yang sedang melakukan penelitian berkaitan dengan “**MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL PADA AGEN BRILINK DI KOTA PAREPARE**”.

Demikian surat wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 9 July - 2025

Narasumber,

(*Ummubisma Polta, Mpd*)



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421)21307

VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

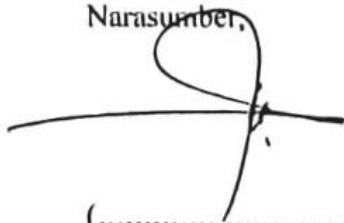
Nama : *irmansyah*
Umur : *43*
Pekerjaan : *pegawai Danantara*
Narasumber : *Agan BRILink/Nasabah BRILink/Pihak Bank*

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara **IMAM DWI SYATMAH ANDI PALLAWAGAU** yang sedang melakukan penelitian berkaitan dengan “**MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL PADA AGEN BRILINK DI KOTA PAREPARE**”.

Demikian surat wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

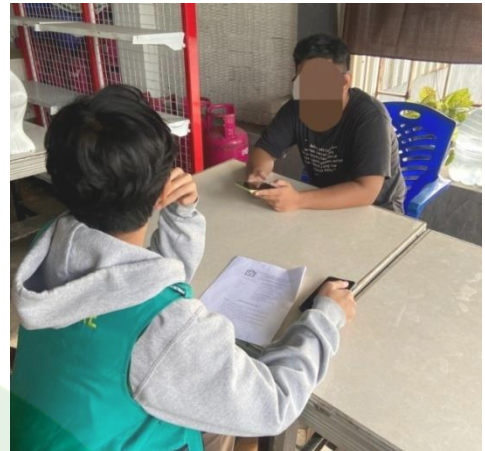
Parepare, 7 Juli - 2025

Narasumber,


(.....)

DOKUMENTASI





BIODATA PENULIS



Imam Dwi Syatmah Andi Pallawagau, yang akrab disapa Imam, merupakan anak kedua dari 4 bersaudara, lahir dari pasangan Andi Syam Pallawagau Tombong dan Kasma Halim. Penulis dilahirkan di Kota Parepare, Provinsi Sulawesi Selatan, pada tanggal 11 Juli 2002. Pendidikan dasar penulis dimulai di TK SC2 Menara dan lulus pada tahun 2009. Penulis melanjutkan ke SDN 34 Parepare dan lulus pada tahun 2015. Setelah itu, penulis melanjutkan ke SMPN 2 Parepare dan menamatkan pendidikan pada tahun 2018. Pendidikan menengah atas ditempuh di SMAN 4 Parepare dan lulus pada tahun 2021. Pada tahun yang sama, penulis diterima sebagai mahasiswa Program Sarjana (S1) di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Perbankan Syariah. Selama masa kuliah, penulis berpartisipasi dalam Program PPL di Badan Penelitian Pengembangan dan Perencanaan Kabupaten Polman dan Magang di Pertamina Patra Niaga FT Parepare pada tahun 2024, Serta juga melaksanakan Kuliah Pengabdian Masyarakat di Desa Palatta, Kecamatan Tapango, Kabupaten Polewali Mandar. Pada tahun 2025, penulis menyelesaikan pendidikan S1-nya dengan menulis skripsi berjudul *“Manajemen Risiko Operasional Pada BRILink di Kota Parepare”*.