

**SKRIPSI**

**PERANAN AGEN BRILINK DALAM MEMFASILITASI  
KELANCARAN PEREKONOMIAN MASYARAKAT DI DESA  
LERO (ANALISIS MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH)**



**OLEH**

**HILDAYANTI AULIYA  
NIM:17.2900.051**

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

**2022**

**PERANAN AGEN BRILINK DALAM MEMFASILITASI  
KELANCARAN PEREKONOMIAN MASYARAKAT DI DESA  
LERO (ANALISIS MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH)**



**OLEH**

**HILDAYANTI AULIYA  
NIM: 17.2900.051**

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
pada Program Manajemen Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri Parepare

**PAREPARE**

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

**2022**

**PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING**

Judul Skripsi : Peranan Agen BRILink dalam Memfasilitasi  
Kelancaran Perekonomian Masyarakat di Desa Lero  
(Analisis Manajemen Keuangan Syariah)

Nama Mahasiswa : Hildayanti Auliya

Nomor Induk Mahasiswa : 17.2900.051

Program Studi : Manajemen Keuangan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
No. B.1056/In.39.8/PP.00.9/3/2021

Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama : Dr. M. Nasri Hamang, M.Ag. (.....)

NIP : 19571231 1991021 004

Pembimbing Pendamping : An Ras Try Astuti, M.E. (.....)

NIP : 19901223 201503 2 004

Mengetahui:

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.  
NIP. 19510208 200112 2 002

### PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Peranan Agen BRILink dala Memfasilitasi kelancaran Perekonomian Masyarakat di Desa Lero (Analisis Manajemen Keuangan Syariah)

Nama Mahasiswa : Hildayanti Auliya

Nomor Induk Mahasiswa : 17.2900.051

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Manajemen Keuangan Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
SAK. B.1056/In.39.8/PP.00.9/3/2021

Tanggal Kelulusan : 19 Agustus 2022

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. M. Nasri Hamang, M.Ag. (Ketua) (.....)

An Ras Try Astuti, M.E (Sekretaris) (.....)

Dr. Hj. St. Nurhayati Ali, M.Hum. (Anggota) (.....)

Dr. Damirah, S.E., M.M (Anggota) (.....)

Mengetahui:  
Dekan,  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag  
19719208 200112 2 002

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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

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

Sholawat serta salam semoga senantiasa kita limpahkan kepada Nabi kita Muhammad Sallallahu ‘Alaihi Wasallam, rahmatan Lil Alamin yang telah membawa ajaran yang paling sempurna kepada manusia dimuka bumi, membawa kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang yakni agama islam.

Penulis menghaturkan yang setulus-tulusnya kepada kedua orang tua penulis, yaitu ayahanda tercinta Paisal, Bsc. Dan Ibunda tercinta Almh Hj. Aminah serta saudara saudariku Malyana Auliya, Amd.Keb, Sumarlang, S.Pd, Imam Mubarak S.Pd, Nasrah, S.Sos, Hardayanti Auliya, dan Maria Ulfah. Yang senantiasa ada saat suka maupun duka yang selalu memanjatkan do’a dalam setiap sujudnya, sehingga penulis diberi kemudahan dan kekuatan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya.

Selama penelitian dan penulisan skripsi ini banyak sekali hambatan yang penulis alami, namun berkat bantuan berbagai pihak, dorongan serta bimbingan dari Bapak Dr. Nasri Hamang, M.Ag. selaku pembimbing I dan Ibu An Ras Try Astuti, ME. selaku pembimbing II yang telah bersedia memberikan waktu dalam

membimbing, membina, mengarahkan, memotivasi dan memberikan ilmu serta masukan yang sangat bermanfaat sehingga dapat terselesaikan skripsi ini.

Penulis beranggapan bawa skripsi ini merupakan karya terbaik yang dapat penulis persembahkan. Tapi penulis menyadari bahwa tidak tertutup didalamnya terdapat kekurangan-kekurangan. Oleh karen aitu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan, akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat.

1. Bapak Dr. Hannani, M.Ag selaku rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola Pendidikan di IAIN Parepare
2. Ibu Dr. Muzdalifah Mhammadun, M.Ag selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang positif atas pengabdianya dalam menciptakan suasana yang positif bagi mahasiswa
3. Ibu Dr.Nurfadilah, M.M selaku ketua program studi Manajemen Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare atas kerja kerasnya dalam meningkatkan mutu prodi Manajemen Keuangan Syariah
4. Seluruh staf IAIN Parepare yang telah memberikan izin dan informasi dalam melaksanakan penelitian di IAIN Parepare
5. Seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare yang telah meluangkan waktu serta ilmunya untuk berkontribusi dengan menjadi subjek penulis dalam penelitian ini

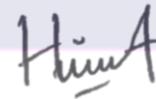
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen IAIN Parepare yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis
7. Sahabat seperjuangan, Hardayanti Auliya Mahatir Sapril Muhammad, Syarifa Amirah, suharni, Desi Ratnasari yang telah mendorong saya melalui masukan-masukan dan motivasinya
8. Sahabat-sahabat NurFauziah, yusrianti, Nirmala Sari, Asfa, Dewi, Husnul, Asrina dan seluruh teman-teman Prodi Manajemen Keuangan Syariah Angkatan 17 yang tidak bisa saya sebut satu persatu teman seperjuangan selama kuliah selalu memberi motivasi dan wejangan kepada saya.

Semoga Allah Subhana Wata'ala melimpahkan pahala atas jasa-jasa semua pihak yang telah membantu kelancaran penyusunan skripsi ini, penulis menyadari skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kesalahan dan kekurangannya, oleh karena itu perlu adanya kritik dan saran dari kalian semua. Akhirnya, kepada Allah Subhana Wata'ala penulis berserah diri semoga skripsi ini bermanfaat, Amin.

Parepare, 01 Juni 2022

01 Sulqaidah 1443 H

Penulis,



Hidayanti Auliya  
NIM. 17.2900.051

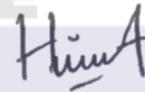
## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hildayanti Auliya  
NIM : 17.2900.051  
Tempat/Tgl Lahir : Lero, 24 Maret 1999  
Program Studi : Manajemen Keuangan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Skripsi : Peranan Agen BRILink dalam Memfasilitasi Kelancaran  
Perekonomian Masyarakat di Desa Lero (Analisis Manajemen  
Keuangan Syariah)

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

Parepare, 01 Juni 2022  
Penyusun,



Hildayanti Auliya  
NIM. 17.2900.051

## ABSTRAK

Hildayanti Auliya, *Peranan Agen BRILink dalam Memfasilitasi Kelancaran Perekonomian Masyarakat di Desa Lero (Analisis Manajemen Keuangan Syariah)*. (Dibimbing oleh Nasri Hamangdan An Ras Try Astuti).

Keberadaan agen BRILink di Kecamatan Suppa menjadi salah satu bentuk kemudahan bagi masyarakat di Kecamatan Suppa Khususnya di Desa Lero terdapat sekitar 7 (tujuh) agen BRILink beroperasi. Melalui keberadaan dari 7 (tujuh) agen ini, diharapkan adanya kemudahan dalam transaksi perbankan tanpa harus datang langsung ke kantor. Berdasarkan kondisi lapangan, sektor mikro sangat jarang bersentuhan dengan Lembaga keuangan. Maka dari itu peran agen BRILink sangat dibutuhkan untuk meningkatkan literasi keuangan. Penelitian ini bertujuan untuk Kondisi Perekonomian Masyarakat Pra dan Pasca adanya Peran Agen BRILink dalam Memfasilitasi Kelancaran Transaksi Masyarakat di Desa Lero, faktor pendukung dan penghambat peran agen BRILink dalam memfasilitasi kelancaran perekonomian masyarakat Desa Lero, tinjauan manajemen keuangan syariah terhadap terhadap peran agen BRILink dalam memfasilitasi kelancaran perekonomian masyarakat di Desa Lero.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Data dalam penelitian ini di peroleh dari data primer dan data sekunder. Dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian kualitatif megutamakan analisis data secara induktif, dari lapangan tertentu yang bersifat khusus, untuk ditarik suatu proposisi atau teori yang dapat digeneralisasikan secara luas.

Hasil penelitian ini menunjukkan peran agen BRILink dalam memfasilitasi kelancaran transaksi perekonomian masyarakat Desa Lero sengat membantu masyarakat dalam proses transaksi khususnya. Peran agen ini merupakan harapan yang sangat besar bagi masyarakat yang kurang mengerti proses transaksi melalui bank secara langsung, seperti halnya melakukan berbagai macam transaksi mulai dari Tarik tunai, setoran tunai, transfer, pembayaran BPJS, vocer listrik, dan lain-lain. Rata-rata masyarakat tidak ingin direpotkan atau ambil pusing mengenai proses transaksi jadi semua diserahkan kepada agen BRILink yang sudah menjadi peranannya sebagai agen membantu meningkatkan proses kelancaran transaksi masyarakat.

Kata Kunci: Peran, Agen BRILink, Transaksi, Fasilitas

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kegunaan Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan Penelitian Relevan.....	10
B. Tinjauan Teori .....	13
1. Teori Peranan.....	13
2. Teori Transaksi .....	19
3. Teori pelayanan dan Aktivitas .....	21
4. Teori Perekonomian Masyarakat .....	30
5. Teori Manajemen Keuangan Syariah .....	36
C. Kerangka Konseptual .....	44
D. Kerangka Pikir.....	45

### BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	47
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	48
C. Fokus Penelitian .....	48
D. Jenis dan Sumber Data .....	48
E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data .....	49
F. Uji Keabsahan Data .....	50
G. Teknik Analisis Data .....	50

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Kondisi Perekonomian Masyarakat Pra dan Pasca adanya Peran Agen BRILink dalam Memfasilitasi Kelancaran Transaksi Masyarakat di Desa Lero .....	53
B. Faktor Pendukung Dan Penghambat Peran Agen BRILink dalam Memfasilitasi Kelancaran Perekonomian Masyarakat .....	63
C. Tinjauan Manajemen Keuangan Syariah Terhadap Peran Agen BRILink dalam Memfasilitasi Kelancaran Perekonomian Masyarakat di Desa Lero .....	75

### BAB V PENUTUP

A. Simpulan .....	90
B. Saran .....	91

DAFTAR PUSTAKA .....	I
----------------------	---

LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	V
-------------------------	---

BIODATA PENULIS .....	
-----------------------	--

## DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.1	Kerangka Pikir	46



## DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
1	Surat Pengantar dari Kampus	VI
2	Surat Rekomendasi Penelitian	VII
3	Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian	IX
4	Pedoman Wawancara	XVII
5	Transkrip Wawancara	XX
6	Surat Keterangan Wawancara	X
7	Dokumentasi	XXIV
8	Biodata Penulis	XXVII



## TRANSLITERASI DAN SINGKATAN

### A. Transliterasi

#### 1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda.

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin:

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

ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Shad	ş	es (dengan titik di bawah)
ض	Dhad	ḍ	de (dengan titik dibawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik dibawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik dibawah)
ع	'ain	‘	koma terbalik ke atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika terletak di tengah atau di akhir, ditulis dengan tanda(“).

## 2. Vokal

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	Fathah	A	A
اِ	Kasrah	I	I
اُ	Dhomma	U	U

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَيَّ	Fathah dan Ya	Ai	a dan i
اَوَّ	Fathah dan Wau	Au	a dan u

Contoh :

كَيْفَ : Kaifa

حَوْلَ : Haula

## 3. Maddah

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
نَا / نِي	Fathah dan Alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
يِي	Kasrah dan Ya	ī	i dan garis di atas
وُو	Kasrah dan Wau	ū	u dan garis di atas

Contoh :

مَات : māta

رَمَى : ramā

قِيلَ : qīla

يَمُوتُ : yamūtu

#### 4. Ta Marbutah

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua:

- ta marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah [t].
- ta marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

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

Contoh :

رَوْضَةُ الْجَنَّةِ	: raudah al-jannah atau raudatul jannah
الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ	: al-madīnah al-fāḍilah atau al-madīnatul fāḍilah
الْحِكْمَةُ	: al-hikmah

#### 5. Syaddah (Tasydid)

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

رَبَّنَا	: Rabbanā
نَجَّيْنَا	: Najjainā
الْحَقُّ	: al-haqq
الْحَجُّ	: al-hajj
نُعْمٌ	: nu‘ima
عُدُّوْا	: ‘aduwwun

Jika huruf *ى* bertasydid diakhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (*يِ*), maka ia litransliterasi seperti huruf *maddah (i)*.

Contoh:

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

عَلِيٌّ : ‘Ali (bukan ‘Alyy atau ‘Aly)

## 6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf لا (*alif lam ma’arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qamariah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-). Contoh:

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

## 7. Hamzah

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

تَأْمُرُونَ	: <i>ta’murūna</i>
النَّوْءُ	: <i>al-nau’</i>
شَيْءٌ	: <i>syai’un</i>
أَمِرْتُ	: <i>Umirtu</i>

## 8. Kata Arab yang lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur'an* (dar *Qur'an*), *Sunnah*. Namun bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

*Fī zilāl al-qur'an*

*Al-sunnah qabl al-tadwin*

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

### 8. *Lafẓ al-Jalalah* (الله)

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

دِينُ اللَّهِ

*Dīnillah*

بِ اللَّهِ *billah*

Adapun *ta marbutah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafẓ al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللَّهِ

*Hum fī rahmatillāh*

## 9. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga berdasarkan pada pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya,

digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (*Al-*). Contoh:

*Wa mā Muhammadun illā rasūl*

*Inna awwala baitin wudi‘a linnāsi lalladhī bi Bakkata mubārakan*

*Syahru Ramadan al-ladhī unzila fih al-Qur’an*

*Nasir al-Din al-Tusī*

*Abū Nasr al-Farabi*

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

*Abū al-Walid Muhammad ibnu Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walid Muhammad Ibnu)*

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

## B. Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt. = *subḥānahū wa ta‘āla*

saw. = *şallallāhu ‘alaihi wa sallam*

a.s.	=	' <i>alaihi al- sallām</i>
H	=	Hijriah
M	=	Masehi
SM	=	Sebelum Masehi
l.	=	Lahir tahun
w.	=	Wafat tahun
QS .../...: 4	=	QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrāhīm/ ..., ayat 4
HR	=	Hadis Riwayat

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab:

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

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

- ed. : Editor (atau, eds. [dari kata editors] jika lebih dari satu orang editor).  
 Karenadalam bahasa Indonesia kata “editor” berlaku baik untuk satu atau lebih editor, maka ia bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s).
- et al. : “Dan lain-lain” atau “dan kawan-kawan” (singkatan dari *et alia*). Ditulis dengan huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkatan dkk. (“dan kawan-kawan”) yang ditulis dengan huruf biasa/tegak.

- Cet. : Cetakan. Keterangan frekuensi cetakan buku atau literatur sejenis.
- Terj. : Terjemahan (oleh). Singkatan ini juga digunakan untuk penulisan karya terjemahan yang tidak menyebutkan nama penerjemahnya.
- Vol. : Volume. Dipakai untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau ensiklopedi dalam bahasa Inggris. Untuk buku-buku berbahasa Arab biasanya digunakan kata juz.
- No. : Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomor karya ilmiah berkala seperti jurnal, majalah, dan sebagainya.



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perubahan dunia yang begitu cepat telah memaksa produsen dan para penjual berpikir keras agar tetap eksis di dunianya. Perubahan ini diakibatkan oleh berbagai sebab seperti pesatnya pertumbuhan dan perkembangan teknologi, baik teknologi mesin dan alat-alat berat, terlebih lagi teknologi telekomunikasi. Perkembangan teknologi mesin dari manual sampai ke serba otomatis telah mampu mengubah mutu produk, mulai dari kemasan sampai kepada isinya yang semakin menarik, dan kompetitif.<sup>1</sup>

Akibat perubahan teknologi yang begitu cepat, berimbas juga kepada perubahan perilaku masyarakat. Informasi yang masuk dari berbagai sumber dengan mudah diperoleh dan diserap oleh berbagai masyarakat sekalipun dipelosok pedesaan yang terpencil. Imbas yang paling nyata adalah masyarakat begitu cepat pandai dalam memilih produk yang disukai dengan membandingkan antara produk yang sejenis, tentu saja dalam arti yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan mereka. Berbagai upaya dilakukan untuk terus memberikan akses keuangan seluas-luasnya dan memacu inklusi keuangan khususnya bagi masyarakat di tataran bawah, serta wilayah-wilayah pelosok.<sup>2</sup>

Pada masa ini masyarakat akan selalu ingin merasa di dalam zona nyaman yaitu ingin selalu praktis, cepat, mudah, tanpa ingin ada rasa beban dan merepotkan. Sehingga bank berusaha menciptakan hal yang dapat memudahkan dan memberikan

---

<sup>1</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*(Jakarta: Kencana, 2008), h.1

<sup>2</sup> <https://banten.suara.com/read/202/06/25/1400/agen-brilink-pegang-peranbesar-untuk-mewujudkan-visi-bank-bri>

kenyamanan pada nasabah dalam bertransaksi. Melakukan transaksi secara online, efektifitas, dan nyaman adalah solusi masalah setiap perusahaan dalam perkembangan sistem informasi dan komunikasi yang telah mendorong perkembangan Indonesia.

Menurut Undang-Undang RI No.10 Tahun 1998 yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.<sup>3</sup> Sektor mikro yang merupakan penggerak ekonomi di tingkat bawah juga dapat mendapatkan perhatian dari perbankan. Berdasarkan kondisi lapangan, sektor mikro sangat jarang bersentuhan dengan Lembaga keuangan. Maka dari itu peran agen BRILink sangat dibutuhkan untuk meningkatkan literasi keuangan.

Berdasarkan pengertian bank diatas dapat dijelaskan bahwa bank yang menghimpun dana yang berasal dari masyarakat dalam bentuk simpanan, baik simpan giro, simpan tabungan ataupun simpan deposit dan menyalurkan lagi kepada masyarakat dalam bentuk kredit sehingga diharapkan taraf hidup rakyat dapat meningkat.

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 EDC MiniATM BRI dengan konsep *sharing fee*. Agen BRILink adalah program keagenan dari bank BRI yang memungkinkan nasabah untuk berpartisipasi dalam melayani transaksi perbankan bagi masyarakat. Jadi, masyarakat tidak harus datang ke bank untuk melakukan

---

<sup>3</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2008), h.9

transaksi perbankan tertentu seperti transfer, setoran tunai, tarik tunai dan pembayaran tagihan.<sup>4</sup>

Sejak diluncurkan pada tahun 2014, persebaran BRILink telah tumbuh sangat pesat. Pada akhir tahun 2017 saja BRI memiliki 279.750 agen BRILink dengan volume transaksi menambah 238 triliun. Pada tahun 2018 jumlah agen meningkat menjadi 401.550 agen dengan volume transaksi penambahan 512,7 triliun. Pada Maret 2019 jumlah agen telah mencapai 406.173 atau naik sekitar 5000 agen dari posisi akhir Desember 2018 sebanyak 401.550 agen.<sup>5</sup>

Meningkatnya jumlah pelanggan BRILink menunjukkan bahwa masyarakat sangat tertarik. Hal ini kemudian menjadi faktor penentu bagi peneliti dengan jumlah pelanggan yang semakin meningkat, terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi pelanggan. Menurut survei bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah pertama, kedekatan personal, agen BRILink menjadi tempat untuk bertanya pelanggan, misalnya ketika ada masalah dengan bank agen menjadi salah satu penyedia informasi. Kedua, kedekatan lokasi dan posisi strategis ditengah-tengah lingkungan masyarakat memudahkan pelanggan. Ketiga, keamanan, karena tidak perlu datang ke bank, pelanggan akan merasa aman ketika mereka ingin menarik uang dalam jumlah yang besar.

Mengetahui fakta tersebut dan dalam rangka Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI), Otoritas Jasa Keuangan (OJK) di tahun 2015 meluncurkan program bernama Laku Pandai, yaitu Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif. Peraturan dalam Rangka Keuangan Inklusif (Laku Pandai), melihat bahwa

---

<sup>4</sup>Agus Priyanto, *Efektivitas Agen BRILink dalam Peningkatan Pelayanan di BRI Pancarijang Kab.Sidap*” (Skripsi Sarjana, Perbankan Syariah: IAIN Parepare 2019)

<sup>5</sup> Lapora Tahunan BRI, *Digitalisasi Layanan Perbankan*, 2018 Diunduh Pada 21 Agustus 2022

diperlukan ketersediaan akses layanan keuangan bagi masyarakat yang belum mengenal, menggunakan dan/atau mendapat layanan perbankan dan layanan keuangan lainnya. Melalui program yang disebut Laku Pandai, bank tidak perlu lagi hadir di masyarakat lewat kantor cabang, tapi bisa menunjuk agen layanan bank yang telah lolos persyaratan. Namun perlu dipahami bahwa Agen Laku Pandai bukanlah karyawan Bank yang bersangkutan.<sup>6</sup>

Mayoritas mata pencarian masyarakat Desa Lero yaitu nelayan dan pendapatan masyarakat tidak tentu karena sering tergantung pada 2 (dua) musim yakni musim kemarau dan musim hujan. Apabila pada saat itu terjadi musim hujan maka saat itu juga perekonomian masyarakat cenderung menurun karena kesulitan dalam melakukan pencarian atau penangkapan ikan, jika musimnya normal (musim kemarau) bisa jadi perekonomian masyarakat meningkat kembali. Jadi, hubungan perekonomian masyarakat Desa Lero dengan Agen BRILink yaitu apabila musim ikan atau perekonomiannya meningkat maka mereka dengan sadar menyimpan uangnya di Bank dengan tujuan untuk menjaga kemungkinan-kemungkinan yang bisa terjadi padasaat musim hujan datang lagi.

Keberadaan agen BRILink di Kecamatan Suppa menjadi salah satu bentuk kemudahan bagi masyarakat di Kecamatan Suppa Khususnya di Desa Lero terdapat sekitar 7 (tujuh) agen BRILink beroperasi. Melalui keberadaan dari 7 (tujuh) agen ini, diharapkan adanya kemudahan dalam transaksi perbankan tanpa harus datang langsung ke kantor.

---

<sup>6</sup> Gustian Anita. 2019, *Analisis Implementasi Pengembangan Agen BRILink dalam Mendukung Perekonomian masyarakat* (Skripsi Sarjana: Program Studi Perbankan Syariah: IAIN Curup), h.7

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 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.<sup>7</sup>

Namun dalam peningkatan jumlah jaringan echannel pada agen BRILink bukan berarti tidak memiliki kendala. Meski mengalami peningkatan, produk BRILink tidak lantas langsung dapat diterima oleh masyarakat, khususnya masyarakat yang masih awam terhadap fasilitas pembayaran di dunia perbankan.

Disisi konsumen, beberapa masyarakat memandang sebagai produk yang memiliki kemudahan dan sangat menolong dalam memenuhi kebutuhan perbankan mereka. Namun faktanya, tidak banyak masyarakat yang belum memahami terhadap kemampuan BRILink dalam menggantikan fungsi bank, terlebih bagi mereka yang tempat tinggalnya jauh dari lokasi bank.

Sistem ekonomi Islam adalah ilmu ekonomi yang dilaksanakan dalam praktek (penerapan ilmu ekonomi) sehari-harinya bagi individu, keluarga, kelompok, masyarakat maupun pemerintah/penguasa dalam rangka mengorganisasi faktor

---

<sup>7</sup> <https://www.bank-bri-bca-mandiri.info/2016/03/penjelasan-lengkap-mengenai-BRILink-dan.html> (3 April 2018) (Skripsi Sarjana: Jurusan Perbankan Syariah:Parepare), h. 4

produksi, distribusi dan pemanfaatan barang dan jasa yang dihasilkan tunduk dalam peraturan/perundang-undangan islam (sunnatullah).<sup>8</sup>

Biaya transaksi yang dikenakan oleh bank pada menu EDC BRILink yaitu seperti transfer sesama BRI Rp3.000, Transfer antar BRI Rp15.000 dan pembayaran PLN dan lain-lain. Jenis-jenis transfer tersebut adalah yang terdapat pada menu mini ATM. Selain biaya transaksi nasabah juga masih dikenakan biaya agen atau upah yang diberikan untuk agen.

Contoh kasus dalam survey nasabah BRILink di Desa Lero, disatu Desa yang jaraknya cukup dekat antar again BRILink yang lain, biaya transfer yang digunakan berbeda satu sama lain. Terjadi perbedaan biaya tarif agen antara satu dengan yang lainnya. Menurut penjelasan dari warga setempat, pada agen BRILink (Inrhy Anhy Zie Koenhyy) ketika mereka mentransfer uang Rp50.000 hingga Rp100.000 maka biaya tambahan yang harus dikeluarkan adalah Rp5.000, namun agen BRILink yang jaraknya cukup dekat dari again BRILink tersebut dikenakan tarif Rp3.500.

Pada dasarnya seluruh kegiatan operasional BRILink selalu dilakukan Pemantauan lapangan sebagai bentuk tanggung jawab BRI terhadap para agennya dapat diketahui mana agen yang tidak aktif melakukan transaksi dan mana agen yang aktif dalam melakukan transaksi. Dan bila terjadi suatu permasalahan agen BRILink dapat menyampaikan secara langsung keluhan mereka kepada petugas pemantauan agar dapat ditangani dengan cepat. Untukagen yang tidak aktif melakukan transaksi pihak petugas pemantauan akan mengedukasi mereka secara langsung terkait kendala

---

<sup>8</sup> M.Nasri Hamang Najed, *Ekonomi Islam* (Parepare: STAIN Parepare 2013), h. 20

yang dihadapi agen. Selanjutnya petugas akan melakukan promosi kepada para masyarakat sekitar apabila agen BRILink tersebut berkenan ingin dibantu.<sup>9</sup>

Agama Islam sendiri telah mengatur dengan baik kegiatan bermuamalah agar manusia dapat memenuhi kebutuhan tanpa memberikan mudhorat kepada orang lain.<sup>10</sup> Dalam Kehidupan bermuamalah manusia selalu berhubungan satu sama lain untuk mencukupi kebutuhan hidup. Misalnya, kegiatan manusia dalam bermuamalah adalah adanya upah atau ujah. Upah menurut undang-undang ketenaga kerjaan adalah hak pekerja/buruh yang diterima dan dinyatakan dalam bentuk uang sebagai imbalan dalam pengusaha atau pemberi kerja pada pekerja/buruhnya. Upah itu sendiri merupakan hak yang semestinya digunakan pekerja/buruh untuk mencukupi kebutuhan dan meningkatkan kesejahteraan.<sup>11</sup>

Berdasarkan pada kenyataan tersebut, dengan adanya bentuk kemudahan transaksi perbankan melalui agen BRILink dapat memberikan pengaruh kepada pelayanan terhadap nasabah dan juga pendapatan menjadi agen BRILink. Namun, pada kenyataannya banyak agen BRILink di Desa Lero yang meminta biaya administrasi kepada nasabah berbeda-beda. Oleh karena itu, penulis menetapkan judul Peranan Agen BRILink dalam Memfasilitasi Kelancaran Perekonomian Masyarakat di Desa Lero (Analisis Manajemen Keuangan Syariah).

---

<sup>9</sup> Rosa Kumalasari, Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Layanan Agen BRILink Pada Kegiatan Perbankan di Kantor Cabang BRI Paraka, *Jurnal UINDIP*, Vol.14 No.01, (2018), h.47

<sup>10</sup> Eka Sakti Habibullah, Prinsip-Prinsip Muamalah dalam Islam, Vol.02, No.01, *Jurnal Perbankan Syariah*, (2018), h.29

<sup>11</sup> Noor Faiz, Korelasi Pengaturan Upah dengan Investasi di Indonesia, *Jurnal Megister Udayana*, Vol.06, No.03, (September 2017), h.292

## **B. Rumusan Masalah**

1. Kondisi Perekonomian Masyarakat Pra dan Pasca adanya Peran Agen BRILink dalam Memfasilitasi Kelancaran Transaksi Masyarakat di Desa Lero?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat peran agen BRILink dalam memfasilitasi kelancaran transaksi perekonomian masyarakat Desa Lero?
3. Bagaimana tinjauan manajemen keuangan syariah terhadap peran agen BRILink dalam memfasilitasi kelancaran perekonomian masyarakat di Desa Lero?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui kondisi perekonomian masyarakat pra dan pasca adanya peran agen BRILink dalam memfasilitasi kelancaran transaksi masyarakat di Desa Lero
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat peran agen BRILink dalam memfasilitasi kelancaran transaksi perekonomian masyarakat Desa Lero.
3. Untuk mengetahui tinjauan manajemen keuangan syariah terhadap peran agen BRILink dalam memfasilitasi kelancaran perekonomian masyarakat di Desa Lero

## **D. Kegunaan penelitian**

### **1. Kegunaan Teoretis**

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

mengenai peranan agen BRILink dalam memfasilitasi kelancaran perekonomian masyarakat Desa Lero.

## 2. Kegunaan praktis

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



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Penelitian Relevan

Beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian ini adalah:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Gustian Anita mahasiswa dari IAIN CURUP dengan judul “Analisis Implementasi Pengembangan Agen BRILink dalam Mendukung Perekonomian Masyarakat”. Hasil yang dibahas sangat berguna untuk memahami Analisis Implementasi Pengembangan Agen BRILink dalam mendukung Perekonomian Masyarakat. Setelah mewawancarai Bank, Agen BRILink, dan nasabah, bank mendapat keuntungan adalah edukasi perbankan yang lebih efektif dan menghilangkan batas-batas formal layanan perbankan, keuntungan agen BRILink adalah memperoleh margin, dagangan di warung menjadi laku, mendapat keuntungan dan membantu perekonomian mereka, sedangkan keuntungan bagi nasabah adalah adanya agen BRILink di lokasi lebih dekat dari pada Bank, mudah untuk dijangkau ataupun bertransaksi, tidak perlu susah paya mengantri dan lainnya.<sup>12</sup>

Adapun relevansi dari penelitian Gustian Anita dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti adalah sama-sama membahas BRILink dalam membantu perekonomian masyarakat, sedangkan untuk perbedaannya yaitu penelitian ini membahas pengembangan agen BRILink dalam mendukung perekonomian masyarakat sedangkan penelitian yang akan dilakukan membahas peran agen BRILink dalam memfasilitasi kelancaran transaksi perekonomian masyarakat.

---

<sup>12</sup> Gustian Anita, *Analisis Implementasi pengembangan Agen BRILink dalam Mendukung Perekonomian Masyarakat*, (Skripsi Sarjana: Perbankan Syariah: IAIN Curup:2019)

2. Penelitian yang dilakukan oleh Agus Priyono mahasiswa dari IAIN PAREPARE dengan judul “Efektivitas Agen BRILink dalam peningkatan Pelayanan di BRI Panca Rijang Kab.Sidrap (Analisis Ekonomi Islam)”. Hasil penelitian ini dapat kemukakan bahwa 1) bentuk efektivitas Agen BRILink adalah hubungan antara keluaran suatu pusat tanggung jawab dengan sasaran yang mesti dicapai, semakin besar kontribusi daripada yang dihasilkan terhadap nilai pencapaian sasaran tersebut. 2) penerapan Agen BRILink di Pancarijang 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 meningkatkan pelayanan masyarakat pada BRI Panca Rijang telah sesuai dengan prinsip ekonomi islam seperti kepemilikan, keseimbangan dan juga keadilan.<sup>13</sup>

Adapun relevansi dari penelitian Agus Priyono dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti adalah sama-sama membahas tentang agen BRILink dalam pengembangan pelayanan transaksi, sedangkan untuk perbedaannya yaitu penelitian ini menggunakan analisis ekonomi islam sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan analisis manajemen keuangan Syariah.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Suyanti mahasiswa dari IAIN PALOPO dengan judul “Pengaruh Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Pendapatan Agen BRILink Kota Palopo”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel produk diketahui signifikan sebesar  $0,00 < 0,05$  dan nilai terhitung  $6,623 > 2,001$  sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 yang diterima berarti produk memiliki pengaruh

---

<sup>13</sup>Agus Priyanto, *Efektivitas Agen BRILink dalam Peningkatan Pelayanan di BRI Pancarijang Kab.Sidrap*” (Skripsi Sarjan, Perbankan Syariah: IAIN Parepare 2019)

terhadap pendapatan berdasarkan uji T. pada variabel kualitas layanan diketahui nilai signifikan  $0,232 > 0,05$  dan terhitung  $-1,207 < 2,001$  sehingga dapat dihasilkan H2 ditolak yang berarti kualitas yang tidak berpengaruh pada pendapatan berdasarkan hasil uji T. sedangkan variabel produk dan kualitas layanan diketahui nilai signifikan sebesar  $0,00 < 0,05$  dan nilai terhitung  $19,619 > 3,15$  sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima yang berarti produk dan kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap pendapatan berdasarkan uji F.<sup>14</sup>

Adapun relevansi dari penelitian Suyanti dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti adalah sama-sama membahas tentang pendapatan atau perekonomian agen BRILink, adapun perbedaannya adalah penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan populasi 158 agen BRILink di Kota Palopo dengan mengambil sampel sebanyak 61 agen BRILink sedangkan metode yang akan digunakan peneliti yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif dengan mengambil hasil dari wawancara sebanyak 7 agen BRILink di Desa Lero, dengan fokus pada bagaimana memfasilitasi kelancaran perekonomian masyarakat Desa Lero.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Lili Indri Saputri mahasiswa dari IAIN CURUP dengan judul “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan dalam Menggunakan Produk Layanan BRILink di Desa Kampung Sajad Kecamatan Bermaniulu” berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa *variable reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible,*

---

<sup>14</sup>Suyanti, *Pengaruh Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Pendapatan Agen BRILink Kota Palopo* (Skripsi Sarjana, Ekonomi Syariah: IAIN Palopo 2021)

mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan secara simultan.<sup>15</sup>

Adapun relevansi dari penelitian Lili Indri Saputri dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti adalah sama-sama membahas pengaruh kepuasan pelanggandalam menggunakan jasa atau transaksi agen BRILink, Adapun perbedaannya adalah penelitian ini membahas tentang pengaruh kepuasan pelanggan sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah membahas tentang fasilitas kelancaran transaksi perekonomian masyarakat.

## **B. Tinjauan Teoretis**

### **1. Teori Peranan**

Teori peran adalah sebuah teori yang digunakan dalam dunia sosiologi, psikologi dan antropologi yang merupakan perpaduan berbagai teori, orientasi maupun disiplin ilmu. Teori peran berbicara tentang istilah “peran” yang biasa digunakan dalam dunia teater, dimana seorang aktor dalam teater harus bermain sebagai tokoh tertentu dan dalam posisinya sebagai tokoh itu ia diharapkan untuk berperilaku secara tertentu. Posisi seorang aktor dalam teater dinalogikan dengan posisi seseorang dalam masyarakat, dan keduanya memiliki kesamaan posisi.<sup>16</sup>

Kepemimpinan dipandang sebagai kemampuan untuk mendorong eksplorasi dan eksploitasi (perilaku pada individu yang merupakan anggota tim. Atasan mendorong dan merangking kreativitas tim kerja sambil terus memastikan bahwa mereka tetap efisiensi dalam menjalankan bisnis.

---

<sup>15</sup> Lili Indriani Saputri, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan dalam Menggunakan Produk Layanan BRILink di Desa Kampung Sajad Kecamatan Bermani Ulu* (Skripsi Sarjana, Perbankan Syariah: IAIN Curup 2022)

<sup>16</sup> Sarlito Wirawan Sarwono, *Teori-Teori Psikologi Sosial*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015) h.215

Peran diartikan pada karakterisasi yang disandang untuk dibawakan oleh seorang aktor dalam sebuah pentas drama, yang dalam konteks sosial peran diartikan sebagai suatu fungsi yang dibawakan seseorang ketika menduduki suatu posisi dalam struktur sosial. Peran seorang aktor adalah batasan yang dirancang oleh aktor lain, yang kebetulan sama-sama berada dalam satu penampilan/unjuk peran (*role performance*).<sup>17</sup>

Dari paparan diatas tersebut dapat disimpulkan bahwa teori peran adalah teori yang berbicara tentang posisi dan perilaku seseorang yang diharapkan dari padanya tidak berdiri sendiri, melainkan selalu berada dalam kaitannya dengan adanya orang- orang lain yang berhubungan dengan orang atau aktor tersebut. Pelaku peran menjadi sadar akan struktur sosial yang didudukinya, oleh karena itu seorang aktor berusaha untuk selalu nampak “mumpuni” dan dipersepsi oleh aktor lainnya sebagai “tak menyimpang” dari sistem harapan yang ada dalam masyarakat.

a. Pengertian peran menurut para ahli

Terdapat beberapa pendapat peran oleh beberapa ahli: (1) Menurut Soerjono Soekanto peran adalah aspek dinamisasi kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajiannya, makai ia menjalankan status peranan. Dalam sebuah organisasi setiap orang memiliki berbagai macam karakteristik dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan oleh masing-masing organisasi atau Lembaga.<sup>18</sup> (2) Menurut Raph to Lation “*the dynamic aspect of status*” sesorang menjalankan peranan manakala ia menjalankan hak dan kewajiban

---

<sup>17</sup> Edy Suhandono, *Teori Peran (Konsep Derivasi dan Implikasinya)*, (Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama, 1994) h.3

<sup>18</sup> Soerjono Soekanto, *Sosiologi Suatu Pengantar* (Bandung: PT.Eresso, 1998), h. 135

yang merupakan status, sedangkan status adalah “*collaction of right and duties*” suatu kumpulan hak dan kewajiban.<sup>19</sup> (3) menurut Abu Ahmadi suatu kompleks pengharapan manusia terhadap caranya individu harus bersikap dan berbuat dalam situasi tertentu yang berdasarkan status dan fungsi sosialnya.

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa peran adalah suatu sikap atau perilaku yang diharapkan oleh banyak orang atau sekelompok orang terhadap seseorang yang memiliki status dan kedudukan tertentu. Peran tidak hanya seagai hak dan kewajiban individu, melainkan tugas dan wewenang yang dimiliki oleh setiap organisasi.

#### b. Aspek-aspek Peran

Biddle dan Thomas membagi peristilahan dalam teori peran dalam empat golongan, yaitu:<sup>20</sup>

##### 1. Orang-orang yang menganbil bagian dalam interaksi sosial

Orang Yang Berperan Berbagai istilah tentang orang-orang dalam teori peran. Orang-orang yang mengambil bagian dalm interaksi sosial dapat dibagi dalam dua golongan sebagai berikut:

- a) Aktor atau pelaku, yaitu orang yang sedang berperilaku menurut suatu peran tertentu.
- b) Target (sasaran) atau orang lain, yaitu orang yang mempunyai hubungan dengan aktor dan perilakunya.

Aktor maupun target bisa berupa individu ataupun kumpulan individu (kelompok). Hubungan antara kelompok dengan kelompok misalnya terjadi antara

---

<sup>19</sup> David Berry, *Pokok Pemikiran dalam Sosiologi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1995), h. 99

<sup>20</sup>Sarlito Wirawan Sarwono, *Teori-Teori Psikologi Sosial*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015) h.215

sebuah paduan suara (aktor) dan pendengar (target). Biasanya istilah aktor diganti dengan person, ego, atau self. Sedangkan target diganti dengan istilah *alter-ego*, *ego*, atau *non-self*.

Dengan demikian dapat dilihat bahwa sebenarnya teori peran digunakan untuk menganalisis setiap hubungan antara dua orang atau banyak orang. Menurut Cooley dan Mead, hubungan antara aktor dan target adalah untuk membentuk identitas aktor (*person, ego, self*) yang dalam hal ini dipengaruhi oleh penilaian atau sikap orang-orang lain (target) yang telah digeneralisasikan oleh aktor. Secord dan Backman berpendapat bahwa aktor menempati posisi pusat tersebut (*focal position*), sedangkan target menempati posisi padanan dari posisi pusat tersebut (*counter position*). Maka dapat dilihat bahwa, target dalam teori peran berperan sebagai pasangan (*partner*) bagi aktor.

## 2. Perilaku yang muncul dalam interaksi tersebut

Biddle dan Thomas membagi tiga indikator tentang perilaku dalam kaitannya dengan peran sebagai berikut:

### a) Harapan tentang peran (*expectation*)

Harapan tentang peran adalah harapan-harapan orang lain tentang perilaku yang pantas, yang seharusnya ditunjukkan oleh seseorang yang mempunyai peran tertentu. Harapan tentang perilaku ini bisa berlaku umum, bisa merupakan harapan dari segolongan orang saja, dan bisa juga merupakan harapan dari satu orang tertentu.

b) Norma

Secord dan Backman berpendapat bahwa, norma hanya merupakan salah satu bentuk harapan. Secord dan Backman membagi jenis- jenis harapan sebagai berikut:

- 1) Harapan yang bersifat meramalkan (*anticipatory*), yaitu harapan tentang suatu perilaku yang akan terjadi.
- 2) Harapan normatif (*role expectation*), yaitu keharusan yang menyertai suatu peran.

c) Wujud perilaku dalam peran (*performance*)

Peran diwujudkan dalam perilaku oleh aktor. Wujud perilaku dalam peran ini nyata dan bervariasi, berbeda- beda dari satu aktor ke aktor yang lain. Variasi tersebut dalam teori peran dipandang normal dan tidak ada batasnya.

Teori peran tidak cenderung mengklasifikasikan istilah-istilahnya menurut perilaku khusus, melainkan berdasarkan klasifikasinya pada sifat asal dari perilaku dan tujuannya (motivasinya). Sehingga, wujud perilaku peran dapat digolongkan misalnya kedalam jenis hasil kerja, hasil sekolah, hasil olahraga, pendisiplinan anak, pencari nafkah, pemeliharaan ketertiban, dan lain sebagainya.

3. Kedudukan orang-orang dalam perilaku

Kedudukan adalah sekumpulan orang yang secara bersama-sama (kolektif) diakui perbedaannya dari kelompok- kelompok yang lain berdasarkan sifat- sifat yang mereka miliki bersama, perilaku yang sama- sama mereka perbuat, dan reaksi orang-orang lain terhadap mereka bersama. Ada tiga faktor yang mendasari penempatan seseorang dalam posisi tertentu, yaitu:

- a) Sifat- sifat yang dimiliki bersama seperti jenis kelamin, suku bangsa, usia atau ketiga sifat itu sekaligus. Semakin banyak sifat yang dijadikan dasar kategori kedudukan, semakin sedikit orang yang dapat ditempatkan dalam kedudukan itu.
  - b) Perilaku yang sama seperti penjahat (karena perilaku jahat), olahragawan, atau pemimpin. Perilaku ini dapat diperinci lagi sehingga kita memperoleh kedudukan yang lebih terbatas. Selain itu, penggolongan kedudukan berdasarkan perilaku ini dapat bersilang dengan penggolongan berdasarkan sifat, sehingga membuat kedudukan semakin eksklusif.
  - c) Reaksi orang terhadap mereka.
- c. Syarat-syarat Peran

Peran sebagai suatu tindakan atau perilaku yang dilakukan oleh orang tertentu dalam memposisikan status sosial. Penempatan posisi itu, juga memerlukan syarat-syarat yang harus dipenuhi. Adapun syarat-syarat peran yaitu:

1. Peranan meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau seseorang dalam masyarakat, perana dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan masyarakat.
2. Peranan adalah suatu konsep perihal yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi.
3. Peranan juga dapat diartikan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat.<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> R. Sutyono Bakri, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, (Tangerang: Karisma Publishing Group, 2009), h.348

Syarat peran sangat penting dalam suatu struktur organisasi dikarenakan apabila peran tidak terlibat dalam suatu organisasi maka organisasi tersebut tidak teratur. Atau tidak berjalan sesuai apa yang diinginkan.

Manusia bercirikan sebagai makhluk sosial mempunyai kecenderungan untuk hidup berkelompok. Dalam kehidupan berkelompok tadi akan terjadi interaksi antara anggota masyarakat yang satu dengan anggota masyarakat yang lainnya. Tumbuhnya interaksi diantara mereka ada saling ketergantungan. Dalam kehidupan bermasyarakat itu munculah apa yang dinamakan Peran.

## **2. Teori Transaksi**

### **a. Pengertian transaksi**

Secara umum transaksi dapat diartikan sebagai ekonomi, keuangan yang melibatkan paling tidak 2 pihak (seseorang dengan seseorang atau beberapa orang lainnya) yang saling melakukan pertukaran melibatkan diri dalam perserikatan usaha, pinjam meminjam atas dasar suka ataupun atas dasar suatu ketetapan hukum atau Syariah yang berlaku.<sup>22</sup> Dalam sistem ekonomi yang paradigma islami (Syariah) karena transaksi adalah manifestasi amal manusia yang bernilai ibadah dihadapan Allah, dapat dikategorikan menjadi 2 (dua) yaitu transaksi halal dan haram

Transaksi ialah pertukaran barang dan jasa anatara (baik individu, perusahaan-perusahaan dan organisasi lain) kejadian lain yang mempunyai pengaruh ekonomi atas bisnis.<sup>23</sup>

---

<sup>22</sup> Sunarti Zulkifli, *Dasar-Dasar Akuntansi Perbankan Syariah*, (Jakarta, Zikrul Hakim, 2003), h.10

<sup>23</sup> Stice dan Skousen, *Akuntansi Keuangan*, Edisi Enam Belas (Jakarta: Salemba Empat, 2007), h.71

Transaksi adalah pertemuan antara dua belah pihak (penjual dan pembeli) yang saling menguntungkan dengan adanya data, bukti, dan atau pendukung yang dimasukkan dalam jurnal setelah melalui pencatatan.

Transaksi adalah suatu kejadian ekonomi atau keuangan yang melibatkan paling tidak dua pihak (seseorang dengan seseorang atau beberapa orang lainnya) yang saling melakukan pertukaran, melibatkan diri dalam perserikatan usaha pinjam meminjam dan lain-lain atas dasar suka sama suka ataupun atas dasar suatu ketetapan hukum/Syariat yang berlaku.

Perkembangan teknologi berdampak besar karena dengan hadirnya teknologi baru yang terus-menerus dapat mempermudah transaksi. Inovasi baru muncul pada perbankan seperti adanya pembayaran elektronik instrumen. Uang elektronik adalah alat pembayaran instrumen yang diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetorkan dimuka. Menurut Bank untuk internasional penyelesaian nilai uang yang disetor disimpan secara elektronik dalam suatu alat elektronik, yang selanjutnya dapat digunakan sebagai alat pembayaran.

b. Transaksi secara umum

Transaksi yang diperbolehkan bisa kita kategorisasikan dalam tiga bagian besar diantaranya sebagai berikut:

a) Barter

Perdagangan barter yaitu penukaran barang dengan barang dibolehkan dengan kualifikasi tertentu. Jika barang yang ditukarkan itu berbeda jenisnya, maka persamaan dalam kuantitas tidaklah diperlukan. Namun demikian syarat terjadinya transaksi disatu tempat masih efektif dalam dua kasus.<sup>24</sup> Adanya persyaratan dalam

---

<sup>24</sup>Mustaq Ahmad, *Etika Bisnis dalam Islam*, (Jakarta Timur: Pustaka Al-Kautsar, 2003) h. 117

transaksi yang berbentuk barter ini, menurut Damanhuri, merupakan indikasi yang jelas bahwa islam menganggap bentuk transaksi dalam bentuk tunai merupakan cara yang paling baik.

b) Tunai

Meskipun perdagangan dengan sistem barter diperbolehkan dalam islam dengan beberapa kualifikasi tertentu, namun penggunaan transaksi dengan cara tunai mendapatka preferensi lebih utama dan lebih dianjurkan oleh islam. Preferensi tentang transaksi dalam bentuk tunai hampir serupa bentuknya dalam perdangan dengan sistem barter dengan komoditas yang sama. Maksudnya adalah untuk menghindari segala bentuk terjadinya riba.

c) Kredit

Transaksi komoditas tertentu bisa dilakukan dengan carat unai dan kredit. Dalam kasus transaksi yang bersifat tunai dan kredit. Dalam kasus transaksi bersifat tunai, harga dari komoditas yang diperdagangkan dibayar langsung ditempat terjadinya transaksi, sedangkan dalam bentuk transaksi yang bersifat kredit, pembayaran harga uang komoditas itu di tangguhkan pada periode yang ditentukan secara spesifik.<sup>25</sup>

### 3. Teori Pelayanan dan Efektivitas

a. Pengertian pelayanan

Menurut Kotler dalam Samparan Lukman pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan salam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk fisik.<sup>26</sup> Selanjutnya

---

<sup>25</sup>Mustaq Ahmad, *Etika Bisnis dalam slam*, (Jakarta Timur: Pustaka Al-Kautsar, 2003) h. 117

<sup>26</sup> Samparan Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan* (Jakarta: STAIA LAN Perss, 2000),

pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut Moenir, pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.<sup>27</sup> 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 terkait pada suatu produk fisik.<sup>28</sup> hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan.<sup>29</sup>

Pelayanan adalah produk-produk yang kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.<sup>30</sup> Berdasarkan pendapat ini pelayanan dapat diartikan sebagai sesuatu yang tidak dapat dilihat akan tetapi dapat dirasakan dimana melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan suatu peralatan.

---

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

<sup>28</sup> Poltak Sinambela, *Reformasi pelayanan Publik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), h.5

<sup>29</sup> J.S. Badudu, Sutan Mohammad Zain, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2001), h.781-782

<sup>30</sup> Ratminto dan Atik Sepi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Bumi Aksara, 2008), h.5

#### b. Unsur-unsur pelayanan

Unsur-unsur pelayanan publik tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lainnya karena keempatnya akan membentuk proses kegiatan (*activity*), antara lain:<sup>31</sup>

1. Tugas layanan: dalam pelayanan umum pemerintah harus memberikan pelayanan sesuai dengan tugas yang diterima untuk melayani semua kepentingan masyarakat.
2. Sistem atau prosedur layanan: dalam pelayanan umum perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
3. Kegiatan pelayanan: dalam pelayanan umum kegiatan yang ditujukan kepada masyarakat harus bisa sepenuhnya memenuhi kebutuhan tanpa adanya diskriminasi.
4. 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.

#### c. Pengertian efektivitas

Kata efektivitas berasal dari Bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketetapan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektivitas apabila mencapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan.

---

<sup>31</sup>Moenir, A.S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bina Aksara, 2008), h. 186

Menurut H. Emerson, efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.<sup>32</sup>

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.<sup>33</sup>

Efektivitas merupakan sesuatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat dicapai. Pendapat tersebut menyatakan bahwa efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target yang telah ditetapkan sebelumnya oleh Lembaga atau organisasi dapat dicapai. Hal tersebut sangat penting peranannya di dalam setiap lembaga atau organisasi dan berguna untuk melihat perkembangan dan kemajuan yang dicapai oleh suatu Lembaga atau organisasi itu sendiri.<sup>34</sup>

d. Ukuran efektivitas

Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditetapkan 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.

---

<sup>32</sup> Soewarno Handayanigrat, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen* (Jakarta: Guning Agung, 2006), h.16

<sup>33</sup> Supriyono, *sistem Pengendalian Manajemen* (Semarang: Universitas Diponegoro, 2000) h.29

<sup>34</sup> Sedarmayanti, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja* (Bandung: Mandar Maju, 2006), h.61

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, sebagaimana dikemukakan oleh S.P Siagian, yaitu:<sup>35</sup>

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

---

<sup>35</sup> Sondang P. Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Bina Pura Aksara, 2008) h. 77

mencapai sarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuan.

8. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

e. Faktor pendukung dan penghambat

Adapun faktor pendukung dan penghambat:

1. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengadilannya atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila pelanggan menerima pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkannya, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal.<sup>36</sup>

Menurut Tjiptono dan Candra, kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang perusahaan.<sup>37</sup>

Dari beberapa definisi di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu proses yang harus dilakukan oleh sebuah perusahaan dalam memberikan pelayanan produk maupun jasa yang sesuai dengan harapan konsumen. Kualitas pelayanan merupakan salah satu elemen penting yang menjadi pertimbangan bagi tiap konsumen untuk menentukan ingin membeli atau tidak suatu produk/jasa yang diinginkan.

---

<sup>36</sup>Fandi Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi, 2004), h.20

<sup>37</sup>Andriasan Sudarso, *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan* (Yogyakarta: Deepublish, 2016), h.57

Indikator yang digunakan dalam menilai atau mengukur tingkat kualitas pelayanan terhadap bank dan sejumlah produk perbankan lainnya yaitu: bukti langsung dan jaminan.

a) Bukti langsung

Bukti langsung (*Tangible*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan perusahaan.<sup>38</sup>

Dimensi ini, menjelaskan bahwa suatu pelayanan tidak bisa dilihat, dicium, dan diraba. Maka aspek ini penting sebagai ukuran pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. *Tangible* yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Pada saat yang bersamaan aspek *tangible* ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan. Karena *tangible* yang baik, maka harapan responden menjadi lebih tinggi.<sup>39</sup>

Oleh sebab itu, penting bagi pihak perusahaan yang bergerak di bidang jasa seperti bank untuk mengetahui *tangible* yang paling tepat, yaitu memberikan kesan positif melalui kualitas pelayanan yang diberikan, tetapi tidak akan menyebabkan harapan nasabah akan berubah menjadi terlalu tinggi.

b) Jaminan

Jaminan adalah kemampuan karyawan untuk bersikap ramah, sopan dan menghargai nasabah. *Assurance* yaitu pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan

---

<sup>38</sup> Sentot Imam Wahjono, Manajemen Pemasaran Bank, Ed. 1, Cet. 2, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), h. 175

<sup>39</sup> Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Cet. 1, (Jakarta : PT. Elex Media Komputindo, 2002) h. 58-59

karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. dimensi ini mungkin akan sangat penting pada jasa layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi dimana pelanggan akan merasa aman dan terjamin.

## 2. Faktor kemudahan

Menurut Schiffman dan Kanuk, persepsi adalah cara orang memandang dunia ini. dari definisi yang umum, dapat dilihat bahwa persepsi seseorang akan berbeda dari yang lain. Solomon juga mendefinisikan bahwa persepsi merupakan proses dimana sensasi diterima oleh seseorang dipilah dan dipilih, kemudian diatur dan akhirnya diinterpretasikan.<sup>40</sup>

Persepsi setiap orang akan berbeda-beda terhadap suatu objek bahkan jika objek tersebut sama. Terbentuknya persepsi seseorang, dipengaruhi oleh beberapa hal, salah satunya adalah pemikiran dan lingkungan sekitar. Contohnya, pada penggunaan sebuah aplikasi yang sama di hp android. Ada sebagian orang yang menilai bahwa aplikasi tersebut terlalu rumit untuk di mengerti dan sulit untuk di gunakan. Tetapi disisi lain, sebagian orang menganggap aplikasi tersebut sangat mudah digunakan. Sehingga terlihat jelas bahwa adanya perbedaan persepsi setiap orang.

Menurut Mahendra Adhi Nugroho dan Irmadhani, Persepsi kemudahan penggunaan merupakan tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi mudah untuk dipahami. Definisi tersebut juga di dukung oleh Arief Wibowo yang menyatakan bahwa persepsi tentang kemudahan penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut dapat dengan mudah dipahami dan digunakan.

---

<sup>40</sup> Ristiyanti Prasetijo dan Jhon J.O.I Ihalauw, Perilaku Konsumen, Ed. 1, (Yogyakarta: Andi, 2005), h.67

### 3. Faktor produk

Kotler dan Armstrong dalam Wisnu Candra Kristiaji produk adalah barang atau jasa yang direkomendasikan kepasar oleh suatu instansi yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan yang diperlukan oleh konsumen.<sup>41</sup>

### 4. Faktor harga

Harga adalah nilai jual dari produk itu sendiri yang nilainya telah ditetapkan sejak awal penjualan sehingga tinggi rendahnya suatu harga barang tergantung dari kualitas barang tersebut. Menurut Kotler dan Armstrong yang dikutip oleh Wisnu Candra Kristiaji harga adalah sejumlah nilai finansial pada suatu barang yang harus dibayar oleh konsumen untuk mendapatkannya. Pada dasarnya harga adalah hal terpenting dalam sebuah instansi, dikarenakan keberhasilan suatu instansi tergantung dengan harga barang atau jasa yang ditetapkan. Jika harga barang/jasa sesuai dengan kondisi ekonomi tentunya hal itu akan menarik minat masyarakat.<sup>42</sup>

### 5. Faktor promosi

Promosi adalah gerakan yang ditempuh sebuah instansi atau organisasi yang tujuannya untuk memberikan informasi atau memasarkan barang yang akan diperjualkan kepada masyarakat luas. Pandangan Kotler dan Armstrong yang dikutip oleh Candra Wisnu Kristiaji terhadap promosi adalah tindakan yang dibuat perusahaan dengan menjelaskan keunggulan-keunggulan dari produk tersebut agar masyarakat yang melihatnya merasa tertarik dan mengkonsumsinya.<sup>43</sup>

---

<sup>41</sup> Wisnu Candra Krisiaji, Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jakarta:Erlangga:2001,h.72

<sup>42</sup> Wisnu Candra Krisiaji, Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jakarta:Erlangga:2001,h.73

<sup>43</sup> Wisnu Candra Krisiaji, Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jakarta:Erlangga:2001,h.74

## 6. Faktor lokasi

J.Paul Peter dan Jerry C Olson mengartikaun lokasi/area sebagai tempat dimana seseorang bisa mendapatkan barang atau jasa yang inginkan. Menurut Kotler dan Amstrong yang dikutip oleh Wisnu Canmpdra Kristiaji lokasi mencakup segala rutinitas industri agar barang tersebut gampang diperoleh oleh masyarakat. Berdasarkan pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa untuk menghasilkan usaha yang baik tentunya perusahaan harus memperhatikan kualitas layanan. Kualitas layanan merupakan faktor terpenting dalam menunjang suatu kemajuan suatu instansi.<sup>44</sup>

## 4. Teori Perekonomiam Masyarakat

### a. Pengertian perekonomian masyarakat

Perekonomian Masyarakat merupakan strategi “bertahan hidup” dikembangkan oleh penduduk masyarakat baik di kota maupun di desa<sup>45</sup> meningkatkan kesejahteraan, ekonomi merupakan kegiatan dalam pemberdayaan di masyarakat. Ekonomi diartikan sebagai upaya dalam mengelola rumah tangga. Tujuannya adalah untuk memenuhi kebutuhan hidup memulai tiga kegiatan utama yaitu: produksi, distribusi, dan konsumsi. Pemenuhan hidup kendala terbatasnya sumberdaya, erat kaitannya dengan upaya meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan.<sup>46</sup>

Perekonomian msyarakat adalah sekumpulan kelompok manusia yang telah memiliki tatanan kehidupan, norma-norma, adat istiadat yang dialami dalam

---

<sup>44</sup>J.Paul Peter Dan Jerry C. Olson. Perilaku Konsumen Dan Strategi Pemasaran. (Damos Sihombing. Dan Yati Sumiharti. Terjemahan). Jakarta:Erlangga,1996,h.11

<sup>45</sup>Mubyarto, *Ekonomi Rakyat dan Program IDT* (Yogyakarta: AdityaMedia1996) h.4

<sup>46</sup> Gunawan Somodiningrat, “*Membangun Perekonomian Rakyat*”, (Yogyakarta, Pustaka Pelajar 1998). h.24

lingkungannya.<sup>47</sup> maksud dari peningkatan perekonomian adalah perbaikan jenjang perekonomian melalui usaha mandiri yang produktif dengan memperhatikan manajemen dalam usaha.

Dari segi ekonomi kehadiran Agen BRILink di daerah memberi dampak positif karena mereka selama ini kerap terlibat melakukan pemberdayaan masyarakat, dan menambah pendapatan warga Desa melalui peluang kerja sama. Selain itu, agen BRILink banyak membawa manfaat terhadap peningkatan pemahaman dan penggunaan layanan keuangan formal oleh masyarakat. Masyarakat yang menjadi agen BRILink mendapat tambahan pemasukan karena mereka akan mendapat sharing fee dari setiap transaksi keuangan yang dilakukan.

Kegiatan ekonomi memiliki dua tujuan utama yang selalu berkaitan dengan uang. Tujuan pertama adalah untuk sarana pemenuhan kebutuhan konsumen, dan yang kedua adalah sebagai sarana untuk menghasilkan keuntungan atau kekayaan bagi produsen.

#### b. Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat

Pemberdayaan masyarakat merupakan sebuah konsep yang muncul sebagai bagian dari perkembangan alam pikiran dan kebudayaan masyarakat barat, tertamanya eropa. Konsep ini muncul sejak decade 70-an dan kemudian terus berkembang sampai saat ini. Kemunculannya hamper bersamaan dengan lahirnya aliran-aliran seperti eksistensialisme, phenomenology, personalisme dan kemudian

---

<sup>47</sup> Arifin Noor, *Ilmu Sosia Dasar untuk IAIN semua Fakultas dan Jurusan Komponen MKU*, (Bandung: CV Pustaka Setia 1997), h.85

lebih dekat dengan gelombang *neoMarxisme*, strukturalisme, dan sosiologi eritik *tranfurt school*<sup>48</sup>

Konsep pemberdayaan masyarakat menurut Ginanjar kartasasmita “pembangunan msyarakat dan pembangunan yang bertumpuh pada masyarakat.” Pembangunan partisipatif mempunyai kaitan yang erat dengan pemberdayaan masyarakat dimana pada pembangunan pasrtisipatif diperlukan upaya dan langkah-langkah untuk mempersiapkan masyarakat guna memperkuat kelembagaan masyarakat agar mereka mampu mewujudkan kemajuan, kemandirian dan kesejahteraan.<sup>49</sup>

Pada dasarnya, setiap manusia diperintahkan untuk bekerja dan berusaha dalam rangka memperoleh penghidupan yang layak. Salah satu upaya yang bisa dilakukan adalah melalui kegiatan ekonomi. Kegiatan ekonomi sendiri hendaknya dilakukan dengan berpegang pada prinsip-prinsip tertentu dalam rangka mencapai kesejahteraan hidup. Oleh sebab itu, Islam sebagai agama sempurna pun tidak hanya memperhatikan dan mengajarkan kepada ummatnya untuk beribada semata, melainkan juga bekerja untuk memperoleh rezeki dengan cara yang benar menurut aturan syariat. Kegiatan ekonomi bukan semata-mata dilandasi oleh motif ekonomi semata, melainkan lebih dari itu, kegiatan ekonomi dalam perspektif syariah merupakan wujud penghambaan dan peribadatan kepada Allah Swt. sebab, prinsip ekonomi syariah menegaskan bahwa implikasi kegiatan ekonomi bukan hanya dalam

---

<sup>48</sup> Arif Eko Wahyudi Arfianti, Ahmad Riyadh U.Balahmar, Pemberdayaan Masyarakat dalam Pembangunan Ekonomi Desa, *Jurnal JKMP, Prodi Ilmu Administrasi Negara -FISIP- Universitas Muhammdiyah Siduarjo*, Vol.2 No.1, (Maret 2014),h.56

<sup>49</sup> Ginanjar, *Pembangunan untuk RakyatMemadukan pertumbuhan da pemerataan* (akarta: PT.Pustaka Cidesindo, 1996), h. 145

konteks duniawi semata, melainkan juga implikais *ukhrawi*, melalui proses dan wujud implementasi ibadah kepada Allah swt.<sup>50</sup>

### c. Pendapatan

Eldon S.Hendriksen dalam teori akuntansinya menerangkan bahwasanya pendapatan dapat diartikan secara luas sebagai hasil yang diterima perusahaan. Umumnya perusahaan mengukur berdasarkan suatu harga pertukaran yang berlaku. Yang dapat dikatakan sebagai pendapatan yaitu pada saat instansi/perusahaan telah merampungkan seluruh aktivitas operasional perusahaan.<sup>51</sup> Sofyan Syafri Harap mengatakan, pendapatan ialah pemasukan yang diperoleh perusahaan dari konsumen setelah perusahaan menjual barang dan jasa kepada konsumen.<sup>52</sup> menurut soemarso pendapatan adalah bertambahnya kas dan berkurangnya utang perusahaan terhadap hasil yang didapatkan dari penyerahan barang atau jasa yang seluruh aktivitasnya tercatat dalam buku besar perusahaan.<sup>53</sup> Sehingga dapat disimpulkan pendapatan yaitu hasil yang diperoleh dari kegiatan transaksi jual beli antar produsen dan konsumen yangmana pihak pertama yaitu orang yang menyediakan produk dan jasa sedangkan pihak kedua ialah pihak yang hanya mengkonsumsi barang dan jasa tersebut. Sehingga dari kegiatan tersebut pihak pertama mendapatkan komisi dari barang atau jasa yang disediakan untuk dikonsumsi oleh pihak kedua. Besar kecilnya pendapatan tergantung dari hasil usaha yang dimiliki. Sebagian para ahli menyimpulkan bahwa indikator dari pengertian pendapatan dapat digolongkan menjadi dua fase yakni, penjualan dan pendapatan.

---

<sup>50</sup> Abdul Ghofur, *Pengantar Ekonomi Syariah* (Depok: Raja Wali Pers, 2018), h.19

<sup>51</sup> Eldon S.Hendriksen, *teori Akuntansi*, (terjemahan), Ahli Bahasa Wilmiyono,(EDISI 4, Jakarta: Erlangga, 2000), h.374.

<sup>52</sup> Sofyan Syafari, *Teori Akuntansi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2000)

<sup>53</sup> Soemarso. S. R, *Akuntansi Pengantar*: Edisi lima (Jakarta: Salema Empat, 2009), h.54

### 1) Sumber pendapatan

Soemarso SR menyatakan pendapatan pada perusahaan digolongkan menjadi dua yaitu pendapatan operasi dan non operasi. Pendapatan operasi adalah penghasilan yang bersumber dari kegiatan awal pada perusahaan. Sedangkan pendapatan non operasi adalah pemasukan yang perolehannya bukan dari kegiatan awal dari perusahaan.<sup>54</sup>

Jumlah dari aset tetap dapat meningkat sesuai dengan ragam transaksi namun tidak semua transaksi dapat menimbulkan pendapatan. Penentuan keuntungan ialah memisahkan peningkatan aktiva yang menunjukkan dan mengukur pendapatan. Naik turunnya nilai aset tetap tergantung dari ketetapan yang berlaku diantaranya yaitu:

- a) Adanya transaksi modal membuat dana menjadi bertambah dari investor (agen).
- b) Keuntungan dari penjualan aktiva tetap dan lain-lainnya.
- c) Penghargaan, infak, penemuan.
- d) Penilaian kembali atas aset tetap.
- e) Pengalihan produk, yakni penjualan produk

### 2) Proses pendapatan

Proses pembentukan pendapatan dan realisasi pendapatan adalah dua gagasan yang sangat dekat hubungannya dengan proses pendapatan, diantaranya yakni:

- a) Suatu rancangan yang menjelaskan terbentuknya pendapatan biasa disebut proses pembentukan pendapatan. Rancangan tersebut didasarkan pada pendapat bahwa seluruh aktivitas operasional ialah untuk menggapai hasil, yang mencakup segala proses produksi, marketing maupun piutang, dan berkontribusi pada pendapatan akhir berdasarkan perbandingan biaya sebelum operasi perusahaan.

---

<sup>54</sup>Soemarso S. R, *Akuntansi Pengantar*, Jilid 2, Edisi 4, (Jakarta: PT Rineka Cipta 2000)

b) Proses pengumpulan pendapatan setelah produk terjual biasanya disebut dengan proses realisasi pendapatan.

### 3) Pengukuran Pendapatan

Menurut ikatan akuntansi Indonesia cara mengukur pendapatan yaitu dengan nilai wajar yang diterima dari hasil pekerjaan yang kita lakukan. Besarnya penghasilan yang dihasilkan dari suatu transaksi biasanya ditetapkan sesuai dengan kesepakatan antara penjual dan pembeli aset.<sup>55</sup> Sedangkan menurut martini, dkk cara mengukur pendapatan yaitu berdasarkan nilai wajar imbalan yang diterima oleh setiap perusahaan dari hasil penjualan. Maksud dari nilai wajar merupakan nilai/harga yang ditetapkan dari hasil penjualan suatu barang yang terjadi didalam perusahaan ataupun diluar perusahaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.<sup>56</sup>

Pengakuan pendapatan merupakan saat dimana sebuah transaksi harus diakui sebagai pendapatan perusahaan. Sedangkan pengukuran pendapatan adalah berapa besar jumlah pendapatan yang seharusnya diakui dari setiap transaksi yang terjadi pada suatu periode tertentu. Permasalahan pengakuan dan pengukuran pendapatan saling terkait satu sama lain.

Menurut kajian ekonomi islam, sebagai pelaku bisnis ada beberapa hal yang harus kita ketahui dalam mengumpulkan harta berdasarkan firman Allah swt dalam QS An-Nisa ayat 29

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنكُمْ  
وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ٢٩

<sup>55</sup> Ikatan Akuntansi Indonesia, *Standar Akuntansi Keuangan* (Jakarta: Salemba Empat, 2002), h.23

<sup>56</sup>Dewi Martini Dkk. *Akuntansi Keuangan Menengah Berbasis PSAK*. Edisi 2 (Salemba Empat, 2016)

Terjemahnya:

Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka diantara kamu dan janganlah kamu membunuh dirimu sesungguhnya Allah adalah masa penyayang kepadamu.<sup>57</sup>

Ayat tersebut menegaskan bahwa melaksanakan kegiatan muamalah, setiap individu dilarang untuk saling merugikan, berbuat curang, dan melakukan tindakan penipuan. Penegasan ini merupakan landasan kuat penyelenggaraan ekonomi syariah yang sejatinya mengaktualisasikan nilai-nilai kejujuran, integritas, dan prinsip saling menguntungkan. Disamping itu dalam ekonomi syariah, harta merupakan amanat dari Allah swt. karena itu harta harus dipertanggungjawabkan dari dua aspek darimana harta itu berasal dan kemana harta itu ditasarufkan. Oleh sebab itu, harta tersebut harus diperoleh dan dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya untuk kemaslahatan umat.<sup>58</sup>

## 5. Teori Manajemen Keuangan Syariah

### a. Pengertian Manajemen Keuangan Syariah

Manajemen dalam Bahasa arab disebut dengan Idarah. Idarah diambil dari kata *adaratasy-syai* atau kata *adarat bihi* juga dapat di dasarkan pada kata *ad-dauran*. Pengamat Bahasa menilai pengambilan kata yang kedua, yaitu *daratabihi* oleh karena itu, dalam *Elias modern Dictionari English Arabic* kata manajemen sepadan dengan kata *Tabdir, Idarah, Siyasah dan Aqiadah* dalam Bahasa arab. Dalam Al-Qur'an, tema-tema tersebut hanya ditemui di tema *tabdir* dalam berbagai derivasinya. *Tabdir*

<sup>57</sup> Tim Terjemahan *Al-Qur'an* Departemen Agama RI, Alqur'an dan Tafsir (Bogor, Nopember 2007)

<sup>58</sup>H.Abdul Ghofur, *Pengantar Ekonomi Syariah* (Depok: Raja Wali Pers, 2018), h.20

adalah bentuk Masdar dari kata kerja *dabbara*, *ydabbiru*, *tabdiran*. *Tabdir* berarti penertiban, pengaturan pengurusan, perencanaan, dan persiapan.

Secara istilah, sebagai pengamat mengartikannya sebagai alat untuk merealisasikan tujuan umum. Oleh karena itu, menurut mereka *Idarah* (manajemen) adalah aktivitas khusus menyangkut kepemimpinan, pengerahan, pengembangan personal, perencanaan dan pengawasan terhadap pekerjaan yang berkenaan dengan urusan-urusan pokok dalam suatu proyek. Tujuannya adalah hasil-hasil yang ditargetkan dapat tercapai dengan cara efektif dan efisien.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat diketahui bahwa hakikat manajemen yang terkandung dalam Al-Qur'an adalah merenungkan atau memandang kedepan suatu urusan (persoalan) agar itu terpuji dan baik akibatnya untuk menuju hakikat tersebut diperlukan adanya pengaturan dengan cara yang bijaksana.<sup>59</sup>

Manajemen keuangan Syariah menurut para ahli dapat dikemukakan dalam banyak literatur dan merujuk pada persepsi masing-masing, konsekuensinya adalah cenderung memunculkan pengertian yang berbeda pula antara satu dengan yang lainnya. Berikut ini dipaparkan beberapa pandangan mengenai pengertian manajemen, adalah:

1. Manajemen dipandang sebagai suatu proses mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya melalui interaksi sumber daya, dan pembagian tugas dengan profesional.
2. Manajemen dipandang sebagai upaya-upaya yang dilakukan orang untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi melalui proses optimasi sumberdaya manusia, material dan keuangan.

---

<sup>59</sup> Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, Yogyakarta: Ekonisia, 2004 h.2

3. Manajemen dipandang sebagai bentuk koordinasi dan pengintegrasian dari berbagai sumber daya manusia dan cara untuk menyelesaikan tujuan-tujuan khusus yang berfariasi (umum).<sup>60</sup>

Atmosudirdjo mengemukakan bahwa manajemen merupakan pengendalian dan pemanfaatan dari semua faktor serta sumberdaya yang menurut suatu perencanaan, diperlukan untuk mencapai atau menyelesaikan suatu prapta (sesuatu yang harus dicapai) atau tujuan kerja yang tertentu<sup>61</sup> “Pengendalian” tersebut, sejalan apabila di korelasikan dengan pendapat Nugriho dalam pembahasan mengenai kebijakan publik, menurutnya kebijakan publik dapat dipandang sebagai sebuah manajemen yang harus dikendalikan secara maksimal.<sup>62</sup>

#### b. Fungsi Manajemen

Untuk mengatakan bahwa manajemen dijalankan secara baik dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan, maka harus dilihat dari fungsi-fungsi yang berjalan secara baik. Apabila fungsi-fungsi manajemen dijalankan dengan baik, maka tentunya manajemen dalam upaya pencapaian tujuan dilakukan dengan baik. Sebaliknya, apabila fungsi-fungsi manajemen yang ada dijalankan sebagaimana mestinya, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen yang ada juga tidak baik.

Pandangan George R.Terry mengenai fungsi-fungsi manajemen lazim menggunakan akronim POAC, yaitu:

---

<sup>60</sup> Hetti Lihat Ismainar, *Manajemen Unit Kerja, Untuk: Perkam Medis dan Informatika Kesehatan Masyarakat Keperawatan dan Kebidanan*. (Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2015), h.36

<sup>61</sup> Syafiie, Inu Kencana, *Ilmu Administrasi Publik*

<sup>62</sup> Nugroho, Riant D, *Public Policy, Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, Manajemen Kebijakan* (Jakarta: PT.Elex Media Komputindo, 2009), h.665

### 1. Fungsi *Planning* (Perencanaan)

Fungsi ini merupakan fungsi dasar dari keseluruhan manajemen dalam setiap komunitas (organisasi), dibutuhkan unsur kerjasama antara individu yang mengantarkan pada pencapaian tujuan yang telah ditentukan. *Planning* mencakup kegiatan memilih visi (misi), tujuan dan cara untuk mencapai tujuan. Dengan kata lain, bahwa berbagai aktivitas yang mendasarkan pada *planning* matang atas seluruh input dan proses yang ada, merupakan titik awal untuk menghasilkan output yang optimal. Sebaliknya, output yang dihasilkan tidak akan optimal bahkan tidak akan menghasilkan sesuatu output yang diharapkan apabila aktivitas yang dilakukan tidak dibarengi dengan *planning* yang matang. Wijayanti dalam paparannya mengenai *planning* sebagai salahsatu fungsi manajemen dengan lebih lengkap, yakni tidak hanya sebatas pemilihan visi (misi), tujuan dan cara yang akan digunakan. *Planning* juga harus mengcover penentuan kebijakan yang dijalankan proyek, program, prosedur, system, anggaran, dan standar yang dibutuhkan guna pencapaian tujuan tersebut.<sup>63</sup>

### 2. Fungsi *Organizing* (Pengorganisasian)

Fungsi ini merupakan suatu proses penetapan struktur peran yang dibutuhkan untuk dimasukkan orang-orang kedalam sebuah organisasi. Sehingga dengan demikian, secara lebih teknis fungsi *organizing* merupakan suatu proses dimana fungsi-fungsi operasional, manusia, dan fasilitas terkoordinasi untuk mencapai sasaran atau tujuan yang telah di tetapkan. Fungsi *organizing* ini sangat bergantung pada bentuk organisasi yang ada. Sehingga sangat memungkinkan perbedaan antara *organizing* (pengorganisasian) pada satu organisasi dengan organisasi yang lain.

---

<sup>63</sup>Wijayanti, Irene Dian Sari, *Manajemen* (Jogjakarta: Mitara Cendikia Press, 2006), h.10

### 3. Fungsi *Actuating* (Pelaksanaan)

Fungsi *actuating* (pelaksanaan) menurut Suwiyaty, dkk dipandang sebagai penerapan atau implementasi dari rencana yang ditentukan. Dengan kata lain, *actuating* merupakan Langkah-langkah pelaksanaan rencana dalam kondisi nyata yang melibatkan segenap sumber daya manusia yang dimiliki untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Istilah melibatkan berarti mengupayakan dan menggerakkan sumberdaya yang dimiliki agar mau bekerja dengan sendirinya atau penuh kesadaran secara bersama-sama untuk mencapai tujuan yang dikehendaki secara efektif. Sehingga dalam hal ini dibutuhkan adanya kekuatan yang mengupayakan dan menggerakkan yang disebut dengan kepemimpinan (*leadership*).<sup>64</sup>

### 4. Fungsi *Controlling* (Pengawasan)

Menurut Arifin dan Hadi, W *controlling* (pengawasan) juga disebut sebagai pengendalian, merupakan fungsi manajemen yang berkenaan dengan prosedur pengukuran hasil kerja terhadap tujuan yang telah ditentukan. Dengan kata lain, fungsi ini bertujuan untuk memastikan penemuan dan penerapan aktivitas (termasuk cara dan peralatan yang digunakan) dilapangan sesuai dengan yang direncanakan.

Arifin dan Hadi, W menambahkan dalam fungsi *controlling* (pengawasan) ada empat hal penting yang perlu diperhatikan diantaranya adalah: 1) menentukan standar atau tolak ukur prestasi kerja; 2) mengukur hasil kerja dengan standar yang ada; 3) membandingkan prestasi dengan Langkah-langkah yang telah ditetapkan; 4)

---

<sup>64</sup>Alma S, Ekonomi (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2007), h. 15

mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk memperbaiki hasil kerja yang tidak sesuai dengan standar atau tolok ukur.<sup>65</sup>

Manajemen keuangan Syariah adalah manajemen keuangan untuk mencapai tujuan dengan memperhatikan kesesuaiannya pada prinsip-prinsip Syariah. Najmuddin mengemukakan bahwa manajemen keuangan adalah keseluruhan keputusan aktivitas yang menyangkut usaha untuk memperoleh dana dan mengalokasikan dana berdasarkan perencanaan, analisis, dan pengendalian sesuai dengan prinsip manajemen bahwa upaya memperoleh dana dan mengalokasikan dana harus mengoptimalkan (daya guna) dan efektivitas (hasil guna).

Islam adalah agama yang sempurna. Kesempurnaan Islam itu dapat dilihat dari prinsip-prinsip ajaran yang dikandungnya. Salah satu prinsip yang menempati posisi dan menjadi diskursus dari waktu ke waktu adalah keadilan (*al'adalah*). Keadilan secara sederhana diartikan sebagai sebuah upaya untuk menempatkan sesuatu pada tempatnya. Dengan demikian, Islam mengajarkan dengan keadilan diterapkan dalam setiap waktu dan kesempatan. Tegaknya keadilan sejatinya dalam melahirkan konsekuensi logis berupa terciptanya sebuah tatanan masyarakat atau keluarga yang harmonis.<sup>66</sup>

### c. Prinsip-prinsip manajemen keuangan Syariah

Adapun prinsip-prinsip manajemen keuangan Syariah adalah sebagai berikut:

1. Prinsip-prinsip manajemen keuangan Syariah yang dianjurkan Al-Qur'an adalah sebagai berikut:

---

<sup>65</sup>Arifin, Imamul, Giana Hadi W, *Memuka Cakrawala Ekonomi* (Bandung: PT. Setia Purnama Inves 2007), h.72

<sup>66</sup> Afifa Rangkuti, "Konsep Keadilan dalam Perspektif Islam", *Journal Pendidikan Islam*, Vol IV, no. 1, (2017), h. 2

- 1) Setiap perdagangan harus di dasari sikap saling rida atau atas dasar suka sama suka diantara dua pihak sehingga para pihak tidak merasa dirugikan atau dizalimi.
  - 2) Penegakan prinsip keadilan (*justice*), baik dalam takaran, timbangan, ukuran mata uang, (*kurs*), maupun pembagian keuntungan.
  - 3) Kasih sayang tolong-menolong, dan persaudaraan universal.
  - 4) Dalam kesiatan perdagangan tidak melakukan investasi pada usaha yang merusak mental dan moral, misalnya narkoba dan pornografi. Demikian pula komoditas perdagangan haruslah produk yang halal dan baik.
  - 5) Prinsip larangan riba, serta perdagangan harus terhindar dari praktik *gharar*, *tadlis*, dan *maysir*.
  - 6) Perdagangan tidak boleh melalaikan diri dari beribadah (shalat dan zakat) dan mengingat Allah.<sup>67</sup>
2. Prinsip-prinsip sistem manajemen keuangan Syariah

Kerangka dasar sistem keuangan Syariah adalah seperangkat aturan dan hukum secara Bersama-sama disebut sebagai syariat, mengatur aspek ekonomi, sosial, politik, dan budaya masyarakat Islam. Syariat berasal dari aturan-aturan yang di tetapkan oleh Al-Qur'an dan penjelasan serta Tindakan yang dilakukan oleh Nabi Muhammad saw. (lebih dikenal dengan sunnah).<sup>68</sup>

Bagi umat Mslim yang ingin mengelola dan merencanakan keuangan sesuai dengan nilai-nilai islam, Allah Swt telah memberikan caranya melalui firman-Nya dalam QS. Al-Isra' ayat 26-27

---

<sup>67</sup> Zainul Arifin, *Dasar-Dasar Manajemen Keuangan ank Syariah*, (cet.ke 7, 2009) h.21

<sup>68</sup> Dadang Husen Sobana, *Manajemen Keuangan Syariah*, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2017), h.22

وَأْتِ ذَا الْقُرْبَىٰ حَقَّهُ وَالْمِسْكِينَ وَابْنَ السَّبِيلِ وَلَا تُبَذِّرْ تَبْذِيرًا إِنَّ الْمُبْذِرِينَ كَانُوا إِخْوَانَ الشَّيْطَانِ وَكَانَ الشَّيْطَانُ لِرَبِّهِ كَفُورًا

Terjemahnya:

Berikanlah kepada kerabat dekat haknya, (juga kepada) orang miskin, dan orang yang dalam perjalanan. Janganlah kamu menghambur-hamburkan (hartamu) secara boros. Sesungguhnya para pemboros itu adalah saudara-saudara setan dan setan itu sangat ingkar kepada Tuhannya.

Prinsi-prinsip dasar sistem keuangan Syariah dapat diringkas sebagai berikut:<sup>69</sup>

#### 1) Larangan bunga

Larangan riba, yang dalam istilah secara harfiah berarti “kelebihan” dan ditafsirkan sebagai “peningkatan modal yang tidak bisa dibenarkan dalam pinjaman ataupun penjualan” adalah ajaran pokok dari sistem keuangan syariah. Lebih tepatnya, semua tingkat dengan jangka waktu dan jumlah pokok pinjaman (yaitu, yang dijamin tanpa memperdulikan kinerja dari investasi tersebut) dianggap sebagai riba dan dilarang.

#### 2) Uang sebagai “modal potensial”

Uang diperlakukan sebagai modal potensial menjadi modal sebenarnya hanya Ketika digabung dengan sumberdaya lain untuk melakukan kegiatan produktif. Islam mengakui nilai waktu uang, tetapi hanya Ketika uang tersebut sebagai modal, bukan modal potensial.

#### 3) Berbagi resiko

Adanya larangan bunga, penyedia dana investor dan bukan kreditor. Penyedia modal keuangan dan pengusaha berbagai risiko bisnis dengan imbalan pembagian

<sup>69</sup> Dadang Husen Sobana, *Manajemen Keuangan Syariah*, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2017), h.22

keuntungan. Transaksi keuangan harus mencerminkan distribusi pengembalian risiko sistematis yang akan dihadapi pihak-pihak terlibat.

#### 4) Larangan perilaku spekulatif

Sistem keuangan syariah melarang penimbungan dan transaksi yang melibatkan ketidakpastian ekstrim, perjudian dan risiko moral.

#### 5) Kesucian kontrak

Islam menjunjung tinggi kewajiban kontrak dan pengungkapan informasi sebagai tugas suci. Hal ini dimaksudkan untuk mengurangi risiko dari informasi yang tidak merata dan risiko moral.

#### 6) Aktivitas sesuai syariah

Hanya aktivitas yang tidak melanggar aturan-aturan syariat yang memenuhi syariat untuk investasi.

#### 7) Keadilan sosial

Pada prinsipnya, setiap transaksi yang mengarah kepada ketidakadilan dan eksploitasi adalah dilarang.<sup>70</sup>

### C. Tinjauan Konseptual

#### 1. Peranan

Peranan adalah aspek dinamis yang berupa tindakan atau perilaku yang dilaksanakan oleh seseorang yang menempati atau memangku suatu posisi dan melaksanakan hak-hak dan kewajiban sesuai dengan kedudukannya.

#### 2. Perekonomian Masyarakat

Dari segi ekonomi kehadiran Agen BRILink di daerah memberi dampak positif karena mereka selama ini kerap terlibat melakukan pemberdayaan masyarakat, dan

---

<sup>70</sup> Dadang Husen Sobana, *Manajemen Keuangan Syariah*, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2017), h.23

menambah pendapatan warga desa melalui peluang kerja sama. Selain itu, agen BRILink banyak membawa manfaat terhadap peningkatan pemahaman dan penggunaan layanan keuangan formal oleh masyarakat. Masyarakat yang menjadi agen BRILink mendapat tambahan pemasukan karena mereka akan mendapat *sharing fee* dari setiap transaksi keuangan yang dilakukan.<sup>71</sup>

### 3. Manajemen Keuangan Syariah

Manajemen keuangan Syariah adalah manajemen keuangan untuk mencapai tujuan dengan memperhatikan kesesuaiannya pada prinsip-prinsip Syariah. Najmuddin mengemukakan bahwa manajemen keuangan adalah keseluruhan keputusan aktivitas yang menyangkut usaha untuk memperoleh dana dan mengalokasikan dana berdasarkan perencanaan, analisis, dan pengendalian sesuai dengan prinsip manajemen bahwa upaya memperoleh dana dan mengalokasikan dana harus mengefisieni (daya guna) dan efektivitas (hasil guna).

### D. Kerangka Pikir

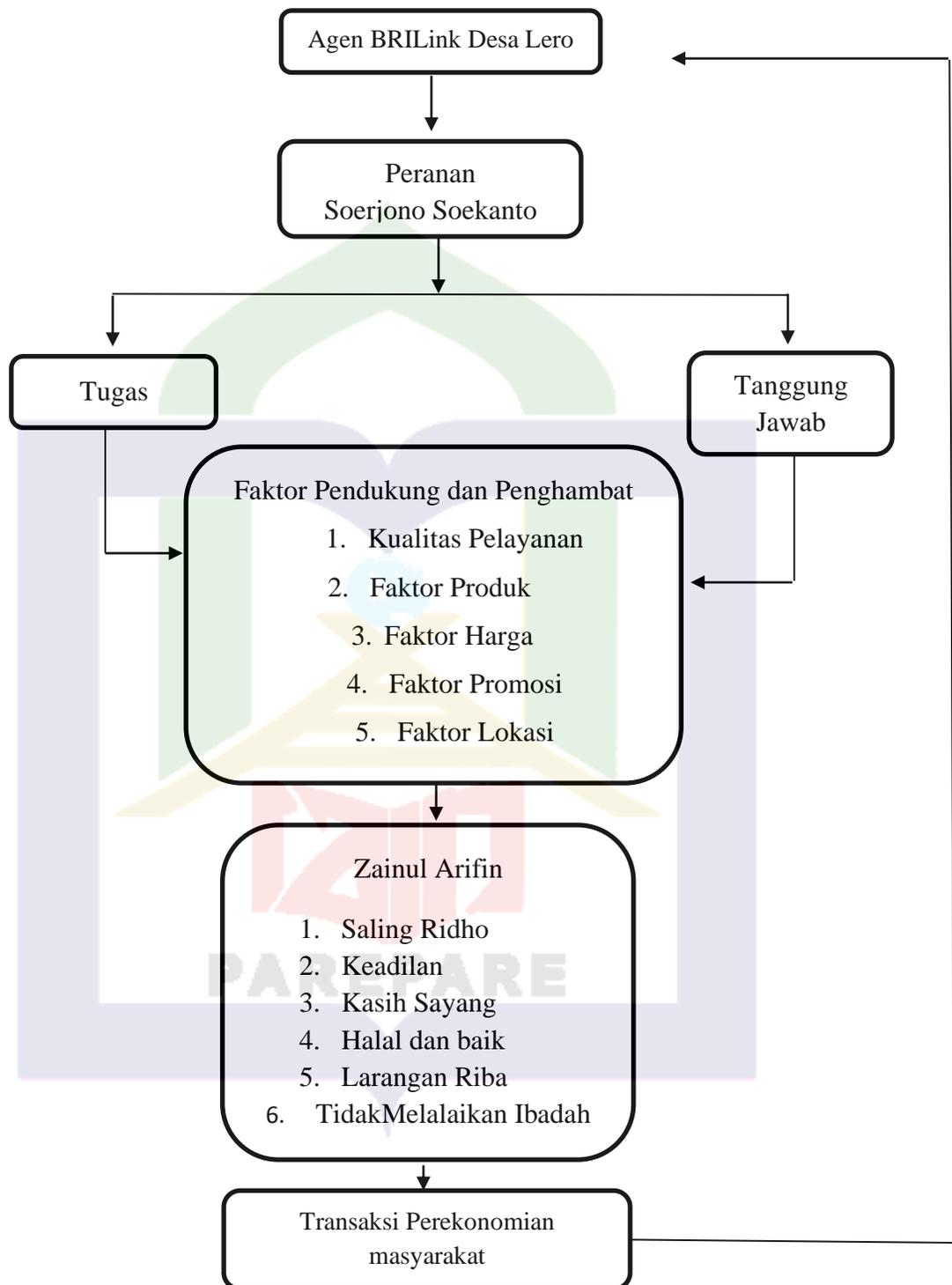
Kerangka pikir adalah sebuah gambaran atau model berupa konsep yang didalamnya menjelaskan tentang hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain. Hubungan tersebut dikemukakan dalam bentuk diagram atau skema dengan tujuan untuk mempermudah memahami.<sup>72</sup>

Dalam penelitian ini, peneliti berusaha semaksimal mungkin untuk membahas dan menemukan permasalahan secara sistematis dengan harapan bahwa kajian ini dapat memenuhi syarat suatu karya ilmiah.

---

<sup>71</sup> <https://www.merdeka.com/perbankan/di-masa-pandemi-agen-brilink-jadi-tulang-punggung-penghasilan-keluarga.html> (diakses 12 Agustus 2021)

<sup>72</sup>Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Parepare, IAIN, 2020), h.21



Gambar 2.1 Bagian Kerangka Pikir

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian membahas mengenai pendekatan dan jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, fokus penelitian, jenis dan sumber data, Teknik pengumpulan dan pengelolaan data, uji keabsahan data dan Teknik analisis data.

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

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian lapangan dengan melakukan pendekatan dekskriptif Kualitatif, yakni meneliti peristiwa-peristiwa yang ada dilapangan sebagaimana adanya. Anmun tidak terlepas juga dari peneliti kepustakaan karena dapat menjadi rujukan untuk mencari literatur dalam mengumpulkan datanya dilakukan dengan mencari data secara lansung dari lokasi penelitian.<sup>73</sup>

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, karena berupaya mengkaji fenomena atau peristiwa, orang, objek atau proses yang terkait dengan Peranan Agen Brilink dalam Memfasilitasi Kelancaran Transaksi Perekonomian Masyarakat di Desa Lero (Analisis Manajemen Keuangan Syariah). Pendekatan fenomenologi ditujukan untuk memahami fenomena-fenomena sosial dari sudut atau perspektif partisipan. Partisipan adalah orang-orang yang diajak berwawancara, diobservasi, diminta memberikan data, pendapat dan perspektifnya.

---

<sup>73</sup>Engkus Kuswarno, *etode Penelitian Komunikasi*, (Yogyakarta: Widya Padjajaran, 2019)

## **B. Lokasi dan waktu penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian yang akan dijadikan sebagai tempat pelaksanaan penelitian berdasarkan masalah yang diangkat dalam penelitian ini yaitu di Desa Lero yang mempunyai BRILink di tempat penjualannya.

### **2. Waktu Penelitian**

Penelitian terhadap “Peranan agen BRILink dalam memfasilitasi kelancaran perekonomian masyarakat Desa Lero (anaisis manajemen keuangan syariah)” selama 2 bulan.

## **C. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini mengkaji tentang peranan agen BRILink dalam memfasilitasi kelancaran perekonomian masyarakat (anaisis manajemen keuangan syariah).

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

Sumber data adalah mengenai darimana data diperoleh apakah dari sumber langsung (data primer) atau data diperoleh dari sumber tidak langsung (data sekunder). Dalam penelitian lazimnya dua sumber data inilah yang di gunakan. Adapun data yang digunakan data penelitian ini adalah :

### **1. Data primer**

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari narasumber. Dalam hal ini diperoleh langsung dari agen BRILink yang ada di Desa Lero.

## 2. Data sekunder

Data sekunder merupakan pelengkap bagi data primer, yaitu diperoleh dari sumber penelitian dengan mempelajari referensi yang memiliki hubungan dengan sasaran penelitian. Baik dari buku, jurnal yang mendukung penelitian tersebut.

### **E. Teknik pengumpulan dan pengelolaan data**

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### 1. Observasi

Observasi adalah kegiatan yang dilakukan peneliti secara sengaja yang memiliki maksud dan tujuan tertentu. Tujuan khusus observasi yaitu untuk mengumpulkan data, dan kata-kata mengenai hasil pengamatan objek tersebut.

Observasi yang akan dilakukan yaitu di Desa Lero. Adapun yang akan diteliti yaitu agen BRILink dan masyarakat Desa Lero.

#### 2. Wawancara

Wawancara adalah sebuah proses memperoleh keterangan berdasarkan tujuan tertentu, penelitian dengan cara tanya jawab atau wawancara digunakan sebagai salah satu Teknik yang digunakan apabila peneliti ingin menemukan permasalahan yang diteliti. Adapun yang akan diwawancarai adalah agen BRILink di Desa Lero.

#### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, sehingga dapat diperoleh data yang lengkap, dan sesuai dengan keadaan di lapangan. Dengan adanya dokumentasi maka peneliti akan lebih mudah dalam memperoleh data yang dibutuhkan.

## F. Uji Keabsahan Data

Keabsahan data adalah data yang tidak berbeda antara data yang diperoleh peneliti dengan data yang terjadi sesungguhnya pada objek penelitian sehingga keabsahan data yang disajikan dapat dipertanggungjawabkan. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif menggunakan:

### 1. Uji *credibility*

Uji kredibilitas atau kepercayaan data terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif dan membercheck.

### 2. Triangulasi Sumber Data

Uji Triangulasi Sumber Data adalah menggali kebenaran informasi tertentu dengan menggunakan berbagai sumber data seperti dokumen, arsip, hasil wawancara, hasil observasi atau juga dengan mewawancarai lebih dari 1 subjek yang dianggap memiliki sudut pandang yang berbeda.

## G. Teknik Alisis Data

Data yang telah dikukmpulkan diolah dengan analisis kualitatif proses pengelolaan data mengikuti konsep Miles dan Hurbemen, sebagaimana dikutip oleh sugiono, bahwa aktivitas dalam pengumpulan data melalui tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data dan verifikasi.<sup>74</sup>

### 1. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan data pada hal-hal penting, dan membuang hal-hal yang tidak perlu, dengan kata lain

---

<sup>74</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h.300

proses reduksi kata ini dilakukan oleh peneliti secara terus menerus saat melakukan penelitian untuk menghasilkan catatan-catatan inti dari data yang diperoleh dari hasil penggalian data. Tujuan reduksi data ini adalah untuk menyederhanakan data yang diperoleh selama penggalian data lapangan. Sehingga tujuan penelitian ini tidak hanya menyederhanakan data tetapi juga untuk memastikan data yang diolah itu merupakan data yang tercakup dalam cakupan penelitian.<sup>75</sup>

## 2. Penyajian data

Menurut Miles dan Huberman, penyajian data adalah “Sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan”. Langkah ini dilakukan dengan menyajikan sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Hal ini dilakukan dengan alasan data-data yang diperoleh selama penelitian kuantitatif biasanya berbentuk negatif, sehingga memerlukan penyederhanaan tanpa mengurangi isinya. Penyajian data dilakukan untuk dapat melihat gambaran keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari gambaran keseluruhan. Pada tahap ini peneliti berupaya mengklasifikasi dan menyajikan data sesuai dengan permasalahan yang diawali dengan pengkodean setiap sub pokokpermasalahan peneliti dalam hal ini melakukan perubahan dari rekaman menjadi tulisan secara verbatim. Dengan proses mendengar hasil rekaman berulang-ulang kali sehingga peneliti mengerti hasil dari wawancara, kemudian dianalisis, sehingga didapat gambaran pada hal yang diteliti. Selanjutnya dilakukan interpretasi secara keseluruhan, dimana didalamnya mencakup keseluruhan dan kesimpulan dari hasil penelitian.

---

<sup>75</sup> S. Siyoto and M. A. Sodik, *Dasar Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), h.122-123

### 3. Penarikan Simpulan

Simpulan dan verifikasi adalah tahap akhir dalam proses analisis data. Pada bagian ini penelitian mengutarakan simpulan dari data-data yang telah diperoleh. Kegiatan ini telah dimaksudkan untuk mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan atau perbedaan. Penarikan simpulan bisa dilakukan dengan jalan membandingkan pernyataan dari subjek penelitian dengan makna yang terkandung dengan konsep-konsep dasar penelitian tersebut.<sup>76</sup>



---

<sup>76</sup> S. Siyoto and M A Sodik, Dasar Metode Penelitian, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), h.123-124

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kondisi perekonomian di Desa Lero sebelum adanya BRILink Perekonomian masyarakat belum terlalu lancar namun ketika adanya agen BRILink hadir di Desa Lero transaksi perekonomian dimasyarakat sudah mulai lancar dalam artian masyarakat dengan mudah menarik dananya hingga kegiatan perekonomian di desa lero bisa lebih lancar dari sebelumnya.

#### **1. Kondisi Perekonomian Masyarakat Pra dan Pasca adanya Peran Agen BRILink dalam Memfasilitasi Kelancaran Transaksi Masyarakat di Desa Lero**

Perekonomian masyarakat adalah sekumpulan kelompok manusia yang telah memiliki tatanan kehidupan, norma-norma, adat istiadat yang dialami dalam lingkungannya.<sup>77</sup> maksud dari peningkatan perekonomian adalah perbaikan jenjang perekonomian melalui usaha mandiri yang produktif dengan memperhatikan manajemen dalam usaha.

Dari penjelasan di atas peneliti melakukan wawancara dengan narasumber mengenai kondisi perekonomian masyarakat pra adanya Agen BRILink bahwa:

“Sebelum adanya agen BRILink di desa pekerjaan saya adalah penjual kosmetik di rumah dan saya juga memiliki toko di pasar yang sriap kamis dan minggu saa menjual kosmetik di pasar dengan modal seadanya karena jika ingin melakukan pinjaman modal di kantor Bank harus mengantri panjang dan menunggu pencairan uang setelah sehari-hari”<sup>78</sup>

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa perekonomian masyarakat pra adanya agen BRILink belum sepenuhnya stabil karena adapila ingin meminjam modal harus menunggu pencairan modal sehari-hari.

<sup>77</sup> Arifin Noor, *Ilmu Sosia Dasar untuk IAIN semua Fakultas dan Jurusan Komponen MKU*, (Bandung: CV Pustaka Setia 1997), h.85

<sup>78</sup> Dewi Sartinah, Agen BRILink Wawancara di Dusun Butung, Desa Lero Rabu 01 Juni 2022

Selanjutnya wawancara dengan nasabah BRILink mengatakan bahwa

“Sebelum adanya agen BRILink di desa Lero kondisis perekonomian saya sangat kurang stabil karena pekerjaan suami saya sebagai nelayan dan apabila ada kiriman sya susah untuk menarik dana saya karena harus datang ke kantor bank untu melakukan transaksi, dan kadang sya tidak punya waktu untuk ke bank menarik dana saya”<sup>79</sup>

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa sebelum ada agen BRILink masyarakat yang ingin menarik dananya sangat terkendala karena jarak antara kantor BRI dengan lokasi masyarakat yang jauh sehingga membuat masyarakat berfikir untuk melakukan transaksi di bank.

Dari penjelasan di atas peneliti melakukan wawancara dengan narasumber mengenai kondisi perekonomian masyarakat pasca adanya Agen BRILink bahwa:

“Pada tahun 2013 saya bertekad untuk mengubah perekonomian keluarga dan saya bergabung menjadi agen BRILink dengan modal uang Rp.5.000.000 saya dapat menjalankan agen BRILink ang sudah menjadi pilihan saya, drisinilah tantangan dan lika-liku agen BRILink dimulai, karena ada beberapa nasabah ag ingin melakkan transaksi diatas saldo yang saya miliki, dan sedikit demisedikit nasabah mulai kehilangan kepercayaan, tidak sampai distu saya membuat keputusan untuk meminjam modal kredit usaha melalui prograp kredit usaha di BRI, dan alhamdulillah skrang penghasilan saya sudah mencapai tuju juta per buan lumayan bisa membantu dan mengubah kondisi perekonomian keluarga dan bisa membantu suami mengelola usaha Agen BRILink”<sup>80</sup>

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa memilih untuk menjadi seorang agen bukan hal mudah karena apabila agen terkendala pada modal sedangkan nasabah yang ingin melakukan transaksi banyak dan diatas saldo ang dimiliki sehingga akan mengakibatkan nasabah menjadi hilang kepercayaan kepada agen dan membuat perekonomian menjadi tidak stabil.

Selanjutna wawancara dengan agen BRILink

“Awal mula menjadi agen BRILink adalah dulu saya menjual ATK di rumah orang tua saya dan kemudian saya mendapat tawaran dari pegawai bank BRI

<sup>79</sup> Ulfa, Nasabah BRILink, wawancara di Dusun Butung Desa Lero, jum’at 15 Juli 2022

<sup>80</sup> Darmawati, S.Kom, Agen BRILink, Wawancara di Dusun Adolang, Desa Lero, Sabtu 04 Juni 2022

untuk menjadi agen BRILink alhamdulillah saya merasakan peningkatan omzet yang lumayan dari layanan ini, seperti jasa transfer dan Tarik tunai”<sup>81</sup>

Mendengar dari apa yang disampaikan oleh narasumber dapat dijabarkan bahwa setelah menjadi agen BRILink omzet yang di dapat mengalami peningkatan dan perekonomian keluarganya terbantu.

Selanjutnya wawancara dengan nasabah BRILink

“Adanya program BRILink ini yang ada di desa alhamdulillah perekonomian saya sangat terbantu karena saya tidak perlu ke kantor bank dan antri untuk mengurus bantuan yang diberikan oleh pemerintah (PKH)”<sup>82</sup>

Dari penjelasan nasabah diatas dapat disimpulkan bahwa dengan adanya BRILink sangat membantu perekonomian masyarakat karena pengurusan bantuan dari pemerintah seperti (PKH) dapat di urus kapan saja karena agen BRILink melayani kapan saja.

Selanjutnya wawancara dengan nasabah BRILink:

“Saya sangat terbantu dengan adanya agen BRILink di desa kami karena sangat membantu saya mendapatkan pinjaman modal untuk mengembangkan usaha saya itu sebagai penjualan pakaian”<sup>83</sup>

Dari penjelasan nasabah diatas dapat disimpulkan bahwa kehadiran agen BRILink di desa sangat membantu perekonomian masyarakat termasuk warga yang kekurangan modal dapat mengurus pinjaman modal pada agen BRILink.

---

<sup>81</sup>Darmawati,S.Kom, Agen BRILink, Wawancara di Dusun Adolang, Desa Lero, Sabtu 04 Juni 2022

<sup>82</sup> Nasrah, Nasabah BRILink, Wawancara di Dusun Butung, Desa Lero jum’at 15 Juli 2022

<sup>83</sup> Malyana, nasabah BRILink Wawancara di Dusun Butung Desa Lero 02 agustus 2022

a. Tugas

BRILink merupakan perluasan layanan Bank Rakyat Indonesia dimana Bank Rakyat Indonesia menjalin kerjasama dengan nasabah Bank Rakyat Indonesia sebagai Agen yang dapat melayani transaksi perbankan bagi masyarakat secara real time online menggunakan fitur EDC mini Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Bank Rakyat Indonesia dengan konsep *sharing fee* yaitu komisi yang dibagikan oleh Bank BRI.<sup>84</sup>

Tugas utama dari agen BRILink adalah untuk memberikan pelayanan perbankan khususnya kepada masyarakat yang belum terlayani oleh bank secara administratif. 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 lainnya melalui agen.<sup>85</sup>

Berdasarkan tugas utama dari agen BRILink sama halnya dengan salah satu pernyataan dari agen BRILink atas nama ibu Indriani.H bahwa:

“Saya sudah sudah 1 tahun menjadi agen BRILink namun belum menggunakan mesin EDC tetapi menggunakan aplikasi BRILink Mobaile. Tetapi saya menyediakan jasa layanan berupa transfer kesesama BRI, transfer bank lain ke BRI, Tarik tunai, pembayaran listrik, pembelian pulsa, dan pembayaran belanja *online*. Masyarakat dan termasuk saya sangat antusias karena saya juga termasuk sebagai penjual *online*”.<sup>86</sup>

Agen BRILink Indriani.H merupakan penjual *online*, penjual kosmetik, cuci poto dan cetak undangan. ia menjadi agen BRILink sejak tahun 2021 namun sampai saat ini belum memiliki mesin EDC karena dari pihak bank mengatakan mesin EDC di

<sup>84</sup> <https://bri.co.id> Tentang BRI Link diakses pukul 08:59, Tanggal 10-08-2022.

<sup>85</sup> Gustian Anita, *Analisis Implementasi pengembangan Agen BRILink dalam Mendukung Perekonomian Masyarakat*, (Skripsi Sarjana: Perbankan Syariah: IAIN Curup:2019)

<sup>86</sup>Indriani H., Agrn BRILink, wawancara di Dusun Butung, DesaLero,03 Juni 2022.

pusat saat ini kosong sehingga saat ini jika ingin melakukan transaksi hanya menggunakan aplikasi BRILink mobile. Layanan yang sering digunakan masyarakat berupa, transfer sesama BRI, transfer bank lain ke BRI, tarik tunai, pembayaran listrik, pembelian pulsa, dan pembayaran belanja online. Sebagai agen ia juga sering menggunakan layanannya. Layanan BRI ini sangat bermanfaat bagi masyarakat, selain dekat juga bisa menghemat biaya.

“Saya sebagai nasabah merasa sangat terbantu dengan adanya agen BRILink dsebagai sarana transaksi yang mudah digunakan selain dari kantor bank BRI langsung atau di ATMnya.”<sup>87</sup>

Berdasarkan pernyataan diatas dapat terlihat sisi yang sangat menguntungkan dari sisi nasabah maupun masyarakat umum lainnya, karena dengan adanya BRILink maka dapat dipandang sebagai produk yang memiliki kemudahan dan sangat menolong masyarakat dalam memenuhi kebutuhan perbankan terutama yang berada didaerah pelosok Desa.

#### b. Tanggung jawab

Pada bagian tanggung jawab lebih kepada yang diesbut petugas agen BRILink (PAB) yang bertanggung jawab dalam melakukan monitoring, pembinaan dan mngevaluasi aktivitas agen BRILink dengan *Key Performance Indicator* pencapaian jumlah sales volume Agen BRILink minimal 200 transaksi perbulan. petugas dan agen BRILink sama-sama memiliki tanggung jawab dan harus bekerja sama dalam melakukan pemeliharaan dan penanganan first level maintenance infrastruktur pendukung Agen BRILink agar selalu tersedia, dapat digunakan dengan baik dan memenuhi standar tampilan. Sesuai kenyataan kinerja agen BRILink di Desa Lero telah

---

<sup>87</sup> Malyana, nasabah BRILink Wawancara di Dusun Butung Desa Lero 02 agustus 2022

memenuhi standar maksimal jumlah transaksi BRILink yang terbukti mencapai melebihi dari 200 transaksi per bulan. Tingginya transaksi agen BRILink tersebut menggambarkan bahwa PAB dan agen telah melaksanakan tugas dan tanggung jawab secara maksimal dalam pemenuhan target sales Volume transaksi BRILink.

“Saya menjadi agen BRILink sejak tahun 2013 layanan yang saya tawarkan yaitu transfer, Tarik tunai, dan pembayaran listrik. Menurut saya layanan BRI ini sangat membantu masyarakat termasuk saya yang pernah mengalami antrian Panjang dan memakan waktu di kantor unit BRI. Dengan adanya layanan ini saya tertarik untuk menjadi agen BRILink agar dapat membantu masyarakat untuk bertransaksi dengan mudah dan cepat Bersama dengan beberapa syarat untuk menjadi agen BRILink memenuhi tugas dan tanggung jawab utama saya yaitu melayani dengan sepenuh hati serta meningkatkan jumlah transaksi per bulannya”<sup>88</sup>

Agan BRILink Ical orange merupakan seorang pedagang. Ia menjadi agen BRILink sejak tahun 2013. Layanan yang saya tawarkan seperti transfer, Tarik tunai, dan pembayaran listrik layana BRI ini sangat membantu masyarakat karena tidak perlu datang ke kantor unit BRI dan mengantri Panjang untuk bertransaksi karena adanya agen BRILink di tengah-tengah masyarakat yang mudah dan cepat.

Memperhatikan hasil wawancara diatas membuktikan kualitas laanan PAB dan agen BRILink sudah mencapai maksimal dalam melayani masyarakat yang berdampak pada kepuasan dan kepercayaan masyarakat serta loyalitas masyarakat dalam menggunakan jasa agen BRILink.

Kondisi perekonomian mayarakat di Desa Lero sebelum adanya agen BRILink transaksi perekonomian masyarakat belum terlalu lancar tetapi Ketika adanya agen BRILink hadir di Desa Lero transaksi perekonomia masyarakat di Desa

---

<sup>88</sup> Rizal, Agan BRILink Wawancara di Dusun Adolang, Desa Lero, Jum'at 03 Juni 2022

Lero mulai lancar dalam artian masyarakat dengan mudah menarik dananya sehingga kegiatan perekonomian di Desa Lero leih lancar dari sebelumnya.

“Hadirnya agen BRILink di ujung lero sangat penting bagi pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam hal transaksi, mengapa saya sebagai nasabah mengatakan demikian karena saya sendiri merasakan manfaatnya sejak hadinya agen BRILink dalam proses transaksi yang ingin saya lakukan selain lebih mudah digunakan juga lebih cepat dan agennya ramah dalam pelayanan hingga membantu proses kelancaran transaksi”<sup>89</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas Agen BRILink berperan penting dan diterima baik oleh masyarakat karena berguna untuk kelancaran transaksi perbankan bagi masyarakat setempat dan pelayanannya yang sangat cepat, agennya ramah, santun dalam bertransaksi, bertanggung jawab terhadap nasabahnya, dan juga sangat membantu melancarkan usaha yang berbasis *online*.

Adapun layanan yang di sediakan agen BRILink di Desa Lero adalah Mini ATM. Mini ATM adalah salah satu produk bank BRI yang di khususkan untuk para basabah yang bergabung menjadi agen BRILink Mobile. ATM Mini ini menggunakan mesin EDC seperti alat yang bias akita jumpai pada kasir super market atau tempat perbelanjaan. Tidak seperti ATM biasa, ATM ini hanya bisa di fungsikan untuk transaksi non tunai. Itu artinya hanya bisa transfer, melakkan pembayaran, dan transaksi-transaksi lainnya.

Kelebihan miniATM yang pertama adalah dapat digunakan untuk mengakses kartu kredit ATM bank lainnya yang bergabung dalam jaringan yang luas dan mudah digunakan. Tinggal mengakses katu debit, kredit atau kartu prepaid ke ATM mini, kemudian mengikuti perintah-perintah atau menu yang ada.

Jenis- jenis transaksi yang bisa dilakukan dengan ATM mini adala transfer antar rekening bank dan bank lain, mlakukan pembayaran tagihan (Telkom, PLN,

---

<sup>89</sup> Malyana, nasabah BRILink Wawancara di Dusun Butung Desa Lero 02 agustus 2022

SPP UT, dan kartu kredit), debit kartu, pembelian (pulsa, paket UT) pembayaran SIM dan BPKB, penyetoran pinjaman dan simpanan kupedes, TOP up Brizzi, registrasi E-Banking, aktivitas kartu, pengganti PIN, informasi saldo, dan aplikasi PUSRI.

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

“Saya sudah jalan 9 tahun menjadi agen BRILink melihat dari situasi masyarakat dan apa yang dibutuhkan masyarakat, saya memutuskan untuk menyediakan jasa layanan BRILink berupa transfer, Tarik tunai, Pembayaran BPJS, dan pembelian voucher listrik masyarakat sangat antusias dalam menggunakan layanan BRILink Ketika ingin bertransaksi perbankan karena dekat dengan tempat tinggalnya”.<sup>90</sup>

Agen BRILin Syarifuddin merupakan penjual campuran. Ia menjadi agen BRILink semenjak tahun 2014. Sebelum menjadi agen BRILink ia melihat situasi, kondisi dan kebutuhan masyarakat. Adapun layanan yang disediakan berupa transfer, tarik tunai, pembayaran BPJS, dan pembelian voucher listrik. Dengan adanya agen BRILink ini membuat masyarakat antusias dalam bertransaksi perbankan karena dekat dengan tempat tinggal sehingga dapat dengan mudah memenuhi kebutuhan masyarakat.

Setelah mendengar penjelasan dari beberapa Agen BRILink peneliti kemudian mewawancarai beberapa nasabah yang biasa melakukan transaksi di tempat tersebut mengenai pendapatnya tentang adanya Agen BRILink untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Agen. Seperti yang dikatakan oleh kedua narasumber kepada peneliti bahwa:

“Menurut saya selama menggunakan agen BRILink semua berjalan sesuai dengan apa yang saya butuhkan karena kami sebagai masyarakat biasanya hanya menyerahkan kebutuhan kami tentang transaksi seluruhnya kepada Agen BRILink dan pelayanan yang diberikan untuk beberapa agen yang

---

<sup>90</sup>Syarifuddin, Agen BRILink, wawancara di Dusun Ujung Lero, Desa Lero, Sabtu 04 Juni 2022.

berbeda tentu berbeda pula pelayannya, ada yang rama dengan menjelaskan beberapa hal yang kurang diketahui nasabah dan ada juga yang cuek dengan kekurang tahuan nasabah mengenai masalah transaksi serta untuk masalah fasilitas yang membedakan biasanya hanya kenyamanan nasabah saat melakukan transaksi seperti ada yang menyediakan tempat duduk dan ada juga yang kurang perhatian dengan masalah itu kemudian mengenai fasilitas yang digunakan dalam transaksi menurut saya semua sama karena Kembali lagi kamasyarakat nya tau terima beres saja”.<sup>91</sup>

Menurut penjelasan dari beberapa nasabah diatas dapat disimpulkan oleh peneliti bahwa pelayanan dari beberapa agen yang ada di Desa Lero memiliki perbedaan tersendiri dalam melayani nasabah namun tetap memenuhi kebutuhan masyarakat mengenai transaksi yang ingin dilakukan dan untuk fasilitas hanya berbeda pada kenyamanan pelayanan Agen saja mengenai tempat duduk yang disediakan dan ada pula agen yang tidak menyediakan sama sekali.

Selanjutnya hasil wawancara dengan agen BRILink:

“Saya menjadi agen BRILink sejak tahun 2015. Layanan yang saya tawarkan seperti Tarik tunai, transfer, tagihan listrik, pembelian voucher listrik dan pembelian pulsa. Dengan adanya layanan agen BRILink ini dapat membantu dan memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Karena toko saya berada di jalan setapak jauh dari jalan raya sehingga transaksinya bisa datang kesini atau lewat telfon (chat) dan bahkan kadang saya mendatangi mereka untuk menjemput uangnya. Sehingga bisa menghemat waktu dan biaya”.<sup>92</sup>

Agen BRILink Darma Majid merupakan seorang pedagang dan juga seorang guru. Ia menjadi agen sejak tahun 2015 awalnya ia tinggal di Dusun Butung Bersama orang tuanya, namun pada saat setelah menikah ia membangun rumah dan menetap di Dusun Adolang Bersama suami dan anaknya. Layanan yang ia tawarkan ke masyarakat yaitu Tarik tunai, transfer, tagihan listrik, pembelian voucher listrik, dan pembelian pulsa. Layanan BRI ini sangat membantu di tengah-tengah masyarakat

---

<sup>91</sup>HJj.Musdaliah, harda, ulfa, nasabah BRILink, wawancara di Dusun Butung, Desa Lero, jum'at 15 Juli 2022

<sup>92</sup>Darmawati S,kom,agen BRILink, wawancara di Dusun Adolang Desa Lero, sabtu 04 Juni 2022

yang berjiwa milenial. Semuanya serba praktis, mudah dijangkau dan menghemat waktu.

Selanjutnya wawancara dengan agen BRILink

“Saya sudah menjadi agen BRILink sejak tahun 2013 layanan yang saya tawarkan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan yaitu transfer, Tarik tunai, pembayaran tagihan listrik dan pembelian voucher listrik. Saya beroperasi di toko dan dipasar, sebagai ibu rumah tangga layanan ini juga sangat membantu saya karena keuntungannya dapat menambah uang jajan anak saya dan pemasukan lebih banyak daripada pengeluaran”.<sup>93</sup>

Agen BRILink Dewi Sartinah menjual kosmetik di Pasar Lero dan di Rumah. Ia menjadi agen sejak tahun 2013 layanan yang ditawarkan yaitu transfer, Tarik tunai, pembayaran tagihan listrik dan pembelian voucher listrik. Layanan BRI ini sangat membantu penjual dan pembeli yang ada dipasar, karena kadang banyak penjual yang melakukan transfer maupun Tarik tunai sehingga tidak perlu jauh-jauh meninggalkan dagangannya Ketika ingin bertransaksi apalagi kalau dalam keadaan darurat. Sebagai ibu rumah tangga penghasilan dari layanan BRILink ini sangat membantu uang jajan anak-anaknya.

Selanjutnya wawancara dengan agen BRILink

“Saya sudah menjadi agen BRILink sejak tahun 2013 layanan yang saya tawarkan yaitu transfer, tarik tunai, dan pembayaran BPJS karena melihat banyak masyarakat yang membutuhkan layanan ini dan istri saya juga kadang tidak sempat melayani nasabahnya jadi saya yang ambil alih.”<sup>94</sup>

Agen BRILink 3 angka merupakan penjual campuran dan ATK. Ia menjadi agen BRILink sejak tahun 2013 karena ingin membantu istrinya dalam melayani nasabah, layanan yang ditawarkan yaitu transfer, Tarik tunai dan pembayaran BPJS. Layanan ini membuat masyarakat antusias dan tidak khawatir

<sup>93</sup>Dewi Sartinah, Agen BRILink Wawancara di Dusun Butung, Desa Lero Rabu 01 Juni 2022

<sup>94</sup>Muhiddin, Agen BRILink, Wawancara di Dusun Ujung Lero Desa Lero, Senin 06 Juni 2022

lagi Ketika ingin belanja di online shop jika ingin melakukan transfer bisa datang langsung ke toko.

Selanjutnya wawancara dengan agen BRILink

“Saya menjadi agen sejak tahun 2013 layanan yang saya tawarkan seperti transfer, Tarik tunai, pembayaran listrik, pembelian pulsa, pembelian voucher; listrik dan pembayaran BPJS. Menurut saya layanan BRI ini sangat membantu masyarakat untuk memanfaatkan layanan perbankan sesuai kebutuhannya. Saya sebagai agen BRILink melayani transaksi keuangan secara *real time online* jadi masyarakat bisa datang kapan saja ke toko saya untuk melakukan transaksi”.<sup>95</sup>

Agan BRILink Irul cell merupakan seorang penjual dan conter. Ia menjadi agen BRILink sejak tahun 2013. Layanan yang ditawarkan yaitu transfer, Tarik tunai pembayaran listrik, pembelian pulsa, pembelian voucher listrik dan pembelian BPJS. Layanan ini sangat membantu masyarakat untuk memenuhi kebutuhan perbankan, melayani secara real time dan tidak perlu antri lama untuk melakukan transaksi.

## **2. Faktor pendukung dan penghambat peran agen BRILink dalam memfasilitasi kelancaran perekonomian masyarakat Desa Lero**

### **a. Faktor Pendukung Agen BRILink**

Berdasarkan setiap kegiatan atau rencana yang akan dirancang dan sedang berjalan selalu terdapat faktor yang menjadi pendukung yang biasa muncul atau sudah difikirkan dan diperkirakan sebelumnya seperti yang dijelaskan oleh beberapa narasumber.

#### **1) Kualitas pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengadilan atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila

---

<sup>95</sup> Abd.Rahman, Agan BRILink Wawancara di Dusun Ujung Lero, Desa Lero Kamis 02 Juni 2022

pelanggan menerima pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkannya, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal.<sup>96</sup> Beberapa faktor yang mendukung kualitas pelayanan menurut beberapa agen BRILink dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti sebagaia berikut:

“poin tambahan yang saya rasakan sebagai agen dengan sikap rama itu menarik nasabah untuk selalu menggunakan jasa transaksi saya sebagai agen BRILink dikarenakan nasabah merasa tidak ada perbedaan kualitas pelayanan dari masyarakat menengah kebawah smpai menengah keatas”<sup>97</sup>

Menurut penjelasan agen diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor kualitas pelayanan dengan sikap agen yang ramah merupakan faktor yang sangat mendukung agen BRILink untuk menarik minat nasabah menggunakan jasa transaksinya.

Selanjutnya hasil wawancara dari agen BRILink lainnya dijelaskan bahwa:

“Menurut saya faktor pendukung dari kualitas pelayanan juga dipengaruhi dari adanya nasabah yang cerdas, saya sebut sebagai nasabah yang cerdas karena mudah mengerti dan memperhatikan penjelasan dari saya sebagai agen tentang masalah-masalah yang biasa terjadi pada saat melakukan transaksi”

Dari penjelasan diatas peneliti menyimpulkan bahwa salah satu agen ini berpendapat bahwa nasabah yang cerdas merupakan faktor pendukung dalam kualitas pelayanan dikarenakan transaksi berjalan dengan lancar dan dipercaya oleh nasabah sebagai agen yang memenuhi kualitas yang baik.

Berikut hasil wawancara selanjutnya dari beberapa agen yang memiliki jawaban yang sependapat bahwa:

“Menurut saya pelayanan yang maksimal merupakan faktor pendukung dalam kualitas pelayanan dikarenakan saya sebagai agen percaya dengan pelayanan yang maksimal terhadap nasabah berupa sikap loyalitas saya seperti menolong nasabah baik yang mengerti maupun tidak selalu menjelaskan terlebih dahulu faktor yang bisa menghambat transaksi

---

<sup>96</sup>Fandi Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi, 2004), h.20

<sup>97</sup> dewi Sartinah, Agen BRILink, Wawancara di Dusun Butung, Desa Lero Rabu 01 Juni 2022

sehingga nasabah merasa nyaman dan percaya menggunakan jasa transaksi saya sebagai agen BRILink”<sup>98</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa pelayanan yang maksimal yang dimaksud oleh agen BRILink adalah melayani dengan sikap loyalitas yang tinggi seperti menolong setiap nasabah yang kurang memahami tentang proses transaksi baik menggunakan fasilitas agen BRILink secara maksimal maupun tidak.

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

“kecocokan pelayanan jasa agen BRILink juga merupakan faktor yang mendukung kualitas pelayanan karena transaksi hanya akan dilakukan ketika nasabah dan agen merasa ada kecocokan mulai dari biaya tarif hingga sikap atau perilaku agen terhadap nasabah yang melayani dengan sepenuh hati”<sup>99</sup>

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan faktor kecocokan juga mendukung kualitas pelayanan agen karena transaksi yang dilakukan hanya ketika nasabah mnyetujui ketetapan yang dibuat oleh agen.

## 2) Faktor produk

Kotler dan Amstrong dalam Wisnu Candra Kristiaji produk adalah barang atau jasa yang direkomendasikan kepasar oleh suatu instansi yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan yang diperlukan oleh konsumen.<sup>100</sup>

Wawancara dengan agen BRILink mengenai faktor pendukung berupa produk yang digunakan agen sebagai berikut:

“Menurut agen BRILink salah satu faktor prndukung dengan produk yang berkualitas adalah memiliki mesin EDC dan juga berkualitas atau memadai proses transaksi seperti tidak terdapat masalah atau error EDC pada saat peruses transaksi sedang berlangsung dan biasanya memiliki mesin EDC lebih dari satu merupakan poin ples untuk agen karena bisa menggunakan beberapa kartu ATM yang juga berbeda”<sup>101</sup>

<sup>98</sup> Abd. Rahman, Agen BRILink, Wawancara di Dusun Uj.Lero, Desa Lero, Kamis 02 Juni 2022

<sup>99</sup> Rizal, Agen BRILink, Wawancara di Dusun Adolang Desa Leo, Kamis 02 Juni 2022

<sup>100</sup> Wisnu Candra Krisiaji, Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jakarta:Erlangga:2001,h.72

<sup>101</sup> Muhiddin, Agen BRILink, Wawancara di Dusun Ujung Lero, Desa Lero Senin 06 Juni 2022

Menurut penjelasan agen diatas bahwa kualitas mesin EDC dan mesin EDC yang memadai merupakan faktor pendukung yang mempengaruhi produk agen disebabkan karena nasabah biasanya memiliki kartu ATM yang berbeda dan ingin proses transaksinya cepat.

Selanjutnya wawancara penulis dengan agen BRILink bahwa  
 “Saldo rekening agen BRILink juga merupakan salah satu faktor pendukung karena apabila saldo rekening mencukupi otomatis proses transaksi berjalan dengan lancar dan menarik nasabah lainnya menggunakan jasa transaksi saya sebagai agen”<sup>102</sup>

Menurut penjelasan agen di atas bahwa saldo rekening menjadi salah satu faktor yang sangat mendukung untuk melayani nasabah yang ingin melakukan transaksi seperti transfer, tarik tunai dan lain sebagainya.

### 3) Faktor harga

Harga adalah nilai jual dari produk itu sendiri yang nilainya telah ditetapkan sejak awal penjualan sehingga tinggi rendahnya suatu harga barang tergantung dari kualitas barang tersebut.<sup>103</sup>

Wawancara penulis dengan agen BRILink

“Penetapan tarif murah menjadi salah satu faktor pendukung karena dengan saya memberikan tarif yang murah setiap melakukan transaksi saya merasa nasabah menjadi tertarik untuk melakukan transaksi di tempat saya, sehingga transaksi yang saya lakukan semakin meningkat setiap bulannya”<sup>104</sup>

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa penetapan tarif yang murah dapat menjadi salah satu faktor yang sangat mendukung sehingga nasabah yang ingin melakukan transaksi sudah tidak khawatir untuk melakukan transaksi pada agen BRILink dan dan berpikir panjang untuk mengeluarkan biaya tranaksi yang sudah di tetapkan oleh agen.

---

<sup>102</sup> Darmawati Majid, Agen BRILink Wawancara di Dusun Butung Desa Lero, Sabtu 04 Juni 2022

<sup>103</sup> Wisnu Candra Krisiaji, Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jakarta:Erlangga:2001,h.73

<sup>104</sup> Indriani, Agen BRILink, Wawancara di Dusun Butung, Desa Lero Jum’at 03 Juni 2022

Selanjutnya wawancara dengan agen BRILink

“Besarnya biaya transaksi yang saya tarik dari nasabah ditentukan oleh agen atau saya sendiri tetapi sesuai dengan tentunya saya sesuaikan dengan kondisi masyarakat di sekitar karena jangan sampai merugikan masyarakat yang melakukan transaksi di toko saya dan Alhamdulillah selama saya menjadi agen BRILink transaksi dalam setiap bulan selalu mengalami peningkatan”<sup>105</sup>

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa penetapan tarif transaksi itu ditetapkan oleh agen itu sendiri namun agen juga akan melihat kondisi perekonomian masyarakat sekitar lalu menetapkan biaya tarif transaksi sehingga tidak memberatkan nasabah yang ingin melakukan transaksi menggunakan jasa agen BRILink.

“Selanjutnya wawancara dengan agen BRILink mengenai persaingan tarif biaya antara saya sebagai salah satu agen di Desa Lero dengan agen yang lain, seperti yang kita ketahui bahwasanya yang menetapkan tarif biaya adalah agen itu sendiri tetapi saya menetapkan tarif biaya terlebih dahulu melihat atau mencari tau tarif yang ditetapkan oleh agen lain, kemudian melihat pada kondisi perekonomian masyarakat atau nasabah sehingga nasabah tidak merasa terbebani saat ingin melakukan transaksi”<sup>106</sup>

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa yang menetapkan tarif biaya adalah agen itu sendiri akan tetapi sebaiknya sebelum melakukan penetapan biaya tarif agen melihat kondisi pasar atau penetapan tarif agen yang lain dan juga melihat kondisi perekonomian masyarakat di sekitar agen tersebut.

#### 4) Faktor promosi

Promosi adalah gerakan yang ditempuh sebuah instansi atau organisasi yang tujuannya untuk memberikan informasi atau memasarkan barang yang akan diperjualkan kepada masyarakat luas.

Wawancara dengan agen BRILink

<sup>105</sup> Sarifuddin, Agen BRILink, Wawancara di Dusun Uj.Lero Desa Lero, Sabtu, 04 Juni 2022

<sup>106</sup> Muhiddin, Agen BRILink, wawancara di dusun Uj. Lero Desa Lero Senin 06 Juni 2022

“Faktor pendukung promosi termasuk karena agen memiliki sikap yang ramah terhadap masyarakat tentunya menarik nasabah karena merasa tidak canggung lagi atas sikap agen yang ramah dan mau berbaur dengan nasabah”<sup>107</sup>

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa sikap atau perilaku agen yang ramah juga mempengaruhi faktor pendukung dalam promosi karena berperilaku ramah membuat nasabah tidak merasa canggung dan percaya diri menyampaikan keinginannya kepada agen.

Selanjutnya wawancara dengan agen BRILink lainnya

“Menurut saya sebagai agen BRILink memiliki sikap loyal juga penting sebagai faktor pendukung promosi sebagai jasa transaksi yang saya tawarkan kenapa saya mengatakan demikian karena saya percaya masyarakat dapat melihat niat baik saya sebagai agen dalam membantu nasabah melakukan transaksi”<sup>108</sup>

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa ternyata selain memiliki sikap yang ramah ada beberapa agen yang merasa bawa sikap loyal juga membantu sebagai faktor promosi untuk menarik nasabah menggunakan jasanya dalam bertransaksi.

##### 5) Faktor lokasi

J.Paul Peter dan Jerry C Olson mengartikaun lokasi/area sebagai tempat dimana seseorang bisa mendapatkan barang atau jasa yang inginkan.

Berdasarkan wawancara dengan beberapa agen BRILink faktor pendukung lokasi menurut mereka adalah sebagai berikut

“Selama saya menjadi agen BRILink hal yang sering saya dengar dari nasabah yang membuat mereka selalu atau sering menggunakan jasa transaksi ditempat saya karena termasuk lokasi yang strategis biasanya nasabah hanya kebetulan melewati tempat saya mereka bisa langsung melakukan transaksi meskipun bukan secara sengaja”<sup>109</sup>

---

<sup>107</sup> dewi Sartinah, Agen BRILink, Wawancara di Dusun Butung, Desa Lero Rabu 01 Juni 2022

<sup>108</sup> Sarifuddin, Agen BRILink, Wawancara di Dusun Uj.Lero Desa Lero, Sabtu, 04 Juni 2022

<sup>109</sup> Abd. Rahman, Agen BRILink, Wawancara di Dusun Uj.Lero, Desa Lero, Kamis 02 Juni 2022

Dari hasil wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa lokasi yang strategis termasuk faktor yang mendukung kelancaran transaksi karena mudah dijangkau oleh masyarakat baik di sengaja ataupun tidak mereka bisa langsung melakukan transaksi ketika nasabah mengingat ingin melakukan transaksi.

Wawancara selanjutnya dengan agen BRILink

“Lokasi agen BRILink yang dekat dengan nasabah menjadi faktor pendukung yang sangat disukai oleh masyarkat selain merasa mudah juga bisa menundah transaksinya karena ada kegiatan yang lain”<sup>110</sup>

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa lokasi agen yang dekat dengan nasabah sangat dimanfaatkan oleh nasabah itu sendiri karena selain cepat juga bisa berkompromi dengan agen karena masih termasuk dalam jangkauan tetangga.

#### b. Faktor Penghambat Agen BRILink

Berdasarkan setiap kegiatan atau rencana yang akan dirancag dan sedang berjalan selain terdapat faktor pendukung juga selalu ada faktor penghambat yang bisa muncul yang sudah diperkirakan sebelumnya. Seperti yang dijelaskan oleh beberapa narasumber atau agen dalam proses wawancara.

##### 1) Kualitas pelayanan

Berdasarkan faktor penghambat yang terbagi dalam kualitas pelayanan peneliti melakukan wawancara dengan agen maupun nasabah kualitas pelayanan seperti apa yang biasa mengambat proses transaksi. Maka hasil wawancara tersebut adalah sebagai berikut:

“Dijelasakn oleh bapak Muhiddin salah satu faktor prndukung yang terletak pada kualitas pelayanan kadikarenakan saya sebagai agen biasa bersikap cuek terhadap nasabah karena memiliki alasan nasabah yang berperilaku tidak baik atau tidak sopan terhadap saya sebagai agen”<sup>111</sup>

---

<sup>110</sup> Darmawati Majid, Agen BRILink Wawancara di Dusun Butung Desa Lero, Sabtu 04 Juni 2022

<sup>111</sup> Muhiddin, Agen BRILink, wawancara di dusun Uj. Lero Desa Lero Senin 06 Juni 2022

Dari hasil wawancara dengan bapak Muhiddin dapat disimpulkan bahwa ternyata dia sebagai agen BRILink merasa faktor yang menghambat nasabah kurang menggunakan jasa transaksinya karena sikap yang cuek terhadap nasabahnya.

Wawancara selanjutnya dengan nasabah BRILink

“saya sebagai nasabah kadang merasa kualitas pelayanan yang diberikan oleh agen kurang maksimal mengapa saya mengatakan demikian karena terkadang ada agen yang cuek terhadap nasabah yang ingin melakukan transaksi”<sup>112</sup>

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa tidak nyaman melakukan transaksi karena sikap agen yang kurang ramah terhadap nasabah yang ingin melakukan transaksi.

Selanjutnya wawancara dengan agen lainnya yaitu

“setelah sekian lama saya menjadi agen ada banyak hal yang menghambat proses transaksi salah satunya menurut saya itu karena ada nasabah yang kadang banyak tingkah atau cerewet mengapa saya mengatakan demikian karena kami sebagai agen sudah merasa melakukan pelayanan yang maksimal dengan memberikan penjelasan tentang masalah transaksi tetapi ada juga nasabah yang kadang belum paham dan selalu merasa benar dengan pendapatnya sendiri”<sup>113</sup>

Dari penjelasan agen diatas dapat disimpulkan bahwa menjadi agen BRILink ada banyak hambatan yang biasa dihadapi pada saat melakukan transaksi salah satunya karena kadang nasabah yang banyak tingkah seolah tidak menerima penjelasan agen dan hanya mengutakana pendapatnya sendiri.

Selanjutnya wawancara dengan nasabah BRILink

“saya sebagai masyarakat atau nasabah pengguna jasa agen BRILink kadang merasa tidak cocok menggunakan beberapa pelayanan dari agen BRILink karena selain biaya tarif yang mahal juga ada sikap agen yang kurang berkenan menurut saya”<sup>114</sup>

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan nasabah dapat disimpulkan bahwa sebagai nasabah pengguna jasa agen BRILink kualitas pelayanan

---

<sup>112</sup> Nasrah, Nasabah BRILink, Wawancara di Dusun Butung, Desa Lero jum’at 15 Juli 2022

<sup>113</sup> Indriani, Agen BRILink, Wawancara di Dusun Butung, Desa Lero Jum’at 03 Juni 2022

<sup>114</sup> Harda Nasabah BRILink, wawancara di Dusun Butung Desa Lero jum’at 15 Juli 2022

yang diberikan oleh agen itu tidak cocok dengan nasabah sehingga menghambat proses transaksi atau sama sekali tidak menggunakan jasa transaksi agen tersebut.

## 2) Faktor produk

Selain faktor kualitas pelayanan faktor produk juga bisa menghambat proses transaksi seperti dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan beberapa nasabah sebagai berikut.

“Mesin EDC yang kurang memadai maksudnya adalah nasabah menggunakan kartu yang berbeda dengan mesin EDC yang digunakan agen dan mesin EDC agen yang biasanya error bahkan rusak”<sup>115</sup>

Dari hasil wawancara agen diatas dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat produk agen BRILink yang dikeluhkan oleh nasabah adalah mesin EDC yang kurang atau tdk sesuai dengan kartu ATM nasabah dan juga mesin EDC yang rusak.

Selanjutnya wawancara dengan agen BRILink mengenai faktor penghambat produk agen BRILink yaitu:

“Kualitas jaringan adalah hal yang juga sangat penting dalam proses transaksi tetapi bisa menjadi penghambat proses saat melakukan transaksi karena mesin EDC yang digunakan dalam transaksi terhubung dengan jaringan sehingga apabila kualitas jaringan yang buruk di lokasi agen akan mempengaruhi proses transaksi”<sup>116</sup>

Dari hasil wawancara antara peneliti dengan agen dapat disimpulkan bahwa kualitas jaringan memiliki pengaruh besar dalam proses transaksi baik kelancaran maupun penghambat proses transaksi karena jaringan yang buruk dapat berdampak pada proses transaksi yang gagal.

Selanjutnya wawancara dengan nasabah yang mengatakan bahwa:

“Hal yang membuat saya senang dan suka menggunakan jasa transaksi pada beberapa lokasi agen dikarenakan mutu fisik yang berkualitas, maksudnya

---

<sup>115</sup> dewi Sartinah, Agen BRILink, Wawancara di Dusun Butung, Desa Lero Rabu 01 Juni 2022

<sup>116</sup> Abd. Rahman, Agen BRILink, Wawancara di Dusun Uj.Lero, Desa Lero, Kamis 02 Juni 2022

selain dengan pelayanan yang rama juga memiliki fasilitas lainnya seperti menyediakan tempat duduk untuk nasabah”<sup>117</sup>

Dari hasil wawancara dengan nasabah diatas dapat disimpulkan bahwa nyatanya nasabah juga memperhatikan kualitas pelayanan yang baik dari fasilitas yang disediakan sehingga apabila fasilitas tersebut tidak terdapat dilokasi transaksi maka nasabah juga akan mempertimbangkan keinginannya untuk melakukan transaksi di tempat tersebut.

### 3) Faktor harga

Selain beberapa faktor lainnya harga atau biaya yang di tetapkan oleh agen juga menjadi faktor penghambat nasabah untuk melakukan transaksi seperti yang dijelaskan oleh nasabah dalam wawancara dengan peneliti bahwa;

“saya sebagai nasabah juga melihat perbedaan antara beberapa agen dalam menetapkan tarif biaya transaksi tentunya saya akan memilih menggunakan jasa agen yang tarif biayanya yang paling rendah dan sesuai dengan banyaknya transaksi yang ingin saya lakukan”<sup>118</sup>

Dri hasil wawancara diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa nasabah yang ingin melakukan transaksi juga memilih tempat yang sesuai dengan tarif biaya yang terjangkau karena ada beberapa tempat yang menarifkan biaya yang berbeda.

Selanjutnya wawancara dengan agen BRILink yang mengatakan bahwa:

“faktor penghambat dalam penetapan harga yang saya rasakan sebagai harga itu adalah biaya tarif yang sering dikeluhkan nasabah, kadang nasabah selalu membanding-bandingkan biaya tarif yang kami tetapkan”<sup>119</sup>

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa penetapan biaya tarif menjadi faktor penghambat proses transaksi dikarenakan bebrapa agen menetapkan biaya yang berbeda yang membuat nasabah tentunya lebih memilih biaya tarif yang terjangkau.

<sup>117</sup> Ulfa, Nasabah BRILink, wawancara di Dusun Butung Desa Lero, jum’at 15 Juli 2022

<sup>118</sup> Nasrah, Nasabah BRILink, Wawancara di Dusun Butung, Desa Lero jum’at 15 Juli 2022

<sup>119</sup> Rizal, Agen BRILink, Wawancara di Dusun Adolang Desa Leo, Kamis 02 Juni 2022

#### 4) Faktor promosi

Faktor promosi adalah faktor yang paling penting dalam menarik minat nasabah karena awalmula menjadi agen diperlukan kepercayaan nasabah terlebih dahulu.

Seperti yang dinyatakan oleh beberapa agen sebagai berikut:

“saya sebagai agen percaya bahwa sikap ramah terhadap nasabah dapat menarik minat untuk melakukan transaksi, begitupun sebaliknya jika saya bersikap cuek terhadap nasabah berarti dapat menghambat proses transaksi karena tentunya nasabah akan merasa tidak diperdulikan dan mempertimbangkan untuk melakukan transaksi di tempat saya”<sup>120</sup>

Dari penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa agen yang kurang memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah membuat proses transaksi menjadi terhambat bahkan nasabah tidak akan memilih tempat agen yang pelayanannya sebagai tempat transaksinya.

Faktor penghambat selanjutnya dalam promosi dari hasil wawancara dengan nasabah sebagai berikut:

“Saya sebagai nasabah tentunya sebelum memilih tempat untuk melakukan transaksi terlebih dahulu saya melihat atau mempertimbangkan di mana saya ingin melakukan transaksi apakah saya menyukai tempat tersebut atau tidak karena pelayanan yang bagus atau fasilitas dan agennya sendiri yang ramah terhadap nasabahnya”<sup>121</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah pada faktor penghambat dalam promosi agen menurut nasabah bahwa kualitas pelayanan dan loyalitas agen menjadi perimbangannya untuk memilih tempat tersebut sebagai tempat melakukan transaksi karena kenyamanan nasabah adalah hal yang paling penting diperhatikan oleh agen.

Selanjutnya wawancara yang dilakukan agen ibu Darmawati Majid bahwa:

“salah satu bentuk promosi yang saya lakukan kepada nasabah yang ingin bertansaksi di tempat saya yaitu dengan memberitahu kepada nasabah bahwa jika ingin melakukan transaksi namun tidak sempat datang ke tempat saya bisa melalui via chat kemudian saya sendiri yang menjemput uang nasabah yang

---

<sup>120</sup> Darmawati Majid, Agen BRILink Wawancara di Dusun Butung Desa Lero, Sabtu 04 Juni 2022

<sup>121</sup> Ulfa, Nasabah BRILink, wawancara di Dusun Butung Desa Lero, jum'at 15 Juli 2022

melakukan transaksi namun kadang juga ada nasabah yang tidak ada di tempat jika saya ingin menagih uang transaksinya”<sup>122</sup>

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa sangatlah mudah untuk menarik minat nasabah bertransaksi di tempat agen karena masing-masing memiliki kesibukan yang kadang tidak dapat di tinggalkan namun ingin melakukan transaksi diwaktu yang sama sehingga dengan melalui via chat nasabah akan lebih mudah jika ingin melakukan transaksi perbankan.

##### 5) Faktor lokasi

Lokasi juga menjadi bagian penting dalam melakukan transaksi seperti dari hasil wawancara berikut dengan agen dan nasabah BRILink:

“saya sebagai agen BRILink mersa faktor lokasi dikatakan menjadi faktor penghambat ketika lokasi agen lainnya dekat dengan lokasi saya, sebenarnya menjadi agen bukan menjadi persaingan tapi setiap agen tentu memiliki perbedaan yang menjadi pembeda atau pemicu mendorong nasabah melakukan transaksi di tempat saya ataupun di tempat lain”<sup>123</sup>

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa lokasi agen yang saling berdekatan membuat agen sama-sama merasa kurang maksimal atau menghambat pelayanan transaksi dikarenakan setiap agen merasa tentu mentu memiliki perbedaan dari masing-masing kualitas pelayanan yang membuat nasabah lebih dominan melakukan transaksi pada agen agen yang disukainya.

Selanjutnya wawancara dengan nasabah BRILink yaitu:

“saya sebagai nasabah juga merasa faktor penghambat dalam lokasi agen BRILink yang menjadi faktor penting untuk agen adalah tentu kami nasabah memiliki hak untuk memilih tempat yang ingin kami gunakan jasanya dalam bertransaksi maka dari itu, jika lokasi agen yang satu dengan agen yang lainnya berdekatan tentunya kami sebagai nasabah akan lebih memilih tempat yang sesuai dan cocok dengan kami sebagai nasabah dan akan menghambat proses transaksi agen yang lainnya”<sup>124</sup>

---

<sup>122</sup> Darmawati Majid, S.Kom, Agen BRILink, wawancara di Dusun Adolang, desa Lero, Sabtu, 04 Juni 2022

<sup>123</sup> Muhiddin, Agen BRILink, wawancara di dusun Uj. Lero Desa Lero Senin 06 Juni 2022

<sup>124</sup> Harda Nasabah BRILink, wawancara di Dusun Butung Desa Lero jum’at 15 Juli 2022

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa lokasi agen yang satu dengan lokasi agen yang lain berdekatan membuat nasabah akan lebih memilih tempat yang sesuai dan cocok digunakan dalam melakukan transaksi, hal ini terbukti walaupun lokasi agen yang berdekatan tetap kualitas yang maksimal yang membuat nasabah lebih memilih agen tersebut untuk melakukan transaksi.

### **3. Tinjauan Manajemen Keuangan Syariah Terhadap Peran Agen BRILink dalam Memfasilitasi Kelancaran Perekonomian Masyarakat di Desa Lero**

Manajemen keuangan Syariah adalah aktivitas termasuk kegiatan *pelenning*, analisis dan pengendalian terhadap kegiatan keuangan yang berhubungan dengan cara memperoleh dana, menggunakan dana, dan mengelola asset sesuai dengan tujuan dan sasaran untuk mencapai tujuan dengan memperhatikan kesesuaiannya dengan prinsip Syariah. Dengan kata lain manajemen keuangan syariah merupakan suatu cara atau proses perencanaan, pengorganisasian, pengoordinasian, dan penontrolan dan untuk mencapai tujuan sesuai dengan hukum islam (prinsip Syariah). Prinsip-prinsip manajemen keuangan syari'ah menurut Zainul Arifin sebagai berikut:

- a. Setiap perdagangan harus di dasari sikap saling rida atau atas dasar suka sama suka diantara dua pihak sehingga para pihak tidak merasa dirugikan atau dizalimi.

Keridhaan dari pihak yang bertransaksi merupakan suatu asas yang penting untuk diterapkan. Keridhaan dinyatakan sebagai asas oleh beberapa pakar dengan redaksi istilah yang berbeda namun memiliki makna yang sama. Burhanuddin Susanto menyebutkan bahwa salah satu asas dalam kontrak syariah adalah asas ar-ridha (asas keridhaan).<sup>125</sup> Asas ini menyatakan bahwa segala transaksi yang dilakukan harus berdasarkan keridhaan antara masing-masing pihak. Apabila dalam transaksi

---

<sup>125</sup> Burhanuddin Susanto, Hukum Kontrak Syariah (Yogyakarta: BPFE, 2009), 45.

tidak terpenuhi asas ini, maka sama artinya dengan memakan harta dengan cara yang bathil.<sup>126</sup>

Hal ini sesuai dengan firman Allah Swt dalam QS An-Nisa ayat 29

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Terjemahnya:

Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka di antara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.<sup>127</sup>

Ayat tersebut menegaskan bahwa melaksanakan kegiatan muamalah, setiap individu dilarang untuk saling merugikan, berbuat curang, dan melakukan tindakan penipuan. Penegasan ini merupakan landasan kuat penyelenggaraan ekonomi syariah yang sejatinya mengaktualisasikan nilai-nilai kejujuran, integritas, dan prinsip saling menguntungkan. Disamping itu dalam ekonomi syariah, harta merupakan amanat dari Allah swt. karena itu harta harus dipertanggungjawabkan dari dua aspek darimana harta itu berasal dan kemana harta itu ditasarufkan. Oleh sebab itu, harta tersebut harus diperoleh dan dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya untuk kemaslahatan umat.<sup>128</sup>

Berdasarkan penjelasan prinsip syariah mengenai saling ridha salah satu agen BRILink menyatakan bahwa:

“Tentunya sebelum melakukan transaksi saya sebagai agen memberikan penjelasan mengenai jasa yang saya tawarkan dari berbagai aspek seperti biaya transaksi yang harus dibayar oleh nasabah, berdasarkan penjelasan saling ridha tentunya transaksi dilakukan setelah nasabah menyetujui harga

<sup>126</sup>Syamsul Anwar, *Hukum Perjanjian Syariah: Studi tentang Teori Akad dalam Fikih Muamalat* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2010), h87.

<sup>127</sup> Tim Terjemahan *Al-Qur'an* Departemen Agama RI, *Alqur'an dan Tafsir* (Bogor, Nopember 2007)

<sup>128</sup>H.Abdul Ghofur, *Pengantar Ekonomi Syariah* (Depok: Raja Wali Pers, 2018), h.20

biaya transaksi yang berikan maka disitulah terjadi prinsip saling ridha antara saya sebagai agen dengan nasabah.”<sup>129</sup>

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa setiap transaksi yang dilakukan telah memenuhi prinsip manajemen keuangan syariah dari aspek saling ridha antara pihak agen BRILink dan nasabah.

b. Penegakan prinsip keadilan (*justice*), baik dalam takaran, timbangan, ukuran mata uang, (*kurs*), maupun pembagian keuntungan.

Dalam kamus umum bahasa Indonesia (KUBI) prinsip adalah kebenaran yang jadi pokok dasar orang berfikir, bertindak dan sebagainya.<sup>130</sup> Sedangkan dalam kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) keadilan adalah perbuatan atau perlakuan.<sup>131</sup>

Prinsip keadilan mencakup seluruh aspek kehidupan yang merupakan prinsip yang sangat penting, sebagaimana Allah Swt memerintahkan untuk berbuat adil diantara sesama manusia dalam QS An-Nahl ayat 90:<sup>132</sup>

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴾

Terjemahnya:

Sesungguhnya Allah menyuruh berlaku adil, berbuat kebajikan, dan memberikan bantuan kepada kerabat. Dia (juga) melarang perbuatan keji, kemungkar, dan permusuhan. Dia memberi pelajaran kepadamu agar kamu selalu ingat.<sup>133</sup>

“Menurut salah satu agen BRILink prinsip keadilan dalam transaksi berlaku Ketika ada diantara nasabah yang mempertimbangkan antara biaya dan jumlah transaksi yang dilakukan nasabah biasanya mengeluhkan biaya transaksi yang tidak sesuai dengan jumlah uang yang ingin ditransaksikan,

<sup>129</sup>Dewi Sartinah, Agen BRILink, wawancara di Dusun Butung, Desa Lero, Rabu, 01 Juni 2022

<sup>130</sup> W.J.S.Poerwadarminta, Kamus Umum Bahasa Indonesia, (Jakarta: Balai Pustaka,2007),h.910

<sup>131</sup>KBBI, (Jakarta: Balai Pustaka,2002), h.8

<sup>132</sup> Abd.Somad, *Hukum Islam: Penormaan Prinsip Syariah dalam Hukum Indonesia Edisi Revisi*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2012), 76

<sup>133</sup> Tim Terjemahan *Al-Qur'an* Departemen Agama RI, Alqur'an dan Tafsir (Bogor, Nopember 2007)

oleh sebab itu saya sebagai agen BRILink menetapkan secara paten biaya transaksi di depan toko agar dapat dilihat langsung oleh nasabah”<sup>134</sup>

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat pertimbangan dan takaran seperti penjelasan dari prinsip keadilan dalam manajemen keuanan Syariah yang timbul dari perasaan nasabah yang kurang setuju dengan biaya transaksi yang ditarifkan oleh agen BRILink.

c. Kasih sayang tolong-menolong, dan persaudaraan universal.

Kasih sayang, tolong menolong dan persaudaraan universal. Ini diartikan dengan kesediaan membantu dan melayani pada semua konsumen, artinya tidak ada diskriminasi, antara kulit hitam dan putih, antara yang beragama islam dan non islam atau lainnya.

Sebagaimana yang elah dijelaskan Allah Swt dal QS. Al-fath ayat 29:

مُحَمَّدٌ رَسُولُ اللَّهِ وَالَّذِينَ مَعَهُ أَشِدَّاءُ عَلَى الْكُفَّارِ رُحَمَاءَ بَيْنَهُمْ تَرَاهُمْ رُكَّعًا سُجَّدًا يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِنَ اللَّهِ وَرِضْوَانًا سِيمَاهُمْ فِي وُجُوهِهِمْ مِنْ أَثَرِ السُّجُودِ ذَلِكَ مَثَلُهُمْ فِي التَّوْرَةِ وَمَثَلُهُمْ فِي الْإِنْجِيلِ كَزَرْعٍ أَخْرَجَ شَطْأَهُ فَآزَرَهُ فَاسْتَغْلَظَ فَاسْتَوَى عَلَى سُوقِهِ يُعْجِبُ الزُّرَّاعَ لِيغِيظَ بِهِمُ الْكُفَّارَ وَعَدَّ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ مِنْهُمْ مَغْفِرَةً وَأَجْرًا عَظِيمًا

Terjemahnya:

Nabi Muhammad adalah utusan Allah dan orang-orang yang bersama dengannya bersikap keras terhadap orang-orang kafir (yang bersikap memusuhi), tetapi berkasih sayang sesama mereka. Kamu melihat mereka rukuk dan sujud mencari karunia Allah dan keridaan-Nya. Pada wajah mereka tampak tanda-tanda bekas sujud (bercahaya). Itu adalah sifat-sifat mereka (yang diungkapkan) dalam Taurat dan Injil, yaitu seperti benih yang mengeluarkan tunasnya, kemudian tunas itu makin kuat, lalu menjadi besar dan tumbuh di atas batangnya. Tanaman itu menyenangkan hati orang yang menanamnya. (Keadaan mereka diumpamakan seperti itu) karena Allah hendak membuat marah orang-orang kafir. Allah menjanjikan kepada orang-orang yang beriman

<sup>134</sup>Darmawati,S.Kom, Agen BRILink, Wawancara di Dusun Adolang, Desa Lero, Sabtu 04 Juni 2022

dan mengerjakan kebajikan di antara mereka ampunan dan pahala yang besar.<sup>135</sup>

Termasuk ciri kepribadian muslim adalah tolong-menolong atau *Ta'awun*, seorang muslim senantiasa siap menolong saudara-saudaranya seiman, dengan dua landasan yang tetap yaitu landasan kebijakan dan landasan ketakwaan.<sup>136</sup> Hal tersebut sebagaimana dijelaskan Allah Swt dalam QS.Al-Maidah ayat 2:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Terjemahnya:

Tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah sangat berat siksaan-Nya.<sup>137</sup>

“Berdasarkan wawancara dengan agen BRILink bahwa kasih sayang dan tolong menolong serta persaudaraan universal dapat dirasakan anatar nasabah dengan agen yaitu dengan adanya sikap melayani dengan sepenuh hati dan menolong yang biasanya Ketika ada nasabah yang tidak memiliki kartu ATM sendiri hingga menggunakan kartu agen BRILink untuk melakukan transaksi.”<sup>138</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa:

Sikap kasih sayang telah diterapkan secara nyata antara agen dan nasabah dengan adanya sikap saling tolong menolong yang saling menguntungkan seperti agen yang diuntungkan dengan biaya tarif transaksi dan nasabah yang merasa dibantu dengan transaksinya yang berjalan sesuai kebutuhannya.

<sup>135</sup> Tim Terjemahan *Al-Qur'an* Departemen Agama RI, Alqur'an dan Tafsir (Bogor, Nopember 2007)

<sup>136</sup> Ahmad Umar Hasyim, *Menjadi Muslim Kaffah berdasarkan Al-Qur'an dan Sunnah Nabi saw*, (Yogyakarta: Mitra Pustaka, 2004), h.324

<sup>137</sup> Tim Terjemahan *Al-Qur'an* Departemen Agama RI, Alqur'an dan Tafsir (Bogor, Nopember 2007)

<sup>138</sup> Abd.Rahman, Agen BRILink, Wawancara di Dusun Uj.Lero, Desa Lero, Kamis, 02 Juni 2022

d. Dalam kegiatan perdagangan tidak melakukan investasi pada usaha yang merusak mental dan moral, misalnya narkoba dan pornografi. Demikian pula komoditas perdagangan haruslah produk yang halal dan baik. Pihak pengelola tidak menyediakan produk/jasa dan fasilitas yang mendatangkan madharat tetapi harus yang bermanfaat bagi konsumen.

“Menurut agen BRILink dari penjelasan halal dan baik oleh peneliti bahwa agen hanya menyediakan produk atau jasa dan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan nasabah yang tentunya memberikan manfaat tanpa keluar dari batas pelayanan agen sebagaimana mestinya yaitu hanya melayani nasabah yang ingin melakukan transaksi Tarik tunai, tagihan listrik, kredit dan lain-lain dan tidak menawarkan barang atau jasa yang lain.”<sup>139</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimplkan bahwa:

Agen BRILink tidak menawarkan barang dan jasa yang lain kecuali dalam bentuk transaksi sebagaimana tugas agen BRILink itu sendiri dan dalam pengawasan petugas agen BRILink (PAB).

e. Prinsip larangan riba, serta perdagangan harus terhindar dari praktik *gharar*, *tadlis*, dan *maysir*.

Riba berasal dari bahasa Arab yang berarti tambahan (*Az Ziyadah*), berkembang (*an'nuuwuw*), meningkat (*al'irtifa'*) dan membesar (*al'uluw*).<sup>140</sup> Menurut istilah riba berarti pengambilan tambahan dari pokok harta secara bathil. Secara bathil maksudnya adalah pengambilan tambahan dari modal pokok itu tanpa disertai imbalan pengganti atau kompensasi yang dapat dibenarkan oleh hukum syariah.<sup>141</sup>

<sup>139</sup>Sarifuddin, Agen BRILink, Wawancara di Dusun Uj.Lero, Desa Lero, sabtu, 04 Juni 2022

<sup>140</sup> Tim Pengembangan Perbankan Syariah. *Bank Syariah: Konsep, Produk, dan Implementasi Operasional*, (Jakarta: Djembatan, 2003), h.38

<sup>141</sup> Edi Wibowo dan Untung Hendy Widodo, *Mengapa Memilih Bank Syariah*, (Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 2005), h. 55

Di dalam Al-Qur'an, Allah Swt telah berfirman dan melarang dengan tegas bagi siapapun untuk memakan harta riba, sebagaimana yang telah di jelaskan dalam QS.

Ar-Rum Ayat 39:

وَمَا آتَيْتُمْ مِنْ رَبًّا لَيْرَبُّوا فِيْ أَمْوَالِ النَّاسِ فَلَا يَرْبُوا عِنْدَ اللَّهِ وَمَا آتَيْتُمْ مِنْ زَكَاةٍ تُرِيدُونَ وَجْهَ اللَّهِ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُضْعِفُونَ

Terjemahnya:

Riba yang kamu berikan agar berkembang pada harta orang lain, tidaklah berkembang dalam pandangan Allah. Adapun zakat yang kamu berikan dengan maksud memperoleh keridaan Allah, (berarti) merekalah orang-orang yang melipatgandakan (pahalanya).<sup>142</sup>

Secara eksplisit ayat tersebut menyatakan bahwa riba tidak erimplikasi pada perolehan pahala. Berbeda dengan zat yang bila ditunaikan semata-mata untuk menggapai ridha Allah, pasti pelakunya akan mendapatkan pahala yang berlipat ganda dari Allah Swt.<sup>143</sup>

“Berdasarkan wawancara dari salah satu agen BRILink bahwa prinsip larangan riba berhubungan dengan prinsip saling ridha saya katakana demikian karena dalam transaksi BRILink transaksi tidak akan dilakukan kecuali setelah nasabah setuju dengan biao tarif transaksi tanpa pengambilan tambahan dari modal pokok disertai imbalan pengganti atau kompensasi apapun”<sup>144</sup>

Menurut peneliti sesuai dengan hasil wawancara diatas bahwa dalam transaksi agen BRILink tidak terdapat riba karena tidak sesuai dengan penjelasan tentang prinsip larangan riba itu sendiri seperti transaksi antara agen dan nasabah dilakukan hanya mengambil biaya transaksi tanpa menambah modal ata meminta imbalan lainnya.

<sup>142</sup> Tim Terjemahan *Al-Qur'an* Departemen Agama RI, Alqur'an dan Tafsir (Bogor, Nopember 2007)

<sup>143</sup> Mujar Ibnu Syarif, Konsep Riba dalam Al-Qur'an dan literatur Fiqhi, Al-Iqtishad, Vol.III, No., 2, Juli 2011, h.295

<sup>144</sup>Indriani, Agen BRILink, Wawancara di Dusun Butung, Desa Lero, Jum'at 03 Juni 2022

- f. Perdagangan tidak boleh melalaikan diri dari beribadah (shalat dan zakat) dan mengingat Allah. Kewajiban shalat dan zakat tidak boleh dilupakan, baik pengelola maupun konsumen.

Jangan sampai dagangan dan kesibukan dunia melalaikan kita dari ibadah seperti jelaskan oleh Allah dalam QS. An-Nur ayat 36-37:

فِي بُيُوتٍ أُذِنَ لِلَّهِ أَنْ تُزْفَعَ وَيُذْكَرَ فِيهَا اسْمُهُ يُسَبِّحُ لَهُ فِيهَا بِالْغُدُوِّ وَالْآصَالِ رِجَالٌ لَا تُلْهِيهِمْ تِجَارَةٌ وَلَا بَيْعٌ عَن ذِكْرِ اللَّهِ وَإِقَامِ الصَّلَاةِ وَإِيتَاءِ الزَّكَاةِ يَخَافُونَ يَوْمًا تَتَقَلَّبُ فِيهِ الْقُلُوبُ وَالْأَبْصَارُ

Terjemahnya:

(Cahaya itu ada) di rumah-rumah yang telah Allah perintahkan untuk dimuliakan dan disebut di dalamnya nama-Nya. Di dalamnya senantiasa bertasbih 520) kepada-Nya pada waktu pagi dan petang. orang-orang yang tidak dilalaikan oleh perniagaan dan jual beli dari mengingat Allah, melaksanakan salat, dan menunaikan zakat. Mereka takut kepada hari ketika hati dan penglihatan menjadi guncang (hari Kiamat).<sup>145</sup>

“Menurut hasil wawancara agen BRILink kegiatan transaksi tidak menghalangi agen ataupun nasabah dalam beribadah karena transaksi dapat dilakukan kapanpun nasabah inginkan kecuali terhambat dengan masalah jaringan tetapi tetap tidak menghalangi agen ataupun nasabah untuk melakukan transaksi”<sup>146</sup>

Berdasarkan penjelasan agen BRILink benar bahwa kegiatan transaksi tentu tidak menghalangi kewajiban untuk beribadah karena transaksi bisa dilakukan sebelum dan setelah melaksanakan shalat ataupun zakat dan apapun bentuk ibadah tersebut.

Disamping itu dalam perencanaan, pengorganisasian, penerapan dan pengawasan yang berhubungan dengan keuangan secara Syariah adalah:

- a. Setiap upaya dalam memperoleh harta harus diperhatikan sesuai dengan Syariah seperti perniagaan/jual beli, pertanian, industri, atau jasa-jasa.

<sup>145</sup> Tim Terjemahan *Al-Qur'an* Departemen Agama RI, Alqur'an dan Tafsir (Bogor, Nopember 2007)

<sup>146</sup> Darmawati, S.Kom, Agen BRILink, Wawancara di Dusun Adolang, Desa Lero, Sabtu 04 Juni 2022

- b. Objek sesuatu yang diusahakan bukan sesuatu yang diharamkan
- c. Harta yang diperoleh digunakan untuk hal-hal yang tidak dilarang/mubah, seperti membeli barang konsumtif, rekreasi dan sebagainya. Digunakan untuk hal-hal dianjurkan/sunnah, seperti infak, wakaf, sedekah. Digunakan untuk hal-hal yang diwajibkan seperti zakat

Dalam menginvestasikan uang, terdapat prinsip “uang sebagai alat tukar, bukan sebagai komoditas yang diperdagangkan”, dapat dilakukan secara langsung atau melalui Lembaga intermediasi seperti bank Syariah dan pasar modal Syariah.<sup>147</sup>

Sebagaimana hubungan antara judul penelitian dengan yang ingin digali oleh peneliti harusnya selalu berkesinambungan dengan prodi atau jurusan peneliti. Dimana pada intinya peneliti akan meninjau manajemen keuangan Syariah terhadap peran agen BRILink dalam memfasilitasi kelancaran transaksi perekonomian masyarakat Desa Lero.

Maka dari itu peneliti melakukan wawancara mengenai manajemen keuangan dari beberapa agen BRILink yang ada di Desa Lero dengan beberapa pertanyaan yang menurut peneliti telah cukup mendapat jawaban dari respon agen BRILink di Desa Lero. Seperti yang dijelaskan salah satu narasumber:

Wawancara dengan Bapak Sarifuddin

“Awal mula menjadi agen BRILink karena mengingat pengalaman pribadi harus mengantri jika ingin mengambil uang di ATM saya berfikir jika saya memiliki ATM di toko akan lebih mudah untuk saya yang kapan saja ingin melakukan transaksi dan juga dapat membantu masyarakat untuk melakukan transaksi”.<sup>148</sup>

Mendengar dari apa yang di sampaikan narasumber dapat di jabarkan bahwa pengalaman yang cukup membangun untuk dirikan usaha sendiri selain untuk

<sup>147</sup> Ahmad Yadir Fata Rambe, “Manajemen Keuangan Syariah”, Journal of Islamic Economics, Vol 2, no. 2 (2021), h. 49

<sup>148</sup> Sarifuddin, Agen BRILink, Wawancara di Dusun Uj.Lero, Desa Lero, sabtu, 04 Juni 2022

membantu masyarakat bisa juga ntuk pribadi karena tiak perluh datang ke kantor untuk mengantri dan membuang banyak waktu.

Selajutnya wawancara dengan Ibu Indriani.H

“Menjadi agen BRILink awalnya saya ragu dan kurang percaya diri apakah saya mampu, tetapi saya mencoba karena selain bisa menamba penghasilan saya juga bisa memakai layanan ini untuk memperlancar usaha bisnis online saya”<sup>149</sup>

Mendengar dari apa yang disampaikan oleh narasumber dapat di jabarkan bahwa pada awalnya kurang percaya diri apakah mampu menjadi agen BRILink dengan resiko-resiko yang ada, namun si agen tetap mencoba krena layanan ini dapat juga membantu kelancaran bisnis online.

Selanjutnya wawancara dengan Ibu Dewi Sartinah

“Awala mula saya menjadi agen BRILink adalah saya mendapat tawaran dari pegawai bank BRI karena saya memiliki 2 tempat transaksi, setiap kams di minggu saya menjual di pasara dan hari-hari biasa saya menjual di rumah”<sup>150</sup>

Mendengar dari apa yang disampaikan oleh narasumber dapat di jaarkan bahwa pegawai bank menawarkan menjadi agen BRILink karena tempatnya sangat strategis dan dekat dengan nasabah.

Wawancara dengan Bapak Muhiddin

“Awal mula menjadi agen BRILink adalah melihat peluang pemanfaatannya di desa, disamping memberikan penghasilan yang menjanjikan yang berdasarkan survei, penghasilan bisa mencapai 15-20 juta per bulan, dan jumlah transaksi mencapai ribuan transaksi per bulan”<sup>151</sup>

Mendengar dari apa yang disampaikan oleh narasumber dapat dijabarkan bahwa berdasarkan survei penghasilan menjadi agen BRILink mencapai 5-20 juta perbulan hingga dapat mencapai ribuat transaksi per bulan.

---

<sup>149</sup>Indriani, Agen BRILink, Wawancara di Dusun Butung, Desa Lero, Jum’at 03 Juni 2022

<sup>150</sup>Dewi Sartinah, Agen BRILink, wawancara di Dusun Butung, Desa Lero, Rabu, 01 Juni 2022

<sup>151</sup>Muhiddin, Agen BRILink, Wawancara di Dusun Butung, Desa Lero, senin, 06 Juni 2022

Wawancara dengan Bapak Rizal

“Awal mula menjadi agen BRILink itu saya di tawarkan oleh pihak bank dan selain menjadi agen BRILink itu dapat membantu perekonomian, tetapi juga memperoleh asuransi”.<sup>152</sup>

Mendengar dari apa yang disampaikan oleh narasumber dapat dijabarkan bahwa dengan menjadi agen BRILink kita akan memperoleh keuntungan dan asuransi yang memproteksi agen atas kecelakaan dan kebakaran tempat usaha.

Wawancara dengan Bapak Abd.Rahman

“Awal mula saya menjadi agen BRILink karena kemauan sendiri karena saya yakin menjadi agen BRILink dapat membantu perekonomian keluarga dan dapat membantu masyarakat awam.”<sup>153</sup>

Mendengar dari apa yang di sampaikan oleh narasumber dapat dijabarkan bahwa menjadi ahen BRILink perekonomian keluarga akan sangat terbantu, selain itu, agen BRILink banyak membawa manfaat terhadap peningkatan pemahaman dan penggunaan layanan keuangan formal bagi masyarakat.

Selain dari prinsip manajemen keuangan syariah adapula fungus-fungsi manajemen sebagai berikut.

a. Fungsi *Planning* (Perencanaan)

Fungsi ini merupakan fungsi dasar dari keseluruhan manajemen dalam setiap komunitas (organisasi), dibutuhkan unsur kerjasama antara individu yang mengantarkan pada pencapaian tujuan yang telah ditentukan. *Planning* mencakup kegiatan memilih visi (misi), tujuan dan cara untuk mencapai tujuan.<sup>154</sup>

---

<sup>152</sup>Rizal, Agen BRILink, Wawancara di Dusun Adolang, Desa Lero, Jum’at 03 Juni 2022

<sup>153</sup>Abd.Rahman, Agen BRILink, Wawancara di Dusun Uj.Lero, Desa Lero, Kamis, 02 Juni 2022

<sup>154</sup>Wijayanti, Irene Dian Sari, *Manajemen* (Jogjakarta: Mitara Cendikia Press, 2006), h.10

Berdasarkan penjelasan fungsi *Planning* diatas maka peneliti melakukan wawancara dengan narasumber atau agen BRILink itu sendiri yang menatakan bahwa:

“Menurut saya agen tentunya sebelum mengambil keputusan menjadi agen, saya memiliki rencana kedepannya mengenai keuntungan tujuan dan *output* yang bisa saya hasilkan kedepannya. Merencanakan tujuan dan hasil itu juga harus optimal dikarnakan agar setelah menjadi agen saya mendapatkan hasil yang maksimal pula seperti memikirkan keuntungan yang saya dapat dengan menjadi agen tentunya juga perlu memberikan ebijakan dalam pelayanan sesuai yang diharapkan oleh masyarakat ang nantinya akan menjadi nasabah saya nantinya.”<sup>155</sup>

Berdasarkan penjelasan agen diatas dapat disimpulkan bahwa Ketika mengamil keputusan menjadi agen tentu memiliki fisi dan misi, tujuan dan cara untuk mencapai tujuan untuk menghasilkan *output* yang maksimal sebagai fisi misinya tentu ingin melakukan kebijakan yang sesuai dengan kebutuhan masarakat untuk mencapai tjuan dengan keuntungan yang diharapkan.

b. Fungsi *Organizing* (Pengorganisasian)

Fungsi ini merupakan suatu proses penetapan struktur peran yang dibutuhkan untuk dimasukkan orang-orang kedalam sebuah organisasi. Sehingga dengan demikian, secara lebih teknis fungsi *organizing* merupakan suatu proses dimana fungsi-fungsi operasional, manusia, dan fasilitas terkoordinasi untuk mencapai sasaran atau tujuan yang telah di tetapkan.<sup>156</sup>

Berdasarkan fungsi *organizing* diatas peneliti melakukan wawancara dengan agen mengenai pengorganisasian.

“Selama menjadi agen BRILink yang saya ketahui tentang fungsi organisasi adalah dengan saya mengambil satu karyawan sebagai struktur yang berperan dalam organisasi menjadi bagian dari agen BRILink sebelum menjadi bagian agen BRILink sebelum mengambil karyawan tentu harus memiliki berbagai pertimbangan yang dapat mendukung fungsi organisasi agen BRILink dimana karyawan yang saya ambil mampu menarik nasabah sebagai sasaran utama dengan sikapnya yang rama

---

<sup>155</sup> Darmawati,S.Kom, Agen BRILink, Wawancara di Dusun Adolang, Desa Lero, Sabtu 04 Juni 2022

<sup>156</sup> Alma S, Ekonomi (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2007), h. 15

mendukung kualitas pelayanan dan fasilitas agen dan menjadi pembeda antara *organizing* (organisasi) pada satu organisasi dengan organisasi yang lain.”<sup>157</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa fungsi *organizing* merupakan fungsi yang sangat berpengaruh atau bergantung pada bentuk organisasi yang ada, yang menjadi letak pembeda antara organisasi yang satu dengan organisasi yang lain karena penempatan struktur dalam organisasi merupakan peran yang sangat penting dalam organisasi yaitu orang-orang yang dimasukkan dalam organisasi dapat membantu tercapainya sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan.

#### c. Fungsi *Actuating* (Pelaksanaan)

Fungsi *actuating* merupakan Langkah-langkah pelaksanaan rencana dalam kondisi nyata yang melibatkan segenap sumber daya manusia yang dimiliki untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Istilah melibatkan berarti mengupayakan dan menggerakkan sumberdaya yang dimiliki agar mau bekerja dengan sendirinya atau penuh kesadaran secara bersama-sama untuk mencapai tujuan yang dikehendaki secara efektif. Sehingga dalam hal ini dibutuhkan adanya kekuatan yang mengupayakan dan menggerakkan yang disebut dengan kepemimpinan (*leadership*).<sup>158</sup>

Sebagaimana penjelasan dari fungsi *actuating* (pelaksanaan agen BRILink) menatakan bahwa:

“Setelah merencanakan langkah-langkah yang perlu dilakukan selama menjadi agen untuk mencapai tujuan perlu adanya penerapan atau implementasi sesuai dengan rencana yang ditentukan saya sebagai agen harus melaksanakan Langkah-langkah rencana tersebut dalam kondisi nyata dengan melibatkan struktur organisasi yang saya bentuk sebagai sumberdaya untuk mencapai sasaran dan tujuan.”<sup>159</sup>

<sup>157</sup> Sarifuddin, Agen BRILink, Wawancara di Dusun Uj.Lero, Desa Lero, sabtu, 04 Juni 2022

<sup>158</sup> Alma S, Ekonomi (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2007), h. 15

<sup>159</sup> Dewi Sartinah, Agen BRILink, wawancara di Dusun Butung, Desa Lero, Rabu, 01 Juni

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa setelah membuat rencana tentu diperlukan implementasi atau Tindakan yang nyata untuk mencapai tujuan yang dikehendaki secara efektif tentunya dengan bantuan struktur organisasi atau sumberdaya manusia yang dibutuhkan bekerjasama untuk mencapai tujuan.

d. Fungsi *Controlling* (pengawasan)

Menurut Arifin dan Hadi, W *controlling* (pengawasan) juga disebut sebagai pengendalian, merupakan fungsi manajemen yang berkenaan dengan prosedur pengukuran hasil kerja terhadap tujuan yang telah ditentukan. Dengan kata lain, fungsi ini bertujuan untuk memastikan penemuan dan penerapan aktivitas (termasuk cara dan peralatan yang digunakan) dilapangan sesuai dengan yang direncanakan.<sup>160</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan agen BRILink itu sendiri bahwa:

“Fungsi *controlling* (pengawasan) lebih berkenaan kepada pengawas agen BRILink (PAB) yang memiliki tugas mengontrol cara kerja agen BRILink setiap bulannya, apakah sudah sesuai dengan standar dari kantor bank BRI seperti pencapaian target dan tidak melakukan hal-al diluar dari syarat-syarat menjadi agen BRILink”<sup>161</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa fungsi *controlling* (pengawasan) itu lebih ditekankan pada petugas agen BRILink (PAB) sebagai petugas yang dipercaya oleh bank dalam mengawasi aktivitas aen BRILink tetap sesuai dengan standar atau syarat- menjadi agen BRILink.

Berdasarkan hasil wawancara yang berkaitan tentang peran Agen BRILink maka dapat disimpulkan beberapa peran Agen BRILink sebagai berikut:

1. Memudahkan pelayanan transaksi keuangan/perbankan syariah

---

<sup>160</sup> Arifin, Imamul, Giana Hadi W, *Memuka Cakrawala Ekonomi* (Bandng: PT. Setia Purnama Inves 2007), h.72

<sup>161</sup> Abd.Rahman, Agen BRILink, Wawancara di Dusun Uj.Lero, Desa Lero, Kamis, 02 Juni 2022

2. Menyediakan produk/jasa yang dibutuhkan nasabah seperti transfer, tarik tunai, tagihan listrik, pembelian voucher listrik, pembayaran BPJS dan lain sebagainya.
3. Menambah lapangan pekerjaan bagi masyarakat Ujung Lero



## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan skripsi penulis yang berjudul “Peran Agen BRILink dalam Memfasilitasi Kelancaran Perekonomian Masyarakat di Desa Lero (Analisis Manajemen Keuangan Syariah” maka penulis dapat mengambil simpulan akhir yaitu sebagai berikut:

1. Agen BRILink berperan penting dan diterima baik oleh masyarakat karena berguna untuk kelancaran transaksi perbankan bagi masyarakat setempat dan pelayanannya yang sangat cepat, agen BRILink memberikan berbagai layanan perbankan bagi masyarakat baik nasabah BRI maupun non-nasabah BRI melalui pemanfaatan teknologi digital, maka dari itu nasabah yang menjadi agen sudah banyak di Desa-Desa jadi bagi masyarakat awam bisa langsung ke agen BRILink tersebut dan mempermudah mereka dalam melakukan transaksi.
2. Faktor pendukung dan penghambat agen BRILink dalam melakukan transaksi dimana agen BRILink dapat membantu masyarakat dalam melakukan transaksi perbankan, dengan memberikan layanan secara real time online tanpa harus datang ke kantor unit kerja BRI dan mengantri di teller. Kemudian faktor penghambat dalam melakukan transaksi dimana agen harus dihadapkan dengan keterbatasan alat yang diberikan oleh pihak Bank, kondisi jaringan yang kadang tidak sesuai dengan keinginan, dan kefokusan agen dalam melakukan transaksi.
3. Apabila ditinjau dari manajemen keuangan Syariah Agen BRILink dimanfaatkan sebagai peluang yang besar dalam mengatur keuangan atau penghasilan menjadi Agen BRILink di Desa Lero, bahwa menjadi Agen BRILink seharusnya telah

melihat melihat peluang yang menjanjikan dimasa depan berdasarkan survei yang ditemukan, menjadi agen BRILink tentu memiliki keuntungan yang cukup untuk meninjau manajemen keuangan agen sendiri sehingga sdangat dibutuhkan dalam menjadi agen BRILink.

## **B. Saran**

1. Agen BRILink di harapkan untuk melayani nasabah dengan baik sesuai dengan arahan dari pihak bank agar nasabah benar-benar merasakan peran agen BRILink dalam memfasilitasi kelancaran transaksi perbankan masyarakat, selalu berhati-hati dalam mengambil keputusan pada saat terjadi kegagalan saat melakukan transaksi dan resiko lainnya yang muncul dalam pelayanan agen BRILink agar tidak mengurangi kenyamanan nasabah dan mengurangi kepercayaan nasabah.
2. Bagi nasabah Mampu belajar dan meminta penjelasan dengan jelas terlebih dahulu ketika ada masalah pada saat melakukan transaksi agar lebih mengerti dan tidak selalu menyalahkan agen atas keluhan yang biasa dirasakan nasabah.
3. Bagi civitas akademik IAIN Parepare agar dapat memberikan sumber referensi atau buku-buku yang berhubungan dengan perbankan syariah mengenai masalah transaksi secara online atau penggunaan BRILink guna terwujudnya pendidikan yang menghasilkan karya-karya akedemik yang bermanfaat bagi peningkatan kualitas Institut Agama Islam Negeri Parepare.
4. Bagi Peneliti selanjutnya semoga dapat membantu bagi para peneliti selanjutnya dan menjadi referensi terdahulu yang bermanfaat dan dapat dijadikan perbandingan antara penelitian yang dilakukan dengan penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

Al Qur'an Al Karim

Abdul Gofur, *Pengantar Ekonomi Syariah* Depok: Rajawali Perss 2018

Alam S, *Ekonomi*, Jakarta: erlangga 2007

Arefin Noor, *Ilmu Sosial Dasar untuk IAIN semua Fakultas dan Jurusan Komponen MKU* Bandung: CV. Pustaka Setia 1997

Arifin, Imamul, Giana adi w, *Memuka Cakrawala Ekonomi*, bandung: PT.Setia Purnama Inves 2007

Dadang Husen Sobana, *Manajemen Keuangan Syariah*, Bandung CV.Pustaka Setia 2017

David Berry, *Pokok Pemikiran Sosiologi* Jakarta: Raja Grafindo Persada 1995

Dewi Martini, dkk, *Akuntansi Keuangan Menengah Berbasis PSAK* Jakarta: Salemba Empat 2016

Dhyana Octabriyantiningtyas, Erma Suryani, Andriyan Rizki Jatmiko *Modeling Customer Satisfaction with the Service Quality of E-Money in Increasing Profit of PT. Telekomunikasi Indonesia*, Jurnal:rocedia Computer Science 161. 2019

Edy Shandi, *Teori Peran (Konsep Deri Vasi dan Implikasinya)* Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama 1994

Eldon E. Henriksen, *Teori Akuntansi (Terjemahan) ahli Bahasa* Jakarta: Erlangga 2000

Engkus Kuswarno, *Metode Penelitian Komunikasi*, YogyakartaWidya Pjajaran 2019

Fandy Tjiptono *Manajemen Jasa* Yogyakarta: Andi 2004

Ginangjar, *Pembangunan untuk Rakyat memadukan pertumbuhan dan Pemerataan* Jakarta: PT. Pustaka Cide Sindo 1996

Gunawan Sodomigrat, *Membangun Perekonomian Rakyat* Yogyakarta: Pustaka Pelajara 1998

- Handi Irawan *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan* Jakarta:PT.Elex Media Komputindo 2002
- Heti Lihat Ismania, *Manajemen Unit Kerja, Perakam Medis dan Informatika Kesehatan Masyarakat Keperawatan dan Kebidanan* Yogyakarta: Depulishing 2015
- Ikatan akuntansi Indonesia Standar akuntansi Keuangan Jakarta: Salema Empat 2002
- J.S. Badudu, Sultan Muhammad Zain, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* Jakarta: Pustaka Sinar Harapan 2001
- Kasmir, *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana 2008
- Najed M. Nasri Hamang, *Ekonomi Islam Parepare*: STAIN: Parepare
- Moenir, A.S *Manajemen Pelayanan umum di Indonesia* Jakarta: Bina Aksara 2008
- Mubyarto, *ekonomi Rakyat dan Program IDT* Yogyakarta: Aditya Media 1996
- Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, Yogyakarta: Ekonisia 2004
- Mustaq Ahmad, *Etika Bisnis Islam* Jakarta Timur: Pustaka Al-Kautsar 2003
- Nopriadi Saputraa, Ningky Sasantib, Firdaus Alamsjaha, Ferdinand Sadeli, *Strategic role of digital capability on business agility during COVID-19 era* Jurnal: rocedia Computer Science 197. 2022
- Nugroho, Riant Public Policy, Dinamika Kebijakan, *Analisis Kebijakan Manajemen Kebijakan*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo 2009
- Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik* Jakarta: Bumi Aksara 2008
- R. Sutyo bakri, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, Tangerang: Karisma publishing group 2009
- Ratminto, dan Atik Sepi Winasrih, *Manajemen Pelayanan* Yogyakarta, Bumi Aksra 2008
- Ristiyanti Prorasetijo dan Johan J.O.I Ihalauw *Perilaku Konsemen* Yogyakarta: Andi 2005
- Samparan Lukman, *Manajemen Pelayanan* Jakarta: STAIA LAN Perss 2000

- Sarlito, Sarwono, *Teori-Teori Psikologi Sosial* Jakarta: Raja Wali Pers 2015
- Sedarmayanti, *Sumberdaya Manusia dan Produktivitas Kerja* Bandung Mandar Maju 2006
- Sentot Imam Wahjono *Manajemen Pemasaran Bank* Yogyakarta: Graha Ilmu 2013
- Soemarso S.R, *Akuntansi Pengantar* Jakarta: Salemba Empat 2009
- Soerjono Soekanto, *Sosiologi Pengantar* Bandung: PT. Eresso 1998
- Soewarno Handayanigrat, *Pengantar Stud Ilmu Administrasi dan Manajemen* Jakarta: Gung Agung 2006
- Sofyan Syarif, *Teori Akuntansi* Jakarta: Raja Grafindo Persada 2000
- Sondang p. Siagian, *Manajemen Sumberdaya Manusia* Jakarta: Bina Putra Aksara 2008
- Stice dan scousen, *Akuntansi Keuangan* Jakarta: Salemba empat 2007
- Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan Kualitatif*, Bandung: Alfabeta 2014
- Sunarti Zulkifli, *Dasar-dasar Akuntansi Perbankan syariah* Jakarta: Zikrul Hakim 2008
- Supriyono, *Sistem Pengendalian Manajemen* Semarang: Universitas Diponegoro 2000
- Syafie, *Ilmu Administrasi Publik* Jakarta: PT.Rineka Cipta 2006
- Tim Penyusun Pedoman Karya Ilmiah Parepare: IAIN 2020
- Wijayanti, Irene Dian sari, *Manajemen*, Jakarta: Mitra Cendikia press 2006
- Zainul Arifin, *Dasar-Dasar Manajemen Keuangan Bank Syariah*, Jakarta 2009

## Skripsi

Anita Agustian, *Analisis Implementasi Pengembangan Agen BRILin dalam Mendukung Perekonomian Masyarakat*, SkripsiSarjana: FakultasSyariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Curup:Curup,2019

Hasan Mukmin, *Peranan Fakultas Dakwa sebagai Lembaga Dakwa Kampus (LKD) dalam Pemberdayaan Masyarakat Islam diwilayah Lampung*, Lampung: Pusat Penelitian dan Penerbitan Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat, IAIN Raden Intan Lampung 2014

Prianto Agus, *Efektifitas Agen BRILink dalam Peningkatan Pelayanan di BRI Pancarijang Kabupaten Sidrap*. SkripsiSarjana :PerbankanSyariah Institut Agama Islam Negri Parepare:Parepare.2019

Suyanti, *Pengaruh Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Pendapatan Agen BRILink Kota Palopo*. SkripsiSarjana: Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negri Palopo: Palopo, 2021

Saputri Lili Indriani, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan dalam Menggunakan Produk Layanan BRILink di Desa Kampung Sajad Kecamatan Bermani Ulu*, Skripsi Sarjana: Perbankan Syariah: Perbankan Syariah IAIN Curup 2022

## Internet

<https://banten.suara.com/read/202/06/25/1400/agen-brilink-pegang-peranbesar-untuk-mewujudkan-visi-bank-bri>

<https://www.bank-bri-bca-mandiri.info/2016/03/penjelasan-lengkap-mengenai-BRILink-dan.html> (3 April 2018) (Skripsi Sarjana: Jurusan Perbankan Syariah:Parepare)





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

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

Nomor : B.1764/In.39.8/PP.00.9/05/2022  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. BUPATI PINRANG  
Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Di  
KABUPATEN PINRANG

*Assalamu Alaikum Wr. Wb.*

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : HILDAYANTI AULIYA  
Tempat/ Tgl. Lahir : LERO, 24 MARET 19990  
NIM : 17.2900.051  
Fakultas/ Program Studi : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM/MANAJEMEN  
KEUANGAN SYARIAH  
Semester : X (SEPULUH)  
Alamat : LERO, KEL. LERO, KEC. SUPPA, KAB. PINRANG

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah KABUPATEN PINRANG dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

PERANAN AGEN BRILINK DALAM MEMFASILITASI KELANCARAN TRANSAKSI PEREKONOMIAN MASYARAKAT DI DESA LERO (ANALISIS MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH)

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan Mei sampai selesai.

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

*Wassalamu Alaikum Wr. Wb.*

13 Mei 2022

Dekan,



*emil*

Muhammad Kamal Zubair



**PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
**UNIT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
 Jl. Jend. Sukawati Nomor 40. Telp/Fax : (0421)921695 Pinrang 91212

---

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PINRANG**  
 Nomor : 503/0218/PENELITIAN/DPMPTSP/05/2022

Tentang

**REKOMENDASI PENELITIAN**

**Menimbang** : bahwa berdasarkan penelitian terhadap permohonan yang diterima tanggal 30-05-2022 atas nama HILDAYANTI AULIYA, dianggap telah memenuhi syarat-syarat yang diperlukan sehingga dapat diberikan Rekomendasi Penelitian.

**Mengingat** : 1. Undang - Undang Nomor 29 Tahun 1959;  
 2. Undang - Undang Nomor 18 Tahun 2002;  
 3. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2007;  
 4. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009;  
 5. Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014;  
 6. Peraturan Presiden RI Nomor 97 Tahun 2014;  
 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014;  
 8. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 48 Tahun 2016, dan  
 9. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 38 Tahun 2019

**Meperhatikan** : 1. Rekomendasi Tim Teknis PTSP : 0597/R/T Teknis/DPMPTSP/05/2022, Tanggal : 30-05-2022  
 2. Berita Acara Pemeriksaan (BAP) Nomor : 0218/BAP/PENELITIAN/DPMPTSP/05/2022, Tanggal : 30-05-2022

**MEMUTUSKAN**

**Menetapkan** :

**KESATU** : Memberikan Rekomendasi Penelitian kepada :

1. Nama Lembaga	: INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE
2. Alamat Lembaga	: JL. AMAL BAKTI NO. 06 SOREANG, PAREPARE
3. Nama Peneliti	: HILDAYANTI AULIYA
4. Judul Penelitian	: PERANAN AGEN BRILINK DALAM MEMFASILITASI KELANCARAN TRANSAKSI PEREKONOMIAN MASYARAKAT DI DESA LERO (ANALISIS MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH)
5. Jangka waktu Penelitian	: 1 Bulan
6. Sasaran/target Penelitian	: AGEN BRILINK
7. Lokasi Penelitian	: Kecamatan Suppa

**KEDUA** : Rekomendasi Penelitian ini berlaku selama 6 (enam) bulan atau paling lambat tanggal 30-11-2022.

**KETIGA** : Peneliti wajib menaati dan melakukan ketentuan dalam Rekomendasi Penelitian ini serta wajib memberikan laporan hasil penelitian kepada Pemerintah Kabupaten Pinrang melalui Unit PTSP selambat-lambatnya 6 (enam) bulan setelah penelitian dilaksanakan.

**KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, dan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Pinrang Pada Tanggal 30 Mei 2022



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh :  
**ANDI MIRANI, AP., M.Si**  
 NIP. 197406031993112001  
**Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP**  
 Selaku Kepala Unit PTSP Kabupaten Pinrang

Blaya : Rp 0,-





Balai Sertifikasi Elektronik



CERTIFIED BUSINESS MANAGEMENT SYSTEM



ZONA HIJAU



OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSN



**PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG  
KECAMATAN SUPPA  
DESA LERO**

*Jl. Labora No.1 Uhing Lero Desa Lero Kec. Suppa Pinrang, Kode Pos 91272*

**SURAT KETERANGAN MELAKUKAN PENELITIAN**

Nomor : 123 / DL / V / 2020

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Desa Lero Kecamatan Suppa Kabupaten Pinrang, menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

**N a m a** : **HILDAYANTI AULIYA**  
**Jenis Kelamin** : Perempuan  
**Nomor Stambuk/Nim** : 17.2900.051  
**Pekerjaan/Program Studi** : Mahasiswi / Manajemen Keuangan Syariah  
**A l a m a t** : Jl. Amal Bakti No. 08 Soreang, Parepare.

Yang bersangkutan tersebut diatas benar telah mengadakan / melaksanakan Penelitian di Wilayah Daerah Kami ( Desa Lero Kec. Suppa Kab. Pinrang ) dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul "**PERANAN AGEN BRILINK DALAM MEMFASILITASI KELANCARAN TRANSAKSI PEREKONOMIAN MASYARAKAT DI DESA LERO (ANALISIS MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH)**" yang pelaksanaannya pada tanggal 31 Mei s/d 30 Juni 2022.

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya dengan mengingat sumpah jabatan dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

**PAREPARE**

Lero, 31 Mei 2022  
Kepala Desa Lero

  
**M. AMIN**



**PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG  
KECAMATAN SUPPA  
DESA LERO**

*Jl. Labora No.1 Ujung Lero Desa Lero Kec Suppa Pinrang, Kode Pos 91272*

**SURAT KETERANGAN SELESAI MELAKUKAN PENELITIAN**

Nomor : 158 / DL / VII / 2022

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Desa Lero Kecamatan Suppa Kabupaten Pinrang, menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

**N a m a** : **HILDAYANTIAULIYA**  
**Jenis Kelamin** : Perempuan  
**Tempat Tanggal Lahir** : Lero, 24 Maret 1999  
**Nim** : 17.2900.051  
**Fakultas/Program Studi** : Ekonomi dan Bisnis Islam/Manajemen Keuangan Syariah  
**A l a m a t** : Desa Lero, Kec. Suppa, Kab. Pinrang

Yang bersangkutan tersebut diatas benar telah mengadakan / melaksanakan Penelitian di Wilayah Daerah Kami ( Desa Lero Kec. Suppa Kab. Pinrang ) dalam rangka penyusunan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul "**PERANAN AGEN BRILINK DALAM MEMFASILITASI KELANCARAN TRANSAKSI PEREKONOMIAN MASYARAKAT DI DESA LERO ( ANALISIS MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH )**" Jangka waktu penelitian selama 1 bulan.

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya dengan mengingat sumpah jabatan dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Lero, 01 Juli 2022  
An. Kepala Desa Lero  
Pemerintahan,



## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah :

Nama : DEWI SARTINAH  
Umur : 33 TAHUN  
Alamat : JL. VETPAH PUSUH BUTUNG DESA LERO  
Pekerjaan : PEGAWAI / AGEN BRILINK

Menerangkan bahwa, benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari **Hildayanti Auliya** yang sedang melakukan penelitian dengan judul penelitian "**peranan Agen BRILink dalam Memfasilitasi Kelancaran Transaksi Perekonomian Masyarakat Desa Lero (Analisis Manajemen Keuangan Syariah)**"

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Desa Lero, 01 Juni 2022

Yang Bersangkutan



DEWI SARTINAH

PAREPARE

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah :

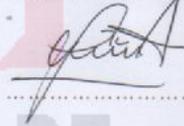
Nama : SARIFUDDIN  
Umur : 39  
Alamat : Jl. Laborn Desa Lero  
Pekerjaan : Wiraswasta

Menerangkan bahwa, benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari **Hildayanti Auliya** yang sedang melakukan penelitian dengan judul penelitian "**peranan Agen BRILink dalam Memfasilitasi Kelancaran Transaksi Perekonomian Masyarakat Desa Lero (Analisis Manajemen Keuangan Syariah)**"

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Desa Lero, Juni 2022

Yang Bersangkutan



PAREPARE

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah :

Nama : Riza  
Umur : 33  
Alamat : ADOLANG  
Pekerjaan : WIRASWASTA

Menerangkan bahwa, benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari **Hildayanti Auliya** yang sedang melakukan penelitian dengan judul penelitian "**peranan Agen BRILink dalam Memfasilitasi Kelancaran Transaksi Perekonomian Masyarakat Desa Lero (Analisis Manajemen Keuangan Syariah)**"

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Desa Lero, Juni 2022

Yang Bersangkutan

PAREPARE

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah :

Nama : ABD Rahman

Umur : 42.

Alamat : Uj. Lero

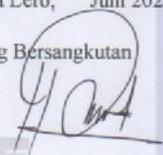
Pekerjaan : Wawancara .

Menerangkan bahwa, benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari **Hildayanti Auliya** yang sedang melakukan penelitian dengan judul penelitian "**peranan Agen BRILink dalam Memfasilitasi Kelancaran Transaksi Perekonomian Masyarakat Desa Lero (Analisis Manajemen Keuangan Syariah)**"

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Desa Lero, Juni 2022

Yang Bersangkutan



PAREPARE

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah :

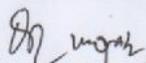
Nama : Darmawati, S. Kom  
Umur : 31 tahun  
Alamat : Jln. Smunt 7 Pinrang  
Pekerjaan : Guru

Menerangkan bahwa, benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari **Hildayanti Auliya** yang sedang melakukan penelitian dengan judul penelitian "**peranan Agen BRILink dalam Memfasilitasi Kelancaran Transaksi Perekonomian Masyarakat Desa Lero (Analisis Manajemen Keuangan Syariah)**"

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Desa Lero, 04 Juni 2022

Yang Bersangkutan

  
Darmawati, S. Kom

PAREPARE

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah :

Nama : Indriani H  
Umur : 26  
Alamat : Ujunglero.  
Pekerjaan : Wiraswasta.

Menerangkan bahwa, benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari **Hildayanti Auliya** yang sedang melakukan penelitian dengan judul penelitian “**peranan Agen BRILink dalam Memfasilitasi Kelancaran Transaksi Perekonomian Masyarakat Desa Lero (Analisis Manajemen Keuangan Syariah)**”

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Desa Lero, 05 Juni 2022

Yang Bersangkutan



PAREPARE

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah :

Nama : Muhiddin  
Umur : 33 thn  
Alamat : Jl. Labora Desa lero  
Pekerjaan : Wiraswasta

Menerangkan bahwa, benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari **Hildayanti Auliya** yang sedang melakukan penelitian dengan judul penelitian "**peranan Agen BRILink dalam Memfasilitasi Kelancaran Transaksi Perekonomian Masyarakat Desa Lero (Analisis Manajemen Keuangan Syariah)**"

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Desa Lero, 06 Juni 2022

Yang Bersangkutan



PAREPARE



NAMA MAHASISWA : HILDAYANTI AULIYA  
NIM : 17.2900.051  
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PRODI : MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH  
JUDUL : PERANAN AGEN BRILINK DALAM  
MEMFASILITASI KELANCARAN PEREKONOMIAN  
MASYARAKAT DI DESA LERO (ANALISIS  
MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH)

#### **PEDOMAN WAWANCARA**

1. Seberapa besar peran agen BRILink bagi masyarakat Desa Lero?
2. Bagaimana awal mula anda menjadi agen BRILink?
3. Berapa modal awal anda sebelum menjadi agen BRILink?
4. Apa yang Bapak/Ibu lakukan untuk menarik minat nasabah untuk melakukan transaksi di tempat anda?
5. Bagaimana etika pelayanan anda pada saat melakukan transaksi dengan nasabah?
6. Sudah berapa lama anda menjadi agen BRILink?
7. Berapa pendapatan anda setiap bulan?
8. Berapa banyak modal yang Bapak/Ibu masukan kedalam rekening?
9. Apa saja jenis transaksi yang ada di agen BRILink?
10. Bagaimana penetapan tarif jasa agen BRILink?

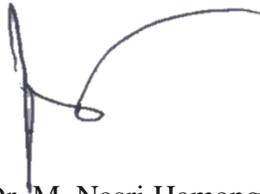
11. Apakah anda tidak merasa rugi dengan penetapan tarif biaya yang anda tetapkan?
12. Berapa biaya yang harus di keluarkan oleh nasabah stiap melakukan transaksi?
13. Apakah biaya/tarif jasa setiap transaksi sudah sesuai dengan prinsip Syariah?
14. Bagaimana anda mengontrol saldo rekening agar terhindar dari penolakan transaksi?
15. Bagaimana cara meningkatkan profit/keuntungan setiap melakukan transaksi?
16. Berapa banyak nasabah yang datang untuk melakukan transaksi setiap bulan?
17. Bagaimana anda mendapatkan kepercayaan nasabah agar ingin berlangganan di tempat anda?
18. Apakah setiap bulan ada target transaksi yang harus dicapai?
19. Apakah anda melakukan pencatatan keuangan setiap melakukan transaksi?
20. Apakah ada kendala pada saat pelaporan pencatatan keuangan transaksi?
21. Apakah ada reward dari pihak bank setiap pencapaian target transaksi setiap bulan?
22. Apakah setiap bulan PBA datang untuk melakukan pemeriksaan kelancaran transaksi anda?
23. Selama menjadi Agen BRILink apakah anda tetap dibawah kendali bank BRI?
24. Apakah fee yang anda dapatkan di berikan setiap bulan oleh pihak bank?
25. Apakah ada hambatan yang terjadi setiap melakukan transaksi?
26. Bagaiaman mengatasi hambatan yang terjadi setiap melakukan transaksi?
27. Bagaimana cara anda meminimalisir kesalahan yang terjadi setiap bertransaksi?
28. Apakah agen BRILink dalam memfasilitasi kelancaran transaksi perekonomian masyarakat sudah sesuai dengan syariat islam?
29. Apakah perekonomian masyarakat sudah terbantu dengan adanya agen BRILink?
30. Apa hal positif dan negatif selama menjadi agen BRILink?

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

Parepare, 23 Juni 2022

Mengetahui,

Pembimbing Utama

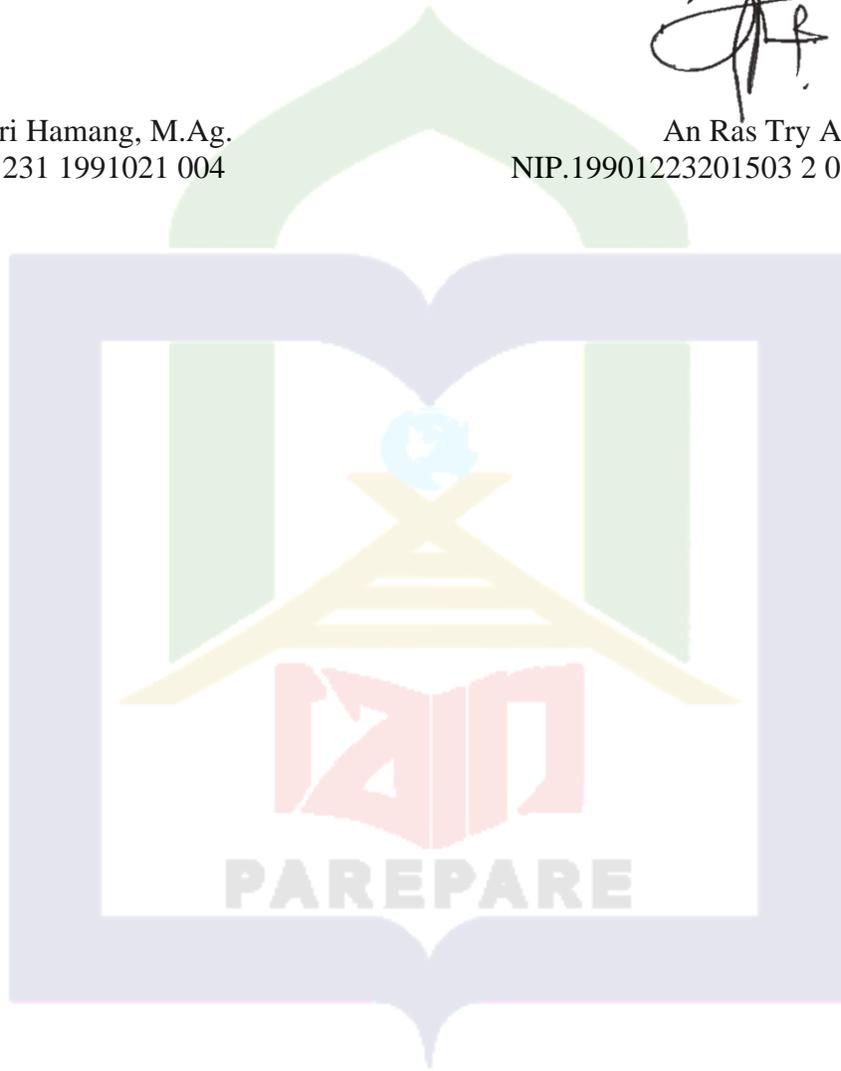


Dr. M. Nasri Hamang, M.Ag.  
NIP. 19571231 1991021 004

Pembimbing Pendamping



An Ras Try Astuti, ME.  
NIP.19901223201503 2 004



	<p style="text-align: center;"><b>KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA</b>  <b>INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE</b>  <b>FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM</b>  <b>Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421) 21307</b></p>
	<p style="text-align: center;"><b>VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN</b>  <b>PENULISAN SKRIPSI</b></p>

NAMA MAHASISWA : HILDAYANTI AULIYA  
NIM : 17.2900.051  
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PRODI : MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH  
JUDUL : PERANAN AGEN BRILINK  
DALAMMEMFASILITASI KELANCARAN  
PEREKONOMIAN MASYARAKAT DI DESA LERO  
(ANALISIS MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH)

#### **TRANSKIP WAWANCARA**

- Seberapa besar peran agen BRILink bagi masyarakat Desa Lero?  
**Jawaban:** Berperan penting, guna untuk kelancaran transaksi perbankan bagi masyarakat setempat
- Bagaimana awal mula anda menjadi agen BRILink?  
**Jawaban:** Ditawari dan di percayai oleh pegawai bank karena memiliki tempat yang strategis
- Berapa modal awal anda sebelum menjadi agen BRILink?  
**Jawaban:** Rp.300.000
- Apa yang Bapak/Ibu lakukan untuk menarik minat nasabah untuk melakukan transaksi di tempat anda?

**Jawaban:** Dengan cara memberikan gratis pada transaksi Tarik tunai dibawah Rp.500.000

5. Bagaimana etika pelayanan anda pada saat melakukan transaksi dengan nasabah?

**Jawaban:** Berperilaku sopan santu terhadap nasabah

6. Sudah berapa lama anda menjadi agen BRILink?

**Jawaban:** 9 tahun

7. Berapa pendapatan anda setiap bulan?

**Jawaban:** Rp.1.500.000

8. Berapa banyak modal yang Bapak/Ibu masukan kedalam rekening?

**Jawaban:** Tergantung, kadang 3.000.000

9. Apa saja jenis transaksi yang ada di agen BRILink?

**Jawaban:** Banyak, tapi yang sering digunakan seperti, transfer, Tarik tunai, pembayarab BPJS, pembelian vocer listrik, Pembayaran tagihan listrik, dan lain-lain

10. Bagaimana penetapam tarif jasa agen BRILink?

**Jawaban:** Beragam

11. Apakah anda tidak merasa rugi dengan penetapan tarif biaya yang anda tetapkan?

**Jawaban:** Tidak

12. Berapa biaya yang harus di keluarkan oleh nasabah tiap melakukan transaksi?

**Jawaban:** Tergantung transaksi yang dilakukan, misal: transfer sesama bank dikenakan biaya sebesar Rp.5000

13. Apakah biaya/tarif jasa setiap transaksi sudah sesuai dengan prinsip Syariah?

**Jawaban:** Ya, karena tarif yang diberlakukan tidak melebihi dari yang sudah di tentukan

14. Bagaimana anda mengontrol saldo rekening agar terhindar dari penolakan transaksi?

**Jawaban:** Selalu mengecek isi saldo di rekening, kalo merasa kurang sberepa mungkin untuk cepet mengisi saldo di rekening

15. Bagaimana cara meningkatkan profit/keuntungan setiap melakukan transaksi?

**Jawaban:** ada keuntungan dari pihak bank disetiap melakukan transaksi yang disebut dengan istilah fee, Adapun keuntungan yang lain bilamana ada transaksi penarikan maka disesuaikan dengan besarnya jumlah yang di Tarik.

16. Berapa banyak nasabah yang datang untuk melakukan transaksi setiap bulan?

**Jawaban:** Bisa mencapai 3.000 transaksi per bulan

17. Bagaimana anda mendapatkan kepercayaan nasabah agar ingin berlangganan di tempat anda?

**Jawaban:** Dengan cara melayani nasabah dengan baik dan sopan

18. Apakah setiap bulan ada target transaksi yang harus dicapai?

**Jawaban:** Ada, pihak memberikan target di atas 150 transaksi per bulan

19. Apakah anda melakukan pencatatan keuangan setiap melakukan transaksi?

**Jawaban:** Ya, dengan cara mengumpulkan setiap struk transaksi

20. Apakah ada kendala pada saat pelaporan pencatatan keuangan transaksi?

**Jawaban:** Tidak ada

21. Apakah ada reward dari pihak bank setiap pencapaian target transaksi setiap bulan?

**Jawaban:** Ada

22. Apakah setiap bulan PBA datang untuk melakukan pemeriksaan kelancaran transaksi anda?

**Jawaban:** Tidak, PBA melakukan pemeriksaan 3 bulan sekali

23. Selama menjadi Agen BRILink apakah anda tetap dibawah kendali bank BRI?

**Jawaban:** Iya

24. Apakah fee yang anda dapatkan di berikan setiap bulan oleh pihak bank?

**Jawaban:** tergantung agen, tapi pemberitahuan dari fee yang di peroleh selalu masuk setiap kali transaksi

25. Apakah ada hambatan yang terjadi setiap melakukan transaksi?

**Jawaban:** Ada, terkendala oleh jaringan, atau salah dalam melakukan transaksi (kirim kirim)

26. Bagaimana mengatasi hambatan yang terjadi setiap melakukan transaksi?

**Jawaban:** Menunggu sampai jaringan stabil dan berhati-hati saat melakukan transaksi

27. Bagaimana cara anda meminimalisir kesalahan yang terjadi setiap bertransaksi?

**Jawaban:** Selalu berhati-hati dalam melakukan transaksi

28. Apakah agen BRILink dalam memfasilitasi kelancaran transaksi perekonomian masyarakat sudah sesuai dengan syariat islam?

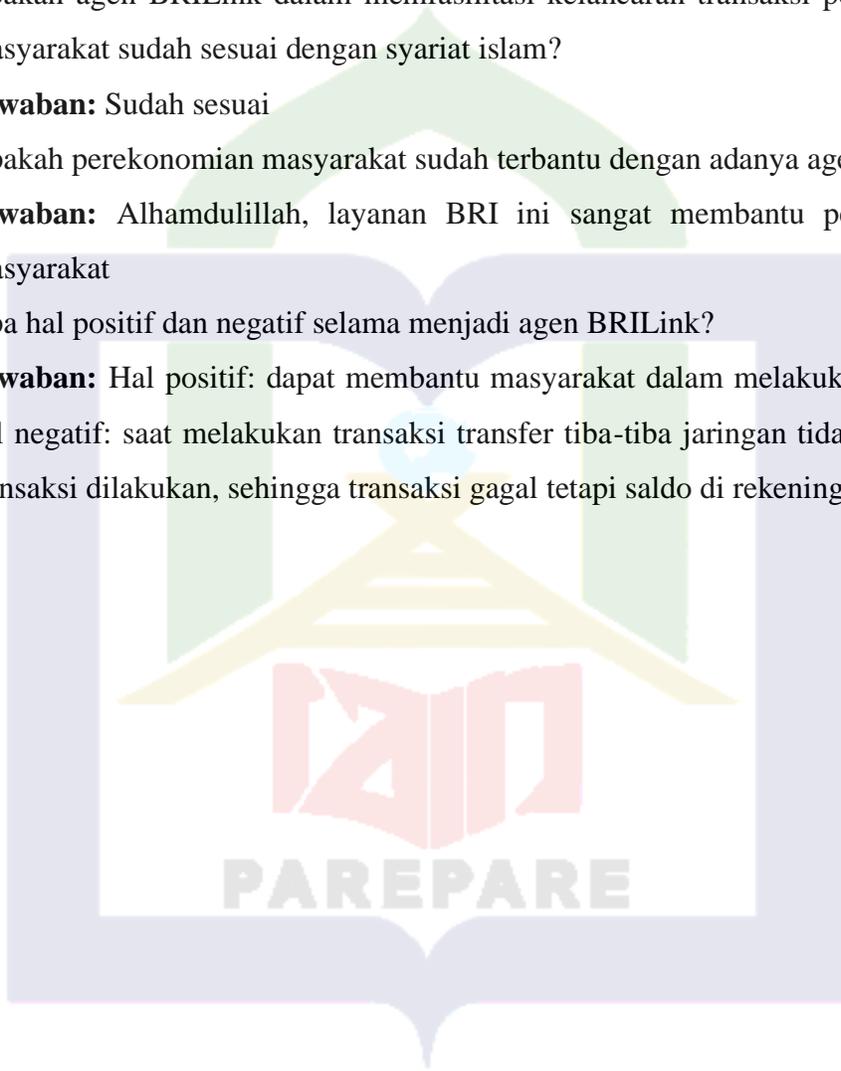
**Jawaban:** Sudah sesuai

29. Apakah perekonomian masyarakat sudah terbantu dengan adanya agen BRILink?

**Jawaban:** Alhamdulillah, layanan BRI ini sangat membantu perekonomian masyarakat

30. Apa hal positif dan negatif selama menjadi agen BRILink?

**Jawaban:** Hal positif: dapat membantu masyarakat dalam melakukan transaksi, hal negatif: saat melakukan transaksi transfer tiba-tiba jaringan tidak bagus saat transaksi dilakukan, sehingga transaksi gagal tetapi saldo di rekening berkurang



## DOKUMENTASI





Wawancara dengan para pedagang Agen BRILink di Desa Lero





## BIODATA PENULIS



**Hildayanti Auliya**, lahir di Lero pada tanggal 24 Maret 1999. Merupakan anak keempat dari empat bersaudara dari Ayah Paisal, Bsc. dan Ibu Almh. Hj. Aminah Penulis bertempat tinggal di Desa Lero Kecamatan Suppa Kabupaten Pinrang. Penulis memulai pendidikan Sekolah Dasar di MI DDI LERO pada tahun 2005 penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang Sekolah Menengah Pertama di SMPN 3 Pinrang pada tahun 2011. Kemudian melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan di SMAN 4 Pinrang pada tahun 2014 dan pada tahun 2017 melanjutkan pendidikan perguruan tinggi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare dengan mengambil jurusan Manajemen Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Penulis pernah melaksanakan Kuliah Pengabdian Masyarakat (KPM) di Desa Lero Kecamatan Suppa dan melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) di Kantor Bupati Majene pada bagian perencanaan dan keuangan.

Penulis menyelesaikan skripsi pada tahun 2022 dengan judul skripsi: *“Peranan Agen BRILink dalam Memfasilitasi Kelancaran Perekonomian Masyarakat di Desa Lero (Analisis Manajemen aKeuangan Syariah)”*

