

**EFEKTIVITAS AGEN BRILINK DALAM PENINGKATAN
PELAYANAN DI BRI PANCA RIJANG KAB. SIDRAP
(ANALISIS EKONOMI ISLAM)**



2019

**EFEKTIVITAS AGEN BRILINK DALAM PENINGKATAN
PELAYANAN DI BRI PANCA RIJANG KAB. SIDRAP
(ANALISIS EKONOMI ISLAM)**



Oleh

AGUS PRIYONO

NIM 15.2300.068

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S1)
Pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

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

2019

**EFEKTIVITAS AGEN BRILINK DALAM PENINGKATAN
PELAYANAN DI BRI PANCA RIJANG KAB. SIDRAP
(ANALISIS EKONOMI ISLAM)**

Skripsi

**Sebagai salah satu syarat untuk mencapai
Gelar Sarjana Ekonomi (SE)**



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

2019

iii

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Agus Priyono
Judul Skripsi : Efektivitas Agen BRILink dalam Peningkatan
Pelayanan di BRI Panca Rijang Kab. Sidrap
(Analisis Ekonomi Islam).
Nomor Induk Mahasiswa : 15.2300.068
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Dasar Penetapan Pembimbing : SK. Rektor IAIN Parepare
B. 3588/In.39/PP.00.09/12/2018


Disetujui oleh

Pembimbing Utama : Dr. Zainal Said, M.H.
NIP : 19711118 200501 1 002
Pembimbing Pendamping : Dr. Andi Tenripadang, M.H.
NIP : 19710115 200501 1 004



Mengetahui:
Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam




/Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.
NIP. 19730129 200501 1 004

SKRIPSI
**EFEKTIVITAS AGEN BRILINK DALAM PENINGKATAN
PELAYANAN DI BRI PANCA RIJANG KAB. SIDRAP
(ANALISIS EKONOMI ISLAM)**

Disusun dan diajukan oleh

AGUS PRIYONO
NIM. 15.2300.068

telah dipertahankan di depan sidang ujian munaqasyah
pada tanggal 27 November 2019
dinyatakan telah memenuhi syarat

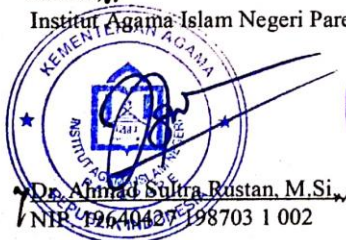
Mengesahkan

Dosen Pembimbing

Pembimbing Utama : Dr. Zainal Said, M.H.
NIP : 19711118 200501 1 002
Pembimbing Pendamping : Dr. Andi Tenripadang, M.H.
NIP : 19710115 200501 1 004



Rektor,
Institut Agama Islam Negeri Parepare



~~Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si.,
NIP. 19640427 198703 1 002~~

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



~~Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.,
NIP. 19730129 200501 1 004~~

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Efektivitas Agen BRILink dalam Peningkatan Pelayan di BRI Panca Rijang Kab. Sidrap (Analisis Ekonomi Islam).

Nama Mahasiswa : Agus Priyono

Nomor Induk Mahasiswa : 15.2300.068

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam


Program Studi : Perbankan Syariah


Dasar Penetapan Pembimbing : SK. Rektor IAIN Parepare B. 3588/In.39/PP.00.09/12/2018

Tanggal Kelulusan : 21 Januari 2020

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. Zainal Said, M.H.	(Ketua)	(.....)
Dr. Andi Tenripadang, M.H.	(Sekretaris)	(.....)
Dr. Damirah, S.E., M.M.	(Anggota)	(.....)
Abdul Hamid, S.E., M.M.	(Anggota)	(.....)

Mengetahui:
Rektor, 
Institut Agama Islam Negeri Parepare


Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si.
NIP. 19640427 198703 1 002

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

JudulSkripsi : Efektivitas Agen BRILink dalam Peningkatan Pelayanan di BRI Panca Rijang Kab. Sidrap (Analisis Ekonomi Islam)

NamaMahasiswa : Agus Priyono

Nomor Induk Mahasiswa : 15.2300.068

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

DasarPenetapanPembimbing : SK. Rektor IAIN Parepare
No. B.3588/In.39/PP.00.09/12/2018

Tanggal Persetujuan : 27 November 2019

Disetujui Oleh Komisi Penguji

Dr. Zainal Said, M.H.	(Ketua)	()
Dr. Andi Tenripadang, M.H.	(Sekertaris)	()
Dr. Damirah, S.E., M.M.	(Anggota)	()
Abdul Hamid, S.E., M.M.	(Anggota)	()

Mengetahui:

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Dekan,

Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.

NIP: 19730129 200501 1 004

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Swt berkat hidayah, taufik, dan maunah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Tak lupa pula kita kirimkan shalawat serta salam kepada junjungan Nabiullah Muhammad SAW, sebagai nabi pembawa petunjuk keselamatan dunia dan akhirat.

Skripsi ini penulis susun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar “Serjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam” Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare. Dalam penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan banyak bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat selesai. Maka dari itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Keluarga, terkhusus Ayahanda Syaruddin dan Ibunda Nurjannah selaku kedua orang tua, serta Ayahanda Safruddin dan Ibunda Kasmawati selaku kedua orang tua Angkat, penulis yang memberikan do'a, bimbingan, kasih sayang serta dukungan baik berupa moril, maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare.
3. Bapak Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas pengabdianya telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.

4. Bapak Dr. Zainal Said, M.H. selaku “ Dosen Pembimbing Utama” dan Ibu Dr. Andi Tenripadang, M.H selaku “Dosen Pembimbing pendamping” atas segala bimbingan yang telah diberikan sejak awal hingga akhir penulisan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan tepat pada waktunya
5. Ibu An Ras Tri Astuti, M.E. Sebagai “Ketua Prodi perbankan Syariah ”, atas arahan dan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan tulisan ini dengan baik
6. Bapak Dr. Rahman Ambo Masse, Lc., M.Ag. Selaku Panasehat Akedemik khusus untuk penulis atas arahnya sehingga dapat menyelesaikan studi dengan baik.
7. Bapak dan Ibu dosen seluruh program studi yang selama ini mendidik penulis hingga dapat menyelesaikan studinya.
8. Bapak dan Ibu Staf dan admin Fakultas Ekonomi Bisnis Islam yang telah membantu dan member support penulis selama studi di IAIN Parepare.
9. Kepala Perpustakaan IAIN Parepare beserta seluruh stafnya yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare.
10. Karyawan BRI unit Rappang serta agen BRILink atas izin dan datanya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
11. Desy Arum Sunarta, S.H., M.E. Terimah kasih telah menginspirasi dan memberikan bantuan moril dan materil kepada penulis.
12. Sahabat-sahabat, terkhusus kepada Yusriani, danRahmawati yang selalu setia menemani dan membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Serta Revit Rendra, Asniah dan Nafilahyang setia menemani dan membantu dalam melakukan penelitian ini.

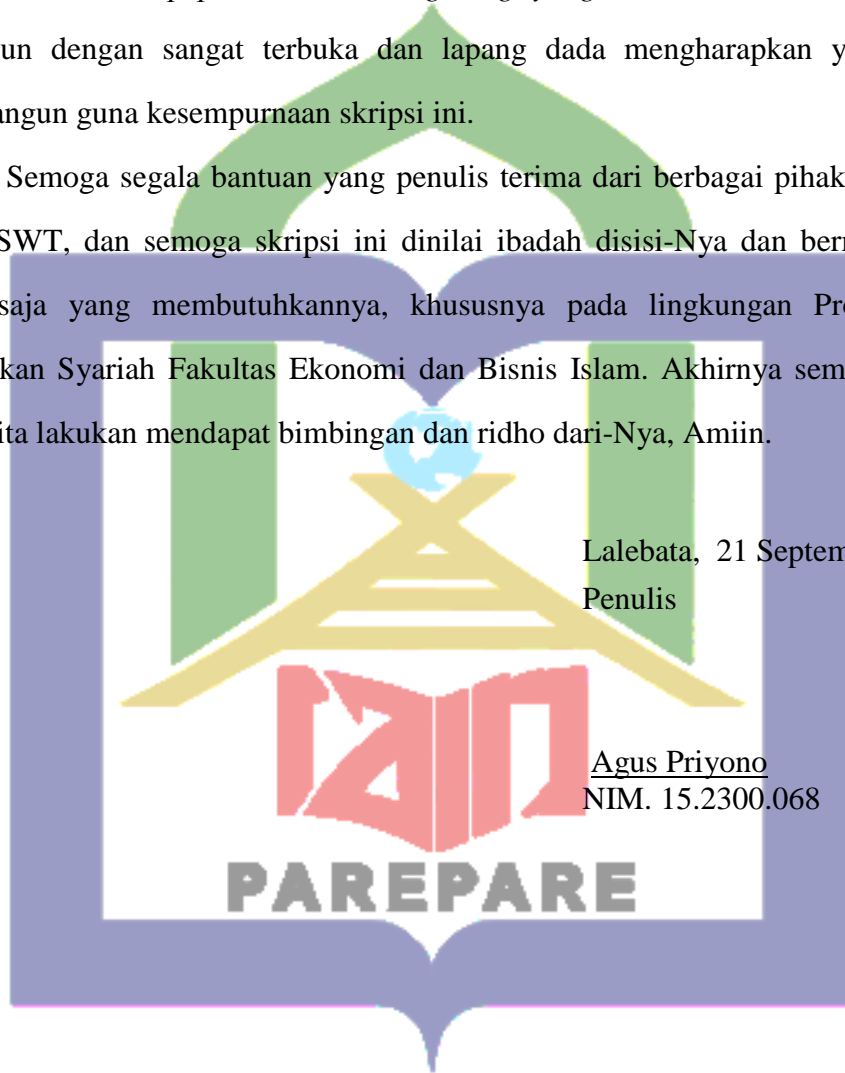
13. Sahabat- sahabat perbankan syariah yang memotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini

Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan, sebagaimana kata pepatah “*tak ada gading yang tak retak*”. Oleh karena itu, penyusun dengan sangat terbuka dan lapang dada mengharapkan yang sifatnya membangun guna kesempurnaan skripsi ini.

Semoga segala bantuan yang penulis terima dari berbagai pihak dibalas oleh Allah SWT, dan semoga skripsi ini dinilai ibadah disisi-Nya dan bermanfaat bagi siapa saja yang membutuhkannya, khususnya pada lingkungan Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Akhirnya semoga aktivitas yang kita lakukan mendapat bimbingan dan ridho dari-Nya, Amiin.

Lalebata, 21 September 2019
Penulis

Agus Priyono
NIM. 15.2300.068



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawahini:

Nama : AGUS PRIYONO
NIM : 15.2300.068
Tempat/Tgl. Lahir : Rappang, 26 November 1996
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : EkonomidanBisnis Islam
JudulSkripsi : Efektivitas Agen *BRILink* dalam Peningkatan Pelayanan di BRI Panca Rijang Kab. Sidrap (analisisEkonomi Islam)

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

Lalebata, 21 September 2019

Agus Priyono
NIM 15.2300.068

ABSTRAK

Agus Priyono. *Efektivitas Agen BRILink dalam Peningkatan Pelayanan di BRI Panca Rijang Kab. Sidrap (Analisis Ekonomi Islam).* (dibimbing oleh Zainal Said dan Andi Tenripadang)

BRILink merupakan perluasan layanan BRI Penggunaan Agen BRILink dalam peningkatan pelayanan masyarakat pada BRI Panca Rijang telah sesuai dengan prinsip ekonomi Islam seperti kepemilikan, keseimbangan dan juga keadilan. Dimana BRI menjalin kerja sama dengan nasabah BRI sebagai Agen yang dapat melayani transaksi perbankan bagi masyarakat secara *real time online* menggunakan fitur EDC mini ATM dengan konsep *sharing fee*. BRILink adalah sebuah produk layanan perpanjangan tangan dari BRI ke nasabah dengan bantuan agen yaitu pihak ketiga yang memenuhi criteria sebagai agen dan memenuhi semua persyaratan yang telah ditentukan oleh BRI.

Tujuan penelitian ini adalah Mengetahui tentang efektivitas penggunaan Agen BRILink pada masyarakat Panca Rijang, Mengetahui tentang penerapan penggunaan BRILink di Panca Rijang, Mengetahui analisis ekonomi Islam terhadap penggunaan Agen BRILink dalam peningkatan pelayanan masyarakat. Penelitian ini digunakan deskriptif kualitatif dan dalam menggunakan data, menggunakan metode, pengamatan (observasi), wawancara (interview), dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini dapat dikemukakan bahwa 1) Bentuk efektivitas Agen BRILink adalah hubungan antara keluaran suatu pusat tanggung jawab dengan sasaran yang mesti dicapai, semakin besar kontribusi dari pada keluaran yang dihasilkan terhadap nilai pencapaian sasaran tersebut. 2) Penerapan BRILink di Panca Rijang merupakan perluasan layanan BRI dimana BRI menjalin kerjasama dengan nasabah bank BRI dalam bentuk Agen. Sistem operasionalnya adalah agen BRILink melayani transaksi perbankan bagi masyarakat secara real time online dengan menggunakan mesin EDC. 3) Penggunaan Agen BRILink dalam peningkatan pelayanan masyarakat pada BRI Panca Rijang telah sesuai dengan prinsip ekonomi Islam seperti kepemilikan, keseimbangan dan juga keadilan.

Kata kunci: Efektivitas, BRILink, Peningkatan Pelayanan, dan Ekonomi Islam.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGAJUAN.....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PENGESAHAN KOMISI PEMBIMBING.....	v
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	x
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB IPENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Kegunaan Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Tinjauan Teoritis.....	10
2.2.1 Teori Agen.....	10
2.2.2 Teori Efektivitas	12
2.2.3 Teori Pelayanan.....	15
2.2.4 Teori Ekonomi Islam.....	18
2.2.5 Teori Bank.....	25
2.2.6 BRILink.....	27

2.3 Tinjauan Konseptual	28
2.4 Bagan Kerangka Pikir	31
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis penelitian	33
3.2. Lokasi dan waktu penelitian	33
3.3. Fokus Penelitian	33
3.4. Jenis dan Sumber Data yang Digunakan (Primer dan Sekunder)....	34
3.5. Teknik Pengumpulan Data	34
3.6. Teknik analisis Data	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Bank BRI	38
4.2. Profil Bank BRI Unit Rappang	40
4.3. Efektivitas Penggunaan Agen BRILink pada Masyarakat di Panca Rijang	45
4.4. Penerapan Penggunaan BRILink di Panca Rijang	57
4.5. Analisis Ekonomi Islam terhadap Penggunaan Agen BRILink dalam Peningkatan Pelayanan Masyarakat	64
BAB V PENUTUP	
5.1 Simpulan	71
5.2 Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN-LAMPIRAN	76

DAFTAR TABEL

NO	Judul Tabel	Halaman
4.1	Data Pekerja Organik unit	41
4.2	Data Pekerja outsourcing unit	42



DAFTAR GAMBAR

NO	Judul Gambar	Halaman
2.1	Kerangka Pikir	32
4.1	Struktur Organisasi Bank BRI Unit Rappang	42



DAFTAR LAMPIRAN

No lampiran	Judul lampiran	Halaman
1	Surat izin melaksanakan penelitian dari IAIN Parepare	Terlampir
2	Surat izin penelitian dari Pemerintahan Kabupaten Sidrap Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Terlampir
3	Surat izin penelitian dari Bank BRI Cabang Sidrap ke Bank BRI unit Rappang	Terlampir
4	Surat izin penelitian dari Kecamatan Panca Rijang	Terlampir
5	Panduan wawancara	Terlampir
6	Data mentah penelitian (transkrip wawancara)	Terlampir
7	Dokumentasi	Terlampir
8	Riwayat hidup	Terlampir



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kondisi dunia perbankan di Indonesia telah mengalami banyak perubahan dari waktu ke waktu. Perubahan ini selain disebabkan oleh perkembangan internal dunia perbankan, juga tidak lepas dari pengaruh perkembangan di luar dunia perbankan, seperti sektor ril dalam perekonomian, politik, hukum, dan sosial. Otoritas jasa keuangan (OJK) menegaskan, sampai saat ini kondisi kesehatan bank secara umum masih bagus dari 188 bank, sebagian besar memiliki rating II atau bagus dan hanya sekitar 10 persen yang rating III atau standar. Industri perbankan pada masih tumbuh. Kredit tumbuh 4,18 persen. Dana tumbuh sekitar 4,5 persen.

Bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menerima simpanan giro, tabungan dan deposito. Kemudian bank juga dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang (kredit) bagi masyarakat yang membutuhkannya. Disamping itu, bank juga dikenal sebagai tempat untuk menukar uang, memindahkan uang seperti *transfer* uang ke bank lain atau menerima segala macam bentuk pembayaran dan setoran seperti pembayaran listrik, telepon, air, pajak, uang kuliah dan pembayaran lainnya.¹

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmaadja dengan nama *De Poerworkertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden* atau “ Bank Bantuan

¹ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002), h. 23.

dan Simpanan Milik Kaum Priyayi purwekerto ”, suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Lembaga berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang dijadikan sebagai hari kelahiran BRI. Produk- produk BRI, Tabungan, Deposito, Giro BRI, RDN (rekening dana nasabah), Pinjaman Mikro, Pinjaman Ritel Komersial & menengah, Pinjaman BRI Guna, Pinjaman program, KUR, Internasional, Jasa Bisnis, Jasa Keuangan, Jasa Kelembagaan, E-Banking, Treasury, Kartu Kredit, Kredit Pemilikan Rumah, dan Kredit Kendaraan Bermotor.²

BRI melakukan terobosan baru untuk dapat bersaing, dengan membentuk pola transaksi yang berbeda dengan di kantor BRI yang pada umumnya Bank yaitu mengantri, tatap muka langsung antara nasabah dengan *teller* yang membutuhkan waktu yang tidak sebentar. Strategi tersebut juga dilakukan BRI yaitu dengan cara memperluas layanan *channel* dan layanan Bank BRI, yang belum terakses layanan perbankan. Dimana BRI menjalin kerjasama dengan nasabah untuk menjadi agen yang dapat melayani transaksi perbankan. Inovasi layanan *channel* tersebut adalah *BRILink*.

BRILink merupakan perluasan layanan BRI dimana BRI menjalin kerjasama dengan nasabah BRI sebagai Agen yang dapat melayani transaksi perbankan bagi masyarakat secara *real time online* menggunakan fitur EDC miniATM dengan konsep *sharing fee*. BRILink adalah sebuah produk layanan perpanjangan tangan dari BRI ke nasabah dengan bantuan agen yaitu pihak ketiga yang memenuhi criteria sebagai agen dan memenuhi semua persyaratan yang telah ditentukan oleh BRI. BRILink juga didukung oleh provider telekomunikasi yaitu indosat dan telkomsel serta seperangkat

² <http://repository.uin-suska.ac.id.pdf> (diakses 2 April 2018)

alat EDC (*Elektronik Data Capture*) yang nantinya akan dipinjamkan untuk para agen BRILink³

Agan BRILink adalah nasabah yang mempunyai rekening di bank BRI dan mengajukan serta memenuhi semua persyaratan untuk menjadi agen BRILink syarat-syarat untuk menjadi Agen *BRILink*: perseorangan/ instansi non berbadan hukum, memiliki usaha minimal 2 tahun, memiliki rekening simpanan di BRI (menyetor uang jaminan sebesar 3.000.000,00) dan saldo tersebut diblokir selama menjadi agen, atau, memiliki rekening pinjaman di BRI (tanpa harus menyetor uang jaminan) dengan kolektibilitas lancar selama 6 bulan terakhir, memiliki surat keterangan usaha (sekurang-kurangnya dari perangkat desa), belum menjadi agen dari bank penyelenggara laku pandai.⁴

Perkembangan gerakan ekonomi Islam di Indonesia kendati relatif terlamabat dibanding beberapa negara lain, termasuk dari Jiran dekat kita Malaysia. Perbandingan perkembangan ekonomi islam di Indonesia misalnya antara dekade 1980-an dan 2000-an sangat jauh berbeda baik dalam tataran praktis, apalagi dalam tataran wacana. Ini tentu sangat patut disyukuri, betapapun perkembangan tersebut masih terus berlanjut dan hujan kritik terus mengucur dari banyak pihak dengan berbagai ragam pandangan dan latar belakang.

Dalam tataran praktis, juga terlihat geliat yang sangat menggembirakan ketika bank atau lembaga keuangan islam lahir, tumbuh dan bertambah hari demi hari, pekan demi pekan dan bulan demi bulan. Keterkaitan dan keterlibatan terhadap lembaga perbankan dan keuangan Islam tidak hanya ditunjukkan oleh lembaga

³ BRI Corporate University Divisi Transaction Bank, *E Book* (Kudus: BRI Unit, 2016), h. 5.

⁴ <http://bri.co.id/tentang-BRILink> (diakses 12 maret 2019)

swasta mikro kelas koperasi tingkat desa tetapi justru melibatkan otoritas moneter tertinggi di negeri yakni Bank Sentral atau Bank Indonesia.⁵

Keberadaan agen BRILink di Sidrap menjadi salah satu bentuk kemudahan bagi masyarakat. Pada kab.Sidrap khususnya pada Kecamatan Panca Rijang terdapat sekitar 20 lebih agen BRILink yang beroperasi. Melalui keberadaan lebih dari 20 agen ini, diharapkan adanya kemudahan dalam transaksi perbankan tanpa harus datang langsung ke kantor.

Islam membedakan antar ilmu ekonomi dengan sistem ekonomi. Sistem didefinisikan sebagai setiap peraturan yang lahir dari pandangan dunia atau akidah tertentu yang berfungsi untuk memecahkan dan mengatasi problema hidup manusia, menjelaskan bagaimana cara pemecahan, memelihara serta mengembangkannya⁶. Adanya BRILink, masyarakat bisa lebih mudah untuk melakukan transaksi pembayaran. Mengingat fungsi BRILink hampir sama dengan fungsi bank. Masyarakat pula dapat menjadi Agen BRILink. Kemudahan menjadi Agen BRILink, selain dalam transaksi juga pada tambahan penghasilan darinya. Transaksi pembayaran yang dilakukan melalui BRILink akan ada biaya administrasi, biaya ini yang akan menjadi keuntungan Agen BRILink dan juga pihak BRI. BRILink menjadi media yang mudah dalam melakukan transaksi perbankan. Kantor BRI akan terasa dekat bagi masyarakat, karena BRILink bisa mengatasi kebutuhan transaksi perbankan. BRILink adalah inovasi dari BRI untuk kemudahan masyarakat hingga pelosok negeri.⁷

⁵Veithzal Rivai dan Andi Buchari, *Islamic Economics Ekonomi Syariah* (Bumi Aksara: 2009), h. 273.

⁶M. Ismail Yasanto dan M. Arif Yunus, *Pengantar Ekonomi Islam* (Bogor: Al-Azhar Press, 2009), h. 13.

⁷<https://www.bank-bri-bca-mandiri.info/2016/03/penjelasan-lengkap-mengenai-BRILink-dan.html> (3 April 2018)

Berdasarkan pada kenyataan tersebut, dengan adanya bentuk kemudahan transaksi perbankan melalui agen BRILink dapat memberikan pengaruh kepada kenyamanan dan juga pelayanan terhadap nasabah. Tetapi, pada kenyataannya banyaknya keberadaan agen BRILink di Kecamatan Panca Rijang memperhatikan mekanisme yang ada pada tujuan. Maka, atas dasar pemaparan tersebut penulis menetapkan judul **“Efektivitas Agen BRILink Dalam Peningkatan Pelayanan di BRI Panca Rijang Kab. Sidrap (Analisis Ekonomi Islam)”**.

1.2 Rumusan Masalah

- 1.2.1 Bagaimana efektivitas penggunaan Agen BRILink pada masyarakat di Panca Rijang ?
- 1.2.2 Bagaimana penerapan penggunaan BRILink di Panca Rijang ?
- 1.2.3 Bagaimana analisis ekonomi Islam terhadap penggunaan Agen BRILink dalam peningkatan pelayanan masyarakat?

1.3 Tujuan Penelitian

- 1.3.1 Mengetahui tentang efektivitas penggunaan Agen BRILink pada masyarakat Panca Rijang.
- 1.3.2 Mengetahui tentang penerapan penggunaan BRILink di Panca Rijang.
- 1.3.3 Mengetahui analisis ekonomi Islam terhadap penggunaan Agen BRILink dalam peningkatan pelayanan masyarakat.

1.4 Manfaat Penelitian

- 1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan teknologi. Sekaligus pemahaman tentang agen BRILink, mengenai efektivitas

dalam bertransaksi di agen BRILink serta pelayanan yang di berikan oleh agen BRILink di kab. Sidrap.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan bermanfaat untuk perusahaan perbankan khususnya bank BRI untuk dapat mengembangkan inovasi baru di masa yang akan datang yang nyaman, aman, dan memiliki fitur yang menarik.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Penelitian pertama dilakukan oleh Nindya Linggar Amita, dengan judul “Pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi risiko terhadap minat menggunakan layanan produk BRILink (studi pada masyarakat di kota kediri)”. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan persepsi risiko terhadap minat menggunakan layanan produk BRILink. Jenis penelitian ini adalah penelitian eksplanatori. Populasi penelitian adalah masyarakat di kota kediri yang mengetahui produk layanan BRILink. Teknik pengambilan sampel menggunakan Purposive sampling dengan ukuran sampel sebanyak 130 responden. Alat analisis yang digunakan untuk menguji pengaruh variabel dependen adalah analisis regresi linier berganda.⁸

Persamaan antara penelitian sebelumnya dan penelitian yang akan dilakukan saat ini adalah pada penelitian mengenai BRILink. Perbedaannya pada penelitian sebelumnya adalah penelitian yang digunakan oleh saudari Nindya Linggar Amita pengaruh penerapan terhadap minat menggunakan produk BRILink. Sedangkan pada penelitian saat ini berfokus pada penggunaan Agen BRILink dalam peningkatan pelayanan masyarakat terhadap adanya BRILink di sekitarnya.

⁸Nindya Linggar Amita, “Pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi risiko terhadap minat menggunakan layanan produk BRILink (studi pada masyarakat di kota kediri)” <http://download.portalgaruda.org/article.pdf> (diakses 23 April 2018)

Penelitian kedua dilakukan oleh Nuraini Retno Purwati, dengan judul “Analisis penerapan BRILink di Bank BRI Martadinata kota Malang sebagai upaya mendorong Financial Inclusion”. Tujuan penulis menggunakan pendekatan kualitatif adalah berusaha memberikan gambar yang sistematis, factual dan akurat mengenai focus penelitian yakni : (1) gambaran penerapan BRILink, (2) pengaruh BRILink dalam mengatasi hambatan financial inclusion. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dimana penelitian ini mengambil lokasi di Bank Martadinata. Pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi.⁹

Persamaan antara penelitian sebelumnya dan penelitian yang akan dilakukan saat ini adalah pada penelitian mengenai BRILink. Perbedaannya pada penelitian sebelumnya adalah penelitian yang digunakan oleh Nuraini Retno Purwati, berfokus pada pelayanan perbankan bagi masyarakat yang belum memanfaatkan jasa layanan perbankan. sedangkan pada penelitian saat ini berfokus pada penggunaan Agen *BRILink* dalam peningkatan pelayanan masyarakat terhadap adanya BRILink di sekitarnya.

Penelitian ketiga dilakukan oleh Anwar Syahrani, program study diploma 3 keuangan dan perbankan dan bisnis di Universitas sebelas Maret 2016, dengan judul “Produk BRILink sebagai sarana bisnis pandai pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Kantor Unit Jaten”. Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengetahui

⁹Nuraini Retno Purwati, “Analisis penerapan BRILink di Bank BRI Martadinata kota Malang sebagai upaya mendorong Financial Inclusion”<http://karyailmiah.um.ac.id/index.php>(diakses 23 Desember 2018)

persyaratan dan mekanisme sebagai Agen BRILink pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Kantor Unit Jaten, (2) mengetahui berbagai hal yang harus diketahui dan dilaksanakan dalam proses operasional sebagai Agen BRILink, (3) mengetahui manfaat yang diperoleh dengan adanya produk BRILink bagi pihak Bank BRI, pihak Agen BRILink, dan pihak masyarakat serta permasalahan yang dihadapi tentang produk BRILink. Dalam penelitian ini penulis menggunakan pengamatan langsung pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Kantor Unit Jaten. Pengumpulan data diperoleh dengan melakukan wawancara kepada kepala unit, mantri, dan *customer service* serta agen BRILink.¹⁰

Persamaan antara penelitian sebelumnya dan penelitian yang akan dilakukan saat ini adalah pada penelitian mengenai BRILink. Perbedaannya pada penelitian sebelumnya adalah penelitian yang digunakan oleh Anwar Syahrani, BRILink sebagai sarana Bisnis, sedangkan pada penelitian saat ini berfokus pada penggunaan Agen BRILink dalam peningkatan pelayanan masyarakat terhadap adanya BRILink di sekitarnya.

¹⁰Anwar Syahrani, "Produk BRILink sebagai sarana bisnis pandai pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Kantor Unit Jaten," 2016, https://eprints.uns.ac.id/29150/1/F3613009_pendahuluan.pdf(diakses 10desember 2019)

2.2 Tinjauan Teoritis

2.2.1 Teori Agen

1. Pengertian Agen

Teori keagenan telah berkembang dengan dua basis yakni *positivist* dan *principal-agent*. Peneliti *positivist* teori agensi telah berfokus pada identifikasi situasi dimana principal dan agen cenderung memiliki tujuan yang saling bertentangan dan kemudian menggambarkan mekanisme pengelolaan yang membatasi pelayanan perilaku diri sendiri agen. Peneliti *principal-agent* memperhatikan dengan teori umum dari hubungan atasan-agen, sebuah teori yang dapat diterapkan untuk majikan-karyawan, pengacara-klien, pemasok- pembeli, dan hubungan keagenan yang lain.¹¹

Hubungan keagenan sebagai suatu kontrak dimana satu atau lebih orang yang disebut prinsipal melibatkan orang lain atau agen untuk melakukan beberapa layanan atas nama mereka dengan pendelegasian sebagian kewenangan pengambilan keputusan kepada agen. Namun demikian seringkali hubungan keagenan ini menimbulkan konflik kepentingan antara prinsipal dan agen karena kemungkinan agen tidak selalu berbuat sesuai dengan kepentingan principal, sehingga memicu timbulnya *agency cost* (biaya keagenan)¹²

Agen pemasar adalah ujung tombak yang berfungsi sebagai penjaga citra perusahaan serta industri asuransi di mata masyarakat. Agen pemasar syariah tidak boleh keliru mempromosikan produk, menginformasikan produk, hingga menjual produk.¹³

¹¹ Sohib, *Good Corporate Manajemen Laba dan Kinerja Keuangan*, (Yogyakarta: Deepublish, 2016), h. 19.

¹² Sohib, *Good Corporate Manajemen Laba dan Kinerja Keuangan*, h. 20.

¹³ Didin Hafidhuddin, *Solusi Berasuransi* (Bandung: Karya Kita, 2009), h. 147.

Agen BRILink merupakan perluasan layanan BRI dimana BRI menjalin kerjasama dengan nasabah BRI sebagai agen yang dapat melayani transaksi perbankan bagi masyarakat secara real time online menggunakan fitur EDC miniATM BRI dengan konsep *sharing fee*.¹⁴

2. Produk dan Layanan Agen BRILink

- a. Lakupandai : kegiatan menyediakan layanan perbankan dan/atau layanan keuangan lainnya yang dilakukan tidak melalui jaringan kantor.
- b. T-Bank : layanan keuangan digital, produk uang elektronik berbasis server milik BRI yang menggunakan nomor handphone yang didaftarkan sebagai nomor rekening.
- c. Mini ATM BRI : *Electronic Data Capture* (EDC) yang digunakan untuk melakukan transaksi keuangan non tunai sebagaimana halnya transaksi keuangan non tunai yang disediakan ATM.¹⁵

3. Keunggulan Agen BRI Link

- a. Tanpa Modal
- b. Bebas Biaya Sewa : layanan keuangan digital, produk uang elektronik berbasis server milik BRI yang menggunakan nomor handphone yang didaftarkan sebagai nomor rekening.
- c. *Free*Kompetitif :*Electronic Data Capture* (EDC) yang digunakan untuk melakukan transaksi keuangan non tunai sebagaimana halnya transaksi keuangan non tunai yang disediakan ATM.

4. Persyaratan Agen BRILink

¹⁴<http://bri.co.id/tentang-BRILink> (diakses 12 Maret 2019)

¹⁵<http://bri.co.id/tentang-BRILink> (diakses 12 Maret 2019)

- a. Identitas : Fotocopy dokumen identitas pemilik: KTP pemilik/pengurus atau NPWP pemilik (untuk badan usaha).
- b. Dokumen usaha : fotocopy dokumen legalitas usaha seperti surat keterangan usaha minimal dari RT/RW, atau SIUP, SITU, TDP (untuk agen berbadan usaha), akte pendirian (untuk agen badan usaha berbadan hukum), izin usaha lainnya.
- c. Rekening buku tabungan : fotocopy bukti kepemilikan rekening: buku tabungan/rekening Koran.
- d. Dokumen Pengajuan : dokumen pengajuan agen BRILink adalah formulir agen pengajuan agen BRILink perjanjian kerjasama BRILink
- e. Pengajuan : ajukan kelengkapan dokumen ke Unit kerja BRI terdekat.

2.2.2 Teori Efektivitas

1. Pengertian Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas merupakan unsure pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. Menurut H. Emerson, efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.¹⁶

Menurut Supriyono, efektifitas adalah hubungan antara keluaran suatu pusat tanggung jawab dengan sasaran yang mesti dicapai, semakin besar kontribusi

¹⁶Soewarno Handyaningrat, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen* (Jakarta: Gunung Agung, 2006), h. 16

daripada keluaran yang dihasilkan terhadap nilai pencapaian sasaran tersebut, maka dapat dikatakan efektif pula unit tersebut.¹⁷

Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai. Pendapat tersebut menyatakan bahwa efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target yang telah ditetapkan sebelumnya oleh lembaga atau organisasi dapat tercapai. Hal tersebut sangat penting peranannya di dalam setiap lembaga atau organisasi dan berguna untuk melihat perkembangan dan kemajuan yang dicapai oleh suatu lembaga atau organisasi itu sendiri.¹⁸

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa setiap organisasi atau lembaga di dalam kegiatannya menginginkan adanya pencapaian tujuan. Tujuan dari suatu lembaga akan tercapai segala kegiatannya dengan berjalan efektif akan dapat dilaksanakan apabila didukung oleh faktor-faktor pendukung efektivitas. Selain itu, penulis menyimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu.

2. Ukuran Efektivitas

Mengukur efektivitas organisasi bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Bila dipandang dari sudut produktivitas,

¹⁷Supriyono, *Sistem Pengendalian Manajemen* (Semarang: Universitas Diponegoro, 2000), h. 29.

¹⁸Sedarmayanti, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja* (Bandung: Mandar Maju, 2006), h. 61.

maka seorang manajer produksi memberikan pemahaman bahwa efektivitas berarti kualitas dan kuantitas (*output*) barang dan jasa.

Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, sebagaimana dikemukakan oleh S.P Siagian, yaitu:¹⁹

- a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
- b. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
- c. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
- d. Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.

¹⁹Sondang P. Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Pertama)* (Jakarta: Binapura Aksara, 2008), h. 77

- e. Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
- f. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.
- g. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka oprganisasi tersebut tidak akan mencapai sasarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya.
- h. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

2.2.3 Teori Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Menurut Kotler dalam Sampara Lukman pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan salam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.²⁰ Selanjutnya menurut Sampara, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dlam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secraa fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.²¹

²⁰ Sampara Lukman, *Manajemen kualitas Pelayanan* (Jakarta: STIA LAN Press, 2000), h. 8.

²¹ Sampara Lukman, *Manajemen kualitas Pelayanan*, h. 6.

Menurut Moenir, pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.²² berdasarkan pendapat tersebut, pelayanan dapat diartikan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang bersifat rutin dan berkesinambungan dalam masyarakat.

Pelayanan merupakan setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.²³ Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhi (orang) dengan makanan atau minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan, menerima; menggunakan.²⁴

Pelayanan adalah produk-produk yang kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.²⁵ Berdasarkan pendapat ini pelayanan dapat diartikan sebagai sesuatu yang tidak dapat di lihat akan tetapi dapat dirasakan di mana melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan suatu peralatan.

²²Moenir, A.S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bina Aksara, 2008), h. 27.

²³Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), h. 5.

²⁴ J.S. Badudu, Sutan Mohammad Zain, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2001), h. 781-782.

²⁵Ratminto dan Atik Sepi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), h. 2.

2. Unsur-Unsur Pelayanan

Unsur-unsur pelayanan publik tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lainnya karena keempatnya akan membentuk proses kegiatan (*activity*), antara lain:²⁶

- a. Tugas layanan: dalam pelayanan umum pemerintah harus memberikan pelayanan sesuai dengan tugas yang diterima untuk melayani semua kepentingan masyarakat.
- b. Sistem atau prosedur layanan : dalam pelayanan umum perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- c. Kegiatan pelayanan: dalam pelayanan umum kegiatan yang ditujukan kepada masyarakat harus bisa sepenuhnya memenuhi kebutuhan tanpa adanya diskriminasi.
- d. Pelaksana pelayanan: pemerintah sebagai pelaksana pelayanan semaksimal mungkin mengatur dan merencanakan program secara matang agar proses pelayanan akan menghasilkan struktur pelayanan yang mudah, cepat, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami masyarakat.

3. Konsep Islam dalam Pelayanan Masyarakat

Islam sebagai suatu agama merupakan sistem akidah, syariah, dan akhlak. Nilai-nilai Islam antara lain adalah persamaan derajat manusia, semangat persaudaraan, tanggung jawab, orientasi pada kebaikan, keadilan, kejujuran, amanah, pengabdian/ibadah, keikhlasan, kebersihan, mendahulukan melaksanakan kewajiban,

²⁶Moenir, A.S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bina Aksara, 2008), h. 186.

memberikan pertolongan, berakhlak mulia, prinsip toleransi, musyawarah dan kedamaian.²⁷

Jauh sebelumnya, Islam telah mengajarkan kepada seluruh umat manusia (buka saja untuk umat Islam) untuk senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas sebagaimana firman Allah swt dalam Q.S Al-Baqarah/02: 267:

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا
الْحَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَن تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Terjemahnya:

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.”²⁸

Apabila kita tarik ke ranah pelayanan, maka ayat tersebut dapat bermakna bahwa para petugas pelayanan, hendaknya melayani dan memperlakukan seseorang dengan baik sebagaimana ia memperlakukan dirinya sendiri.

2.2.4 Teori ekonomi Islam

1. Pengertian Ekonomi Islam

Secara etimologi kata ekonomi dari bahasa *oikonomi* (Greek atau Yunani), terdiri dari dua kata : *oicos* yang berarti rumah dan *nomos* yang berarti aturan. Jadi ekonomi adalah aturan-aturan untuk menyelenggarakan kebutuhan hidup manusia dalam rumah tangga, baik rumah tangga rakyat (*volks huishouding*), maupun rumah

²⁷Muhammad Rachmadi dan Muslim, “Manajemen Pelayanan Publik Dalam Perspektif Islam (Studi di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Pekanbaru)”, Jurnal Islam Vol. 14 no . 2 (Desember 2018), h.157.

²⁸Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, h. 56.

tangga negara (*staathuishouding*), yang dalam bahasa Inggris disebutnya sebagai *economics*.²⁹

Sedangkan pengertian ekonomi Islam menurut istilah (etimologi) terdapat beberapa pengertian dari beberapa ahli ekonomi Islam sebagai berikut:

- a. Yusuf Qardhawi memberikan pengertian ekonomi Islam adalah ekonomi yang berdasarkan ketuhanan. Sistem ini bertitik tolak dari Allah bertujuan akhir kepada Allah, dan menggunakan sarana yang tidak lepas dari syari'at Allah.³⁰
- b. Menurut Hasanuzzaman, ekonomi Islam adalah ilmu dan aplikasi petunjuk dan aturan syariah yang mencegah ketidakadilan dalam memperoleh dan menggunakan sumber daya material agar memenuhi kebutuhan manusia dan agar dapat menjalankan kewajibannya kepada Allah dan masyarakat.³¹
- c. Menurut Muhammad Abdul Mannan, ekonomi Islam adalah ilmu sosial yang mempelajari masalah-masalah ekonomi masyarakat dalam perspektif nilai-nilai Islam.³²
- d. Menurut Nejatullah As-Shiddiqi, ekonomi Islam adalah tanggapan pemikir-pemikir muslim terhadap tantangan ekonomi pada zamannya. Dimana dalam upaya ini mereka dibantu oleh al-Quran dan Sunnah disertai dengan argumentasi dan pengalaman empiris.³³

²⁹Abdullah Zaky Al-Kaff, *Ekonomi dalam Perspektif Islam*, (Bandung: PT. Pustaka Setia Pertama, 2002), h. 18.

³⁰Surya Pos, "Pengertian Ekonomi Islam", Artikel yang diakses dari <http://www.suryapost.com/2010/12/pengertian-ekonomi-islam.html>. (1 Januari 2019).

³¹Veithzal Rivai dan Andi Buchari, *Islamic Economics: Ekonomi Syariah Bukan Opsi, Tetapi Solusi* (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2009), h. 11.

³²Veithzal Rivai dan Andi Buchari, *Islamic Economics*, h. 11.

³³Veithzal Rivai dan Andi Buchari, *Islamic Economics*, h. 11.

- e. Menurut Khan, ekonomi Islam adalah suatu upaya memusatkan perhatian pada studi tentang kesejahteraan manusia yang dicapai dengan mengorganisasikan sumber daya di bumi atas dasar kerja sama dan partisipasi.³⁴
- f. Menurut Khurshid Ahmad, ekonomi Islam adalah suatu upaya sistematis untuk memahami masalah ekonomi dan perilaku manusia yang berkaitan dengan masalah itu dari perspektif Islam.³⁵

Masih banyak lagi para ahli yang memberikan definisi mengenai ekonomi Islam. Sehingga ekonomi Islam dapat didefinisikan sebagai suatu perilaku individu muslim dalam setiap aktivitas ekonomi syariahnya harus sesuai dengan tuntutan syariat Islam dalam rangka mewujudkan dan menjaga *maqashid syariah* (agama, jiwa, akal, nasab, dan harta).³⁶

2. Sistem Ekonomi Islam

Islam membedakan antar ilmu ekonomi dengan sistem ekonomi. Definisi umum, sistem merupakan keseluruhan yang kompleks, yakni suatu susunan hal atau bagian yang saling berhubungan, sedangkan ilmu adalah pengetahuan yang dirumuskan secara sistematis. Jadi sistem dapat didefinisikan sebagai setiap peraturan yang lahir dari pandangan dunia atau akidah tertentu yang berfungsi untuk memecahkan dan mengatasi problema hidup manusia, menjelaskan bagaimana cara pemecahan, memelihara serta mengembangkannya.³⁷

³⁴Veithzal Rivai dan Andi Buchari, *Islamic Economics*, h. 12.

³⁵Veithzal Rivai dan Andi Buchari, *Islamic Economics: Ekonomi Syariah Bukan Opsi, Tetapi Solusi*, h. 12.

³⁶<http://md-uin.blogspot.com/2009/07/pengertian-ekonomi-islam.html>. (1 Januari 2019).

³⁷M. Ismail Yasanto dan M. Arif Yunus, *Pengantar Ekonomi Islam* (Bogor: Al-Azhar Press, 2009), h. 13.

Perbedaan mengenai ilmu ekonomi dan sistem ekonomi muncul dikarenakan hal berikut:

- a. Dalam pemenuhan urusan masyarakat dari segi pemenuhan harta kekayaan (barang dan jasa) melalui teknik produksi.
- b. Dalam pengaturan urusan masyarakat dari segi cara memperoleh, memanfaatkan, dan mendistribusikan kekayaan.

Pembahasan pertama lebih banyak berkaitan dengan kegiatan teknik memperbanyak jumlah barang dan jasa serta bagaimana cara menjaga pengadaannya (produksi), pembahasan ini lebih tepat dikategorikan dalam ilmu ekonomi. Pembahasan kedua sama sekali tidak dipengaruhi oleh banyak sedikitnya kekayaan, tetapi hanya berhubungan dengan tatakerja (mekanisme) pendistribusiannya dan ini lebih tepat dikategorikan sistem ekonomi.³⁸

Dengan demikian, sistem ekonomi merupakan bagian dari sistem petanaan kehidupan masyarakat yang terkait dengan cara pandang atau ideologi tertentu. Berbeda dengan ilmu ekonomi bersifat universal, tidak terkait dengan ideologi tertentu.³⁹

3. Nilai-nilai Dasar Ekonomi Islam

Nilai-nilai dasar ekonomi Islam adalah seperangkat nilai yang telah diyakini dengan segenap keimanan, dimana ia akan menjadi landasan paradigma ekonomi Islam. Nilai-nilai dasar ini baik nilai filosofis, instrumental maupun institusional atau al-Quran dan Hadis yang merupakan dua sumber normatif tertinggi dalam agama Islam. Inilah hal utama yang membedakan ekonmi Islam dengan ekonomi konvensional, yatu ditempatkannya sumber ajaran agama sebagai sumber utama ilmu

³⁸M. Ismail Yasanto dan M. Arif Yunus, *Pengantar Ekonomi Islam*, h. 13-14.

³⁹M. Ismail Yasanto dan M. Arif Yunus, *Pengantar Ekonomi Islam*, h. 14.

ekonomi. Tentu saja, al-Quran dan Hadis bukanlah merupakan suatu sumber yang secara instan menjadi ilmu pengetahuan.

Mengubah nilai dan etika Islam menjadi suatu peralatan operasional yang berupa analisis ilmiah, maka suatu filsafat etika harus disusutkan (diperas) menjadi sekumpulan aksioma yang kemudian dapat berlaku sebagai suatu titik mula pembuat kesimpulan logis mengenai kaidah-kaidah sosial dan perilaku ekonomi yang Islami, inilah yang dimaksud dengan nilai dasar ekonomi Islam dalam pembahasan ini, yang sesungguhnya merupakan derivatif dari ajaran Islam dalam bentuk yang lebih focus. Menurut Ahmad Saefuddin, ada beberapa nilai yang menjadi sumber dari dasar sistem ekonomi Islam, antara lain:

a. Kepemilikan

Nilai dasar pemilikan dalam sistem ekonomi Islam, diantaranya: pemilikan terletak pada kepemilikan pemanfaatannya dan bukan menguasai secara mutlak terhadap sumber-sumber ekonomi.

- 1) Pemilikan terbatas pada sepanjang umurnya selama hidup di dunia, dan bila orang mati, harus didistribusikan kepada ahli warisnya menurut ketentuan islam.
- 2) Pemilikan perorangan tidak dibolehkan terhadap sumber-sumber yang menyangkut kepentingan umum menjadi hajat hidup orang banyak.

b. Keseimbangan

Merupakan nilai dasar yang pengaruhnya terlihat pada berbagai aspek tingkah laku ekonomi muslim, misal kesederhanaan (*moderation*), berhemat (*parsimony*), dan menjauhi pemborosan (*extravagance*). Konsep nilai kesederhanaan berlaku dalam tingkah laku ekonomi, terutama dalam menjauhi konsumerisme, dan menjauhi pemborosan berlaku tidak hanya untuk pembelanjaan yang diharamkan saja, tetapi

juga pembelanjaan dan sedekah yang berlebihan. Sebagaimana Allah berfirman dalam Q.S. Al-Furqan/25: 67

وَالَّذِينَ إِذَا أَنْفَقُوا لَمْ يُسْرِفُوا وَلَمْ يَقْتُرُوا وَكَانَ بَيْنَ ذَلِكَ قَوَامًا ﴿٦٧﴾

Terjemahnya :

“Dan orang-orang yang apabila membelanjakan (harta), mereka tidak berlebihan, dan tidak (pula) kikir, dan adalah (pembelanjaan itu) di tengah-tengah antara yang demikian”⁴⁰.

Nilai dasar keseimbangan ini selain mengutamakan kepentingan dunia dan kepentingan akhirat, juga mengutamakan kepentingan perorangan dan kepentingan umum, dengan dipeliharanya keseimbangan antara hak dan kewajiban.⁴¹

c. Keadilan

Secara garis besar keadilan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana terdapat kesamaan perlakuan di mata hukum, kesamaan hak kompensasi, hak hidup secara layak, dan hak menikmati pembangunan.⁴²

1) Keadilan berarti kebebasan yang bersyarat akhlak Islam .sebagaimana Allah berfirman dalam Q.S Al-Hasyr/59:7.

مَا أَفَاءَ اللَّهُ عَلَىٰ رَسُولِهِ مِنْ أَهْلِ الْقُرَىٰ فَلِلَّهِ وَلِلرَّسُولِ وَلِذِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ وَابْنِ السَّبِيلِ كَيْ لَا يَكُونَ دُولَةً بَيْنَ الْأَغْنِيَاءِ مِنْكُمْ ۚ وَمَا آتَاكُمُ الرَّسُولُ فَخُذُوهُ وَمَا نَهَاكُمْ عَنْهُ فَانْتَهُوا ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٧﴾

⁴⁰Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan Terjemahan*, h. 511.

⁴¹Ahmad M. Saefuddin, *Studi Nilai-Nilai Sistem Ekonomi Islam* (Jakarta Pusat: Media Da'wah dan LIPPM), h. 43-49.

⁴²P3EI, *Ekonomi Islam* (Jakarta : PT RajaGrafindo Persada, 2008), h. 59.

Terjemahnya:

“Apa saja harta rampasan (fai-i) yang diberikan Allah kepada RasulNya (dari harta benda) yang berasal dari penduduk kota-kota Maka adalah untuk Allah, untuk rasul, kaum kerabat, anak-anak yatim, orang-orang miskin dan orang-orang yang dalam perjalanan, supaya harta itu jangan beredar di antara orang-orang Kaya saja di antara kamu. apa yang diberikan Rasul kepadamu, Maka terimalah. dan apa yang dilarangnya bagimu, Maka tinggalkanlah, dan bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah Amat keras hukumannya”⁴³.

- 2) Keadilan harus ditetapkan disemua fase kegiatan ekonomi, baik kaitannya dengan produksi maupun konsumsi, yaitu dengan aransemen efisiensi dan memberantas keborosan ke dalam keadilan distribusi adalah penilaian terhadap faktor-faktor produksi dan kebijaksanaan harga hasilnya sesuai dengan takaran yang wajar dan ukuran yang tepat atau kadar sebenarnya. Sebagaimana Allah berfirman dalam Q.S Ar-Rahman/55: 9.

وَأَقِيمُوا آلُوزْنَ بِالْقِسْطِ وَلَا تَحْسِرُوا الْمِيزَانَ

Terjemahnya :

“Dan tegakkanlah timbangan itu dengan adil dan janganlah kamu mengurangi neraca itu”⁴⁴.

- 3) Keadilan berarti kebijaksanaan mengalokasikan sejumlah hasil tertentu dari kegiatan ekonomi bagi mereka yang tidak mampu memasuki pasar atau tidak sanggup membelinya menurut kekuatan pasar, yaitu kebijaksanaan melalui zakat, infaq dan shadaqah⁴⁵.

Dengan demikian yang dimaksud dengan *al-adl*’ didefinisikan sebagai “tidak menzalimi dan tidak dizalimi” implikasi dari ekonomi dari nilai ini adalah bahwa

⁴³Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan Terjemahan*, h. 797.

⁴⁴Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan Terjemahan*, h. 773.

⁴⁵Saefuddin, *Studi Nilai-Nilai Islami Sistem Ekonomi Islam*, h. 59-65.

pelaku ekonomi tidak dibolehkan untuk mengejar keuntungan pribadi bila hal itu merugikan orang lain atau merusak alam⁴⁶.

4. Tujuan Ekonomi Islam

Menurut As-Shatibi tujuan utama syariat Islam adalah mencapai kesejahteraan manusia yang terletak pada perlindungan terhadap lima kemashlahatan, yaitu keimanan (*ad-dien*), ilmu (*al-'ilm*), kehidupan (*an-nafs*), harta (*al-maal*), dan kelangsungan keturunan (*an-nasl*).⁴⁷ *Mashlahah* dicapai hanya jika kehidupan manusia hidup dalam keseimbangan, diantaranya mencakup keseimbangan antara moral dan spiritual sehingga terciptanya kesejahteraan yang hakiki.

Secara umum tujuan ekonomi Islam dalam Islam adalah untuk menciptakan *al-Falah* atau kemenangan, keselamatan dan kebahagiaan dunia dan akhirat. Mencapai hal demikian, maka manusia harus bekerja keras mencari rezeki dalam rangka memenuhi kebutuhan-kebutuhan hidupnya baik yang bersifat materi maupun non material (rohaniah), serta berbuat baik dengan harta yang dimilikinya dengan memperhatikan nilai-nilai dan norma-norma ajaran Islam, berupa pelaksanaan perintahnya dan menjauhkan larangannya agar terciptanya kemashlahatan yang sesungguhnya baik untuk dirinya sendiri dan orang lain.⁴⁸

2.2.5 Bank

1. Pengertian Bank

Menurut bahasa, kata bank berasal dari bahasa Italia "*banca*" yang artinya "meja" atau "tempat menukarkan uang"⁴⁹ menurut istilah, bank adalah lembaga

⁴⁶Adiwarman A. Karim, *Ekonomi Mikro Islami* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2007) h. 35.

⁴⁷P3EI, *Ekonomi Islam*, h. 54.

⁴⁸Anwar Abbas, *Dasar-Dasar Sistem Ekonomi Islam*(Jakarta: Fakultas Syariah dan Hukum Uin Syahid, 2009), h. 14.

⁴⁹ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Raja Grafindo persada, 2000) , h. 12.

keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa di lalu lintasa pembayaran dan peredaran uang.⁵⁰ Menurut kasmir, secara sederhana bank dapat diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya.

Sedangkan menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, pengertian bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.⁵¹ Dari definisi tersebut dapat dipahami bahwa bank adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan dengan tiga bentuk kegiatan, yaitu: Menghimpun dana dari masyarakat, menyalurkan dana kepada masyarakat dan memberikan jasa-jasa lainnya.

Pengertian menghimpun dana adalah mengumpulkan uang dengan cara “membeli” dari masyarakat luas dalam bentuk simpanan giro, tabungan, dan deposito. Pengumpulan dana dari masyarakat ini dilakukan oleh bank dengan menggunakan berbagai strategi agar masyarakat mau memberikan dan menyimpan dananya di bank. Jenis simpanan yang dapat dipilih oleh masyarakat adalah simpanan giro, tabungan, sertifikat deposito, dan deposito berjangka, yang masing-masing memiliki kelebihan dan keuntungan sendiri.⁵²

Strategi bank dalam menghimpun dana adalah dengan memberikan insentif berupa balas jasa yang menarik dan menguntungkan. Balas jasa tersebut antara lain

⁵⁰ Anton M Moeliono, et. al., *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, cet II, 1989), h. 78.

⁵¹ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, h. 12.

⁵² Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Raja Grafindo persada, 2000) , h. 12.

berupa bunga bagi bank konvensional, dan bagi hasil bagi bank syariah. Di samping itu, bank juga memberikan rangsangan lain yang berupa sinder mata, hadiah, pelayanan yang mudah melalui sms banking dan lainnya.⁵³

Pengertian menyalurkan dana adalah memberikan kembali dana yang diperoleh melalui simpanan giro, tabungan, dan deposito kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman atau kredit bagi bank konvensional, dan pembiayaan atau al-qardh al hasan bagi bank syariah. Dalam pemberian kredit, di samping mengenakan bunga, bank juga mengenakan jasa pinjaman lain kepada penerima kredit dalam bentuk biaya administrasi, biaya provisi dan komisi bagi bank konvensional, dan bagi hasil atau penyertaan modal bagi bank syariah.

Bagi bank-bank yang menganut prinsip konvensional, keuntungan yang diperoleh adalah dari selisih bunga simpanan yang diberikan kepada penyimpanan dengan bunga pinjaman atau kredit yang disalurkan. Keuntungan dari selisih bunga ini dalam istilah perbankan disebut *spread based*. Apabila mengalami kerugian dari selisih bunga, dimana suku bunga simpanan lebih besar daripada suku bunga kredit maka selisih ini dikenal dengan nama *negative spread*.⁵⁴

2.2.6BRILink

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menggandeng PT Bank Rakyat Indonesia Tbk (BBRI) membuka Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam rangka keuangan inklusif oleh Bank atau Laku Pandai. Laku Pandai yang digagas bersama ini dalam bentuk keagenan BRILink, sebuah inovasi keuangan inklusif nirkantor dari BRI.

⁵³ Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat* (Jakarta: AMZAH, 2010) , h. 498.

⁵⁴ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Raja Grafindo persada, 2000) , h. 13.

1. Pengertian BRILink

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

Agen BRILink merupakan layanan agen Laku Pandai milik Bank BRI yang diluncurkan pada November 2014. 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. Masyarakat dapat melakukan setoran tabungan, penarikan secara tunai serta melakukan transaksi pembayaran melalui agen.⁵⁵

2.3 Tinjauan Konseptual

2.3.1 Agen

Agen BRILink merupakan perluasan layanan BRI dimana BRI menjalin kerjasama dengan nasabah BRI sebagai agen yang dapat melayani transaksi perbankan bagi masyarakat secara *real time online* menggunakan fitur EDC miniATM BRI dengan konsep *sharing fee*.⁵⁶

2.3.2 BRILink

⁵⁵ PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk, 2017, <http://www.bri.co.id>

⁵⁶ <http://bri.co.id/tentang-BRILink> (diakses 12 Maret 2019)

Menurut Nota Dinas No. B.961-LYN/KPO/11/2013 menyatakan bahwa: “BRILink sebagai salah satu konsep perluasan *delivery channel* BRI diharapkan dapat meningkatkan transaksi dan pelayanan kepada nasabah. Dengan konsep kerja sama berupa pemanfaatan *biller* BRI oleh agen BRILink baik melalui sistem perangkat BRI atau sistem agen (pihak 3) BRILink dengan *sharing fee* yang disepakati. Diharapkan dapat meningkatkan pelayanan perbankan bagi para nasabah maupun masyarakat melalui *outlet* dari rekan BRI. Media atau perangkat untuk pelaksanaan transaksi BRILink yang digunakan adalah *Electronick Data capture (EDC)*.”⁵⁷

2.3.3 Bank Rakyat Indonesia

Merupakan salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama *De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inladsche Hoofden* atau “Bank Bantua dan Simpanan Miliki Kaum Priyayi Purwokerto”. Suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Lembaga tersebut berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari elahiran BRI.⁵⁸

2.3.4 Definisi Pelayanan

Pelayanan adalah produk-produk yang kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.⁵⁹ Atau dapat di artikan dengan tidak kasat mata dan melihat upaya manusia atau peralatan lain yang disediakan oleh Agen BRILink tersebut. Hal ini bahwa pelayanan adalah bentuk sistem , prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain dalam hal

⁵⁷<http://bri.co.id/tentang-BRILink> (diakses 12 Maret 2019)

⁵⁸http://id.m.wikipedia.org/wiki/Bank_Rakyat_Indonesia. (25 April 2018).

⁵⁹Ratminto dan Atik Sepi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), h. 2.

pelanggan/ nasabah agar kebutuhan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan mereka.

2.3.5 Penerapan BRILink

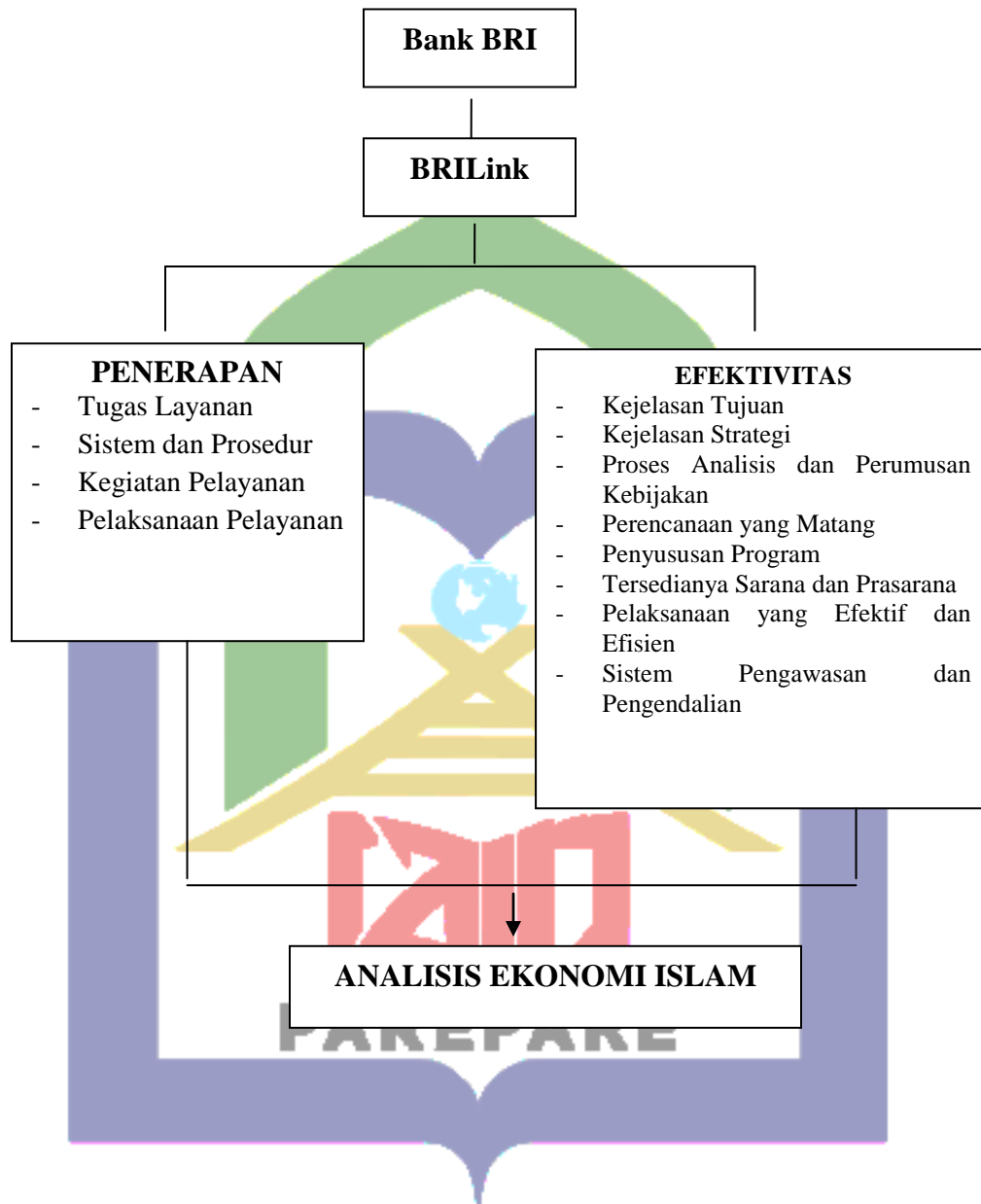
Penerapan merupakan sebuah tindakan yang dilakukan, baik secara individu maupun kelompok dengan maksud untuk mencapai tujuan yang dirumuskan.

BRILink adalah salah satu terobosan Bank BRI untuk mengedukasi masyarakat Indonesia dalam mengenai pengetahuan dasar tentang pengelolaan keuangan melalui pemanfaatan produk dan layanan perbankan. Bank BRI menyediakan layanan keuangan nirkantor hingga ke pelosok desa dan wilayah perbatasan.

2.4 Bagan Kerangka Pikir

Objek utama pada penelitian ini adalah salah satu dari produk pelayananyang dimiliki oleh Bank BRI yaitu BRILink. Pada penelitian ini menggunakan dua teori yaitu penerapan serta efektivitas. Teori penerapan yang saya gunakan dimaksudkan untuk mengetahui empat hal yaitu : tugas layanan, sistem dan prosedur, kegiatan pelayanan serta pelaksanaan pelayanan. Teori kedua, yaitu efektivitas bermaksud untuk mengetahui : kejelasan tujuan adanya BRILink, kejelasan strategi yang digunakan, proses analisis dan perumusan kebijakan, perencanaan yang matang, perumusan program, tersedianya sarana dan prasarana, pelaksanaan serta sistem pengawasan dan pengendalian. Selanjutnya, penulis akan menganalisis berdasarkan prinsip-prinsip ekonomi islam sebagaimana yang telah diatur. Hal ini untuk mengetahui apakah telah sesuai dengan yang diatur dalam Islam.

Gambar 3.1



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dengan merujuk pada permasalahan yang dikaji, penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian lapangan (*field research*), yakni meneliti peristiwa-peristiwa yang ada di lapangan sebagaimana adanya. Berdasarkan masalahnya, penelitian ini digolongkan sebagai penelitian deskriptif kualitatif, artinya penelitian ini berupaya mendeskripsikan, mencatat, menganalisis dan menginterpretasikan apa yang diteliti, melalui observasi, wawancara dan mempelajari dokumentasi.⁶⁰ Terhadap Agen yang akan diteliti.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat di kab. Sidrap yang khususnya di kac. Panca Rijang yang mempunyai BRILink di tempat penjualannya.

3.2.2 Waktupenelitian

Dalam hal ini, peneliti akan melakukan penelitian dalam waktu \pm 1 bulan yang dimana kegiatannya meliputi :Persiapan (pengajuan proposal penelitian), pelaksanaan (pengumpulan data), pengolahan data (analisis data), dan penyusunan hasil penelitian.

3.3 Fokus Penelitian

3.3.1 Efektivitas penggunaan Agen BRILink pada masyarakat di PancaRijang.

3.3.2 Penerapan penggunaan BRILinkdi PancaRijang.

⁶⁰Mardalis, *Metode Penelitian: Suatu Pendekatan Proposal* (Cet. 7; Jakarta: Bumi Aksara, 2004), h. 26.

3.3.3 Analisis ekonomi islam terhadap terhadap penggunaan Agen BRILink dalam peningkatan pelayanan masyarakat

Pada penelitian ini akan dianalisis efektivitas Agen BRILink terhadap pelayanan pada masyarakat Selainitu, memperhatikan pandangan ekonomi Islam terhadap pelayanan Agen *BRILink*.

3.4 Jenis dan Sumber Data yang Digunakan (Primer dan Sekunder)

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer (*primary data*) dan data sekunder (*secondary data*).

3.4.1 Data primer diperoleh langsung dari sumbernya, baik melalui wawancara, observasi maupun laporan, salama dokumen tidak resmi yang kemudian diolah peneliti⁶¹. Informan adalah orang yang dikategorikan sebagai sampel dalam penelitian yang merespon pertanyaan-pertanyaan peneliti⁶².Informan dalam hal ini adalah Pegawai BRI yang memahami mengenai Agen BRILink yang ada di Kab. Sidrap. Sumber data primer lainnya adalah masyarakat kab. Sidrap yang menjadiAgen *BRILink*.

3.4.2 Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, tesis, dan disertasi⁶³. Adapun data sekundernya yaitu:hasil dari studi kepustakaan, surat kabar atau majalah, dan internet.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi kepustakaan, pengamatan (*observasi*), wawancara (*interview*), dokumentasi, dan daftar pertanyaan

⁶¹Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2011), h. 175.

⁶²Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*,(Bandung: CV. Alfabeta, 2002), h. 34.

⁶³ ZainuddinAli, *Metode Penelitian Hukum*, h. 106.

(*kuesioner*). Sesuai dengan sumber data, maka dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan cara.

3.5.1 Pengamatan (observasi)

Observasi bertujuan untuk mengamati subjek dan objek penelitian, sehingga peneliti dapat memahami kondisi yang sebenarnya. Dalam observasi diperlukan ingatan terhadap yang dilakukan sebelumnya, namun manusia punya sifat pelupa, untuk mengatasi hal tersebut, maka diperlukan catatan atau alat elektronik, lebih banyak menggunakan pengamat, memusatkan perhatian pada data yang relevan⁶⁴.

3.5.2 Wawancara (*interview*) dan dokumentasi

1. Wawancara (*interview*)

*Merupakan salah satu metode pengumpulan data dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan-pertanyaan pada para responden*⁶⁵.

2. Dokumentasi

*Metode ini merupakan suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data yang sudah tersedia dalam catatan dokumen yang berfungsi sebagai data pendukung dan pelengkap bagi data primer yang diperoleh melalui observasi dan wawancara mendalam*⁶⁶.

⁶⁴Husaini Usman & Purnomo Setiadi Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*(Cet I; Jakarta, Bumi Aksara, 2008), h. 53.

⁶⁵Joko Subagyo, *Metode Penelitian dalam Teori dan Prektek*(Jakarta: PT Rineka Cipta, 2004), h.39.

⁶⁶Basrowi Suwardi, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Rineka Indah, 2008), h.158.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses pencandraan (*descriptioni*) dan penyusunan transkrip interview serta material lain yang telah terkumpul. Maksudnya agar peneliti dapat menyempurnakan pemahaman terhadap data tersebut untuk kemudian menyajikannya kepada orang lain lebih jelas tentang apa yang telah ditemukan atau didapatkan dilapangan⁶⁷. Analisis data nantinya akan menarik kesimpulan yang bersifat khusus atau berangkat dari kebenaran yang bersifat umum mengenai suatu fenomena dan mengeneralisasikan kebenaran tersebut pada suatu peristiwa atau data yang berindikasi sama dengan fenomena yang bersangkutan⁶⁸.

3.6.1 Reduksi data (*data reduction*)

Membuat rangkuman, memilih hal-hal yang pokok dan penting, mencari tema dan pola, membuang data yang dianggap tidak penting. Reduksi data berlangsung terus-menerus sampai sesudah penelitian lapangan sampai laporan akhir lengkap tersusun.

3.6.2 Penyajian data (*data display*)

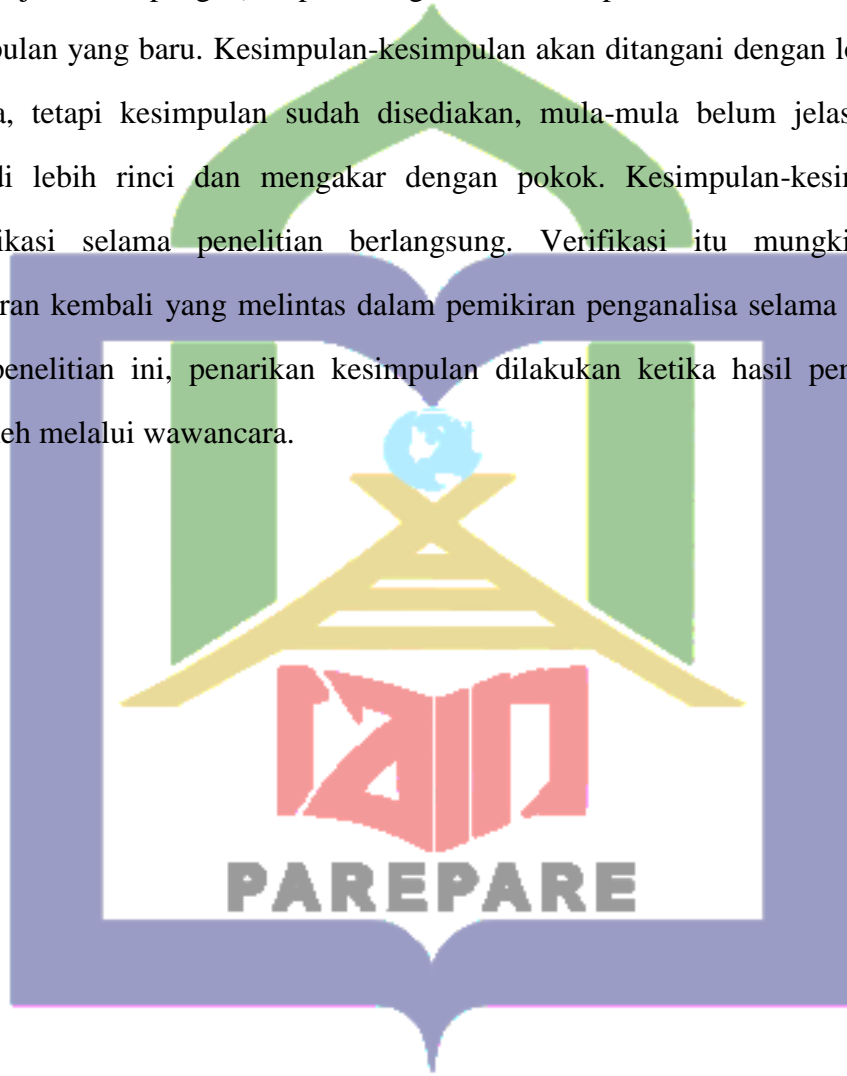
Data diarahkan agar terorganisasi, tersusun dalam pola hubungan, dalam uraian naratif, seperti bagan, diagram alur (*flow diagram*), tabel dan lain-lain. Data yang diperoleh baik dari studi kepustakaan (data sekunder) maupun dari penelitian lapangan (data primer) akan dianalisis secara deskriptif kualitatif dengan memaparkan penerapan manajemen strategi guna melihat pengaruh perubahan infrastruktur terhadap minat pengunjung.

⁶⁷Sudarwan Danim, *Menjadi Penelitian Kualitatif: Ancangan Metodologi, Presentasi, dan Publikasi Hasil Penelitian untuk Mahasiswa dan Peneliti Pemula Bidang Ilmu-Ilmu Sosial, Pendidikan, dan Humaniora*(Cet I; Bandung: CV Pustaka Setia, 2002), h. 37.

⁶⁸Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*(Cet, Ke-2; Yogyakarta: Pustaka pelajar, 2000), h.40.

3.6.3 Penarikan kesimpulan (*conclusion*) atau verifikasi

Pengumpulan data pada tahap awal (studi pustaka) menghasilkan kesimpulan sementara yang apabila dilakukan verifikasi (penemuan bukti-bukti atau fakta-fakta yang terjadi di lapangan) dapat menguatkan kesimpulan awal atau menghasilkan kesimpulan yang baru. Kesimpulan-kesimpulan akan ditangani dengan longgar, tetap terbuka, tetapi kesimpulan sudah disediakan, mula-mula belum jelas, meningkat menjadi lebih rinci dan mengakar dengan pokok. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi itu mungkin sesingkat pemikiran kembali yang melintas dalam pemikiran penganalisa selama ia menulis⁶⁹. Pada penelitian ini, penarikan kesimpulan dilakukan ketika hasil penelitian telah diperoleh melalui wawancara.



⁶⁹H.B Sutopo, *Pengantar Metodologi Penelitian Kualitatif* (Cet.I; Surakarta: UNS Press,2002), h. 91-93.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Bank BRI

4.1.1 Sejarah Berdirinya Bank BRI

Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Aria Wirjaatmadja dengan nama Hulp-en Spaarbank der Inlandsche Bestuurs Ambtenaren atau Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi yang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI. Pendiri Bank Rakyat Indonesia Raden Aria Wirjaatmadja Pada periode setelah kemerdekaan RI, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Adanya situasi perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian Renville pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat.

Pada waktu itu melalui PERPU No. 41 tahun 1960 dibentuk Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan Nederlandsche Maatschappij (NHM). Kemudian berdasarkan Penetapan Presiden (Penpres) No. 9 tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan. Setelah berjalan selama satu bulan keluar Penpres No. 17 tahun 1965 tentang pembentukan Bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru itu, Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (eks BKTN) diintegrasikan dengan nama Bank

Negara Indonesia unit II bidang Rural, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II bidang Ekspor Impor (Exim).

Berdasarkan Undang-Undang No. 14 tahun 1967 tentang Undang-undang Pokok Perbankan dan Undang-undang No. 13 tahun 1968 tentang Undang-undang Bank Sentral, yang intinya mengembalikan fungsi Bank Indonesia sebagai Bank Sentral dan Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Rular dan Ekspor Impor dipisahkan masing-masing menjadi dua Bank yaitu Bank Rakyat Indonesia dan Bank Ekspor Impor Indonesia. Selanjutnya berdasarkan Undang-undang No. 21 tahun 1968 menetapkan kembali tugas-tugas pokok BRI sebagai Bank Umum.

Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-undang perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) yang kepemilikannya masih 100% ditangan Pemerintah. Anggaran Dasar Perusahaan Perseroan (Persero) PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk mengalami beberapa perubahan yaitu:

1. Anggaran Dasar PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., yang seluruh perubahannya dimuat dalam Akta No. 51 tanggal 26 Mei 2008 yang telah disetujui Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI No. AHU-48353.AH.01.02 Tahun 2008 tanggal 06 Agustus 2008 beserta perubahan-perubahannya.
2. Akta Penyertaan Keputusan Rapat Umum Pemegang Saham Perusahaan (PERSERO) PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk disingkat PT. Bank Rakyat Indoesia (Persero) Tbk No.51 tanggal 26 Mei 2008

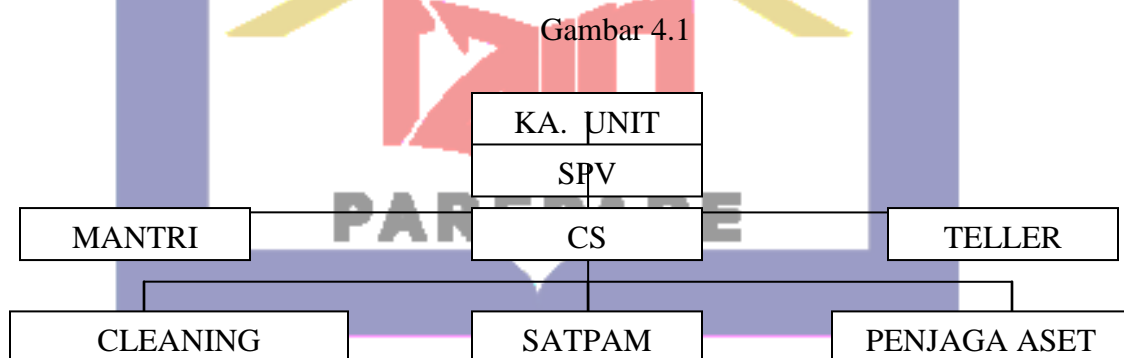
3. Akta Pernyataan Keputusan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa Perusahaan Perseroan (PERSERO) PT Bank Rakyat Indonesia Tbk disingkat PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Nomor 7 Tanggal 13 Februari 2009
4. Akta Pernyataan Keputusan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa Perusahaan Perseroan (PERSERO) PT Bank Rakyat Indonesia Tbk disingkat PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Nomor 4 Tanggal 2 Februari 2009

PT. BRI (Persero) yang didirikan sejak tahun 1895 didasarkan pelayanan pada masyarakat kecil sampai sekarang tetap konsisten, yaitu dengan fokus pembiayaan kepada Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).

4.2 Profil Bank BRI Unit Rappang Kab. Sidrap

Nama : Bank BRI Kantor Unit Rappang Kab. Sidrap
 Bidang Usaha : Perbankan Konvensional
 Alamat : Jl. Sultan Hasanuddin No. 20, Kel. Rappang
 Telepon : 0421-93037

4.2.1 Struktur Organisasi Bank BRI Unit Rappang



3. Data Pekerja Organik Unit

Tabel 4.1

NAMA	JOB DESK	PERSONAL
Elyaser Panggau	Kepala Unit	00029893
Haswan Syamsi	PJ. Supervisor Unit	00134631
Yiliana Baan	Mantri Kur	00212777

Yuliani Yusuf	Mantri Kur	00186377
Yusran	Mantri Kur	00183746
Sitti Nurjannah	Mantri Kupedes	00156251
Pahrul Ruttun	Mantri Kupedes	00126238
Linda Hartati	Mantri Kupedes	00062208
Winda Wijaya Diab	Junior Customer Service	00260301
Reni. S	Junior Customer Service	00260305
Ulfah Devi Ardiyanti	Junior Teller	00236523
Novita Ratna Sari	Junior Teller	00234395
Maria Laba	Junior Teller	00260410

4. Data Pekerja Outsourcing Unit

Tabel 4.2

NAMA	JOB DESK	PERSONAL
Mustakim	Penjaga Malam	90134684
Musram	Satpam	90049330
Headir	Cleaning Service	-

4.2.2 Visi dan Misi Bank BRI

1. Visi BRI

Visi BRI adalah “menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah”.

2. Misi BRI

- a. BRI melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan memprioritaskan pelayanan kepada Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM), untuk menunjang perekonomian di Negara Indonesia.
- b. BRI memberikan pelayanan prima kepada para nasabahnya melalui jaringan kerja luas dan didukung sumber daya manusia (SDM) yang profesional dan ahli dengan melakukan banyak praktek tata kelola perusahaan yang baik (Good Corporate Governance).

- c. BRI selalu memberikan keuntungan dan manfaat seoptimal mungkin kepada para berbagai pihak yang berkepentingan atau kepada para nasabah.

4.2.3 Produk dan Layanan

1. Produk Simpanan Bank BRI

a. Tabungan BRI

- 1) Tabungan BritAma
- 2) Simpedes
- 3) Simpedes TKI
- 4) Tabungan BritAma Dollar
- 5) BritAma Bisnis
- 6) BritAma Rencana
- 7) BritAma Valas
- 8) BritAma Junior
- 9) Tabunganku

b. Deposito BRI

c. Giro BRI

2. Fasilitas Kredit/ Pinjaman Bank BRI

a. Pinjaman Mikro BRI

b. Pinjaman Ritel BRI

- 1) Kredit Agunan Kas
- 2) Kredit Investasi
- 3) Kredit Modal Kerja
- 4) KMK Ekspor
- 5) KMK Konstruksi BO I

- 6) Kredit BRIGuna
- 7) Kredit Waralaba
- 8) Kredit SPBU
- 9) Kredit Resi Gudang
- c. Produk Pinjaman Menengah Bank BRI
- d. Kredit Program Bank BRI
- e. KUR BRI
- 3. Fasilitas Jasa Bank BRI
 - a. Jasa Bank Garansi
 - b. Jasa Kliring Bank BRI
 - c. Remittance Bank BRI
 - d. Jasa SKBDN BRI
 - e. Layanan Ekspor Bank BRI
 - f. Layanan Impor Bank BRI

4.3 Efektivitas Penggunaan Agen BRILink pada Masyarakat di Panca Rijang

Menurut Supriyono, efektivitas adalah hubungan antara keluaran suatu pusat tanggung jawab dengan sasaran yang mesti dicapai, semakin besar kontribusi daripada keluaran yang dihasilkan terhadap nilai pencapaian sasaran tersebut, maka dapat dikatakan efektif pula unit tersebut.⁷⁰

Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai. Pendapat tersebut menyatakan bahwa efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target yang telah ditetapkan sebelumnya oleh lembaga atau organisasi dapat tercapai. Hal tersebut

⁷⁰ Supriyono, *Sistem Pengendalian Manajemen* (Semarang: Universitas Diponegoro, 2000), h. 29.

sangat penting peranannya di dalam setiap lembaga atau organisasi dan berguna untuk melihat perkembangan dan kemajuan yang dicapai oleh suatu lembaga atau organisasi itu sendiri.⁷¹

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa setiap organisasi atau lembaga di dalam kegiatannya menginginkan adanya pencapaian tujuan. Tujuan dari suatu lembaga akan tercapai segala kegiatannya dengan berjalan efektif akan dapat dilaksanakan apabila didukung oleh faktor-faktor pendukung efektivitas. Selain itu, penulis menyimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu.

4.3.1 Ukuran Efektivitas

Mengukur efektivitas organisasi bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Bila dipandang dari sudut produktivitas, maka seorang manajer produksi memberikan pemahaman bahwa efektivitas berarti kualitas dan kuantitas (*output*) barang dan jasa.

Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak

⁷¹ Sedarmayanti, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja* (Bandung: Mandar Maju, 2006), h. 61

efektif. Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, sebagaimana dikemukakan oleh S.P Siagian, yaitu:⁷²

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai

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

a. Visi BRI

Menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah.

b. Misi BRI

1. BRI melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan memprioritaskan pelayanan kepada Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM), untuk menunjang perekonomian di Negara Indonesia.
2. BRI memberikan pelayanan prima kepada para nasabahnya melalui jaringan kerja luas dan didukung sumber daya manusia (SDM) yang profesional dan ahli dengan melakukan banyak praktek tata kelola perusahaan yang baik (Good Corporate Governance).
3. BRI selalu memberikan keuntungan dan manfaat seoptimal mungkin kepada para berbagai pihak yang berkepentingan atau kepada para nasabah.

Berdasarkan pada visi dan misi dari Bank BRI, melalui Agen BRIlink menjadi salah satu alternative untuk mencapai visi dan misi tersebut. Kejelasan dari

⁷² Sondang P. Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Pertama)* (Jakarta: Binapura Aksara, 2008), h. 77

adanya kerjasama bank dan nasabah dalam bentuk Agen BRILink hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.

Melalui wawancara yang dilakukan oleh penulis bahwa hasil yang diperoleh dari adanya Agen BRILink hasil yang dicapai telah efektif. Sebagai bentuk efektivitasnya dilihat dari adanya BRILink sangat membantu masyarakat sekitar khususnya masyarakat yang ada di Panca Rijang untuk melakukan transaksi yang seperti ada di Bank BRI.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Bank yang bertanggung jawab pada Agen BRILink:

”Mempermudah masyarakat mengenai transaksi, seperti transfer, menabung, dan pembayaran lainnya. Adanya BRILink sangat membantuh masyarakat sekitar khususnya masyarakat yang ada di Panca Rijang untuk melakukan transaksi yang seperti ada di Bank BRI”⁷³

Melalui hasil wawancara dengan pihak BRI diperoleh bahwa kejelasan tujuan adalah mempermudah masyarakat mengenai transaksi, seperti transfer, menabung, dan pembayaran lainnya. Hasil wawancara yang sama diperoleh melalui karyawan BRI mengenai tujuan yang ingin dicapai melalui agen BRILink:

”Tujuan kami melalui Agen BRILink adalah untuk mempermudah masyarakat mengenai transaksi, seperti transfer, menabung, dan pembayaran lainnya.”⁷⁴

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh menulis diperoleh bahwa tujuan melalui Agen BRILink adalah sebagai bentuk untuk mempermudah mengenai transaksi seperti transfer, menabung dan pembayaran lainnya.

⁷³ Wawancara dengan P. Sura, *Karyawan Bank BRI* , Pada tanggal 15 Juli 2019.

⁷⁴ Wawancara dengan Haswan Syamsi, *Karyawan Bank BRI* , Pada tanggal 15 Juli 2019.

Bentuk evaluasi terhadap efektivitas dari adanya BRILink dalam peningkatan pelayanan kepada nasabah adalah semakin meningkatkan kemudahan pelayanan. Sehingga adanya BRILink menjadi hal yang efektif dalam peningkatan nasabah pada pelayanan perbankan. Bentuk kemudahan pelayanan yang diberikan melalui Agen BRILink adalah kemudahan transaksi perbankan seperti transfer, menabung, dan juga pembayaran lainnya tanpa harus ke Bank.

2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan.

Kejelasan strategi yang digunakan dalam peningkatan efektivitas Agen BRILink haruslah dilakukan dan telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.

Bank BRI kemudian menindaklanjuti layanan ini menggunakan dengan meluncurkan program BRILink. Hal ini tentu sangat menguntungkan bagi BRI karena BRI memiliki nasabah di seluruh Indonesia hingga ke daerah pelosok negeri. Dengan BRILink, BRI bisa mencapai nasabahnya yang berada di area yang terpencil, tanpa harus membangun kantor di area tersebut. Individu yang melayani usaha BRILink inilah yang dinamakan dengan Agen BRILink. Melalui agen BRILink, nasabah Bank BRI dapat melakukan berbagai transaksi seperti :

- a. Isi ulang pulsa
- b. Pembayaran listrik pra bayar
- c. Pembayaran finance FIF, BAF, WOM, dan OTO
- d. Setor uang tunai
- e. Tarik uang tunai (menggunakan kartu ATM).

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak bank yang bertanggung jawab pada Agen BRILink:

“Menjadikan BRILink yang terdepan dan memiliki pelanggan banyak untuk melakukan transaksi. Dan meningkatkan pelayanan yang di ada di BRILink, supaya masyarakat nyaman untuk melakukan transaksi.”⁷⁵

Melalui hasil wawancara dengan pihak BRI diperoleh bahwa menjadikan BRILink yang terdepan dan memiliki pelanggan banyak untuk melakukan transaksi. Serta untuk meningkatkan pelayanan yang di ada di BRILink, supaya masyarakat nyaman untuk melakukan transaksi. Selain itu, hasil wawancara tersebut serupa dengan Agen BRILink yang ada di Panca Rijang:

“Kami sebagai Agen BRILink merupakan salah satu bentuk strategi bagi dari pihak Bank BRI untuk peningkatan pelayanan kepada nasabah. Jadi kami juga berperan dalam strategi peningkatan pelayanan yang melibatkan nasabah seperti kami.”⁷⁶

Melalui hasil wawancara dengan Agen BRILink diperoleh bahwa melalui penggunaan nasabah sebagai agen merupakan salah satu bentuk strategi bagi pelayanan terhadap nasabah. Strategi penggunaan Agen BRILink adalah untuk meningkatkan pelayanan bagi nasabah. Selain itu, penggunaan strategi ini dirasa tepat karena menggunakan nasabah sebagai salah satu cara peningkatan pelayanan kas selain melalui kantor.

Bentuk sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Bank dalam peningkatan jumlah Agen BRILink adalah dengan cara menawarkan kepada nasabah yang memiliki kriteria untuk menjadi Agen BRILink. Strategi yang digunakan dalam sosialisasi adalah dengan menggunakan nasabah sebagai Agen BRILink.

3. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap

Berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional. Salah satu strategi yang ditetapkan

⁷⁵ Wawancara dengan P. Sura, *Karyawan Bank BRI*, Pada tanggal 15 Juli 2019.

⁷⁶ Wawancara dengan M. Akbar, *Agen Brilink*, Pada tanggal 21 Juli 2019.

adalah dengan menetapkan syarat untuk menjadi Agen BRILink. BRILink dijalankan oleh individu yang kemudian disebut sebagai agen BRILink. Agen BRILink adalah masyarakat biasa, bukan pegawai Bank BRI. Adapun persyaratannya adalah sebagai berikut:

- a. Warga Negara Indonesia, yang sudah menjadi nasabah Bank BRI
- b. Berdomisili di wilayah yang sama dengan kantor wilayah dimana kita mengajukan permohonan. Jika anda tinggal di Rappang misalnya. Anda dapat mendaftarkan diri di kantor wilayah bank BRI di Rappang.
- c. Mempunyai usaha yang sudah berjalan minimal 1 tahun
- d. Memiliki Surat Izin Usaha
- e. Status tempat usaha adalah milik sendiri. Atau jika anda menyewa toko, lama waktu sewa yang anda ambil adalah minimal satu tahun, dan jika kurang dari satu tahun, anda harus melampirkan surat perpanjangan sewa sehingga minimal anda menempati tempat tersebut minimal selama satu tahun.
- f. Mengisi formulir permohonan dan menandatangani Surat Perjanjian
- g. Memiliki rekening dan ATM BRI yang diisi sejumlah saldo yang dapat anda gunakan untuk melakukan transaksi
- h. Transaksi agen BRILink dapat dilakukan melalui mesin EDC (*Electronic Data Capture*) namun saat ini juga dapat dilakukan melalui handphone lewat aplikasi BRI Mobile.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Bank yang bertanggung jawab pada Agen BRILink:

“Melakukan pemantauan secara berkala terhadap para Agen perbankan yang melakukan layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif atau laku pandai.”⁷⁷

Melalui hasil wawancara dengan pihak BRI diperoleh bahwa proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap dengan cara melakukan pemantauan secara berkala terhadap para Agen perbankan yang melakukan layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif atau laku pandai.

Selain itu, melalui hasil wawancara dengan pihak BRI mengenai perumusan kebijakan yang diterapkan melalui Agen BRILink. Berdasarkan hasil wawancara tersebut diperoleh :

“Melalui perumusan kebijakan mengenai Agen BRILink adalah dengan memberikan edukasi dan pembinaan secara berkala kepada Agen BRILink. Melalui edukasi yang kami berikan agar nantinya Agen BRILink ini dapat lebih berkembang dan menjadi salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah”⁷⁸

Melalui wawancara tersebut, penulis melihat bahwa salah satu Serta menyelenggarakan edukasi dan pembinaan secara berkala kepada Agen BRILink. Melalui edukasi yang diberikan oleh pihak BRI kepada Agen BRILink merupakan salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah.

4. Perencanaan yang matang

Bank BRI meluncurkan layanan BRILink yaitu layanan keuangan tanpa kantor. Program ini merupakan bagian dalam rangka mendukung program-program pemerintah salah satunya *financial inclusion*. BRILink menjadi salah satu terobosan Bank BRI untuk mengedukasi masyarakat Indonesia dalam mengenal pengetahuan dasar tentang pengelolaan keuangan melalui pemanfaatan produk dan layanan perbankan.

⁷⁷ Wawancara dengan Haswan Syamsi, *Karyawan Bank BRI* , Pada tanggal 15 Juli 2019.

⁷⁸ Wawancara dengan P. Sura, *Karyawan Bank BRI* , Pada tanggal 15 Juli 2019.

Pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan. Transaksi digital Bank BRI terus mengalami peningkatan termasuk pada penggunaan *internet banking*, *ATM*, maupun melalui Agen BRILink. Agen BRILink direncanakan dapat menjadi salah satu upaya bank BRI untuk menjawab tantangan tren transaksi digital. Kedepannya, BRI akan meningkatkan jumlah agen dan terus menjaga kualitas performa Agen BRILink. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Bank yang bertanggung jawab pada Agen BRILink:

”Saat ini total Agen BRILink seluruh Indonesia adalah 400.000 Agen termasuk agen yang kami miliki di sini. Oleh karenanya itu kami membentuk perencanaan yang matang dengan maksud agar BRILink dapat berkembang dan lebih memudahkan masyarakat.”⁷⁹

Melalui wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada pihak Bank diperoleh bahwa perencanaan yang matang diperlukan dalam peningkatan performa Agen BRILink. Hal serupa juga diperoleh melalui wawancara penulis dengan karyawan Bank BRI :

“Melalui Agen *BRILink* kami berharap dapat menjadi serana bisnis yang akan mendatang untuk anggota yang menjadi Agen BRILink. Khusus di daerah Panca Rijang jumlah Agen BRILink ada 37 agen yang tersebar diberbagai tempat”⁸⁰

Total agen BRILink di seluruh Indonesia mencapai 400.000 agen dan khususnya di daerah Panca Rijang jumlah Agen BRILink ada 37 agen. Hal ini dikarenakan BRI menargetkan jumlah pendapatan nonbunga dari *fee based income* Agen BRILink sebesar Rp. 550 miliar pada 2019. Dan sebagai serana bisnis bagi anggota yang menjadi anggota Agen BRILink.

5. Penyusunan program yang tepat

⁷⁹Wawancara dengan Haswan Syamsi, *Karyawan Bank BRI* , Pada tanggal 15 Juli 2019.

⁸⁰ Wawancara dengan P. Sura, *Karyawan Bank BRI* , Pada tanggal 15 Juli 2019.

Suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja. Bank BRI menyediakan layanan keuangan hingga ke pelosok desa dan wilayah perbatasan. Layanan BRILink yang berbasis keagenan ini tidak hanya memberikan manfaat efisiensi operasional, namun juga memberikan manfaat efisiensi operasional, namun juga memberikan kemudahan dalam bertransaksi masyarakat, baik yang sudah menjadi nasabah BRI maupun yang belum menjadi nasabah BRI.

Bank BRI selaku pemilik dari BRILink harus menyusun program yang tepat agar rencana yang telah ditentukan dapat berjalan sebagaimana mestinya. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan pihak BRI di peroleh:

”Sekarang itu jamannya teknologi yang semaki berkembang, termasuk layanan perbankan pun harus bisa menyesuaikan dengan perkembangan itu.”⁸¹

Melalui wawancara tersebut, penulis melihat bahwa Indonesia beradaptasi dengan semakin meningkatnya penggunaan teknologi termasuk dalam bidang layanan perbankan. Salah satu bentuk penyusunan program adalah dengan menyesuaikan dengan keadaan yang berkembang. Termasuk dalam hal peningkatan layanan digital melalui Agen BRILink agar nasabah tidak harus datang ke Bank dan mengantri. Selain itu melalui wawancara tersebut, pihak Bank BRI mengatakan bahwa:

“Jadi kan nasabah bisa transaksi melalui Agen BRILink dibandingkan harus ke bank untuk melakukan transaksi dan mengantri.”⁸²

Melalui wawancara yang dilakukan oleh penulis, diperoleh bahwa dengan adanya Agen BRILink nasabah memperoleh kemudahan dalam transaksi keuangan.

⁸¹Wawancara dengan Haswan Syamsi, *Karyawan Bank BRI* , Pada tanggal 15 Juli 2019.

⁸² Wawancara dengan P. Sura, *Karyawan Bank BRI* , Pada tanggal 15 Juli 2019.

Adapun kemudahan yang diperoleh oleh nasabah adalah dalam melakukan transaksi tidak perlu mengantri terlalu lama seperti di kantor.

6. Tersedianya sarana dan prasarana kerja

Salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Bank yang bertanggung jawab pada Agen BRILink.

“Sarana dan prasarana yang ada disediakan oleh BRI melalui Agen BRILink adalah dengan pemijaman provider telekomunikasi yaitu Indosat dan telkomsel serta perangkat EDC (*Electronic Data Capture*). Selain itu agar keberadaan Agen BRILink diketahui oleh masyarakat kami membeikan spanduk Agen BRILink. Dan bukti transaksi yang diberikan oleh nasabah jika menggunakan BRILink.”⁸³

Melalui wawancara tersebut penulis melihat bahwa bentuk sarana dan prasarana yang diberikan oleh pihak BRI kepada Agen BRILink yaitu dalam pemijaman provider telekomunikasi yaitu Indosat dan telkomsel serta perangkat EDC (*Electronic Data Capture*). Selain itu beberapa fasilitas yang diberikan kepada Agen BRILink adalah ;

- a. spanduk Agen BRILink.
- b. *Electronik Data Capture* (EDC) adalah mesin gesek kartu yang dapat digunakan untuk menerima transaksi pembayaran (*purchase*) dengan kartu kredit, kartu debit, dan kartu *perpaid* yang diletakkan di *merchant*.

7. Pelaksanaan yang efektif dan efisien

Bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya. Melalui

⁸³ Wawancara dengan Haswan Syamsi, *Karyawan Bank BRI* , Pada tanggal 15 Juli 2019.

pelaksanaan yang efektif pada Agen BRILink keutungan bukan hanya bagi pihak bank akan tetapi bagi Agen dan juga nasabah. Melalui Agen BRILink sebagai bentuk pengembangan teknologi layanan *customer* atau *cell center* yang selama ini menggunakan tenaga manusia menjadi tenaga robot. Hal itu telah direncanakan oleh perseroan guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi bank.

Agen BRILink merupakan nasabah yang menjadi kepanjangan tangan BRI untuk melakukan transaksi seperti halnya di ATM dan kantor BRI dengan menggunakan mesin EDC (*electronic data capture*). Program agen BRILink merupakan transaksi yang memanfaatkan teknologi informasi terbaru.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan pihak Bank BRI adalah :

“Melalui kerjasama yang kami lakukan dengan nasabah dalam bentuk Agen BRILink merupakan salah satu cara yang efektif dan efisien dalam pelayanan terhadap nasabah. Selain itu keuntungan bagi agen adalah adanya *sharing fee* sebesar 50:50 yaitu pembagian *fee* yang sama antara pihak bank dan age n sebesar 50%.”⁸⁴

Melalui wawancara tersebut, penulis melihat bahwa dengan adanya pelaksanaan yang efektif dan efisien pada Agen BRILink akan memberikan keuntungan bukan hanya bagi nasabah tetapi bagi Bank dan juga Agen BRILink. Keuntungan yang dimiliki nasabah adalah dapat dengan mudah melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, *transfer*, pembayaran listrik, pembelian pulsa melalui EDC BRILink menjangkau semua kalangan masyarakat tanpa terkecuali, efisiensi waktu dan biaya serta keamanan dan kenyamanan dalam bertransaksi perbankan. Keuntungan yang dimiliki oleh pihak Bank dan Agen BRILink adalah adanya *sharing*

⁸⁴ Wawancara dengan P. Sura, *Karyawan Bank BRI* , Pada tanggal 15 Juli 2019.

fee sebesar 50:50 yaitu pembagian *fee* yang sama antara pihak bank dan agen sebesar 50%.

Selain itu sebagai wujud apresiasi terhadap para agen BRILink yang berjumlah 37 agen, BRI tetap melakukan pengawasan kepada agen serta apresiasi. Agen yang memiliki transaksi dan volume minimal transaksi yang banyak akan diberi apresiasi oleh pihak Bank.

8. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik

Pada Agen BRILink diperlukan adanya sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik, hal ini mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian. Adapun pihak yang bertanggung jawab dalam mengani BRILink adalah:

- a. Pihak yang mengontrol BRILink.
- b. Pihak Bank BRI.

Melalui pengawasan dan pengendalian yang dilakukan oleh pihak Bank adalah agar dalam operasional dari BRILink dapat semakin meningkat dan memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan pihak BRI adalah sebagai berikut:

“Melakukan pemantauan secara berkala terhadap para Agen perbankan yang melakukan layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif atau laku pandai. Dan menyelenggarakan edukasi dan pembinaan secara berkala kepada Agen BRILink. Dan pihak yang mengontrol tentang BRILink setiap saat melakukan pengawasan di kawasannya terutama yang ada di kecamatan Panca Rijang, dan diawasi sendiri oleh pihak BRI sendiri.”⁸⁵

⁸⁵ Wawancara dengan Haswan Syamsi, *Karyawan Bank BRI*, Pada tanggal 15 Juli 2019.

Melalui hasil wawancara dengan pihak BRI diperoleh bahwa pengawasan dan pengendalian yang dilakukan oleh pihak Bank dengan cara melakukan pemantauan secara berkala terhadap para Agen perbankan yang melakukan layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif atau laku pandai. Menyelenggarakan edukasi dan pembinaan secara berkala kepada Agen BRILink. Serta pihak yang mengontrol tentang BRILink selalu melakukan pengawasan setiap hari, dan diawasi oleh pihak BRI sendiri.

4.4 Penerapan Penggunaan BRILink di Panca Rijang

Agen pemasar adalah ujung tombak yang berfungsi sebagai penjaga citra perusahaan serta industri asuransi di mata masyarakat. Agen pemasar syariah tidak boleh keliru mempromosikan produk, menginformasikan produk, hingga menjual produk.⁸⁶

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

Agen BRILink merupakan layanan agen Laku Pandai milik Bank BRI yang diluncurkan pada November 2014. 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 pelayananperbankan khususnya kepada masyarakat yang belum terlayani oleh bank secara administratif (*unbanked* atau *unbankable*).

⁸⁶ Didin Hafidhuddin, *Solusi Berasuransi* (Bandung: Karya Kita, 2009), h. 147.

Melalui agen BRILink, nasabah BRI maupun masyarakat umum lainnya bisa mendapatkan pelayanan yang sama seperti halnya di kantor BRI. Masyarakat dapat melakukan setoran tabungan, penarikan secara tunai serta melakukan transaksi pembayaran melalui agen.⁸⁷

Salah satu bentuk agen pemasar yang dimiliki oleh Bank BRI adalah Agen BRILink. Melalui wawancara yang dilakukan oleh penulis, diperoleh bahwa bentuk pelayanan transaksi perbankan yang ada di agen BRILink di Panca Rijang:

“Pelayanan yang ada di BRILink hampir sama yang ada di Bank BRI, akan tetapi jika menggunakan BRILink maka masyarakat yang melakukan transaksi harus membayar biaya administrasi sesuai berapa besar nominal dia transaksi.”⁸⁸

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu agen, penulis melihat bahwa bentuk pelayanan yang ada pada daerah Panca Rijang adalah hampir sama dengan yang ada di Bank BRI. Selanjutnya, biaya administrasi yang dikenakan pada agen BRILink berdasarkan pada jumlah nominal transaksi nasabah. Hal serupa juga disampaikan oleh agen BRILink yang lainnya :

“Pelayanan hampir sama dengan Bank, hanya saja perbedaan adalah di BRILink pelayanannya terbuka 24 jam dan setiap hari bisa bertransaksi. Hanya saja, yang kadang menjadai permasalahan adalah jaringan. Pelayanan yang ada di BRILink seperti transfer, pembayaran BPJS, dan tarik tunai.”⁸⁹

Melalui wawancara tersebut, penulis melihat bahwa pelayanan hampir sama dengan yang di bank BRI. Jika di BRILink 24 jam terbuka dan setiap hari melakukan transaksi, tergantung dari bagusnya jaringan. Yang tersedia di BRILink seperti transfer, pembayaran BPJS, tarik tunai. Anggapan Masyarakat sangat baik adanya BRILink membantu jika melakukan transfer cepat.

⁸⁷ PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk, 2017, <http://www.bri.co.id>

⁸⁸Wawancara dengan Zulkarnain, *Agen Brilink*, Pada tanggal 20 Juli 2019.

⁸⁹Wawancara dengan M. Akbar, *Agen Brilink*, Pada tanggal 21 Juli 2019.

Agen BRILink merupakan perluasan layanan BRI dimana BRI menjalin kerjasama dengan nasabah BRI sebagai agen yang dapat melayani transaksi perbankan bagi masyarakat secara real time online menggunakan fitur EDC miniATM BRI dengan konsep *sharing fee*.⁹⁰ Melalui wawancara yang dilakukan penulis kepada agen BRILink diperoleh:

“Ada pun dengan fasilitas yang ada hampir sama saja yang ada di bank BRI.”⁹¹

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh penulis terhadap agen BRILink bahwa bentuk fasilitas yang ada di BRILink sama seperti dengan Bank BRI. Hal serupa juga diperoleh melalui hasil wawancara dengan agen BRILink yang lainnya :

“yang tersedia di BRILink itu bermacam-macam seperti transfer, pembayaran BPJS, dan tarik tunai.”⁹²

Melalui wawancara yang dilakukan oleh penulis, yang tersedia di BRILink seperti transfer, pembayaran BPJS, tarik tunai. Hal serupa juga diungkapkan oleh Agen BRILink lainnya :

“Menurut masyarakat pelayanannya bagus seperti di Bank bisa untuk menabung, dan juga transfer. Harapan kami sebagai agen semoga BRILink kedepannya dapat ditingkatkan khususnya jaringannya.”⁹³

Berdasarkan hasil wawancara dengan Agen BRILink yang lainnya, penulis melihat bahwa pendapat masyarakat sudah hampir sama yang ada di bank bisa menabung, dan transfer. Selanjutnya, mengenai langkah-langkah BRILink yang perlu diperhatikan adalah meningkatkan pelayanan dan jaringan. Adapun produk dan layanan Agen BRILink yang dijelaskan oleh Bank BRI adalah :

⁹⁰ <http://bri.co.id/tentang-brilink> (diakses 12 Maret 2019)

⁹¹ Wawancara dengan Zulkarnain, *Agen Brilink*, Pada tanggal 20 Juli 2019.

⁹² Wawancara dengan Ikha, *Agen Brilink*, Pada tanggal 19 Juli 2019.

⁹³ Wawancara dengan Akbabul Akbar, *Agen Brilink*, Pada tanggal 22 Juli 2019.

1. Produk dan Layanan Agen BRILink

- a. Lakupandai : kegiatan menyediakan layanan perbankan dan/atau layanan keuangan lainnya yang dilakukan tidak melalui jaringan kantor.
- b. T-Bank : layanan keuangan digital, produk uang elektronik berbasis server milik BRI yang menggunakan nomor handphone yang didaftarkan sebagai nomor rekening.
- c. Mini ATM BRI : *Electronic Data Capture* (EDC) yang digunakan untuk melakukan transaksi keuangan non tunai sebagaimana halnya transaksi keuangan non tunai yang disediakan ATM.⁹⁴

Berdasarkan bahwa bentuk layanan yang diberikan oleh Agen BRILink adalah laku pandai, T-Bank, dan Mini ATM BRI. Produk laku pandai melayani kegiatan perbankan serta layanan lainnya yang dilakukan tidak melalui jaringan kantor. T-Bank melayani layanan keuangan digital, produk uang elektronik berbasis server milik BRI yang menggunakan nomor handphone yang didaftarkan sebagai nomor rekening. Selanjutnya, *Electronic Data Capture* (EDC) yang digunakan untuk melakukan transaksi keuangan non tunai sebagaimana halnya transaksi keuangan non tunai yang disediakan ATM.

2. Keunggulan Agen BRILink

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan Agen BRILink mengenai keunggulan BRILink adalah sebagai berikut:

“Kalau menjadi Agen BRILink itu banyak keunggulannya, seperti tidak perlu modal yang banyak, bebas dari biaya sewa dan juga memperoleh keuntungan tersendiri jika ada yang melakukan transaksi disini .”⁹⁵

⁹⁴ <http://bri.co.id/tentang-brilink> (diakses 12 Maret 2019)

⁹⁵ Wawancara dengan Akbabul Akbar, *Agen Brilink*, Pada tanggal 22 Juli 2019.

Melalui wawancara tersebut, penulis melihat bahwa bentuk keunggulan yang dimiliki oleh Agen BRILink adalah tanpa modal, bebas biaya sewa, fee kompetitif (biaya yang diperoleh) bagi Agen BRILink. Selain itu, keunggulan lainnya yang dimiliki oleh Agen BRILink adalah keuntungan atau biaya administrasi yang diperoleh Agen berbeda tergantung jumlah nominal transaksi nasabah. Hal ini sebagaimana hasil wawancara penulis dengan salah satu Agen :

“Iya banyak keunggulannya, jadi kalau ada yang transaksi itu kami dapat keuntungan melalui biaya administrasi. Kalau keuntungan bagi nasabah kan ini pelayanan Agen BRILink jauh lebih mudah ditemukan dan tidak terikat waktu pelayanan seperti di Bank”⁹⁶

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, penulis melihat bahwa keunggulan yang dimiliki selain tanpa modal, bebas biaya sewa dan *fee* kompetitif adalah biaya administrasi tergantung pada jumlah transaksi yang dilakukan oleh nasabah. Keuntungan lainnya adalah waktu pelayanan yang dimiliki oleh Agen BRILink berbeda dari layanan di Bank. Selain itu, keuntungan bukan hanya bagi Agen tetapi juga bagi nasabah. Hal ini dikarenakan agen BRILink hampir sama dengan mesin ATM yang melakukan pelayanan jauh lebih lama dibandingkan dengan Bank. Adapun keunggulannya antara lain:

- a. Tanpa Modal
- b. Bebas Biaya Sewa : layanan keuangan digital, produk uang elektronik berbasis server milik BRI yang menggunakan nomor handphone yang didaftarkan sebagai nomor rekening.

⁹⁶Wawancara dengan Ridwan, *Agen Brilink*, Pada tanggal 19 Juli 2019.

- c. *Free Kompetitif : Electronic Data Capture (EDC)* yang digunakan untuk melakukan transaksi keuangan non tunai sebagaimana halnya transaksi keuangan non tunai yang disediakan ATM.

3. Persyaratan Agen BRILink

Melalui wawancara yang dilakukan dengan pihak Bank BRI yang memiliki tanggung jawab terhadap Agen BRILink, diperoleh hasil wawancara sebagai berikut:

“BRILink ini kan sebenarnya salah satu bentuk kerjasama dengan masyarakat. Agen BRILink merupakan perluasan layanan BRI dimana BRI menjalij kerjasama dengan nasabah BRI sebagai agen yang dapat melayani transaksi perbankan bagi masyarakat secara real time online yang menggunakan fitur EDC. Jadi nanti konsepnya adalah *sharing fee*, jadi agen memperoleh keuntungan melalui transaksi yang dilakukan nasabah kepada agen”⁹⁷

Melalui hasil wawancara dengan pihak BRI diperoleh bahwa Agen BRILink BRILink merupakan pelunasan layanan BRI dimana BRI menjalin kerjasama dengan nasabah bank BRI dalam bentuk Agen. Sistem operasionalnya adalah agen BRILink melayani transaksi perbankan bagi masyarakat secara real time online dengan menggunakan mesin EDC. Selain itu, agen memperoleh *sharing fee* pada setiap transaksi yang ada. Adapun persyaratan yang harus dilengkapi oleh nasabah yang ingin menjadi agen BRILink melalui wawancara yang adalah sebagai berikut:

“Jadi kalau ada nasabah yang ingin menjadi Agen BRILink syaratnya cukup mudah. Nasabah hanya cukup datang ke Bank”⁹⁸

⁹⁷Wawancara dengan P. Sura, *Karyawan Bank BRI* , Pada tanggal 15 Juli 2019.

⁹⁸Wawancara dengan P. Sura, *Karyawan Bank BRI* , Pada tanggal 15 Juli 2019.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, penulis melihat bahwa untuk menjadi agen BRILink bahwa untuk menjadi Agen BRILink sangat mudah adapun persyaratannya adalah sebagai berikut:⁹⁹

- a. Identitas : Fotocopy dokumen identitas pemilik: KTP pemilik/pengurus atau NPWP pemilik (untuk badan usaha).
- b. Dokumen usaha : fotocopy dokumen legalitas usaha seperti surat keterangan usaha minimal dari RT/RW, atau SIUP, SITU, TDP (untuk agen berbadan usaha), akte pendirian (untuk agen badan usaha berbadan hukum), izin usaha lainnya.
- c. Rekening buku tabungan : fotocopy bukti kepemilikan rekening: buku tabungan/rekening Koran.
- d. Dokumen Pengajuan : dokumen pengajuan agen BRILink adalah formulir agen pengajuan agen BRILink perjanjian kerjasama BRILink
- e. Pengajuan : ajukan kelengkapan dokumen ke Unit kerja BRI terdekat.

4.5 Analisis Ekonomi Islam terhadap Penggunaan Agen BRILink dalam peningkatan pelayanan masyarakat

Menurut As-Shatibi tujuan utama syariat Islam adalah mencapai kesejahteraan manusia yang terletak pada perlindungan terhadap lima kemashlahatan, yaitu keimanan (*ad-dien*), ilmu (*al-'ilm*), kehidupan (*an-nafs*), harta (*al-maal*), dan kelangsungan keturunan (*an-nasl*).¹⁰⁰

Secara umum tujuan ekonomi Islam dalam Islam adalah untuk menciptakan *al-Falah* atau kemenangan, keselamatan dan kebahagiaan dunia dan akhirat. Mencapai hal demikian, maka manusia harus bekerja keras mencari rezeki dalam

⁹⁹ <http://bri.co.id/tentang-brilink> (diakses 12 Maret 2019)

¹⁰⁰ P3EI, *Ekonomi Islam*, h. 54.

rangka memenuhi kebutuhan-kebutuhan hidupnya baik yang bersifat materi maupun non material (rohaniah), serta berbuat baik dengan harta yang dimilikinya dengan memperhatikan nilai-nilai dan norma-norma ajaran Islam, berupa pelaksanaan perintahnya dan menjauhkan larangannya agar terciptanya kemashlahatan yang sesungguhnya baik untuk dirinya sendiri dan orang lain.¹⁰¹

Nilai-nilai dasar ekonomi Islam adalah seperangkat nilai yang telah diyakini dengan segenap keimanan, dimana ia akan menjadi landasan paradigma ekonomi Islam. Nilai-nilai dasar ini baik nilai filosofis, instrumental maupun institusional atau al-Quran dan Hadis yang merupakan dua sumber normatif tertinggi dalam agama Islam. Inilah hal utama yang membedakan ekonomi Islam dengan ekonomi konvensional, yaitu ditematkannya sumber ajaran agama sebagai sumber utama ilmu ekonomi.

Menurut Ahmad Saefuddin, ada beberapa nilai yang menjadi sumber dari dasar sistem ekonomi Islam, antara lain:

a. Kepemilikan

Nilai dasar pemilikan dalam sistem ekonomi Islam, diantaranya: Pemilikan terletak pada kepemilikan pemanfaatannya dan bukan menguasai secara mutlak terhadap sumber-sumber ekonomi. Kemudian Allah SWT., memberikan kepada manusia hak untuk menguasainya, sebagaimana dalam Q.S al-Hadid/57:07:

ءَامِنُوا بِاللّٰهِ وَرَسُوْلِهِۦ ۚ وَاَنْفِقُوْا مِمَّا جَعَلَكُمْ مُّسْتَخْلِفِيْنَ فِيْهِ ۗ فَاَلَّذِيْنَ ءَامَنُوْا مِنْكُمْ وَاَنْفَقُوْا هُمْ اَجْرُوْا

كَبِيْرٌ

¹⁰¹Anwar Abbas, *Dasar-Dasar Sistem Ekonomi Islam*(Jakarta: Fakultas Syariah dan Hukum Uin Syahid, 2009), h. 14.

Terjemahannya:

Berimanlah kamu kepada Allah dan Rasul-Nya dan nafkahkanlah sebagian dari hartamu yang Allah telah menjadikan kamu menguasainya. Maka orang-orang yang beriman di antara kamu dan menafkahkan (sebagian) dari hartanya memperoleh pahala yang besar.¹⁰²

Kepemilikan dalam hal ini adalah produk BRILink yang dimiliki oleh BRI. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan pihak Bank BRI diperoleh bahwa :

“Pelayanan melalui Agen BRILink ini perlu diperhatikan tujuan dari adanya Agen BRILink ini adalah sebagai upaya dalam peningkatan layanan kepada nasabah. Hal ini dikarenakan melalui adanya Agen BRILink nasabah dapat melakukan transaksi keuangan walaupun diluar layanan jam kantor”¹⁰³

Melalui wawancara tersebut, penulis melihat bahwa tujuan yang ingin dicapai oleh Bank BRI melalui Agen BRILink adalah untuk meningkatkan pelayanan terhadap nasabah. Lebih lanjut, melalui penelitian yang dilakukan oleh penulis kepada pegawai Bank BRI mengenai prosedur pendaftaran bagi agen adalah sebagai berikut:

“Jadi, Agen BRILink itu adalah nasabah kami yang memenuhi persyaratan tertentu. Untuk persyaratannya adalah nasabah memiliki usaha utama dengan lokasi yang tetap, usaha telah berjalan minimal 2 tahun, telah memiliki rekening tabungan atau giro BRI yang dilengkapi kartu ATM, dan juga memiliki saldo rekening tabungan atau giro sebagai dana untuk kebutuhan transaksi.”¹⁰⁴

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, penulis melihat bahwa persyaratan untuk menjadi Agen BRILink ada beberapa hal. Persyaratan yang harus dilengkapi adalah memiliki usaha utama dengan lokasi tetap, usaha telah berjalan minimal 2 tahun, telah memiliki rekening tabungan atau giro BRI yang dilengkapi kartu ATM, dan juga memiliki saldo rekening tabungan atau giro sebagai dana untuk kebutuhan

¹⁰² Kementerian Agama, *Al-quran dan terjemahannya*, h.

¹⁰³ Wawancara dengan Rasmiati, *Agen Brilink*, Pada tanggal 22 Juli 2019.

¹⁰⁴ Wawancara dengan Rasmiati, *Agen Brilink*, Pada tanggal 22 Juli 2019.

transaksi. Selain itu, pemanfaatan dari adanya agen BRILink juga dijelaskan oleh Agen BRILink melalui wawancara penulis:

“Ada pun dengan fasilitas yang ada hampir sama saja yang ada di bank BRI.”¹⁰⁵

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh penulis terhadap agen BRILink bahwa bentuk fasilitas yang ada di BRILink sama seperti dengan Bank BRI. Hal serupa juga diperoleh melalui hasil wawancara dengan agen BRILink yang lainnya :

“Pelayanan yang tersedia di BRILink seperti transfer, pembayaran BPJS dan juga tarik tunai.”¹⁰⁶

Melalui wawancara yang dilakukan oleh penulis, yang tersedia di BRILink seperti transfer, pembayaran BPJS, tarik tunai. Hal serupa juga diungkapkan oleh Agen BRILink lainnya :

“Pelayanannya seperti yang ada di Bank seperti menabung, dan juga transfer. Harapan kami sebagai agen, semoga jaringannya lebih di perbaiki. Karena yang terkadang menjadi masalah dalam pelayanan kami kepada masyarakat adalah jaringannya.”¹⁰⁷

Berdasarkan hasil wawancara dengan Agen BRILink yang lainnya, penulis melihat bahwa pendapat masyarakat sudah hampir sama yang ada di bank bisa menabung, dan transfer. Selanjutnya, mengenai langkah-langkah *BRILink* yang perlu diperhatikan adalah meningkatkan pelayanan dan jaringan.

b. Keseimbangan

Merupakan nilai dasar yang pengaruhnya terlihat pada berbagai aspek tingkah laku ekonomi muslim, misal kesederhanaan (*moderation*), berhemat (*parsimary*), dan mejauhi pemborosan (*extravagance*). Keseimbangan yang dimaksud dalam penelitian

¹⁰⁵ Wawancara dengan Zulkarnain, *Agen Brilink*, Pada tanggal 20 Juli 2019.

¹⁰⁶ Wawancara dengan Muh. Ilyas, *Agen Brilink*, Pada tanggal 23 Juli 2019.

¹⁰⁷ Wawancara dengan Akbabul Akbar, *Agen Brilink*, Pada tanggal 22 Juli 2019.

ini adalah bentuk keseimbangan yang diperoleh baik oleh pihak BRI maupun Agen BRILink.

Melalui wawancara tersebut, penulis melihat bahwa salah satu bentuk keseimbangan yang diperoleh adalah bentuk keunggulan yang dimiliki oleh Agen BRILink adalah tanpa modal, bebas biaya sewa, *fee* kompetitif (biaya yang diperoleh) bagi Agen BRILink. Selain itu, keunggulan lainnya yang dimiliki oleh Agen BRILink adalah keuntungan atau biaya administrasi yang diperoleh Agen berbeda tergantung jumlah nominal transaksi nasabah. Hal ini sebagaimana hasil wawancara penulis dengan salah satu Agen :

“Iya banyak keunggulannya, jadi kalau ada yang transaksi itu kami dapat keuntungan melalui biaya administrasi. Kalau keuntungan bagi nasabah kan ini pelayanan Agen BRILink jauh lebih mudah ditemukan dan tidak terikat waktu pelayanan seperti di Bank”¹⁰⁸

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, penulis melihat bahwa keunggulan yang dimiliki selain tanpa modal, bebas biaya sewa dan *fee* kompetitif adalah biaya administrasi tergantung pada jumlah transaksi yang dilakukan oleh nasabah. Keuntungan lainnya adalah waktu pelayanan yang dimiliki oleh Agen BRILink berbeda dari layanan di Bank. Selain itu, keuntungan bukan hanya bagi Agen tetapi juga bagi nasabah.

Konsep nilai kesederhanaan berlaku dalam tingkah laku ekonomi, terutama dalam menjauhi konsumerisme, dan menjauhi pemborosan berlaku tidak hanya untuk pembelanjaan yang diharamkan saja, tetapi juga pembelanjaan dan sedekah yang berlebihan. Sebagaimana Allah berfirman dalam Q.S. Al-Furqan/25: 67:

وَالَّذِينَ إِذَا أَنْفَقُوا لَمْ يُسْرِفُوا وَلَمْ يَقْتُرُوا وَكَانَ بَيْنَ ذَلِكَ قَوَامًا ﴿٦٧﴾

¹⁰⁸Wawancara dengan Tamar, Agen Brilink, Pada tanggal 23 Juli 2019.

Terjemahnya :

“Dan orang-orang yang apabila membelanjakan (harta), mereka tidak berlebihan, dan tidak (pula) kikir, dan adalah (pembelanjaan itu) di tengah-tengah antara yang demikian”¹⁰⁹.

Nilai dasar keseimbangan ini selain mengutamakan kepentingan dunia dan kepentingan akhirat, juga mengutamakan kepentingan perorangan dan kepentingan umum, dengan dipeliharanya keseimbangan antara hak dan kewajiban.¹¹⁰

c. Keadilan

Untuk memenuhi segala bentuk kesatuan dan juga keadilan, maka manusia harus bertanggungjawab atas semua perilaku yang telah diperbuatnya. Dan dalam dunia bisnis hal semacam itu juga sangat berlaku. Setelah melaksanakan segala aktifitas bisnis dengan berbagai bentuk kebebasan, bukan berarti semuanya selesai saat tujuan yang dikehendaki tercapai, atau ketika sudah mendapatkan keuntungan. Semua itu perlu adanya pertanggungjawaban atas apa yang telah pengusaha lakukan, baik itu pertanggungjawaban ketika ia bertransaksi, memproduksi, menjual barang, melakukan jual-beli, melakukan perjanjian dan lain sebagainya.

Melalui wawancara tersebut, penulis melihat bahwa salah satu bentuk keseimbangan yang diperoleh adalah bentuk keunggulan yang dimiliki oleh Agen BRILink adalah tanpa modal, bebas biaya sewa, *fee* kompetitif (biaya yang diperoleh) bagi Agen BRILink. Selain itu, keunggulan lainnya yang dimiliki oleh Agen BRILink adalah keuntungan atau biaya administrasi yang diperoleh Agen berbeda tergantung jumlah nominal transaksi nasabah. Hal ini sebagaimana hasil wawancara penulis dengan salah satu Agen :

¹⁰⁹Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan Terjemahan*, h. 511.

¹¹⁰Ahmad M. Saefuddin, *Studi Nilai-Nilai Sistem Ekonomi Islam* (Jakarta Pusat: Media Da'wah dan LIPPM), h. 43-49.

“Iya banyak keunggulannya, jadi kalau ada yang transaksi itu kami dapat keuntungan melalui biaya administrasi. Kalau keuntungan bagi nasabah kan ini pelayanan Agen BRIlink jauh lebih mudah ditemukan dan tidak terikat waktu pelayanan seperti di Bank”¹¹¹

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, penulis melihat bahwa keunggulan yang dimiliki selain tanpa modal, bebas biaya sewa dan *fee* kompetitif adalah biaya administrasi tergantung pada jumlah transaksi yang dilakukan oleh nasabah. Keuntungan lainnya adalah waktu pelayanan yang dimiliki oleh Agen BRIlink berbeda dari layanan di Bank. Selain itu, keuntungan bukan hanya bagi Agen tetapi juga bagi nasabah.

Al-Qur'an terdapat ayat yang memerintahkan untuk saling berlaku adil (seimbang), sebagaimana Allah swt., berfirman dalam Q.S. An-Nisaa/4: 58.

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿٥٨﴾

Terjemahnya:

Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha Melihat.¹¹²

Ayat diatas menjelaskan mengenai hal adil. Bertindak secara adil berarti mengetahui hak dan kewajiban, mengerti mana yang benar dan yang salah, bertindak jujur dan tepat menurut peraturan dan hukum yang telah ditetapkan serta tidak bertindak sewenang-wenang. Adil pada dasarnya terletak pada keseimbangan atau keharmonisan antara penuntutan hak dan menjalankan kewajiban.

¹¹¹Wawancara dengan Tamar, Agen Brilink, Pada tanggal 23 Juli 2019.

¹¹²Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan Terjemahan*, h. 113.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

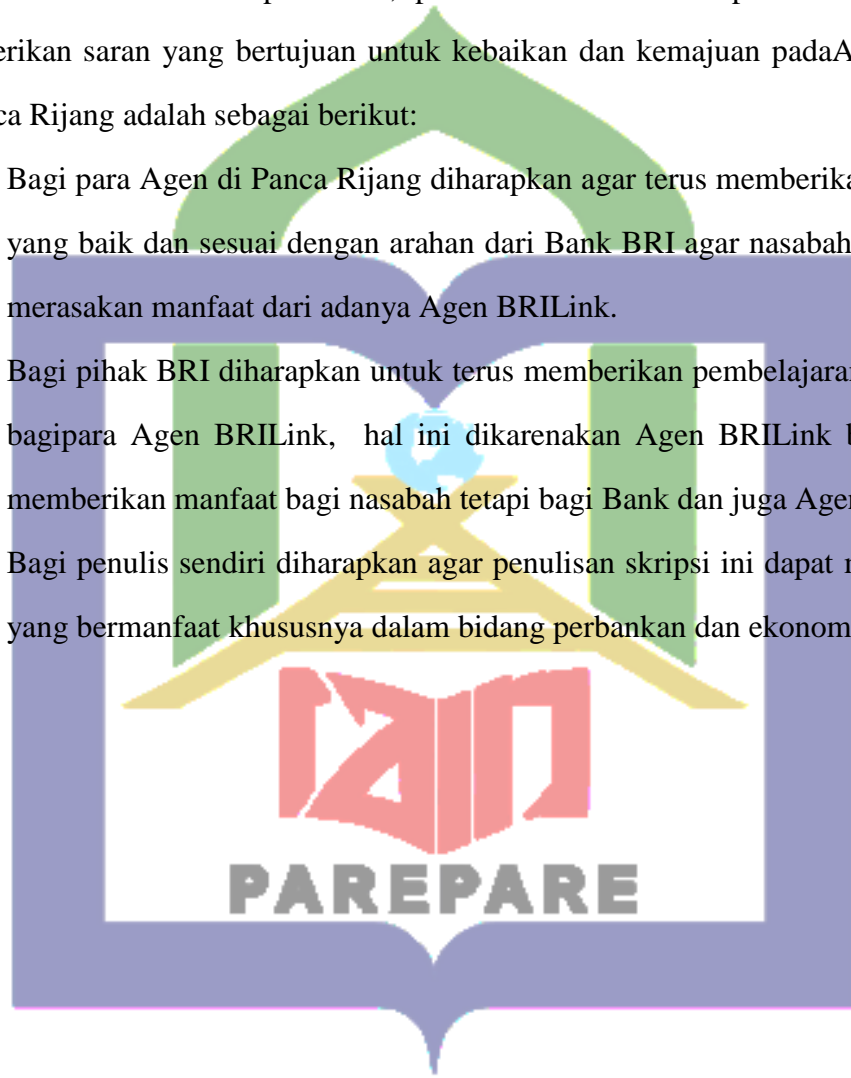
- 5.1.1** Bentuk efektifitas Agen BRILink adalah hubungan antara keluaran suatu pusat tanggung jawab dengan sasaran yang mesti dicapai, semakin besar kontribusi daripada keluaran yang dihasilkan terhadap nilai pencapaian sasaran tersebut. Salah satu bentuk penyusunan program adalah dengan menyesuaikan dengan keadaan yang berkembang. Termasuk dalam hal peningkatan layanan digital melalui Agen BRILink agar nasabah tidak harus datang ke Bank dan mengantri. Agen BRILink hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai. Semakin meningkatnya penggunaan teknologi termasuk dalam bidang layanan perbankan.
- 5.1.2** Penerapan BRILink di Panca Rijang merupakan perluasan layanan BRI dimana BRI menjalin kerjasama dengan nasabah bank BRI dalam bentuk Agen. Sistem operasionalnya adalah agen BRILink melayani transaksi perbankan bagi masyarakat secara real time online dengan menggunakan mesin EDC. Selain itu, agen memperoleh *sharing fee* pada setiap transaksi yang ada. Banyak agen BRILink di Panca Rijang telah sesuai dengan hal yang di atur berdasarkan peraturan yang ada.
- 5.1.3** Penggunaan Agen BRILink dalam peningkatan pelayanan masyarakat pada BRI Panca Rijang telah sesuai dengan prinsip ekonomi Islam seperti kepemilikan, keseimbangan dan juga keadilan. Bentuk kepemilikan adalah produk BRILink yang dimiliki oleh BRI Panca Rijang. Sedangkan Bentuk

keseimbangan serta keadilan terletak pada *fee* bagi Agen yang merupakan biaya administrasi tergantung pada jumlah transaksi yang dilakukan.

5.2 Saran-Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan diatas, penulis memberikan saran yang bertujuan untuk kebaikan dan kemajuan pada Agen BRILink di Panca Rijang adalah sebagai berikut:

- 5.2.1 Bagi para Agen di Panca Rijang diharapkan agar terus memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan arahan dari Bank BRI agar nasabah benar-benar merasakan manfaat dari adanya Agen BRILink.
- 5.2.2 Bagi pihak BRI diharapkan untuk terus memberikan pembelajaran dan arahan bagi para Agen BRILink, hal ini dikarenakan Agen BRILink bukan hanya memberikan manfaat bagi nasabah tetapi bagi Bank dan juga Agen.
- 5.2.3 Bagi penulis sendiri diharapkan agar penulisan skripsi ini dapat menjadi ilmu yang bermanfaat khususnya dalam bidang perbankan dan ekonomi Islam.



DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an dan Terjemahnya

- Abbas, Anwar. 2009. *Dasar-Dasar Sistem Ekonomi Islam*. Jakarta: Fakultas Syariah dan Hukum Uin Syahid.
- Adiwarman, A. Karim. 2007. *Ekonomi Mikro Islami*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ahmad, M. Saefuddin. *Studi Nilai-Nilai Sistem Ekonomi Islam*. Jakarta Pusat: Media Da'wah dan LIPPM.
- Ali, Zainuddin. 2011. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Azwar, Saifuddin. 2000. *Metode Penelitian*. Cet, Ke-2; Yogyakarta: Pustaka pelajar
- Badudu, J.S dan Sultan Mohammad Zain. 2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- BRI Corporate University Divisi Transaction Bank. 2016. *E Book*.Kudus: BRI Unit.
- Danim, Sudarwan. 2002. *Menjadi Penelitian Kualitatif: Ancangan Metodologi, Presentasi, dan Publikasi Hasil Penelitian untuk Mahasiswa dan Peneliti Pemula Bidang Ilmu-Ilmu Sosial, Pendidikan, dan Humaniora*, Cet I; Bandung: CV Pustaka Setia.
- Hafidhuddin, Didin. 2009. *Solusi Berasuransi*. Bandung: Karya kita
- Handayani, Soewarno, 2006. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Gunung Agung.
- Kasmir. 2000. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Raja Grafindo persada.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Mardalis. 2004. *Metode Penelitian: Suatu Pendekatan Proposal*. Cet. 7; Jakarta: Bumi Aksara
- Moenir, A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bina Aksara.

- Ratminto dan Atik Sepi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rivai, Veithzal dan Andi Buchari. 2009. *Islamic Economics: Ekonomi Syariah Bukan Opsi, Tetapi Solusi*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Sedarmayanti. 2006. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar maju.
- Siagian, Sondang P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Pertama)*. Jakarta: Binapura Aksara.
- Sinambela, Poltak. 2008. *Reformasi pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sochib, 2016. *Good Corporate Manajemen Labadan Kinerja Keuangan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Supriyono. 2000. *Sistem Pengendalian Manajemen*. Semarang: Universitas Dipenogoro.
- Subagyo, Joko. 2004. *Metode Penelitian dalam Teori dan Prektek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2002. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suhendi, Hendi. 2010. *Fiqh Muamalah*. Jakarta: Rajawalipers.
- Sutopo, H.B. 2002. *Pengantar Metodologi Penelitian Kualitatif*. Cet.I; Surakarta: UNS Press.
- Suwardi, Basrowi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Indah.
- Suyanton, Bagong dan Sutinah. 2007. *Metode Penelitian Sosial*. Ed.I, Cet. III; Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Wardi Muslich, Ahmad. 2010. *Fiqh Muamalat*. Jakarta: AMZAH, 2010.
- Yasanto, M. Ismail, dan M. Arif Yunus. 2009. *Pengantar Ekonomi Islam*. Bogor: Al-Azhar Press.
- Zaky, Abdullah, Al-Kaff. 2002. *Ekonomi dalam Perspektif Islam*. Bandung: PT. Pustaka Setia.

Amita, Nindyalinggar. 2018. “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko terhadap Minat Menggunakan Layanan Produk BRILink (Studi pada Masyarakat di Kota Kediri)”

Purwati, Nuraini Retno. 2018. “Analisis penerapan BRILink di Bank BRI Martadinata kota Malang sebagai upaya mendorong Financial Inclusion”

Rachmadi, Muhammad dan Muslim. 2001. “Manajemen Pelayanan Publik Dalam Perspektif Islam (Studi di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Pekanbaru)”, Jurnal Islam Vol. 14 no . 2

Syahrani, Anwar. 2019. “Produk BRILink sebagai sarana bisnis pandai pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Kantor Unit Jaten,” 2016.

Surya Pos, 2019. “*Pengertian Ekonomi Islam*” ,Artikel yang diakses dari <http://www.suryapost.com/2010/12/pengertian-ekonomi-islam.html>. (Diakses 1 Januari)

Uin, 2019. “*Pengertian Ekonomi Islam*”
<http://mduin.blogspot.com/2009/07/pengertian-ekonomi-islam.html>. (Diakses 1 Januari)

<http://repository.uin-suska.ac.id/pdf> .

<https://www.bank-bri-bca-mandiri.info/2016/03/penjelasan-lengkap-mengenai-BRILink-dan.html> . (Diakses 3 April)

<http://www.bri.co.id> .

http://id.m.wikipedia.org/wiki/Bank_Rakyat_Indonesia.

<http://bri.co.id/tentang-BRILink> (diakses 12 Maret)

LAMPIRAN- LAMPIRAN





**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-651/In.39.8/PP.00.9/07/2019
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. PIMPINAN CABANG BANK BRI KAB. SIDRAP
di
KAB. SIDENRENG RAPPANG

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : AGUS PRIYONO
Tempat/Tgl. Lahir : RAPPANG, 26 Nopember 1996
NIM : 15.2300.068
Fakultas / Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah
Semester : 8 (Delapan)
Alamat : JL. CEMPAKA, DESA LALEBATA, KECAMATAN PANCA RIJANG, KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah KAB. SIDENRENG RAPPANG dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

EFEKTIVITAS AGEN BRILINK DALAM PENINGKATAN PELAYANAN DI BRI PANCA RIJANG KAB. SIDRAP (ANALISIS EKONOMI ISLAM)

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan Juli sampai selesai.

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

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.



Kamal Zubair

Tembusan :

1. Rektor IAIN Parepare



PEMERINTAH KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG
DINAS PENANAMAN MODAL & PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
JL. HARAPAN BARU KOMPLEKS SKPD BLOK A NO. 5 KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG
PROVINSI SULAWESI SELATAN
Telepon (0421) - 3590005 Email : ptsp_sidrap@yahoo.co.id Kode Pos : 91611

IZIN PENELITIAN

Nomor : 501/IP/DPMTSP/7/2019

- DASAR**
1. Peraturan Bupati Sidenreng Rappang No. 1 Tahun 2017 Tentang Pendelegasian Kewenangan di Bidang Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang
 2. Surat Permohonan **AGUS PRIYONO** Tanggal **05-07-2019**
 3. Berita Acara Telaah Administrasi / Telaah Lapangan dari Tim Teknis
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG
Nomor **800/605/KesbangPol/2019** Tanggal **05-07-2019**

MENGIZINKAN

KEPADA

NAMA : AGUS PRIYONO

ALAMAT : JL. CEMPAKA, KEL. LALEBATA, KEC. PANCA RIJANG

UNTUK : melaksanakan Penelitian dalam Kabupaten Sidenreng Rappang dengan keterangan sebagai berikut :

NAMA LEMBAGA / UNIVERSITAS : INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE

JUDUL PENELITIAN : " EFEKTIVITAS AGEN BRILINK DALAM PENINGKATAN PELAYANAN DI BRI PANCA RIJANG KAB. SIDRAP (ANALISIS EKONOMI ISLAM) "

LOKASI PENELITIAN : KEC. PANCA RIJANG

JENIS PENELITIAN : KUALITATIF

LAMA PENELITIAN : 09 Juli 2019 s.d 09 Agustus 2019

Izin Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung

Dikeluarkan di : Pangkajene Sidenreng

Pada Tanggal : 05-07-2019



Biaya : Rp. 0,00

Tembusan :

- BUPATI SIDENRENG RAPPANG
- CAMAT PANCA RIJANG
- DEKAN FAK. IAIN PAREPARE
- MAHASISWA YANG BERSANGKUTAN
- BANK BRI KAB. SIDRAP
- PERTINGGAL



PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk.
KANTOR CABANG

Jl. Jend. Sudirman No. 188 Sidenreng Rappang (SIDRAP) 91611
Telepon (0421) 90305 – 91400 – 91650– 91489 - 91490
Facsimile 90437

Nomor : B.000 KC/XIII/SDM/07/2019
Lamp. : 1 (satu) Lembar
Perihal : Persetujuan Ijin Penelitian

Sidrap, 10 Juli 2019

Kepada Yth :
Institut Agama Islam Negeri Pare-pare
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Di-
Pare-pare

Surat IAIN Pare-pare, No. B. 651/IN.39.8/PP.00.9/07/2019 tgl 08 Juli 2019

Menindaklanjuti surat Institut Agama Islam Negeri Pare-pare diatas, perihal Permohonan Izin untuk melakukan Penelitian pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Sidrap Unit: Rappang dengan rincian data Mahasiswa sebagai berikut :

No.	Nama Mahasiswa	NIM
1.	Agus Priyono	15 2300 068

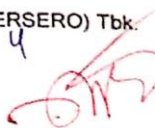
Dengan ini disampaikan bahwa pada prinsipnya kami menyetujui yang bersangkutan melaksanakan penelitian dengan memperhatikan ketentuan sebagai berikut :

1. Penelitian tersebut tidak menyangkut rahasia Bank (BRI)
2. Penelitian tersebut tidak mengganggu kelancaran operasional di BRI Unit Rappang
3. Penelitian tersebut semata-mata untuk keperluan akademis
4. Mahasiswi ybs. Wajib membuat surat pernyataan bermaterai Rp. 6.000,- mengenai kesediaan menjaga rahasia Bank
5. Melaporkan hasilnya dalam bentuk hard copy.

Demikian, kami sampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk.
KANTOR CABANG BRI SIDRAP 4


Lape
Pjs. Pemimpin Cabang


Lilis Suryani
Pjs. SPO

Tindakan :
-Arsip

SURAT PERNYATAAN MENJAGA KERAHASIAAN BANK

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Agus Priyono
NIM : 15 2300 068
Universitas : Institut Agama Islam Negeri Pare-pare

Sebagai Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Pare-pare akan melakukan Magang di BRI Unit Rappang Kanca BRI Sidrap selama kurang lebih 1 (satu) bulan terhitung mulai tanggal 15 Juli 2019 sampai dengan 15 Agustus 2019 yang merupakan salah satu syarat tugas akhir dari kegiatan akademik, dengan ini menyatakan bahwa saya :

1. Menyadari bahwa dalam melaksanakan kegiatan tersebut mematuhi segala ketentuan yang berlaku di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.
2. Kegiatan tersebut semata-mata untuk keperluan akademis, bukan untuk kepentingan publik.
3. Tidak akan memberitahukan/ menyampaikan, membocorkan kepada siapapun, segala sesuatu yang telah saya ketahui dan saya kerjakan dalam melaksanakan tugas tersebut di atas, dengan cara apapun baik langsung maupun tidak langsung.

Pernyataan ini saya buat dan ditandatangani dengan sebenarnya, dalam keadaan sadar, tanpa dipaksa oleh pihak lain, serta penuh rasa tanggung jawab.

Apabila saya lakukan perbuatan-perbuatan yang bertentangan dengan pernyataan di atas, saya bersedia dituntut dan diberi sanksi sesuai dengan undang-undang/ hukum yang berlaku.

Dikeluarkan di : Sidrap

Pada Tanggal : 10 Juli 2019

Yang membuat pernyataan,

METERAI
STAMPEL
9E033AFF872292364
6000
RUPIAH

(Agus Priyono)



**PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk.
KANTOR CABANG SIDRAP**

Jl. Jend. Sudirman No. 188 Sidenreng Rappang (SIDRAP) 91611
Telepon (0421) 90305 – 91400 – 91650– 91489 - 91490
Facsimile 0421-90437

Nomor : B.5048-KC/XIII/SDM/08/2019
Lamp. : -
Perihal : Keterangan Meneliti

Sidrap, 19 Agustus 2019

Kepada Yth :
Institut Agama Islam Negeri Pare-pare
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Di-

Parepare

Yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan :

Nama : Agus Priyono
NIM : 15 2300 068
Universitas : Institut Agama Islam Negeri Pare-pare
Fakultas : Eknoomi dan Bisnis Islam

Mahasiswa yang bersangkutan telah melakukan penelitian di PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO)Tbk, Unit Rappang Cabang Sidrap, mulai tanggal 11 Juli 2019 sd 10 Agustus 2019 dengan judul skripsi "*Efektivitas Agen Brilink dalam Peningkatan Pelayanan di BRI Unit Rappang Kantor Cabang BRI Sidrap (Analisis Ekonomi Islam)*".

Demikian surat ini kami buat untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya, terima kasih.

PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk.
KANCA BRI SIDRAP 4

Golkaryati Dalle
Spv. Penunjang Operasional

Tindakan :
-Arsip



PEMERINTAH KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG
KECAMATAN PANCA RIJANG

SULAWESI SELATAN

Alamat : Jl. Sultan Hasanuddin No. 01 Telp. (0421) 93003 Rappang Kode Pos 91651

SURAT KETERANGAN

Nomor : 137.163 / VII / PR. 2019

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : RIMBA NAJAMUDDIN, S.STP, M. Si
NIP : 19790405 199801 1 001
Pangkat/ Golongan : Pembina/ IV/a
Jabatan : Plt Camat Panca Rijang

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : AGUS PRIYONO
NIM : 15.2300.068
Program Studi : Perbankan Syariah
Alamat : Lalebata, Kab. Sidrap

Mahasiswa tersebut di atas telah kami setujui untuk melakukan penelitian di wilayah Panca Rijang sebagai bahan penyusunan skripsi.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Rappang, 05 Juli 2019

Plt. C A M A T



RIMBA NAJAMUDDIN, S.STP, M. Si

Pangkat : Pembina, IV/a
Nip. 19790405 199801 1 001

PEDOMAN WAWANCARA UNTUK KARYAWAN BRI

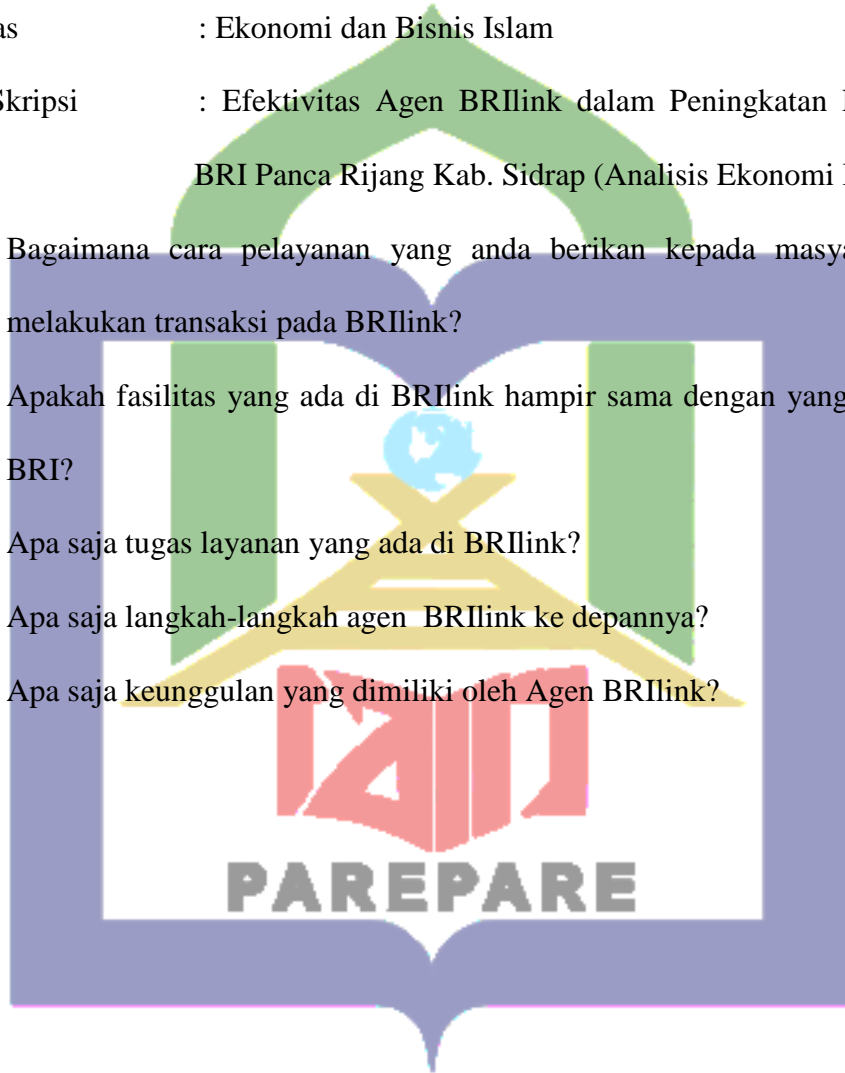
Nama : Agus Priyono
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Efektivitas Agen BRILink dalam Peningkatan Pelayanan di BRI Panca Rijang Kab. Sidrap (Analisis Ekonomi Islam)

1. Bagaimana kejelasan tujuan pada BRILink?
2. Bagaimana kejelasan strategi pada BRILink?
3. Bagaimana perumusan kebijakan yang mantap pada BRILink?
4. Bagaimana perencanaan yang matang pada BRILink?
5. Bagaimana penyusunan program yang tepat pada BRILink?
6. Apa saja sarana dan prasarana yang ada di BRILink?
7. Bagaimana pelaksanaan yang efektif dan efisien pada BRILink?
8. Bagaimana cara pengawasan yang anda berikan pada BRILink?
9. Apa saja persyaratan untuk menjadi Agen BRILink?

PEDOMAN WAWANCARA UNTUK AGEN BRILink

Nama : Agus Priyono
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Efektivitas Agen BRILink dalam Peningkatan Pelayanan di BRI Panca Rijang Kab. Sidrap (Analisis Ekonomi Islam)

1. Bagaimana cara pelayanan yang anda berikan kepada masyarakat untuk melakukan transaksi pada BRILink?
2. Apakah fasilitas yang ada di BRILink hampir sama dengan yang ada di bank BRI?
3. Apa saja tugas layanan yang ada di BRILink?
4. Apa saja langkah-langkah agen BRILink ke depannya?
5. Apa saja keunggulan yang dimiliki oleh Agen BRILink?



TRANSKIP WAWANCARA

Nama : P. Sura
Umur : 28 Tahun
Jenis Kelamin : Laki-laki
Alamat :Jln. Korban 40.000 ribu jiwa
Pekerjaan :Pihak yang mengontrol *BRILink* di kac. Panca Rijang

Pertanyaan

1. Bagaimana kejelasan tujuan pada BRILink?
2. Bagaimana kejelasan strategi pada BRILink?
3. Bagaimana perumusan kebijakan yang mantap pada BRILink?
4. Bagaimana perencanaan yang matang pada BRILink?
5. Bagaimana penyusunan program yang tepat pada BRILink?
6. Apa saja sarana dan prasarana yang ada di BRILink?
7. Bagaimana pelaksanaan yang efektif dan efisien pada BRILink?
8. Bagaimana cara pengawasan yang anda berikan pada BRILink?
9. Apa saja persyaratan untuk menjadi Agen BRILink?

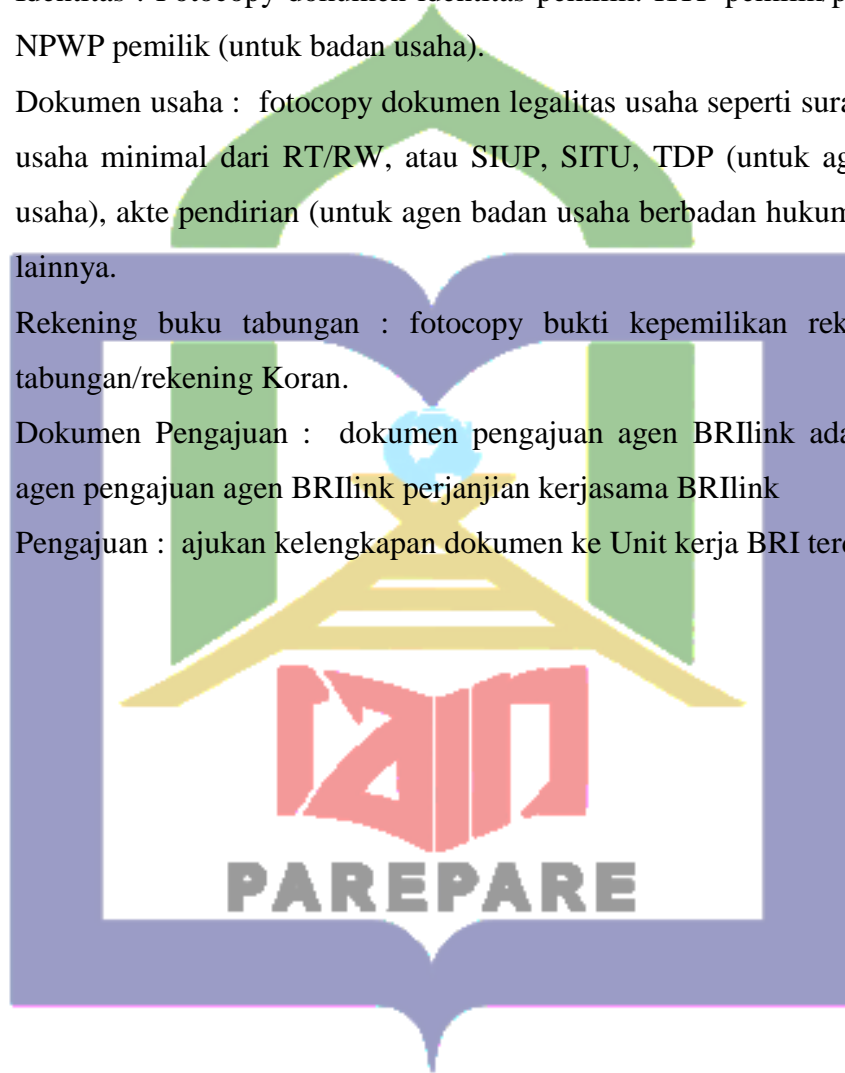
Jawaban:

1. Kejelasan tujuannya adalah
:Mempermudah masyarakat mengenai transaksi, seperti transfer, menabung, dan pembayaran lainnya. Adanya. BRILink sangat membantuh masyarakat sekitar khususnya masyarakat yang ada di Panca Rijang untuk melakukan transaksi yang seperti ada di Bank BRI
2. kejelasan strategi adalah
:Menjadikan BRILink yang terdepan dan memiliki pelanggan banyak untuk melakukan transaksi. Dan meningkatkan pelayanan yang di ada di BRILink, supaya masyarakat nyaman untuk melakukan transaksi

3. perumusan kebijakan yang mantap adalah
:Melalui perumusan kebijakan mengenai Agen BRILink adalah dengan memberikan edukasi dan pembinaan secara berkala kepada Agen BRILink. Melalui edukasi yang kami berikan agar nantinya Agen BRILink ini dapat lebih berkembang dan menjadi salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah
4. perencanaan yang matang adalah
:Melalui Agen *BRILink* kami berharap dapat menjadi serana bisnis yang akan mendatang untuk anggota yang menjadi Agen BRILink. Khusus di daerah Panca Rijang jumlah Agen BRILink ada 25 agen yang tersebar diberbagai tempat
5. penyusunan program yang tepat adalah
:Jadi kan nasabah bisa transaksi melalui Agen BRILink dibandingkan harus ke bank untuk melakukan transaksi dan mengantri.
6. sarana dan prasarana adalah
 - a. spanduk Agen BRILink.
 - b. *Electronic Data Capture* (EDC) adalah mesin gesek kartu yang dapat digunakan untuk menerima transaksi pembayaran (*purchase*) dengan kartu kredit, kartu debit, dan kartu *perpaid* yang diletakkan di *merchant*.
7. pelaksanaan yang efektif dan efisien adalah
:Melalui kerjasama yang kami lakukan dengan nasabah dalam bentuk Agen BRILink merupakan salah satu cara yang efektif dan efisien dalam pelayanan terhadap nasabah. Selain itu keuntungan bagi agen adalah adanya *sharing fee* sebesar 50:50 yaitu pembagian *fee* yang sama antara pihak bank dan agen sebesar 50%.
8. cara pengawasannya adalah
 - a. Pihak yang mengontrol BRILink,
 - b. Pihak Bank BRI
9. persyaratan untuk menjadi Agen adalah

:Jadi kalau ada nasabah yang ingin menjadi Agen BRILink syaratnya cukup mudah. Nasabah hanya cukup datang ke Bank, penulis melihat bahwa untuk menjadi agen BRILink bahwa untuk menjadi Agen BRILink sangat mudah adapun persyaratannya adalah sebagai berikut:

- f. Identitas : Fotocopy dokumen identitas pemilik: KTP pemilik/pengurus atau NPWP pemilik (untuk badan usaha).
- g. Dokumen usaha : fotocopy dokumen legalitas usaha seperti surat keterangan usaha minimal dari RT/RW, atau SIUP, SITU, TDP (untuk agen berbadan usaha), akte pendirian (untuk agen badan usaha berbadan hukum), izin usaha lainnya.
- h. Rekening buku tabungan : fotocopy bukti kepemilikan rekening: buku tabungan/rekening Koran.
- i. Dokumen Pengajuan : dokumen pengajuan agen BRILink adalah formulir agen pengajuan agen BRILink perjanjian kerjasama BRILink
- j. Pengajuan : ajukan kelengkapan dokumen ke Unit kerja BRI terdekat.



TRANSKIP WAWANCARA

Nama : Haswan Syamsi
Umur : 32 Tahun
Jenis Kelamin : Laki-laki
Alamat :Pangkajenne
Pekerjaan :Karyawan BRI Unit Rappang

Pertanyaan

1. Bagaimana kejelasan tujuan pada BRILink?
2. Bagaimana kejelasan strategi pada BRILink?
3. Bagaimana perumusan kebijakan yang mantap pada BRILink?
4. Bagaimana perencanaan yang matang pada BRILink?
5. Bagaimana penyusunan program yang tepat pada BRILink?
6. Apa saja sarana dan prasarana yang ada di BRILink?
7. Bagaimana pelaksanaan yang efektif dan efisien pada BRILink?
8. Bagaimana cara pengawasan yang anda berikan pada BRILink?
9. Apa saja persyaratan untuk menjadi Agen BRILink?

Jawaban:

1. Kejelasan tujuannya adalah
:Tujuan kami melalui Agen BRILinkadalah untuk mempermudah masyarakat mengenai transaksi, seperti transfer, menabung, dan pembayaran lainnya
2. kejelasan strategi adalah
:Menjadikan BRILinksebagai yang terdepan khususnya yang ada di kac. Panca Rijang. Dan meningkatkan transaksi kepada masyarakat untuk pengguna BRILink.
3. perumusan kebijakan yang mantap adalah

:Melakukan pemantauan secara berkala terhadap para Agen perbankan yang melakukan layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif atau laku pandai.

4. perencanaan yang matang adalah

:Saat ini total Agen BRILink seluruh Indonesia adalah 400.000 Agen termasuk agen yang kami miliki di sini. Oleh karenanya itu kami membentuk perencanaan yang matang dengan maksud agar BRILink dapat berkembang dan lebih memudahkan masyarakat.

5. penyusunan program yang tepat adalah

:Sekarang itu jamannya teknologi yang semaki berkembang, termasuk layanan perbankan pun harus bisa menyesuaikan dengan perkembangan itu

6. sarana dan prasarana adalah

:Sarana dan prasarana yang ada disediakan oleh BRI melalui Agen BRILink adalah dengan pemijaman provider telekomunikasi yaitu Indosat dan telkomsel serta perangkat EDC (*Electronic Data Capture*). Selain itu agar keberadaan Agen BRILink diketahui oleh masyarakat kami membeikan spanduk Agen BRILink. Dan bukti transaksi yang diberikan oleh nasabah jika menggunakan BRILink

7. pelaksanaan yang efektif dan efisien adalah

:Melalui kerjasama yang kami lakukan dengan nasabah dalam bentuk Agen BRILink merupakan salah satu cara yang efektif dan efisien dalam pelayanan terhadap nasabah.

8. cara pengawasannya adalah

:Melakukan pemantauan secara berkala terhadap para Agen perbankan yang melakukan layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif atau laku pandai. Dan menyelenggarakan edukasi dan pembinaan secara berkala kepada Agen BRILink. Dan pihak yang mengontrol tentang BRILinksetiap saat melakukan pengawasan di kawasannya terutama yang ada di kecamatan Panca Rijang, dan diawasi sendiri oleh pihak BRI sendiri

9. persyaratan untuk menjadi Agen adalah
:cukup ke bank terdekat untuk melampirkan semua berkas yang ditentukan
untuk menjadi agen.



TRANSKIP WAWANCARA

Nama : Zulkarnain
Umur :24 Tahun
Jenis Kelamin : Laki-laki
Alamat :jln. A. Makassau Rappang
Pekerjaan :Wiraswasta

Pertanyaan:

1. Bagaimana cara pelayanan yang anda berikan kepada masyarakat untuk melakukan transaksi pada BRILink?
2. Apakah fasilitas yang ada di BRILink hampir sama dengan yang ada di bank BRI?
3. Apa saja tugas layanan yang ada di BRILink?
4. Apa saja langkah-langkah agen BRILink ke depannya?
5. Apa saja keunggulan yang dimiliki oleh Agen BRILink?

Jawabanya:

1. Pelayanan yang ada di BRILink adalah
:Pelayanan yang ada di BRILink hampir sama yang ada di Bank BRI, akan tetapi jika menggunakan BRILink maka masyarakat yang melakukan transaksi harus membayar biaya administrasi sesuai berapa besar nominal dia transaksi
2. Fasilitas yang ada di BRILink adalah
:Ada pun dengan fasilitas yang ada hampir sama saja yang ada di bank BRI.
3. tugas layanan yang ada di BRILink adalah
:seperti melakukan penarikan, cek saldo, transfer sesama BRI dan lain-lain.
4. langkah-langkah agen BRILink ke depannya adalah
:meningkatkan Pelayanan dan kenyamanan masyarakat untuk melakukan transaksi.

5. keunggulan yang dimiliki oleh Agen BRILink adalah :keunggulan yang dimiliki oleh agen itu jika ada masyarakat melakukan transaksi maka ada biaya administrasinya sehingga keuntungannya agen itu ada di administrasinya.



TRANSKIP WAWANCARA

Nama :M. Akbar
Umur :36Tahun
Jenis Kelamin : Laki-laki
Alamat :Jln. Yasin Limpo
Pekerjaan :Petani

Pertanyaan:

1. Bagaimana cara pelayanan yang anda berikan kepada masyarakat untuk melakukan transaksi pada BRILink?
2. Apakah fasilitas yang ada di BRILinkhampir sama dengan yang ada di bank BRI?
3. Apa saja tugas layanan yang ada di BRILink?
4. Apa saja langkah-langkah agen BRILinkke depannya?
5. Apa saja keunggulan yang dimiliki oleh Agen BRILink?

Jawabanya:

1. Pelayanan yang ada di BRILink adalah
: Pelayanan hampir sama dengan Bank, hanya saja perbedaan adalah di BRILink pelayanannya terbuka 24 jam dan setiap hari bisa bertransaksi. Hanya saja, yang kadang menjadai permasalahan adalah jaringan. Pelayanan yang ada di BRILink seperti transfer, pembayaran BPJS, dan tarik tunai.
2. Fasilitas yang ada di BRILink adalah
:Ada pun dengan fasilitas yang ada hampir sama saja yang ada di bank BRI.
3. tugas layanan yang ada di BRILink adalah
:seperti melakukan penarikan, cek saldo, transfer sesama BRI dan lain-lain.
4. langkah-langkah agen BRILink ke depannya adalah
:tingkatkan jaringannya supaya masyarakat tidak menunggu lagi.
5. keunggulan yang dimiliki oleh Agen BRILink adalah

:banyak keunggulannya seperti biaya adminitrasinya sehingga salah satu pemasukan yang ada.

TRANSKIP WAWANCARA

Nama : Akbabul Akbar

Umur : 27 Tahun

Jenis Kelamin : Laki-laki

Alamat : jln. Lanrang

Pekerjaan : Wiraswasta

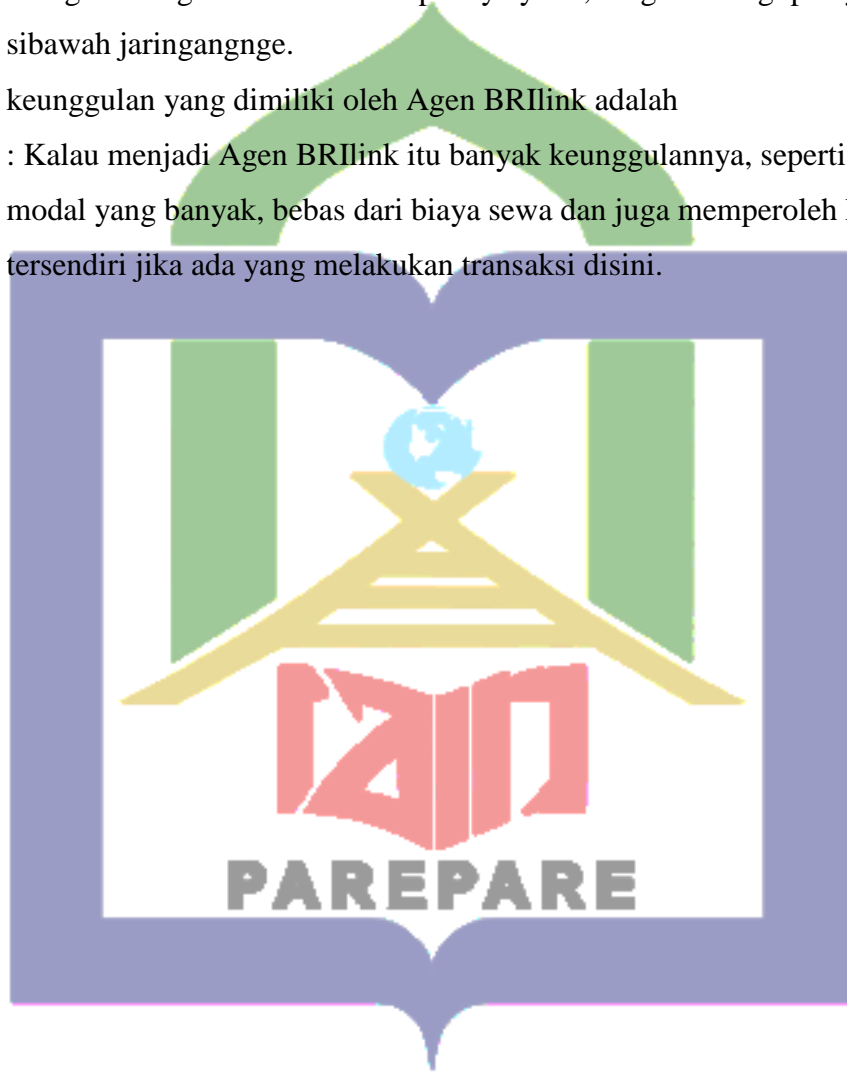
Pertanyaan:

1. Bagaimana cara pelayanan yang anda berikan kepada masyarakat untuk melakukan transaksi pada BRILink?
2. Apakah fasilitas yang ada di BRILink hampir sama dengan yang ada di bank BRI?
3. Apa saja tugas layanan yang ada di BRILink?
4. Apa saja langkah-langkah agen BRILink ke depannya?
5. Apa saja keunggulan yang dimiliki oleh Agen BRILink?

Jawabanya:

1. Pelayanan yang ada di BRILink adalah
: Pelayanan yang ada di BRILink hampir sama yang ada di Bank BRI, akan tetapi jika menggunakan BRILink maka masyarakat yang melakukan transaksi harus membayar biaya administrasi sesuai berapa besar nominal dia transaksi pelayanan yang ada.
2. Fasilitas yang ada di BRILink adalah
: Menurut masyarakat pelayanannya bagus seperti di Bank bisa untuk menabung, dan juga transfer. Harapan kami sebagai agen semoga BRILink kedepannya dapat ditingkatkan khususnya jaringannya.

3. tugas layanan yang ada di BRILink adalah
: Pelayanan yang ada di BRILink seperti transfer, pembayaran BPJS, dan tarik tunai.
4. langkah-langkah agen BRILink ke depannya adalah
:Langkah-langkah BRILink kedepannya yaitu, tingkatkanngi pelayanangnge sibawah jaringangnge.
5. keunggulan yang dimiliki oleh Agen BRILink adalah
: Kalau menjadi Agen BRILink itu banyak keunggulannya, seperti tidak perlu modal yang banyak, bebas dari biaya sewa dan juga memperoleh keuntungan tersendiri jika ada yang melakukan transaksi disini.



DOKUMENTASI



DOKUMENTASI



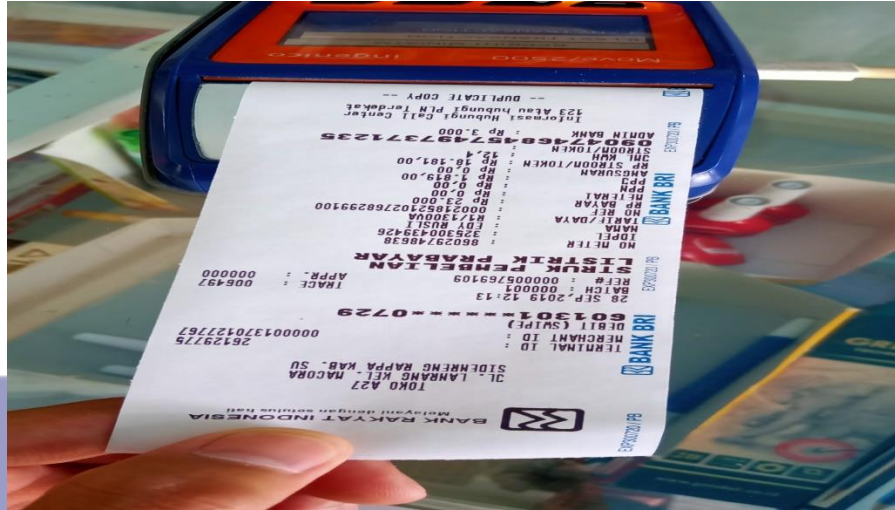
DOKUMENTASI



DOKUMENTASI



DOKUMENTASI



RIWAYAT HIDUP



Penulis, AGUS PRIYONO Lahir pada tanggal 26 November 1996, kelurahan lalebata kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidrap, Provinsi Sulawesi Selatan. Anak kedua dari dua bersaudra, anak dari pasangan Safruddin dan Nurjannah. Menempuh pendidikan di TK Dharma Wanita Rappang pada tahun 2002 dan melanjutkan Sekolah Dasar Negeri (SDN) 07 Rappang pada tahun 2003 dan lulus pada tahun 2009.

Setelah itu, melanjutkan pendidikan di tingkat Madrasah Tsanawiyah (MTs) YMPI Rappang dan lulus pada tahun 2012. Kemudian, melanjutkan pendidikan di Madrasah Aliyah (MA) YMPI Rappang dan lulus pada tahun 2015. Kemudian pada tahun yang sama, penulis memilih melanjutkan keperguruan Tinggi Islam yaitu Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Parepare yang sekarang beralih status ke Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare. Pada semester akhir, penulis melaksanakan Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) di BNI Syariah KCP Sidrap, hingga tugas akhir menyusun skripsi dengan judul “Efektivitas Agen BRILink dalam Peningkatan Pelayanan di BRI Panca Rijang Kab. Sidrap (Analisis Ekonomi Islam)”