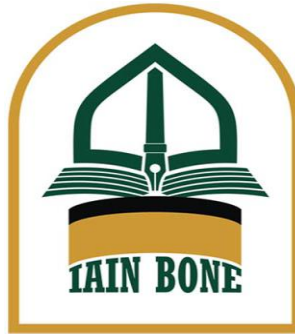


**IMPLEMENTASI PROGRAM *BRANCHLESS BANKING*
BRI LINK PADA KONSUMEN
(Studi pada Kecamatan Cina
Kabupaten Bone)**



Skripsi

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Prodi Perbankan Syariah pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Bone

Oleh

A. ICHA PEBRIANA
NIM. 01.16.5229

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
BONE
2020**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penyusun yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : A. Icha Pebriana
NIM : 01.16.5229
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bone

Menyatakan bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya penyusun sendiri. Jika di kemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Bone, Agustus 2020

Penyusun,



A. ICHA PEBRIANA
NIM. 01.16.5229

PENGESAHAN SKRIPSI

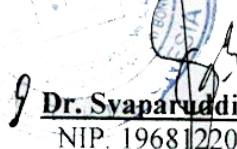
Skripsi dengan judul "**Implementasi Program *Branchless Banking* BRI Link pada Konsumen (Studi Pada Kecamatan Cina Kabupaten Bone)**", yang disusun oleh saudara A. Icha Pebriana, NIM. 01.16.5229, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bone, telah diujikan dan dipertahankan dalam sidang Munaqasyah yang diselenggarakan pada hari Senin bertepatan pada tanggal 12 November 1442 H/2020 M dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Prodi Perbankan Syariah.

Bone, 16 November 2020

DEWAN MUNAQISY

Ketua	: Dr. Syaparuddin, S.Ag., M.Sl.	(.....)
Sekretaris	: Ismail Keri, S.Ag., MH.	(.....)
Pembimbing I	: Haslindah, S.E., M.Si.	(.....)
Pembimbing II	: Dr. Sitti Nikmah Marzuki, S.El., M.E.	(.....)
Munaqisy I	: Dr. Aksi Hamzah, S.E., M.Si	(.....)
Munaqisy II	: Muh. Arafah, M.E	(.....)

Diketahui Oleh:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Bone


Dr. Syaparuddin, S.Ag., M.Sl.
NIP. 19681220 200312 1 003

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Setelah meneliti dan mengoreksi dengan seksama skripsi

Nama : A.Icha Pebriana

NIM : 01165229

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bone

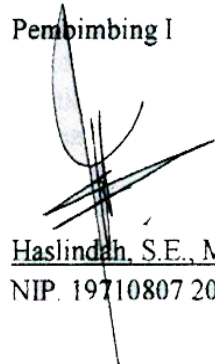
***“Implementasi Program Branchless Banking Banking BRI Link Pada Konsumen
(Studi Pada Kecamatan Cina Kabupaten Bone)”***

Pembimbing menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat *di munaqasyahkan*.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk proses selanjutnya.

Bone, 31 Agustus 2020

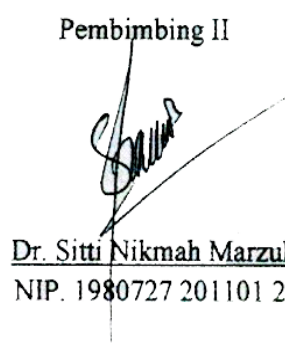
Pembimbing I



Haslinda, S.E., M.Si

NIP. 19710807 200501 2 011

Pembimbing II



Dr. Sitti Nikmah Marzuki, S.El., M.E

NIP. 1980727 201101 2 025

ABSTRAK

Implementasi Program *Branchless Banking* BRI Link pada Konsumen (Studi pada Kecamatan Cina Kabupaten Bone)

A. ICHA PEBRIANA

NIM. 01.16.5229

Skripsi ini membahas tentang Implementasi Program *Branchless Banking* BRI Link pada Konsumen (Studi pada Kecamatan Cina Kabupaten Bone). Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana manfaat yang dapat dirasakan oleh para konsumen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link di Kecamatan Cina Kabupaten Bone? Dan bagaimana implementasi program layanan *Branchless Banking* BRI Link pada agen dan konsumen di Kecamatan Cina Kabupaten Bone? Masalah ini dianalisis dengan pendekatan pendekatan normatif dan empiris dan dibahas dengan metode kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manfaat yang dapat dirasakan oleh para konsumen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link di Kecamatan Cina Kabupaten Bone yaitu 1) dapat melakukan pembayaran tagihan seperti tagihan listrik, air, iuran BPJS, telepon, pembelian pulsa, pembayaran cicilan tanpa harus keluar rumah mendatangi kantor yang memberikan pinjaman baik barang ataupun jasa, 2) dapat melakukan transaksi keuangan tanpa mengenal batas waktu, dan 3) dapat melakukan transaksi keuangan kapan dan dimanapun serta prosesnya sangat cepat karena tanpa melakukan antrian yang panjang.

Implementasi program layanan *Branchless Banking* BRI Link pada agen dan konsumen di Kecamatan Cina Kabupaten Bone yaitu 1. Menawarkan Produk yang terdiri dari a) menawarkan dasar layanan perbankan kepada pelanggan dengan biaya minimal, b) menyediakan produk-produk yang sederhana bagi para konsumen, c) menabung tanpa melalui bank BRI, d) melakukan pembayaran tagihan dan e) melakukan transaksi jual beli, 2. Pelaksanaan Layanan yang terdiri dari a) menciptakan kesempatan meningkatkan pangsa populasi dengan akses ke pembiayaan formal secara signifikan, b) melakukan transaksi secara *online* melalui telepon genggam, c) BRI Link memiliki batas minimum baik untuk saldo maupun transaksi setor tunai, d) transaksi tanpa ribet dan e) melakukan transaksi tanpa kartu ATM.

Kata Kunci : *Branchless Banking* BRI Link dan Konsumen

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, puji syukur penulis haturkan kehadiran Allah *Subhanahu Wata'ala* yang telah memberikan kesehatan dan kemampuan kepada hamba-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam senantiasa kita sampaikan kepada baginda Rasul Muhammad *Shallallahu Alaihi Wasallam*, yang telah membawa risalah yang akan menghantarkan manusia kepada kehidupan bahagia dunia dan akhirat.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik guna kesempurnaan skripsi ini selanjutnya. Semoga keberadaan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya, dan masyarakat pada umumnya.

Selain itu penulis juga menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT dan junjungan Nabi Besar Muhammad SAW yang senantiasa melimpahkan berkah dan rahmat-Nya kepada penulis.
2. Kedua orang tuaku tercinta Ayahanda dan Ibunda tak pernah lelah mencurahkan kasih sayang, pengorbanan, dan do'a yang tiada henti kalian panjatkan untuk ananda ini. Semoga Allah senantiasa memberikan limpahan rahmat, kesehatan,

dan keselamatan untuk kalian semoga kita sekeluarga selalu dalam lindungan Allah SWT.

3. Bapak Prof. Dr. A. Nuzul, SH. H.Hum, Rektor IAIN Bone serta para Wakil Rektor I, II, dan III, yang telah memberikan fasilitas, sarana, dan prasarana pendidikan serta nasehat, bimbingan dan petunjuk bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan studi dengan tepat waktu.
4. Bapak Dr. Syapruddin, S.Ag., M.SI., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta wakil dekan I dan dekan II yang senantiasa memberikan arahan kepada penulis.
5. Kepada Ibu Haslindah, SE.,M.Si., Ketua Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bone beserta seluruh staf yang telah memberikan fasilitas sarana dan prasarana sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi penulis.
6. Kepada Ibu Haslindah, SE.,M.Si. selaku pembimbing I dan Dr. Sitti Nikmah Marzuki, S.El.,M.E. selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
7. Para dosen pengajar dan staf pegawai dilingkungan IAIN Bone khususnya fakultas syariah prodi Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmu dan bantuan kepada penulis.

8. Ibu Mardhaniah, S.Ag.,S.Hum.,M.Si selaku Kepala Perpustakaan IAIN Bone dan seluruh stafnya yang telah memberikan pinjaman buku-buku yang menjadi rujukan dalam penulisan skripsi ini.
9. Terimakasih kepada seperjuanganku atas segala bentuk dukungan dan motivasi dari awal hingga selesainya skripsi ini.
10. Para senior alumni serta semua pihak yang tidak sempat sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan dan dorongan kepada penulis dalam rangka penyusunan skripsi ini.

Mudah-mudahan segala bantuannya mendapatkan imbalan pahala di sisi Allah swt, dan penulis sangat berharap semoga skripsi ini bermanfaat adanya, terutama bagi pribadi penulis.

Trakhir, penulis sangat menyadari baha skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan. Olehnya itu, kritik dan saran yang membangun dari pembaca yang budiman sangat penulis harapkan demi perbaikan dan kebaikan karya ilmiah selanjutnya. Semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi pengembangan wacana keilmuan kita semua, khususnya penulis sendiri dan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bone pada umumnya.

Watampone, November 2020

Penyusun

A. Icha Pebriana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
TRANSLITERASI	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Penelitian Sebelumnya	8
B. Kajian Teoritis	13
C. Kerangka Pikir	27
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	29
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	30
C. Data dan Sumber Data	30
D. Instrumen Penelitian	31
E. Teknik Pengumpulan Data	32
F. Teknik Analisis Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	34
B. Pembahasan	61

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

64

B. Saran

65

DAFTAR PUSTAKA

67

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

TRANSLITERASI

A. Transliterasi

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf latin berdasarkan Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I., masing-masing Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987 sebagai berikut:

1. Konsonan

Huruf-huruf bahasa Arab ditransliterasi kedalam huruf latin sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	S	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	H	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es

ش	Syin	Sy	esdan ye
ص	Sad	S	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	D	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	T	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	Z	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Apostrof terbalik
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	Ya	Ye

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

2. Vokal dan diftong

- a. Vokal atau bunyi (a), (i), dan (u) ditulis dengan ketentuan sebagai berikut:

VOKAL	PENDEK	PANJANG
<i>Fatah</i>	A	ā
<i>Kasrah</i>	I	ī
<i>Dammah</i>	U	ū

- b. Diftong yang sering dijumpai dalam transliterasi ialah (ay) dan (aw) misalnya kata bayn (بين) dan qawl (قول)

3. Syaddah dilambangkan dengan konsonan ganda.

4. Kata sandang al-(alif lam ma'rifah) ditulis dengan huruf kecil, kecuali jika terletak di awal kalimat. Dalam hal ini kata tersebut ditulis dengan huruf besar (al).

Contohnya :

Menurut al-Bukhari, hadisini....

Al-Bukhariberpendapatbahwahadisini...

5. Ta'marbutah(ة) ditransliterasi dengan t. Tetapi jika ia terletak di akhir kalimat, maka ia ditransliterasi dengan huruf "h". Contohnya:

Al-wakilah (الوكيلة)

6. Kata atau kalimat arab yang ditransliterasi adalah istilah Arab yang belum menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, misalnya:

At-taukil (توكيلا)

Istilah yang sudah menjadi bagian dari permasalahan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak ditulis lagi menurut cara transliterasi di atas, misalnya, perkataan Alquran (dari kata al-Qura'an), Sunnah, khusus dan umum.

7. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenal ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DK, CDK, dan DR). Contoh:

Wa ma Muhammadun illa rasul

Inna awwala baitin wudi'a linnasi lallazi bi Bakkata mubarakan

Syahru Ramadhan al-lazi unzila fih al-Qur'an

Nasir al-Din al-Tusi

Abu Nasr al-Farabi

Al-Gazali

Al-Munqiz min al-Dalalah

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

Abu al-Walid Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abu al-Walid Muhammad (bukan: Rusyd, Abu al-Walid Muhammad Ibnu)

Nasr Hamid Abu Zaid, ditulis menjadi: Abu Zaid, Nasr Hamid (bukan: Zaid, Nasr Hamid Abu)

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dilakukan adalah:

swt.	= <i>subhanahuwata'ala</i>
saw.	= <i>Sallaallahu 'alayhiwasallam</i>
a.s.	= <i>'alayhiwa-salam</i>
H.	= Hijrah
M.	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
l.	= Lahir tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
w.	= Wafat tahun
QS .../...: 6	= QS al-Mumtahanah/28: 8 atau QS al-Ma'idah/6: 45, 38 atau QS al-Kafirun/30: 6
HR.	= Hadis Riwayat

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Cina adalah sebuah kecamatan yang ada di Kabupaten Bone dan Menurut cerita turun temurun bahwa dulu ditempat itu terdapat beberapa orang yang merupakan kerabat dari kerajaan Bone. Seiring berkembangnya waktu terbentuklah sekelompok masyarakat yang dipimpin oleh seorang Arung (Bangsawan Bugis Bone) di tempat itu. Perkembangan tulisan juga berperan melestarikan tradisi yang penting secara kultural di Kecamatan Cina, yaitu tradisi puisi lisan La Galigo, serangkaian episode yang saling terhubung dalam cerita berseri panjang yang merentang hingga tujuh generasi. Kecamatan Cina terdiri dari 12 desa di antaranya Desa Abbumpungeng, Desa Ajangpulu, Desa Arasoe, Desa Awo, Desa Cinennung, Desa Kanco, Desa Kawerang, Desa Lompu, Desa Padang Loang, Desa Tanete, Desa Tanete Harapan dan Desa Walenreng. Kecamatan Cina Kabupaten Bone memiliki jumlah penduduk \pm 5.0314 jiwa yang terletak \pm 11 (Sebelas) km dari ibukota Kabupaten Bone.¹

Dalam rangka meningkatkan akses layanan keuangan kepada masyarakat Kecamatan Cina Kabupaten Bone. Pemerintah telah menyiapkan implementasi Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI) yang menjadi komitmen nasional untuk mengembangkan sistem keuangan yang dapat diakses setiap lapisan masyarakat (*financial inclusion*). Salah satu pilar SNKI adalah fasilitas intermediasi dan distribusi, yaitu dengan program *Branchless Banking*.

¹Hj. Rondeng, Warga Desa Awo Kecamatan Cina Kabupaten Bone, *Wawancara*, Tanggal, 08 20 Januari 2020.

Branchless Banking diharapkan dapat memperluas jangkauan layanan keuangan yang dilakukan oleh Bank BRI sehingga aktifitas dalam bidang perbankan dapat dilakukan tidak hanya melalui kantor fisik bank namun dengan jasa pihak ketiga (Agen) dan penggunaan sarana teknologi informasi. Adanya kemudahan teknologi informasi dan penggunaan Agen, *branchless banking* dapat meningkatkan fungsi bank sebagai lembaga intermediasi untuk masyarakat Kecamatan Cina Kabupaten Bone yang kurang mampu dan masyarakat di desa-desa terpencil yang tidak terjangkau kantor-kantor cabang bank BRI. *Branchless banking* sebagai salah satu fasilitas yang sedang digalakkan oleh bank di Indonesia dan juga sebagai sarana mewujudkan sistem keuangan inklusif perlu mendapatkan perhatian lebih dari pemerintah khususnya dalam aspek pengawasannya dalam kegiatan perbankan. Fungsi pengawasan tersebut dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan.²

Keberadaan masyarakat khususnya masyarakat Kec. Cina Kabupaten Bone merupakan faktor penting yang perlu dipertimbangkan oleh perbankan. Jumlah kantor bank disuatu wilayah harus memperhatikan tingkat populasi dan kepadatan penduduk. Semakin banyak jumlah penduduk disuatu wilayah, maka semakin tinggi kebutuhan mereka terhadap jasa perbankan. Oleh karena itu, peran dan fungsi bank sebagai lembaga intermediasi keuangan sangat penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi. Tentu saja bank dengan kondisi yang sehat dan efisien. Perbankan yang sehat dan efisien akan mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Di tengah kondisi persaingan yang sangat kompetitif, Bank Rakyat Indonesia dalam prakteknya memunculkan sebuah produk baru yang semakin memudahkan

²Makarim. *Dasar-Dasar Hukum Bisnis* (Cet. II; Bandung: Nusa Media, 2011), h. 32.

masyarakat dalam melakukan transaksi ekonomi mulai dari menabung, transfer, pembayaran listrik, token pulsa dan lain sebagainya hanya dengan menggunakan satu alat yang sangat efisien yaitu BRI Link yang dapat ditemui hampir di setiap kecamatan. BRI Link merupakan perluasan layanan BRI dimana BRI menjalin kerjasama dengan nasabah BRI sebagai Agen yang dapat melayani transaksi perbankan bagi masyarakat secara *real time online* menggunakan fitur EDC miniATM BRI dengan konsep *sharing fee*. BRI Link menurut POJK No.19/POJK.3/2014 adalah kegiatan menyediakan layanan perbankan dan/atau layanan keuangan lainnya yang dilakukan tidak melalui jaringan kantor, namun melalui kerjasama dengan pihak lain dan perlu didukung dengan penggunaan sarana teknologi informasi. Layanan Laku Pandai tersedia di agen BRI Link untuk *unbanked/unerved people* dalam rangka keuangan inklusif.³

Perusahaan sendiri merangkul nasabah setia sebagai mitra kerja dalam menjalankan produk BRI Link ini, dengan merekrut nasabah yang sesuai dengan kriteria perusahaan dan memenuhi syarat-syarat yang diinginkan nasabah tersebut bisa menjadi agen BRI Link yang tugasnya menjalankan produk BRI Link di rumah nasabah tersebut. Kemudahan-kemudahan yang ditawarkan bank BRI ini bertujuan untuk semakin menambah nilai loyalitas masyarakat pada umumnya dan nasabah pada khususnya, karena dengan menggunakan BRILink ini masyarakat tidak perlu datang ke bank mengambil nomor antrian dan antri sesuai jadwal antrian, tetapi masyarakat bisa langsung datang ke agen BRI Link dan melakukan transaksi di agen tersebut, dengan demikian efisiensi waktu dan fasilitas yang bagus menjadikan nasabah lebih dapat merasakan kenyamanan dalam bertransaksi.

³Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia* h. 8.

Berdasarkan hasil observasi penulis di Kec. Cina diketahui bahwa yang menjadi alasan sebagian kalangan enggan berurusan dengan bank antara lain dikarenakan pendapatan mereka yang cenderung rendah sehingga mereka beranggapan tidak membutuhkan pengelolaan keuangan karena uangnya lebih banyak dihabiskan untuk konsumsi sehari-hari. Faktor penyebab yang lain yaitu mengenai jarak tempat tinggal dengan kantor cabang bank yang terlalu jauh. Tak sedikit masyarakat yang harus menempuh perjalanan selama beberapa jam atau bahkan sehari-hari hanya untuk mendatangi kantor cabang sebuah bank sehingga biaya untuk transportasi menjadi terlalu mahal.

Selanjutnya akibat adanya ketidakseimbangan informasi (*asymmetric information*) dimana bank tidak memiliki info terkait profil risiko konsumen. Bank cenderung enggan mengurus konsumen kecil karena tidak sebanding antara biaya dengan keuntungan yang diperoleh atau dikarenakan faktor pemahaman konsumen terhadap kecanggihan produk perbankan dan keuangan masih sangat rendah, dengan kata lain hal ini disebabkan karena beragam stigma yang terlanjur tumbuh di masyarakat mengenai kerumitan prosedur bank.

Alasan yang lain yaitu mengenai hambatan legal seperti syarat agunan yang tak memadai untuk mendapatkan kredit sehingga mendorong adanya pertumbuhan pasar gelap seperti pemberi pinjaman atau rentenir tidak bermoral, yang dalam mekanisme peminjaman uang tidak sesuai dengan prosedur bank pada umumnya. Para pemberi pinjaman ini menawarkan pinjaman dengan suku bunga yang tinggi dan sering menarik pembayaran atau biaya-biaya lain setiap harinya dari peminjam tetapi peminjam tidak keberatan mengenai hal itu. Fenomena ini menunjukkan bahwa tidak ada pilihan lain bagi peminjam ketika mereka meminjam uang kepada rentenir

ataupun semacamnya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hambatan-hambatan yang dihadapi masyarakat dalam mengakses jasa keuangan dapat digolongkan ke dalam 3 kelompok utama, yaitu: hambatan harga (*price barriers*), hambatan informasi (*information barrier*), dan hambatan desain produk dan jasa (*product and service design barriers*).

Berkaitan dengan hambatan-hambatan tersebut, saat ini perbankan telah melahirkan inovasi baru dalam rangka menjalankan perannya sebagai lembaga intermediasi keuangan. Inovasi ini diharapkan mempermudah masyarakat untuk mendapatkan akses layanan keuangan. Memanfaatkan jaringan telepon, bank kini hadir tanpa kantor cabang atau dikenal dengan istilah *Branchless Banking*. *Branchless Banking* didefinisikan sebagai pemberian layanan keuangan di luar bank, dengan menggunakan agen dan mengandalkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengirimkan rincian transaksi. Agen merupakan pihak ketiga yang bekerjasama dengan bank dan bertindak untuk dan atas nama bank dalam memberikan layanan keuangan tanpa kantor. Adanya Agen yang tersebar di beberapa lokasi berfungsi sebagai pengganti kantor cabang untuk menjangkau masyarakat yang belum tersentuh layanan perbankan. Sehingga keberadaan Agen harus secara aktif mendatangi masyarakat. Hal ini jelas memiliki potensi secara radikal mengurangi biaya pengiriman dan meningkatkan kenyamanan bagi pelanggan.

Alasan penulis memilih lokasi ini sebagai tempat penelitian dikarenakan objek yang akan diteliti tersebut berada pada tempat tersebut dan sebelum dirumuskannya judul penelitian ini, dari tempat tersebut penulis mendapatkan kasus yang selanjutnya dijadikan judul penelitian dan lokasi tersebut lebih mudah dijangkau serta diakses oleh penulis. Di samping itu, lokasi tersebut dianggap tersedia data dan sumber data

primer yang dibutuhkan dalam penelitian. Alasan lain peneliti memilih judul ini sehingga menarik untuk dikaji, ketika salah satu layanan perbankan dari *branchless banking* yaitu bagaimana prosedur untuk menjadi agen dalam program *branchless banking* yang diterapkan oleh Bank BRI serta sejauhmana manfaat pelaksanaan program *branchless banking* terhadap konsumen khususnya masyarakat Kecamatan Cina Kabupaten Bone. Berdasarkan dari uraian di atas, maka penulis akan mengkaji hal tersebut dengan mengangkat sebuah judul Implementasi Program *Branchless Banking* BRI Link dan Konsumen (Studi pada Kecamatan Cina Kabupaten Bone).

B. Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang yang telah dipaparkan, maka masalah pokok yang akan dikaji lebih lanjut dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi program *Branchless Banking* pada agen dan konsumen di Kecamatan Cina Kabupaten Bone. Dari pokok masalah tersebut dibagi menjadi dua sub masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana manfaat yang dapat dirasakan oleh para konsumen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link di Kecamatan Cina Kabupaten Bone?
2. Bagaimana implementasi program layanan *Branchless Banking* BRI Link pada agen dan konsumen di Kecamatan Cina Kabupaten Bone?

Berdasarkan dari pengertian di atas, maka secara operasional pengertian judul yang terdapat dalam pembahasan penelitian ini adalah manfaat pelaksanaan program *Branchless Banking* BRI Link pada para konsumen atau nasabah.

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui manfaat yang dapat dirasakan oleh para konsumen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link di Kecamatan Cina Kabupaten Bone.
- b. Untuk mendeskripsikan implementasi program layanan *Branchless Banking* BRI Link pada agen dan konsumen di Kecamatan Cina Kabupaten Bone.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Untuk menambah pengetahuan dan wawasan penulis di bidang perbankan dan ekonomi, terutama mengenai prosedur dan efektifitas pelaksanaan *Branchless Banking* BRI Link.
- b. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi bagi pihak Bank Rakyat Indonesia dalam usaha meningkatkan pemasaran produk BRI Link agar lebih memuaskan sehingga dapat menjadikan loyalty bagi pelanggan serta untuk mempertahankan tingkat pelayanan yang menguntungkan dimasa kini dan di masa yang akan datang.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Pnelitian Sebelumnya

Penelitian ini membahas tentang Analisis Implementasi Program *Branchless Banking* BRI Link pada Agen dan Konsumen (Studi pada Kecamatan Cina Kabupaten Bone), maka dibutuhkan tinjauan pustaka. Tinjauan pustaka ini, penulis akan mengungkapkan beberapa hasil penelitian yang relevan dengan judul penelitian ini seperti:

1. Muhammad Agung (2018) dengan judul “Tinjauan Yuridis Perjanjian Keagenan dalam Transaksi Mitra mini ATM BRI Link Cabang Sengkang Kabupaten Wajo” Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa syarat perjanjian keagenan ATM BRI Link Cabang Sengkang Kabupaten Wajo terdiri dari agen perorangan, memiliki sumber penghasilan kegiatan usaha tetap, dan memiliki surat legalitas usaha. Tahap prosedur dengan pengisian formulir, penyerahan dokumen, pemeriksaan dokumen, keputusan persetujuan kerjasama dan penyerahan sertifikat agen. POJK dan Bank BRI tidak memasukan syarat kecakapan untuk calon agen BRILink, kecakapan merupakan syarat subjektif dalam sahnya suatu perjanjian dan adanya syarat yang mengharuskan calon agen memiliki usaha tetap menjadi kelemahan dalam perjanjian ini. Hak dan kewajiban bank adalah bank berhak menentukan wilayah kerja operasional agen. Bank wajib memberikan edukasi dan melimpahkan *sharing fee* kepada agen. Hak dan kewajiban agen adalah agen berhak mendapatkan edukasi, materi promosi dan imbalan jasa berupa *sharing fee*. Agen wajib melakukan seluruh transaksi dengan menggunakan mesin *EDC* atau

web/mobile. Hak dan kewajiban terlihat tidak seimbang karena dibuat secara sepihak yaitu pihak bank yang membuatnya dan agen hanya dapat memilih menerima atau menolak perjanjian tersebut, maka dapat dikatakan bahwa perjanjian ini termasuk perjanjian standar atau baku.⁴ Persamaan dari penelitian sebelumnya yaitu sama-sama membahas tentang keagenan dalam sistem perbankan. Sedangkan perbedaannya pada penelitian sebelumnya membahas tentang tinjauan yuridis tentang keagenan. Sedangkan pada penelitian ini lebih memfokuskan pada program *Branchless Banking*.

2. Nurlina (2018) dengan judul penelitian *Tanggung Jawab Hukum Agen Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Menyediakan Layanan Perbankan di Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Bone*. Penelitian terdahulu ini membahas bahwa PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk (BTPN) cabang Bone yang sejak awal ikut melaksanakan program uji coba *Branchless Banking*⁸, telah mengeluarkan produk berupa layanan BTPN yang memberikan pelayanan untuk pembukaan rekening, tarik dan setor tunai melalui Agen. BTPN sebagai produk Laku Pandai memanfaatkan Agen sebagai pihak yang bekerjasama dengan Bank untuk menyediakan layanan perbankan bagi masyarakat yang belum terlayani dengan jaringan kantor Bank yang telah ada. Tujuan penggunaan Agen Laku Pandai untuk meningkatkan fungsi Bank sebagai lembaga intermediasi. Selain itu agar peran Bank dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat dapat tercapai. Dengan demikian peran Agen menjadi penting sehingga harus memenuhi

⁴Muhammad Agung, "Tinjauan Yuridis Perjanjian Keagenan dalam Transaksi Mitra mini ATM BRI Link Cabang Sengkang Kabupaten Wajo" (Skripsi, Program Sarjana, STAIN Sengkang, 2018), h. vii.

persyaratan yang diberikan oleh bank penyelenggara terlebih dahulu..⁵ Persamaan dari penelitian sebelumnya yaitu sama-sama membahas tentang program *Branchless Banking*. Sedangkan perbedaannya pada penelitian sebelumnya membahas tentang tanggung jawab hukum agen layanan keuangan tanpa kantor. Sedangkan pada penelitian ini lebih memfokuskan pada prosedur menjadi agen dan konsumen.

3. Jumadi (2017) dengan judul *Persepsi Masyarakat Desa Bolli Kec. Ponre Kab. Bone Terhadap Teknologi Branchless Banking BRI Link*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) masyarakat Desa Bolli Kec. Ponre Kab. Bone memiliki tingkat pengetahuan yang tinggi mengenai perbankan dan layanan berbasis *branchless banking*. 2) Masyarakat Desa Bolli Kec. Ponre Kab. Bone memiliki tingkat persepsi penerimaan layanan yang tinggi terhadap layanan tanpa kantor (*branchless banking*). *Relative advantage*, *complexity*, dan *trialability* merupakan faktor yang harus diperhatikan dalam pengembangan layanan *branchless banking* sebab hal tersebut tepat digunakan untuk pengembangan layanan ini di Desa Bolli Kec. Ponre Kab. Bone. Tiga sub variabel tersebut berkontribusi terhadap tingkat persepsi penerimaan masyarakat pedesaan untuk teknologi baru, sedangkan dua faktor lainnya yakni *compatibility* dan *observability* merupakan hambatan bagi teknologi *branchless banking*.⁶ Persamaan dari penelitian sebelumnya yaitu sama-sama membahas tentang program *Branchless Banking*. Sedangkan perbedaannya pada penelitian sebelumnya membahas tentang persepsi masyarakat tentang

⁵Nurlina, “*Tanggung Jawab Hukum Agen Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Menyediakan Layanan Perbankan di Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Bone*” (Skripsi, Program Sarjana, Puang Rimaggalatung, 2018), h. vi.

⁶Jumadi, *Persepsi Masyarakat Desa Bolli Kec. Ponre Kab. Bone Terhadap Teknologi Branchless Banking BRI Link*” (Skripsi, Program Sarjana, Puang Rimaggalatung, 2017), h. vi.

program *branchless banking*. Sedangkan pada penelitian ini lebih memfokuskan pada program *branchless banking* melalui agen BRI Link.

4. Ibrahim Syawal (2018) menulis sebuah jurnal yang berisi tentang PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk cabang Watampone sendiri merangkul nasabah setia sebagai mitra kerja dalam menjalankan produk BRILink ini, dengan merekrut nasabah yang sesuai dengan kriteria perusahaan dan memenuhi syarat-syarat yang diinginkan nasabah tersebut bisa menjadi agen BRILink yang tugasnya menjalankan produk BRILink di rumah nasabah tersebut. Kemudahan-kemudahan yang ditawarkan Bank BRI ini bertujuan untuk semakin menambah nilai loyalitas masyarakat pada umumnya dan nasabah pada khususnya, karena dengan menggunakan BRILink ini masyarakat tidak perlu datang ke Bank mengambil nomor antrian dan antri sesuai jadwal antrian, tetapi masyarakat bisa langsung datang ke agen BRILink dan melakukan transaksi di agen tersebut, dengan demikian efisiensi waktu dan fasilitas yang bagus menjadikan nasabah lebih dapat merasakan kenyamanan dalam bertransaksi. Agar PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk cabang Watampone tetap mampu bersaing dengan perusahaan lain yang mengeluarkan produk sejenis dan produk substitusi, maka PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk cabang Watampone harus lebih memperhatikan produk-produk yang ada pada perusahaan, dan menyeimbangkan harga (*price*) agar sesuai dengan produknya, lokasi (*price*) yang strategis juga mendorong perusahaan untuk mencapai target pada perusahaan, selain itu perusahaan juga membuat promosi (*promotion*) agar produknya dikenal banyak masyarakat. Bagi perusahaan untuk menjalankan atau membuat strategi-strategi yang tepat agar dapat memenuhi sasaran yang efektif. Strategi yang

dilakukan harus sesuai dengan keadaan perusahaan.⁷ Persamaan dari jurnal sebelumnya yaitu sama-sama membahas tentang BRI Link. Sedangkan perbedaannya pada jurnal sebelumnya membahas tentang persepsi masyarakat tentang program *branchless banking*. Sedangkan pada penelitian ini lebih memfokuskan pada program *branchless banking* melalui agen BRI Link.

5. Luke Bella Evita (2017) menulis sebuah artikel yang berisi tentang Mekanisme Pelayanan Agen Brilink pada PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk, Cabang Madiun. Terkait dengan pendanaan tambahan bagi Agen BRILink dalam bentuk pinjaman, pihak BRI Madiun telah melakukan pengkajian serta telah berupaya untuk memilah Agen BRILink dengan menilai potensi transaksi Agen yang dinilai baik melalui *record* transaksi Agen, yang nantinya dapat dijadikan sebagai pertimbangan bahwa Agen tersebut termasuk dalam kategori layak untuk mendapatkan pendanaan berupa pinjaman dari BRI guna meningkatkan modal untuk pelayanan transaksi BRILink.⁸ Persamaan dari jurnal sebelumnya yaitu sama-sama membahas tentang BRI Link. Sedangkan perbedaannya pada jurnal sebelumnya membahas tentang persepsi masyarakat tentang program *branchless banking*. Sedangkan pada penelitian ini lebih memfokuskan pada program *branchless banking* melalui agen BRI Link.

⁷Ibrahim Syawal, Analisis SWOT dalam Strategi Pemasaran Brilink pada PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk, Kantor cabang Watampone” (Jurnal, Vol. I, 2018), h. 7.

⁸Luke Bella Evita, Mekanisme Pelayanan Agen Brilink pada PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk, Cabang Madiun” (Jurnal, Vol. I, 2017), h. 8.

B. Kajian Teoritis

1. Program Branchless Banking BRI Link

a. Pengertian *Branchless Banking* BRI Link

Bila diartikan secara bahasa maka *Branchless Banking* dapat didefinisikan sebagai “*a distribution channel strategy used for delivering financial services without relying on Bank branches*” atau dengan kata lain merupakan inovasi perbankan dimana Bank melakukan pemberian layanan keuangan di luar kantor cabang. Kegiatan tersebut dapat dilakukan dengan melibatkan Agen dan mengandalkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengirimkan rincian transaksi.⁹ Adanya Agen yang tersebar di beberapa lokasi berfungsi sebagai pengganti kantor cabang untuk menjangkau masyarakat yang belum tersentuh layanan perbankan.

Menurut Shabirah *Branchless banking* adalah distribusi layanan keuangan untuk orang-orang yang belum terjangkau oleh jaringan cabang bank formal.¹⁰ Sedangkan menurut Suryani *Branchless Banking* adalah akronim untuk layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif, yaitu Program penyediaan layanan perbankan dan/atau layanan keuangan lainnya melalui kerjasama dengan pihak lain (Agen Bank) dan didukung dengan penggunaan sarana teknologi informasi.¹¹

Sementara itu, menurut Yesi Hendriani *Branchless Banking* BRI Link adalah inovasi perbankan dimana Bank melakukan pemberian layanan keuangan di luar kantor

⁹Shri L.S.Subramanian. *A Study Of Branchless Banking In Achieving Financial Inclusion In India. BVIMSR"s Journal of Management Research* . Vol. 5 Issue - 2 : October : 2013.

¹⁰Muhammad, *Ekonomi Keuangan dan Perbankan* (Cet. I; Jakarta: Raja Grafindo, 2012), h. 56.

¹¹Suryani, *Keuangan dan Ilmu Perbankan* (Cet. I; Jakarta: Raja Grafindo, 2015), h. 75.

cabang. Kegiatan tersebut dapat dilakukan dengan melibatkan Agen dan mengandalkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengirimkan rincian transaksi.¹²

Branchless Banking BRI Link sebenarnya bukan merupakan hal yang baru, yang membuatnya berbeda adalah ekspansi yang cepat dari layanan kepada sejumlah kelompok masyarakat *unbanked* yang mayoritas adalah masyarakat menengah ke bawah dari layanan resmi langsung ke transaksi elektronik yang ditawarkan oleh penyedia formal. Adapun pengertian *Branchless Banking* secara istilah adalah:

Branchless Banking BRI Link merupakan pelayanan jasa keuangan di luar cabang Bank konvensional dengan menggunakan Agen atau perantara pihak ketiga lainnya sebagai antarmuka utama dengan pelanggan, dan mengandalkan teknologi seperti terminal *card reader point-of-sale (POS)* dan ponsel untuk mengirimkan rincian transaksi.¹³

Memanfaatkan teknologi dan Agen dapat menghemat biaya administrasi dan menambah kenyamanan masyarakat. Meskipun menggunakan istilah "*Banking*" tetapi *Branchless Banking* BRI Link tidak hanya terbatas pada jasa Bank; termasuk kebijakan yang luas dari layanan keuangan yang sering disediakan oleh non Bank. *Branchless Banking* BRI Link berperan sebagai *gateway* untuk masyarakat yang tidak pernah terlibat dengan lembaga keuangan.

Hadirnya inovasi ini menyediakan akses yang lebih besar terhadap masyarakat mengenai layanan keuangan dalam sektor formal. Hal tersebut disebabkan karena melalui Agen, Bank dapat dengan efektif menghubungkan masyarakat *unbanked* ke seluruh perekonomian, menempatkan masyarakat miskin pada jaringan yang lebih luas sehingga mereka berpeluang untuk mendapatkan kehidupan yang lebih baik.

¹²Yesi Hendriani Supartoyo dan Kasmiati. *Branchless Banking Mewujudkan Keuangan Inklusif sebagai Alternatif solusi Inovatif Menanggulangi Kemiskinan: Review Dan Rekomendasi*, (Cet. I; Jakarta: Raja Grafindo, 2014), h. 11.

¹³“Academia, Financial Technology. pdf”, dalam https://www.academia.edu/36517868/Financial_technology.pdf, diakses pada 27 Mei 2019

Selain itu, *Branchless Banking* BRI Link memberikan kemudahan bagi pemangku kepentingan seperti lembaga perbankan, lembaga keuangan nonbank, serta pemerintah dalam menjangkau masyarakat miskin dengan *micro payments*.¹⁴

Branchless Banking BRI Link dapat menawarkan dasar layanan perbankan kepada pelanggan dengan biaya minimal, lebih hemat daripada biaya untuk melayani nasabah melalui Bank konvensional. Secara garis besar, *Branchless Banking* BRI Link membantu mengatasi dua masalah terbesar dari akses keuangan, yaitu biaya *roll-out* akibat kehadiran secara fisik dan biaya penanganan transaksi dengan nilai rendah.¹⁵ Hal ini dicapai dengan memanfaatkan jaringan Agen pihak ketiga yang ada untuk melakukan transaksi tunai dan pembukaan rekening serta masyarakat juga dapat melakukan transaksi secara *online* melalui telepon genggam. Sehingga hal ini akan mengakibatkan pengurangan biaya yang tajam serta menciptakan kesempatan meningkatkan pangsa populasi dengan akses ke pembiayaan formal secara signifikan, khususnya di daerah pedesaan, tempat dimana banyak orang miskin tinggal.

Dapat disimpulkan bahwa secara substansial *Branchless Banking* BRI Link mencakup hal-hal sebagai berikut:

- a. Penggunaan teknologi, seperti kartu pembayaran atau telepon genggam, untuk mengidentifikasi pelanggan dan merekam transaksi elektronik serta dalam beberapa kasus, untuk memungkinkan pelanggan melakukan transaksi jarak jauh;
- b. *Banking Agent*, yang berfungsi sebagai unit terdepan. Bentuk dari *Banking Agent* sendiri sangat beragam. Bisa berbentuk perorangan, maupun *outlet retail* pihak ketiga baik eksklusif maupun noneksklusif, seperti kantor pos dan pengecer kecil/toko, yang bertindak sebagai Agen untuk penyedia jasa

¹⁴Shri L.S.Subramanian. *A Study Of Branchless Banking In Achieving Financial Inclusion In India. BVIMSR's Journal of Management Research* . Vol. 5 Issue - 2 : October : 2013.

¹⁵Gautam Ivatury and Ignacio Mas, *The Early Experience with Branchless Banking*, The Consultative Group to Assist the Poor Focus Note No. 46, April 2018, h. 2.

- keuangan dan memungkinkan pelanggan untuk melakukan fungsi yang membutuhkan kehadiran fisik, seperti penanganan kas dan *due diligence* pelanggan sebelum melakukan pembukaan rekening.
- c. Melakukan penawaran setidaknya dasar setoran tunai serta penarikannya, di samping layanan transaksional maupun pembayaran.
 - d. Adanya perlindungan dari pemerintah, bahwa yang berhak melakukan adalah Bank resmi berlisensi yang telah mendapatkan izin mengeluarkan layanan *Branchless Banking* BRI Link.
 - e. Manajemen operasional yang baik sehingga pelanggan dapat menggunakan layanan perbankan secara teratur, seperti layanan *Branchless Banking* BRI Link tersedia selama jam kerja normal tanpa perlu untuk pergi ke kantor cabang Bank sama sekali, jika itu yang masyarakat inginkan.

Secara internasional, khususnya dalam *emerging market*, praktek *Branchless Banking* BRI Link juga bukanlah sesuatu yang baru. Dari berbagai studi literatur tercatat lebih dari 100 (seratus) negara, seperti Brazil, Peru, Rusia, Malaysia, India, Filipina, Kenya, Pakistan, dan Meksiko, telah terlebih dulu mengimplementasikan *Branchless Banking*.¹⁶

b. Tipe-tipe *Branchless Banking* BRI Link

1). *Bank Based Model*

Dalam *Bank Based Model*, pihak Bank yang menjadi penyelenggara layanan. Bank menciptakan produk dan jasa keuangan, tetapi pendistribusian produk dan layanan tersebut dilakukan melalui *retail Agent* yang mengelola hampir atau bahkan semua interaksi dengan nasabah.¹⁷ Sementara, perusahaan telekomunikasi (telko) berperan menyediakan jaringan atau saluran infrastruktur untuk melakukan transaksi layanan perbankan. Perusahaan telko mendapatkan *fee* dari penggunaan jaringan oleh nasabah sedangkan Bank berperan penuh mulai dari proses perizinan awal,

¹⁶Yesi Hendriani Supartoyo dan Kasmianti. *Branchless Banking Mewujudkan Keuangan Inklusif sebagai Alternatif Solusi Inovatif Menanggulangi Kemiskinan: Review Dan Rekomendasi* (Cet. I; Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014), h. 11.

¹⁷The Consultative Group to Assist for the Poor., *Use Of Agents In Branchless Banking For The Poor: Rewards, Risks, And Regulation* h. 4.

pelaksanaan operasional hingga pengelolaan *financial*. Setiap nasabah mempunyai hubungan kontraktual langsung dengan Bank meskipun nasabah melakukan transaksi melalui *retail Agent*. Hubungan kontraktual ini dapat berupa *account based* maupun *one off transaction*.¹⁸ Layanan yang disediakan merupakan layanan jasa keuangan standar seperti: tabungan/simpanan, kredit dan *remittance/transfer*. Adapun jenis saluran distribusi layanan melalui *retail Agent* yang disediakan oleh Bank.

Di beberapa negara, *retail Agent* dapat menangani prosedur pembukaan rekening dan dalam beberapa kasus dapat mengidentifikasi dan menyediakan jasa pinjaman untuk nasabah. Dia mengecek dokumen identitas nasabah dan proses transaksi, mendebit atau mengkredit rekening nasabah jika kegiatan yang dilakukan merupakan pembelian atas suatu barang serta transfer dana antar rekening.

2). *Non-Bank Based Model (Mobile Financial Services)*

Layanan yang disediakan adalah *mobile Banking*, yang merupakan pengembangan dari layanan perbankan. Layanan *mobile Banking* ini merupakan sarana penunjang transaksi bagi nasabah yang telah mempunyai rekening di Bank tersebut. Namun, saat ini masih terbatas pada pengecekan saldo, transfer dana, pembelian barang dan bayar tagihan. Sedangkan untuk pembukaan rekening, penambahan simpanan dan pembukaan rekening tidak dapat dilakukan.

Seluruh proses perizinan dan operasional dilakukan oleh institusi non-Bank. Institusi tersebut yang menyediakan jasa perbankan yang paling dasar dan Bank tidak terlibat langsung dalam operasional bisnis. Nasabah tidak memiliki hubungan kontraktual dengan Bank dan produk yang ditawarkan berupa *electronic money* (e-

¹⁸Pungky Purnomo Wibowo. *Branchless Banking Setelah Multilicense: Ancaman atau Kesempatan bagi Perbankan Nasional*. Juni, 2013, h. 32.

money). Melainkan, nasabah terkait langsung dengan lembaga selain Bank baik berupa penyedia layanan telekomunikasi maupun penerbit kartu prabayar melalui Agen yang mewakili lembaga tersebut untuk langsung memberikan layanan kepada nasabah.

Nasabah hanya bertransaksi dengan Agen dengan cara menukarkan uang tunai atau mentransfer sejumlah nilai uang dalam bentuk *electronic record* (rekening virtual). Rekening virtual ini disimpan dalam server non-Bank seperti operator telekomunikasi dan atau penerbit *stored value card*. Saldo dalam rekening tersebut dapat digunakan untuk bertransaksi. Selain itu, *non-Bank based model* dapat berupa jaringan pembayaran (*network payments*) dimana nasabah bahkan pemerintah dapat melakukan pembayaran kepada pihak ketiga. Dengan metode ini, diharapkan perkembangan *Branchless Banking* BRI Link ke depan bisa dimanfaatkan untuk mendukung program Pemerintah dalam penyaluran BLT (Bantuan Langsung Tunai) dan program-program yang bersifat subsidi lainnya.

3). *Model Hybrid*

Skema *Hybrid Led* adalah skema penyelenggaraan *Branchless Banking* BRI Link di mana terdapat kerjasama antara Bank dengan institusi non-Bank (operator telekomunikasi, Agen dan lainnya) dalam bentuk *joint venture* maupun *partnership*, untuk menyediakan layanan perbankan penuh bagi nasabah melalui telepon genggam. Kedua belah pihak (Bank dan telko) memanfaatkan keunggulan masing-masing untuk menguasai pasar yang dituju. Dimana jasa-jasa *mobile wallet* atau jasa-jasa yang terkait dengan jaringan telekomunikasi seperti pengiriman uang melalui sms, pengisian saldo elektronik, dan sebagainya menjadi tanggungjawab *MNO*, sementara, jasa-jasa *mobile Banking* yang terkait dengan pengelolaan simpanan atau tabungan,

transfer antar rekening, pengecekan saldo tabungan, dan lain-lain menjadi tanggungjawab dari Bank.¹⁹

Dapat kita tarik benang merahnya bahwa hambatan terbesar dari pelaksanaan inklusi keuangan adalah biaya. Tidak hanya biaya yang harus dikeluarkan oleh Bank untuk dapat memberikan layanan biaya murah serta perluasan infrastruktur perbankan untuk dapat menjangkau masyarakat menengah ke bawah, tetapi juga dari segi masyarakat sendiri harus mengeluarkan biaya ekstra untuk dapat menjangkau kantor cabang Bank. Pelaksanaan inklusi keuangan memerlukan model bisnis yang inovatif yang mampu menurunkan biaya yang harus ditanggung oleh masyarakat dan pada saat yang sama dapat memberikan keuntungan lebih bagi Bank dari pemberian jasa keuangan kepada masyarakat miskin.

Hal inilah yang melatarbelakangi penggunaan Agen oleh Bank sebagai inovasi untuk mendukung pelaksanaan inklusi keuangan. Agen selain melaksanakan kegiatan usahanya juga dapat memberikan layanan jasa keuangan. Semua pihak diuntungkan melalui inovasi ini. Bank lebih menghemat biaya karena tidak perlu melakukan pembangunan fisik kantor cabang dan rekrutmen karyawan baru tetapi mampu menjangkau masyarakat menengah ke bawah dan memberikan pelayanan jasa keuangan. Agen yang bertindak melayani nasabah atas nama Bank juga akan menerima *transaction fee* atas layanan yang sudah diberikannya. Dengan demikian, nasabah dapat menghemat biaya transportasi, waktu dan pengeluaran lainnya karena hanya dengan melalui Agen terdekat di lokasi tempat tinggalnya.

¹⁹Pungky Purnomo Wibowo. *Branchless Banking Setelah Multilicense: Ancaman atau Kesempatan bagi Perbankan Nasional*. Juni, 2013, h. 37.

2. Tinjauan Umum tentang Agen

a. Pengertian Agen

Pada dasarnya, keperantaraan merupakan perjanjian yang terjadi antara pihak perantara dengan Prinsipal. Adanya perjanjian tersebut menandai secara otomatis perantara mengikatkan diri kepada Prinsipal untuk melakukan suatu perbuatan hukum kepentingan Prinsipal.²⁰ Dalam kegiatan bisnis, keperantaraan atau keagenan diartikan sebagai suatu hubungan hukum dimana seseorang atau pihak Agen diberi kuasa bertindak untuk dan atas nama pihak Prinsipal untuk melaksanakan transaksi bisnis dengan pihak lain.

Sudah menjadi rahasia umum dalam hukum keagenan jika kekuatan atau kewenangan Agen hanya untuk mendatangkan keuntungan bagi Prinsipal dan bukan untuk Agen atau pihak ketiga.²¹ Lebih lanjut, Budi Santoso mendefinisikan Agen merupakan hubungan yang didasarkan kepada *fiduciary relation* yang merupakan manifestasi dari kesepakatan para pihak yang mana seseorang menyetujui untuk melakukan tindakan atau perbuatan hukum tertentu untuk dan atas nama orang lain, serta dibawah pengawasan dan persetujuan orang lain.²²

Menurut Didin Hafidhuddin agen berarti seseorang yang diberi pekerjaan untuk tujuan kontrak antara perusahaan dengan pihak ketiga.²³ Sedangkan menurut

²⁰Ridwan Khairandy, *Pengantar Hukum Dagang* (Cet. I; Yogyakarta: FH UII Press, 2017), h. 95.

²¹Budi Santoso, *Keagenan (Agency): Prinsip-Prinsip Dasar, Teori, dan Problematika Hukum Keagenan* (Cet. I; Jakarta: Ghalia Indonesia, 2015), h. 3.

²²Budi Santoso, *Keagenan (Agency): Prinsip-Prinsip Dasar, Teori, dan Problematika Hukum Keagenan* h. 4.

²³Didin Hafidhuddin, *Solusi Berasuransi* (Cet. I; Bandung: Karya Kita, 2018), h. 147.

Winardi agen adalah perorangan atau perusahaan perdagangan yang bertindak sebagai perantara antara distributor dengan konsumen.²⁴

Berdasarkan dari pengertian di atas, maka dapat dipahami bahwa agen adalah seseorang atau perusahaan perantara yang mengusahakan penjualan bagi suatu perusahaan.

Sudah menjadi rahasia umum dalam hukum keagenan jika kekuatan atau kewenangan Agen hanya untuk mendatangkan keuntungan bagi Prinsipal dan bukan untuk Agen atau pihak ketiga. Lebih lanjut, *Agency* merupakan hubungan yang didasarkan kepada *fiduciary relation* yang merupakan manifestasi dari kesepakatan para pihak yang mana seseorang menyetujui untuk melakukan tindakan atau perbuatan hukum tertentu untuk dan atas nama orang lain, serta dibawah pengawasan dan persetujuan orang lain.

Sehingga ciri utama hubungan keagenan adalah sebagai berikut:

1. Ada pihak yang memberikan kewenangan untuk melakukan perbuatan hukum tertentu pada pihak lain, yang disebut dengan Prinsipal
2. Ada pihak yang diberikan kewenangan untuk melakukan perbuatan atau tindakan hukum tertentu untuk dan atas nama orang lain, yang disebut sebagai Agen;
3. Hubungan hukum tersebut menimbulkan hak dan kewajiban tertentu bagi para pihak, yang bertumpu pada doktrin *fiduciary duties*.²⁵

Namun, perjanjian keagenan secara khusus tidak dikenal dalam KUHPdata dan KUHD. Format keagenan tumbuh lebih cepat daripada perangkat peraturan yang menaungi. Perangkat aturan yang menjadi dasar keagenan di Indonesia masih berdasarkan kepada aturan yang bersifat umum, yaitu peraturan mengenai perjanjian

²⁴Didin Hafidhuddin, *Solusi Berasuransi* (Cet. I; Bandung: Karya Kita, 2018 h. 23.

²⁵Budi Santoso, *Keagenan (Agency): Prinsip-Prinsip Dasar, Teori, dan Problematika Hukum Keagenan* h. 5.

pada Buku Ketiga KUHPer, aturan yang berkaitan dengan pemberian kuasa, sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1792 dan seterusnya. Perjanjian keagenan dapat digolongkan dalam perjanjian *innominaat* (perjanjian tidak bernama). Hubungan hukum antara Prinsipal dengan Agen berasal dari perjanjian tertulis antara kedua pihak yang isinya ditentukan berdasarkan kepentingan para pihak sepanjang tidak bertentangan dengan hukum dan kesusilaan sesuai Pasal 1338 KUH Perdata. Semua perjanjian selama memenuhi Pasal 1320 KUHPer mengenai syarat sahnya kontrak, maka berlaku dan memiliki nilai hukum, begitu juga dengan perjanjian keagenan.

b. Kewajiban Agen pada Prinsipal

Tidak masalah apakah hubungan keagenan tersebut dituangkan dalam bentuk tertulis, kontraktual atau tidak, tetapi aturan umum yang berkaitan dengan keagenan menetapkan terdapatnya *fiduciary duties*, bahwa Agen berhutang terhadap Prinsipal. Eksistensi kewajiban muncul karena hubungan ini meruakan hubungan kepercayaan dan keyakinan (*trust and confidence*).

Perantara dilarang mengambil keuntungan rahasia, seperti menerima suap, komisi, dan sejenisnya yang berasal dari perikatan yang dibuat untuk kepentingan Prinsipal meskipun tidak merugikan Prinsipal. Perantara juga dilarang melakukan tindakan yang menimbulkan pertentangan antara kepentingan pribadi dan kewajibannya sebagai perantara.²⁶ Pada dasarnya, beberapa kewajiban yang melekat pada Agen terhadap Prinsipal yaitu:

- 1) *Duty of good faith*; dengan penuh iktikad baik memberikan service kepada Prinsipal;
- 2) *Duty of loyalty*; Agen harus loyal terhadap Prinsipal karena hubungan keagenan didasarkan kepada hubungan kepercayaan dan keyakinan (*trust and*

²⁶Budi Santoso, *Keagenan (Agency): Prinsip-Prinsip Dasar, Teori, dan Problematika Hukum Keagenan* h. 7.

confidence) sehingga Agen tidak boleh memanfaatkan situasi untuk mendapatkan keuntungan yang dirahasiakan;

- 3) *Duty of obey instruction*; Agen harus mematuhi instruksi yang diberikan karena segala tindakan yang dilakukan selalu di dalam kerangka pengawasan dan untuk perolehan keuntungan Prinsipal;
- 4) *Duty to notify the Principal*; Agen harus melakukan komunikasi dengan Prinsipal dalam hal memiliki pengetahuan yang bermanfaat bagi perjanjian keagenan.
- 5) *Duty to conduct business with reasonable skill and dilligence*; Agen terikat untuk menjalankan bisnis keagenan dengan kesungguhan dan penuh kehati-hatian.²⁷

Pada dasarnya, Prinsipal tidak hanya bertanggungjawab atas apa yang tercantum dalam kontrak tetapi juga wajib bertanggungjawab atas kesalahan yang dilakukan Agen selama kesalahan tersebut dilakukan ruang lingkup pekerjaannya. Prinsipal harus menanggung kerugian yang timbul pada pihak ketiga yang diakibatkan karena kelalaian yang dilakukan Agen yang terjadi pada saat pelaksanaan kontrak. Namun, Prinsipal tetap mempunyai hak untuk menuntut penggantian pada Agen yang telah melakukan kelalaian tersebut. Dalam hal ini, Agen yang ditunjuk dalam keadaan tertentu dapat juga diikutkan bertanggungjawab terhadap pihak ketiga.

Pada dasarnya pihak yang perbuatannya menimbulkan kerugian itu dibebani tanggungjawab oleh hukum. Bila perbuatan pihak yang menimbulkan kerugian itu di luar kesalahannya, hukum juga dapat membebaskan tanggungjawab atas perbuatannya, dan pihak itu dikatakan dalam keadaan memaksa atau “*overmacht*”. Sebagai aturan umumnya, Agen tidak bertanggungjawab secara personal atas semua kontrak yang dibuatnya dengan pihak ketiga dengan mengatasnamakan Prinsipal. Namun dalam batas kewenangan yang diberikan kepadanya dan terjadi pada saat pelaksanaan kontrak.

²⁷Budi Santoso, *Keagenan (Agency): Prinsip-Prinsip Dasar, Teori, dan Problematika Hukum Keagenan* h. 9.

Sehingga tanggungjawab Agen bergantung pada klasifikasi perjanjian yang ditandatanganinya dengan Prinsipal, bagaimana transaksi dengan pihak ketiga dilakukan, dan karakter tindakan Agen terhadap pihak ketiga.

3. Konsumen

Sebuah bisnis sangat tergantung dengan konsumen. Namun demikian, para pelaku bisnis juga harus menyadari bahwa umumnya konsumen tidak peduli dan tidak mau tahu dengan masalah sehari-hari yang dialami oleh pelaku bisnis karena yang ada di pikiran konsumen adalah apa yang mereka butuhkan harus terpenuhi tanpa mau tahu bagaimana sulitnya memenuhi semua keinginan konsumen tersebut. Atas dasar itulah kemudian muncul stigma di masyarakat bahwa konsumen adalah raja.

Setiap pelaku usaha maupun para pemegang otoritas yang terkait dengan masalah kependudukan perlu memahami tentang konsumen. Konsumen berasal dari bahasa asing (Belanda/Inggris), *consumenten* dan *consumer* yang berarti harafiahnya adalah pembeli. Pengertian lain dari pada konsumen sangat luas, beragam dan sangat terkait erat dengan tujuan seseorang membeli suatu produk.²⁸

Menurut Wira Suteja mengatakan bahwa konsumen adalah orang yang memberitahukan kepada kita tentang keinginannya, dan adalah tugas kita untuk menangani kehendaknya dengan jalan menguntungkan kedua belah pihak.²⁹

Sedangkan menurut Arya Maheka bahwa konsumen adalah seseorang yang secara terus menerus dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama, untuk

²⁸Mulyadi Nitisusastro, *Prilaku Konsumen, dalam Perspektif Kewirausahaan* (Cet. II; Bandung: Alfabeta, 2013), h. 24.

²⁹Mulyadi Nitisusastro, *Prilaku Konsumen, dalam Perspektif Kewirausahaan* h. 13.

memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk, atau mendapatkan suatu jasa, dan membayar produk atau jasa tersebut.³⁰

Sementara itu, Djokosantoso Moeljono mengatakan bahwa konsumen adalah mereka yang memiliki daya beli, yakni berupa pendapatan dan melakukan permintaan terhadap barang dan jasa.³¹

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya, setiap penduduk harus membeli, kemudian menggunakan, memakai dan mengkonsumsi berbagai kebutuhan barang dan jasa baik untuk memenuhi kebutuhan yang paling dasar sampai dengan kebutuhan untuk mengaktualisasikan dirinya. Selain membeli penduduk bisa juga membuat sendiri barang atau jasa yang dibutuhkan dan dinginkannya.

Konsumsi, dari bahasa Belanda *consumptie*, ialah suatu kegiatan yang bertujuan mengurangi atau menghabiskan daya guna suatu benda, baik berupa barang maupun jasa, untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan secara langsung. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Jika tujuan pembelian produk tersebut untuk dijual kembali (Jawa: kulakan), maka dia disebut pengecer atau distributor. Pada masa sekarang ini bukan suatu rahasia lagi bahwa sebenarnya konsumen adalah raja

³⁰Ramadhan, *Dasar-dasar Konsep Biaya dan Pengambilan Keputusan* (Cet. IV; Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2015), h. 3.

³¹Muhammad Teguh, *Metodologi Penelitian Ekonomi, Teori dan Aplikasi*, (Cet. II; Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010). h. 3.

sebenarnya, oleh karena itu produsen yang memiliki prinsip holistic marketing sudah seharusnya memperhatikan semua yang menjadi hak-hak konsumen.

Konsep teori ekonomi, kepuasan seseorang dalam mengonsumsi suatu barang dinamakan utility atau nilai guna. Kalau kepuasan terhadap suatu benda semakin tinggi, maka semakin tinggi pula nilai gunanya. Sebaliknya, bila kepuasan terhadap suatu benda semakin rendah maka semakin rendah pula nilai gunanya. Kepuasan dalam terminologi konvensional dimaknai dengan terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan fisik. Seorang muslim untuk mencapai tingkat kepuasan harus mementingkan beberapa hal, yaitu barang yang dikonsumsi adalah halal, baik secara zatnya maupun cara memperolehnya, tidak bersifat *israf* (royal) dan *tabzir* (sia-sia). Oleh karena itu, kepuasan seorang muslim tidak didasarkan barang yang dikonsumsi, tetapi didasarkan atas berapa besar nilai ibadah yang didapatkan dari yang dikonsumsi.

Kepuasan konsumen adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan (perceived) sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya. Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian.

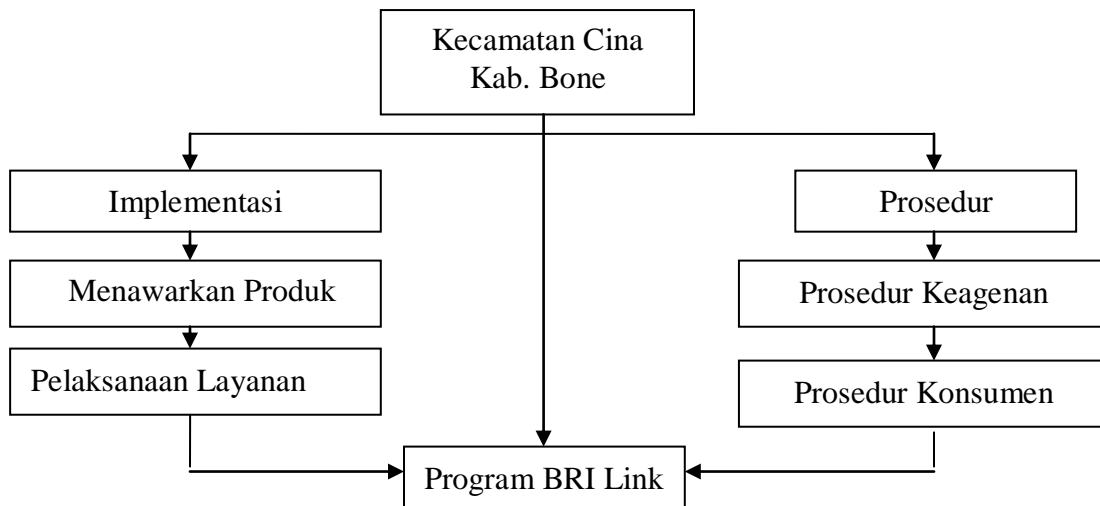
Kepuasan tercapai ketika kualitas memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen. Sebaliknya, bila kualitas tidak memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen, maka kepuasan tidak tercapai. Konsumen yang tidak puas terhadap barang atau jasa yang dikonsumsi akan mencari perusahaan lain yang mampu menyediakan kebutuhannya. Sedangkan menurut ekonomi islam konsumen dalam memenuhi kebutuhannya

cenderung untuk memilih barang dan jasa yang memberikan masalah maksimum. Kecenderungan memilih ditentukan oleh kebutuhan dan keinginan.³²

Dari analisa tersebut ditarik suatu pengertian bahwa kepuasan konsumen menurut ekonomi islam berkaitan erat dengan kebutuhan, keinginan, masalah, manfaat, berkah, keyakinan dan kehalalan.

C. Kerangka Pikir

Berdasarkan dari uraian yang telah dikemukakan pada bagian terdahulu, maka pada bagian ini, diuraikan kerangka pikir yang dijadikan penulis sebagai pedoman dan landasan berpikir dalam melaksanakan penelitian ini. Sebagaimana lazimnya, kerangka teori dapat dibuat secara narasi atau dengan cara skema. Namun dalam skripsi ini penulis akan menggunakan bentuk skema. Adapun kerangka teori yang dimaksud adalah:



³²Ramadhan, *Dasar-dasar Konsep Biaya dan Pengambilan Keputusan* h. 67.

Keterangan:

Dari skema di atas, dapat dipahami bahwa pada Kecamatan Cina Kabupaten Bone implementasi program *Branchless Banking* BRI Link dimana pihak agen adalah perpanjangan tangan layanan pembayaran dan perbankan dalam *Branchless Banking* BRI Link. Dengan prosedur seorang Nasabah/konsumen terkait langsung dengan lembaga selain Bank baik berupa penyedia layanan telekomunikasi maupun penerbit kartu prabayar melalui Agen yang mewakili lembaga tersebut untuk langsung memberikan layanan kepada nasabah.

BAB III

METODE PENELITIAN

2. Jenis dan Pendekatan Penelitian

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kualitatif. Secara kualitatif penelitian ini diharapkan mampu menggambarkan keadaan yang sebenarnya (naturalistik) di lapangan. Menurut Jalaludin Rachmat penelitian deskriptif merupakan suatu penelitian yang bertujuan melukiskan secara sistematis fakta atau karakteristik populasi tertentu atau bidang tertentu secara faktual dan cermat.³³

b. Pendekatan Penelitian

Adapun pendekatan yang dipergunakan dalam penulisan draft skripsi ini adalah pendekatan normatif dan empiris.

a). Pendekatan Normatif

Pendekatan normatif merupakan pendekatan yang dilakukan berdasarkan bahan hukum yang berlaku. Dalam hal ini data tentang manfaat yang dapat dirasakan oleh para konsumen pada program *Branchless Banking* BRI Link.

b). Pendekatan Empiris

Pendekatan empiris adalah merupakan pendekatan yang dilakukan terhadap keadaan nyata yang terjadi di masyarakat dalam hal ini para nasabah pada program *Branchless Banking* BRI Link, setelah data yang dibutuhkan terkumpul kemudian menuju kepada indentifikasi masalah yang pada akhirnya menuju pada penyelesaian masalah.

³³Jalaluddin Rahmat, *Metode Penelitian Kualitatif* (Cet. I; Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011), h. 15

3. Lokasi dan Waktu Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan diadakan di beberapa agen dan konsumen BRI Link yang ada di Kecamatan Cina Kabupaten Bone Provinsi Sulawesi Selatan. Alasan penulis memilih lokasi ini sebagai tempat penelitian dikarenakan objek yang akan diteliti tersebut berada pada tempat tersebut dan sebelum dirumuskannya judul penelitian ini, dari tempat tersebut penulis mendapatkan kasus yang selanjutnya dijadikan judul penelitian dan lokasi tersebut lebih mudah dijangkau serta diakses oleh penulis. Di samping itu, lokasi tersebut dianggap tersedia data dan sumber data primer yang dibutuhkan dalam penelitian.

b. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama 2 (Dua) bulan yaitu mulai 24 Februari sampai 24 April 2020.

4. Data dan Sumber Data

Data adalah segala keterangan (informasi) mengenai segala hal yang berkaitan dengan tujuan penelitian. Dengan demikian, tidak segala informasi atau keterangan merupakan data. Data hanyalah sebagian dari informasi, yakni yang berkaitan dengan penelitian.³⁴ Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

³⁴Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan* (Cet. II; Bandung: PT.Remaja Rosdakarya, 2006), h. 130.

1) Data Primer

Data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian dan sumber asli tanpa melalui perantara. Adapun sumber data yaitu agen dan konsumen program *Branchless Banking* BRI Link yang ada di Kecamatan Cina Kabupaten Bone.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh oleh peneliti berupa buku, surat kabar, majalah, buku pustaka, internet, bukti catatan, atau laporan historis yang tersusun rapi dalam arsip baik dipublikasikan ataupun tidak.³⁵

5. Instrumen Penelitian

Upaya memperoleh data yang akurat, penulis menggunakan instrumen penelitian. Instrumen dalam suatu penelitian menjadi salah satu unsur terpenting karena berfungsi sebagai alat bantu dalam mengumpulkan data. Instrumen-instrumen penelitian yang dimaksud, yaitu:

- b. Pedoman wawancara responden adalah proses pengumpulan data dengan jalan mengadakan dialog atau tanya jawab secara langsung antara dua orang secara fisik, dalam hal ini melalui orang-orang tertentu yang dianggap dapat memberikan data yang berhubungan dengan masalah yang dibahas. Dalam hal ini penulis akan mewawancarai 7 konsumen program *Branchless Banking* BRI Link yang dijadikan sampel penelitian.

³⁵Muhammad Teguh. *Metodologi Penelitian Ekonomi, Teori dan Aplikasi* (Cet. II; Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010), h. 15.

- c. Alat dokumentasi yaitu penulis mengumpulkan data yang ada kaitannya dengan objek yang diteliti seperti kamera, *tes account* polpen dan buku catatan.

6. Teknik Pengumpulan Data

Mengumpulkan data peneliti menempuh hal-hal sebagai berikut:

1. Pedoman observasi, yakni melakukan pengamatan langsung di lapangan mengenai kondisi para agen dan konsumen program *Branchless Banking* BRI Link di Kecamatan Cina Kabupaten Bone.
2. Pedoman *interview* (wawancara), yaitu mengadakan wawancara langsung orang atau pihak tertentu yang dianggap mampu dan mengetahui permasalahan yang dibutuhkan.
3. Dokumentasi adalah semua dokumen-dokumen yang telah didokumentasikan oleh pihak agen program *Branchless Banking* BRI Link yang mendukung pelaksanaan penelitian.

7. Teknik Analisis Data

Pelaksanaan penelitian, pengolahan data dilakukan selama dan sesudah pengumpulan data. Teknik pengolahan data dalam penelitian ini, menggunakan teknik pengolahan data kualitatif yang terdiri dari tiga tahap kegiatan, yaitu:

1. Mereduksi data,
2. Menyajikan data,

3. Menarik kesimpulan dan verifikasi.³⁶

Secara rinci ketiga hal tersebut dijelaskan sebagai berikut.

- 1) Mereduksi data adalah proses kegiatan menyeleksi, memfokuskan, dan menyederhanakan semua data yang telah diperoleh dari awal pengumpulan dan sampai penyusunan laporan penelitian
- 2) Menyajikan data adalah kegiatan mengorganisasikan hasil reduksi dengan cara menyusun secara naratif sekumpulan informasi yang telah diperoleh dari hasil reduksi sehingga dapat memberikan kemungkinan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.
- 3) Menarik kesimpulan dan verifikasi data adalah memberikan kesimpulan terhadap hasil penafsiran dan evaluasi yang mencakup pencarian makna data serta memberikan penjelasan selanjutnya dilakukan kegiatan verifikasi yaitu menguji kebenaran, kekokohan makna-makna yang muncul dari data.

Penelitian skripsi ini, peneliti menganalisis data yang akan dikumpulkan dengan menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif, yaitu suatu metode untuk mengolah dan menganalisis data yang bersifat argumentatif teoritis atau interpretasi terhadap permasalahan yang sedang diteliti.

³⁶Syaiful Sagala, *Supervisi Pembelajaran* (Cet. I; Bandung: Alfabeta, 2010), h. 273.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Manfaat yang dapat Dirasakan oleh Para Konsumen pada Program Layanan *Branchless Banking* BRI Link di Kecamatan Cina Kabupaten Bone

Branchless Banking merupakan pelayanan jasa keuangan di luar cabang Bank konvensional dengan menggunakan Agen atau perantara pihak ketiga lainnya sebagai antarmuka utama dengan pelanggan, dan mengandalkan teknologi seperti terminal *card reader point-of-sale (POS)* dan ponsel untuk mengirimkan rincian transaksi. Memanfaatkan teknologi dan Agen dapat menghemat biaya administrasi dan menambah kenyamanan masyarakat. Meskipun menggunakan istilah "*Banking*" tetapi *Branchless Banking* tidak hanya terbatas pada jasa Bank; termasuk kebijakan yang luas dari layanan keuangan yang sering disediakan oleh non Bank. *Branchless Banking* berperan sebagai *gateway* untuk masyarakat yang tidak pernah terlibat dengan lembaga keuangan.

Hadirnya inovasi ini menyediakan akses yang lebih besar terhadap masyarakat mengenai layanan keuangan dalam sektor formal. Hal tersebut disebabkan karena melalui Agen, Bank dapat dengan efektif menghubungkan masyarakat *unbanked* ke seluruh perekonomian, menempatkan masyarakat miskin pada jaringan yang lebih luas sehingga mereka berpeluang untuk mendapatkan kehidupan yang lebih baik. Selain itu, *Branchless Banking* memberikan kemudahan bagi pemangku kepentingan seperti lembaga perbankan, lembaga keuangan nonbank, serta pemerintah dalam menjangkau masyarakat miskin dengan *micro payments*. Untuk mengetahui bahwa prosedur menjadi agen dan konsumen pada program layanan *Branchless Banking*

BRI Link di Kecamatan Cina Kabupaten Bone dapat dilihat pada hasil wawancara penulis dengan beberapa agen dan konsumen sebagai berikut:

1. Prosedur Menjadi Agen

Perjanjian keagenan adalah perjanjian antara seorang prinsipal dengan seorang perantara dimana seorang perantara mengikatkan diri kepada prinsipal untuk melakukan perbuatan hukum tertentu bagi kepentingan prinsipal. Prinsipal adalah pihak yang memberikan wewenang kepada perantara untuk melakukan perbuatan hukum dengan pihak ke tiga demi kepentingan prinsipal. Sementara perantara atau agen adalah pihak yang menerima wewenang dari prinsipal untuk mengadakan perjanjian dengan pihak ketiga demi kepentingan prinsipal. Perjanjian keagenan/distributor secara khusus tidak dikenal dalam KUH Perdata dan KUHD. Sehingga perjanjian itu dapat digolongkan dalam perjanjian innominaat (perjanjian tidak bernama), serta keberadaannya dimungkinkan berdasarkan asas kebebasan berkontrak yang diatur dalam Buku III Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata, Hubungan keagenan adalah hubungan perwakilan karena apa yang dilakukan oleh agen merupakan representasi dari apa yang hendak dilakukan oleh prinsipal.

a). Menyeter KTP pemilik/ pengurus dan NPWP pemilik

Untuk menjadi agen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link terdapat beberapa persyaratan yang harus dipenuhi oleh setiap calon agen. Sebagaimana penyampaian dari Hastuti mengatakan bahwa: “eee Salah satu syarat untuk menjadi agen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link ee yaitu dengan menyeter fotocopy dokumen identitas pemilik : KTP pemilik/ pengurus dan

eee NPWP pemilik (untuk badan usaha)”.³⁷

Hal senada juga disampaikan oleh Hasrawati mengatakan bahwa:

Eee sebelum menjadi agen eee kami terlebih dahulu menyeter fotocopy KTP yang bertujuan untuk menunjukkan bukti sebagai identitas jati diri sehingga dengan demikian bank eee memiliki kepercayaan bagi setiap calon agen yang mendaftarkan diri.³⁸

KTP adalah kartu tanda penduduk yang memiliki fungsi utama sebagai petunjuk identitas resmi yang diterbitkan pemerintah republik Indonesia semua warga negara Indonesia yang telah berusia 17 tahun wajib memiliki KTP. KTP memiliki kegunaan utama sebagai petunjuk identitas diri, termasuk alamat dan pekerjaan. Sedangkan menurut Ita Afrianty, juga salah satu agen yang ada pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link mengatakan bahwa:

Eee penyerahan fotocopy KTP eee atau NPWP untuk badan usaha merupakan persyaratan umum yang harus dimiliki oleh setiap calon agen yang ingin menjadi agen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link.³⁹

Berdasarkan dari hasil wawancara tersebut, maka dapat dipahami bahwa salah satu persyaratan untuk menjadi agen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link yaitu dengan menyeter fotocopy KTP atau NPWP bagi badan usaha hal ini akan memudahkan pihak bank untuk mengetahui identitas jati diri dari setiap calon agen yang ingin menjadi agen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link.

³⁷Hastuti, Agen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link, Wawancara, Tanggal, 1 Juli 2020.

³⁸Hasrawati, Agen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link, Wawancara, Tanggal, 1 Juli 2020.

³⁹Ita Afrianty, Agen Agen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link, Wawancara, Tanggal, 2 Juli 2020.

b). Menyerahkan Fotocopy Dokumen Legalitas Usaha

Selain modal dan pelaku usaha, pengusaha juga membutuhkan sejumlah syarat administrasi berupa dokumen penting atau surat izin agar bisa terdaftar sebagai badan usaha yang sah. Sesuai dengan aturan yang berlaku di Indonesia. Oleh karena itu, salah satu persyaratan untuk menjadi agen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link dengan menyeter fotocopy dokumen legalitas usaha : surat keterangan usaha minimal dari RT/RW SIUP, SITU, TDP (untuk agen berbadan usaha) Akte Pendirian (untuk agen berbadan usaha) Izin Usaha Lainnya. Sebagaimana penyampaian dari Hastuti mengatakan bahwa: “Salah satu syarat untuk menjadi agen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link yaitu dengan menyeter fotocopy legalitas usaha minimal surat keterangan usaha yang di keluarkan oleh RT/RW”.⁴⁰

Hal senada juga disampaikan oleh Hasrawati mengatakan bahwa:

Eee fotocopy legalitas usaha merupakan salah satu persyaratan jika ingin menjadi agen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link eee karena dengan adanya surat tersebut pihak bank mudah memberikan kepercayaan pada setiap calon agen yang ini menjadi mitra pada bank tersebut⁴¹

Sedangkan menurut Ita Afrianty, juga salah satu agen yang ada pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link mengatahkan bahwa:

Eee dokumen legalitas usaha harus dimiliki oleh setiap calon agen yang ini menjadi agen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link eee karen dokumen tersebut merupakan salah satu persyaratan umum yang harus

⁴⁰Hastuti, Agen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link, Wawancara, Tanggal, 1 Juli 2020.

⁴¹Hasrawati, Agen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link, Wawancara, Tanggal, 1 Juli 2020.

dipenuhi oleh setiap calon agen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link.⁴²

Berdasarkan dari hasil wawancara tersebut, maka dapat dipahami bahwa salah satu persyaratan untuk menjadi agen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link yaitu dengan menyetor fotocopy dokumen legalitas usaha yang sudah dimiliki oleh calon agen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link.

- c). Menyediakan perangkat operasional BRILink Mobile/ Web yaitu Smartphone/ PC/ Laptop, Printer, Modem Internet

Peralatan seperti komputer tentu akan sangat membantu bila EDC sedang eror seorang agen bisa menggunakan Internet Banking BRI ataupun BRILink Web (selain menggunakan M-Banking yang ada di HP) dan tentu kebanyakan seorang agen bisa mencetak struk untuk kepercayaan Pelanggan, selain itu dengan adanya Komputer seorang agen bisa mengakses BRILink, Print out laporan transaksi yang sudah dilaksanakan di mesin EDC ataupun via aplikasi BRILink mobile dengan mengakses agen.bri.co.id/agent/index.php/auth selain itu, seorang agen juga bisa mengakses Data Outlet dan Data User Outlet juga bisa mengatur ulangannya. Selain bisa mengakses Link di atas agen juga bisa mengakses <https://brilink.bri.co.id/brilinkweb/> untuk bertransaksi melalui PC. HP. Android, dengan HP bisa transaksi M-Banking dan juga bisa transaksi menggunakan BRILink Mobile.

Printer + Kertas, dengan printer dan kertas seorang agen bisa mencetak laporan transaksi ataupun struk bila menggunakan IB BRI ataupun BRILink Web. Jaringan Internet, banyak hal bila komputer atau HP seorang agen tersambung dengan jaringan internet selain sebagai syarat agen juga bisa melakukan transaksi perbankan. Internet Banking, seperti disebutkan di atas Internet Banking bisa menjadi solusi bila

⁴²Ita Afrianty, Agen Agen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link, Wawancara, Tanggal, 2 Juli 2020.

EDC eror atau akses laporan transaksi dengan mencetak rekening koran. Hal tersebut sebagaimana penyampaian dari Hastuti mengatakan bahwa:

Untuk menjadi seorang agen, maka terlebih dahulu setiap calon agen harus mempersiapkan sejumlah sarana untuk menunjang kelancara melakukan transaksi dengan para nasabah peralatan itu seperti komputer, ee HP anroid, printer, kertas, jaringan internet, dan internet bangking.⁴³

Penyediaan sarana untuk menjadi agen memang sangat dianjurkan oleh setiap calon agen yang ingin menjadi agen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link. Hal ini dimaksudkan demi kelancaran bertransaksi dengan para nasabah juga akan mencegah terjadinya resiko kebobolan rekening yang dapat dialami oleh setioap agen. Hal senada juga disampaikan oleh Hasrawati mengatakan bahwa:

Dengan ditunjang peralatan yang memadai serta jaringan internet yang kuat akan memungkinkan pencegahan resiko kerugian yang mungkin saja dialami oleh setiap agen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link .⁴⁴

Sedangkan menurut Ita Afrianty, juga salah satu agen yang ada pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link mengatahkan bahwa:

Salah satu persyaratan yang harus dipenuhi oleh setiap calon agen yang ingin bergabung pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link yaitu dengan menyidian berbagai sarana demi kelancaran melakukan transaksi dengan para nasabah.⁴⁵

Berdasarkan dari hasil wawancara tersebut, maka dapat dipahami bahwa salah satu persyaratan umum untuk menjadi agen pada program layanan *Branchless*

⁴³Hastuti, Agen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link, Wawancara, Tanggal, 1 Juli 2020.

⁴⁴Hasrawati, Agen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link, Wawancara, Tanggal, 1 Juli 2020.

⁴⁵Ita Afrianty, Agen Agen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link, Wawancara, Tanggal, 2 Juli 2020.

Banking BRI Link yaitu dengan menyediakan perangkat operasional BRILink Mobile/ Web yaitu Smartphone/ PC/ Laptop, Printer, Modem Internet.

- d). Menyediakan fotocopy bukti kepemilikan rekening yaitu buku tabungan/ rekening koran dan terdaftar menjadi user Internet Banking BRI (finansial)

Rekening koran adalah ringkasan transaksi keuangan secara menyeluruh dari suatu rekening, dapat berupa rekening milik individu maupun rekening milik badan usaha. Data yang terlampir pada sebuah rekening koran yang tercetak adalah rincian mengenai alur debit dan kredit, termasuk dari dana hasil transfer masuk atau keluar.

Sebelum perkembangan teknologi seperti saat ini, nasabah dulunya hanya dapat mengecek seluruh rincian data transaksi rekeningnya dari rekening koran. Adapun ketentuan atau sistem tentang percetakan atau pemberitahuan mengenai rekening koran di setiap bank bisa berbeda-beda. Ada yang rutin secara berkala memberi atau mengirimkannya kepada nasabah meski tidak diminta, tapi ada juga nasabah sendiri yang harus melakukan proses pengajuan dulu sebelum mendapatkannya. Terkadang untuk proses pengajuannya harus menunggu beberapa waktu. Sebab customer service bank biasanya meminta persetujuan terlebih dahulu dari pejabat bank senior atau atasannya. Salah satu persyaratan umum untuk menjadi agen adalah dengan menyerahkan fotocopy bukti kepemilikan rekening yaitu buku tabungan/ rekening koran dan terdaftar menjadi user Internet Banking BRI (finansial). Hal tersebut sebagaimana penyampaian dari Hastuti mengatakan bahwa:

Salah satu persyaratan umum yang harus dimiliki oleh setiap calon agen yaitu dengan menyerahkan fotocopy bukti kepemilikan rekening yaitu buku tabungan/ rekening koran dan terdaftar menjadi user Internet Banking BRI (finansial).⁴⁶

⁴⁶Hastuti, Agen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link, Wawancara, Tanggal, 1 Juli 2020.

Menjadi agen BRILink tentu merupakan usaha bisnis yang menguntungkan, karena setiap hari banyak orang yang melakukan transaksi-transaksi keuangan seperti yang telah disebutkan tadi. Mengingat kalau dilakukan langsung di bank, antriannya sering padat. Kemudian jam operasional Bank BRI juga terbatas. Sementara jika bertransaksi di agen BRI Link, relatif lebih bebas antrian dan bisa dilakukan hingga malam hari bahkan di hari libur sekalipun. Keuntungan lainnya, usaha agen BRILINK ini bisa disandingkan atau digabungkan bersama usaha-usaha yang lainnya. Misalnya konter HP, warung kopi, cafe, warnet, toko alat tulis, dan lain sebagainya. Oleh karena itu, salah satu persyaratan untuk menjadi agen BRILink yaitu menyerahkan fotokopi bukti kepemilikan rekening Bank BRI baik berupa rekening koran maupun buku tabungan. Hal ini dimaksudkan demi kelancaran bertransaksi dengan para nasabah juga akan mencegah terjadinya resiko kebobolan rekening yang dapat dialami oleh setiap agen. Hal senada juga disampaikan oleh Hasrawati mengatakan bahwa:

Dengan menyeter fotokopi bukti kepemilikan rekening Bank BRI baik berupa rekening koran maupun buku tabungan' sebagai salah satu pegangan dari pihak bank jika dikemudian hari terjadi kecurangan yang dilakukan oleh pihak agen.⁴⁷

Sedangkan menurut Ita Afrianty, juga salah satu agen yang ada pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link mengatakan bahwa:

Untuk menjadi agen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link setiap calon agen yang ingin menjadi agen di BRI harus menyerahkan fotocopy bukti kepemilikan rekening eee yaitu buku tabungan/ rekening koran dan terdaftar menjadi user Internet Banking BRI (finansial).⁴⁸

⁴⁷Hasrawati, Agen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link, Wawancara, Tanggal, 1 Juli 2020.

⁴⁸Ita Afrianty, Agen Agen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link, Wawancara, Tanggal, 2 Juli 2020.

Berdasarkan dari hasil wawancara tersebut, maka dapat dipahami bahwa salah satu persyaratan umum untuk menjadi agen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link yaitu dengan menyediakan fotocopy bukti kepemilikan rekening yaitu buku tabungan/ rekening koran dan terdaftar menjadi user Internet Banking BRI (finansial).

d). Menyerahkan formulir pengajuan agen BRILink

formulir adalah lembaran kartu atau kertas lepas berukuran tertentu yang telah dipersiapkan terlebih dahulu secara dicetak dengan uraian-uraian, kolom-kolom, garis-garis atau ruang-ruang untuk menghimpun, mencatat atau menyampaikan informasi yang diperlukan. Pengertian lain menyatakan bahwa formulir atau form adalah sehelai kertas yang memuat informasi tetap serta ruang kosong untuk informasi variabel. Formulir rekam medis adalah form yang digunakan untuk mengumpulkan data pasien baik itu berupa data demografi dan data klinis. Hal tersebut sebagaimana penyampaian dari Hastuti mengatakan bahwa:

Untuk menjadi seorang agen, maka terlebih dahulu setiap calon agen harus mengambil dan mengisi formulir yang sudah disiapkan oleh pihak BRI sebagai salah satu persyaratan umum untuk menjadi agen BRILink.⁴⁹

Pelajari tujuan dan pemakaian formulir dan membuat rancangan sesuai kebutuhan pengguna. Untuk mengetahui kebutuhan pengguna dapat dilakukan dengan mengidentifikasi kebutuhan pengguna dan studi dokumentasi dengan mempertimbangkan standar isi formulir. Hal senada juga disampaikan oleh Hasrawati mengatakan bahwa:

⁴⁹Hastuti, Agen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link, Wawancara, Tanggal, 1 Juli 2020.

Dengan mengisi formolir yang merupakan persyaratan umum untuk menjadi agen, maka pihak bank sudah mengetahui keinginan kita untuk menjadi agen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link.⁵⁰

Sedangkan menurut Ita Afrianty, juga salah satu agen yang ada pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link mengatahkan bahwa:

Kelengkapan pengisian dokumen formulir sangat penting dikarenakan informasi yang terkandung dalam formulir dapat digunakan oleh pihak BRI sebagai basis data statistik, riset dan sumber perencanaan untuk peningkatan mutu pelayanan.⁵¹

Berdasarkan dari hasil wawancara tersebut, maka dapat dipahami bahwa salah satu persyaratan umum untuk menjadi agen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link yaitu dengan mengambil dan mengisi formulir yang sudah disiapkan oleh pihak bank.

2. Prosedur menjadi Kunsumen

Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, termasuk pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa bank untuk melakukan transaksi keuangan. Partisipasi berarti ikut serta, sehingga partisipasi mengandung pengertian aktif yaitu adanya kegiatan atau aktifitas dalam hal ini yaitu keikutsertaan dalam aktifitas penyuksesan layanan *branchless banking*. Partisipasi termasuk kedalam proses kemitraan yang mempunyai pengaruh dan wewenang dalam pembangunan termasuk dalam pembangunan pengambilan keputusan. Untuk menjadi konsumen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link di antaranya:

- a). Masyarakat yang ingin menstrasfer di BRILink harus mendatangi agen BRILink

⁵⁰Hasrawati, Agen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link, Wawancara, Tanggal, 1 Juli 2020.

⁵¹Ita Afrianty, Agen Agen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link, Wawancara, Tanggal, 2 Juli 2020.

Setiap orang saat ini memang tidak dapat lepas dari transaksi keuangan. Perlu untuk melakukan transfer uang baik untuk membiayai kuliah anak, membayar tagihan belanja online, maupun untuk kebutuhan lainnya. Masalahnya tidak semua orang memiliki rekening bank. Jika pun memiliki, ATM terdekat lokasinya jauh dari tempat tinggal. Tentu butuh waktu dan tenaga lumayan untuk menjangkau lokasi tersebut. Untungnya sekarang sudah ada Agen BRILink yang merupakan bank terdekat di rumah. Agen tersebut bekerja sama dengan Bank BRI untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sekitar. Dengan memanfaatkan jasa Agen BRILink Anda dapat melakukan transfer uang dengan lebih cepat dan praktis. Hal tersebut sebagaimana penyampaian dari Sudarmawati mengatakan bahwa: “Dalam melakukan transaksi melalui BRILink salah satu syarat yang harus dilakukan bagi para konsumen yaitu dengan mendatangi agen BRILink terdekat”.⁵²

Setiap masyarakat atau nasabah yang ingin menikmati program layanan *Branchless Banking* BRI Link yaitu dengan mendatangi langsung agen BRILink terdekat untuk melakukan transaksi keuangan. Hal senada juga disampaikan oleh Astini Nur Asdana mengatakan bahwa:

Kami selaku konsumen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link jika ingin melakukan transaksi keuangan harus mendatangi agen BRILink terdekat sehingga transaksi keuangan dapat berjalan dengan cepat.⁵³

Berdasarkan dari hasil wawancara tersebut, maka dapat dipahami bahwa salah satu persyaratan umum untuk menjadi konsumen pada program layanan *Branchless*

⁵²Sudarmawati, Konsumen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link, Wawancara, Tanggal, 2 Juli 2020.

⁵³Astini Nur Asdana, Konsumen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link, Wawancara, Tanggal, 2 Juli 2020.

Banking BRI Link yaitu dengan cara mendatangi agen BRILink terdekat untuk melakukan transaksi keuangan dengan cepat.

b). Masyarakat harus membawa uang tunai untuk menstrasfer di BRILink

Agen BRILink sangat membantu para nasabah untuk melakukan berbagai transaksi sebagai perluasan layanan perbankan yang bersifat *branchless banking* dari BANK BRI. Para Agen BRILink siap melayani transaksi perbankan masyarakat secara *real time dan online*, seperti layaknya datang ke bank maupun mesin ATM. Hal tersebut sebagaimana penyampaian dari St. Jumliana mengatakan bahwa:

Dalam melakukan transaksi tranfer uang melalui BRILink salah satu syarat yang harus dilakukan bagi para konsumen yaitu dengan membawa sejumlah uang tunai dan nomor rekening kemudian diserahkan kepihak afen BRILink untuk proses tranfer.⁵⁴

Dengan membawa uang tunai untuk melakukan kegiatan transfer uang melalui agen BRILink merupakan salah syarat yang harus dipenuhi oleh para nasabah untuk berlangganan pada agen BRILink serta dapat mendukung kelancaran proses tranfer yang dilakukan oleh pihak agen BRILink. Hal senada juga disampaikan oleh Syamsidar mengatakan bahwa:

Setiap konsumen yang ingin melakukan tranfer uang melalui program layanan *Branchless Banking BRI Link* mereka harus membawa uang tunai demi kelancaran proses transaksi yang akan dilakukan oleh agen.⁵⁵

Berdasarkan dari hasil wawancara tersebut, maka dapat dipahami bahwa salah satu pensyaratan umum untuk menjadi konsumen pada program layanan *Branchless*

⁵⁴St. Jumliana, Konsumen pada program layanan *Branchless Banking BRI Link*, Wawancara, Tanggal, 2 Juli 2020.

⁵⁵Syamsidar, Konsumen pada program layanan *Branchless Banking BRI Link*, Wawancara, Tanggal, 2 Juli 2020.

Banking BRI Link yaitu dengan membawa sejumlah uang tunai demi kelancaran proses transaksi yang dilakukan oleh pihak konsumen maupun pihak agen BRILink.

- c). Masyarakat dapat melakukan transfer di program layanan *Branchless Banking* BRI Link tanpa batas waktu

Beragam aktivitas bisa dilakukan di Agen BRILink tanpa batas waktu mulai dari transfer ke sesama BRI, transfer ke bank lain atau sebaliknya, setor dan tarik tunai, berbagai transaksi pembayaran dan pembelian lainnya. Agen BRILink akan memproses segala transaksi tersebut menggunakan Electronic Data Capture (EDC) atau aplikasi BRILink Mobile secara real time online. Hal tersebut sebagaimana penyampaian dari A. Hajar Rasyid mengatakan bahwa:

Salah satu kemudahan yang diberikan oleh program layanan *Branchless Banking* BRI Link yaitu dapat melakukan transaksi keuangan tanpa mengenal batas waktu. Jadi kapanpun kita mau melakukan transaksi dapat dilakukan kapanpun dengan cepat.⁵⁶

Pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link setiap konsumen atau nasabah dapat melakukan transaksi keuangan tanpa mengenal batas waktu serta tidak melakukan antrian yang panjang, sehingga dengan adanya program layanan *Branchless Banking* BRI Link dapat memberikan kemudahan serta kenyamanan bagi masyarakat yang ingin melakukan transaksi keuangan. Hal senada juga disampaikan oleh Akbar mengatakan bahwa:

Hal yang menjadi menarik pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link yaitu setiap konsumen dapat melakukan transaksi keuangan kapan dan dimanapun serta prosesnya sangat cepat karena tanpa melakukan antrian yang panjang.⁵⁷

⁵⁶A. Hajar Rasayid, Konsumen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link, Wawancara, Tanggal, 2 Juli 2020.

⁵⁷Akbar, Konsumen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link, Wawancara, Tanggal, 2 Juli 2020.

Berdasarkan dari hasil wawancara tersebut, maka dapat dipahami bahwa salah satu keunggulan dari adanya program layanan *Branchless Banking* BRI Link yaitu para konsumen dapat melakukan transaksi keuangan kapan dan dimanapun mereka berada serta prosesnya sangat cepat karena tanpa antrian yang panjang.

d). Konsumen dapat melakukan pembayaran tagihan pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link

Selain transaksi perbankan, Agen BRILink juga bisa membantu untuk melayani berbagai transaksi mulai dari pembayaran tagihan listrik, air, iuran BPJS, telepon, pembelian pulsa, pembayaran cicilan, Top Up BRIZZI, dan berbagai transaksi lainnya. Namun perlu diketahui, semua transaksi di atas dikenakan biaya administrasi yang bervariasi, tetapi tetap sangat terjangkau. Hal tersebut sebagaimana penyampaian dari A. Hajar Rasyid mengatakan bahwa:

Salah satu kemudahan yang diberikan oleh program layanan *Branchless Banking* BRI Link yaitu dapat melakukan pembayaran tagihan seperti tagihan listrik, air, iuran BPJS, telepon, pembelian pulsa, pembayaran cicilan tanpa harus keluar rumah mendatangi kantor yang memberikan pinjaman baik barang ataupun jasa.⁵⁸

Setor pinjaman bisa dilakukan dengan menggesek kartu di EDC maupun tanpa kartu lewat aplikasi BRILink Mobile yang dimiliki Agen. Nominal yang diajukan akan oleh konsumen diinput dan Agen akan memproses pinjaman. Hal senada juga disampaikan oleh St. Jumliana mengatakan bahwa:

Dalam melakukan pembayaran tagihan kami selaku konsumen cukup mendatangi agen BRILink kemudian melakukan pembayaran tagihan dengan cepat dan nyaman karena tanpa melalui antrian yang panjang.⁵⁹

⁵⁸A. Hajar Rasayid, Konsumen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link, *Wawancara*, Tanggal, 2 Juli 2020.

⁵⁹St. Jumliana, Konsumen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link, *Wawancara*, Tanggal, 2 Juli 2020.

Berdasarkan dari hasil wawancara tersebut, maka dapat dipahami bahwa salah satu keunggulan dari adanya program layanan *Branchless Banking* BRI Link yaitu para konsumen dapat melakukan pembayaran tagihan seperti tagihan listrik, air, iuran BPJS, telepon, pembelian pulsa kapan dan dimanapun mereka berada serta prosesnya sangat cepat karena tanpa antrian yang panjang.

e). Teransaksi di BRILink membayar biaya administrasi

Setiap transaksi yang dilakukan melalui program layanan *Branchless Banking* BRI Link membutuhkan biaya administrasi. Namun biaya administrasi tersebut sangat dapat dijangkau oleh masyarakat, sehingga tidak menjadikan beban bagi para masyarakat yang ingin melakukan transaksi dengan BRILink. Hal tersebut sebagaimana penyampaian dari Ruslan mengatakan bahwa:

Memang diakui bahwa setiap transaksi yang dilakukan pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link melalui agen BRI membutuhkan biaya administrasi yang biasanya biaya administrasi yang kami bayar dalam setiap transaksi sekitar Rp. 7.000, dan harga itu sangat dijangkau oleh para konsumen lainnya.⁶⁰

Pembayaran biaya administrasi yang ditetapkan oleh setiap agen BRI dalam setiap transaksi biasanya berkisar Rp. 7, 000 dalam setiap kali melakukan transaksi dan biaya administrasi tersebut sangat dijangkau oleh masyarakat luas yang ingin menikmati program layanan *Branchless Banking* BRI Link. Hal senada juga disampaikan oleh Ruslan mengatakan bahwa:

Biaya administrasi yang ditetapkan oleh setiap agen BRI sangat terjangkau oleh masyarakat serta tidak menjadikan beban yang berarti bagi masyarakat pengguna program layanan *Branchless Banking* BRI Link.⁶¹

⁶⁰Ruslan, Konsumen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link, Wawancara, Tanggal, 2 Juli 2020.

⁶¹Ruslan, Konsumen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link, Wawancara, Tanggal, 2 Juli 2020.

Berdasarkan dari hasil wawancara tersebut, maka dapat dipahami bahwa salah satu persyaratan untuk menjadi konsumen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link yaitu setiap transaksi yang dilakukan oleh para konsumen dikenakan biaya administrasi sebesar Rp. 7.000. harga tersebut sangat dijangkau oleh masyarakat pengguna program layanan *Branchless Banking* BRI Link.

Berdasarkan dari hasil wawancara penulis dengan beberapa agen dan konsumen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link pada agen dan konsumen di Kecamatan Cina Kabupaten Bone, maka dapat pahami bahwa manfaat yang dapat dirasakan oleh para konsumen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link di Kecamatan Cina Kabupaten Bone yaitu 1) dapat melakukan pembayaran tagihan seperti tagihan listrik, air, iuran BPJS, telepon, pembelian pulsa, pembayaran cicilan tanpa harus keluar rumah mendatangi kantor yang memberikan pinjaman baik barang ataupun jasa, 2) dapat melakukan transaksi keuangan tanpa mengenal batas waktu, dan 3) dapat melakukan transaksi keuangan kapan dan dimanapun serta prosesnya sangat cepat karena tanpa melakukan antrian yang panjang.

2. Implementasi Program Layanan *Branchless Banking* Bri Link pada Agen dan Konsumen di Kecamatan Cina Kabupaten Bone

BRILink adalah produk layanan laku pandai yang dikeluarkan oleh Bank BRI. Pada Program BRILink ini Bank BRI menjadikan masyarakat sebagai perpanjangan tangan dalam melakukan transaksi perbankan seperti setor dan tarik tunai, transfer antar bank, pembayaran cicilan, PLN, Telkom, dan transaksi-transaksi lain yang fiturnya terdapat pada mesin EDC. Masyarakat yang menjadi “perpanjangan tangan ” Bank BRI ini disebut dengan Agen BRILink. Dan untuk menjadi seorang Agen BRILink tentu saja seseorang harus melalui proses pengajuan, persetujuan, dan

penandatanganan perjanjian-perjanjian tertentu. Agen BRILink harus melakukan usaha-usaha tertentu agar nasabah berdatangan dan melakukan transaksi dan merasakan manfaat dari program layanan *branchless Banking* Bri Link. Di antara implementasi program layanan *branchless banking* Bri Link adalah sebagai berikut:

a. Menawarkan Produk

- 1). Program *Branchless Banking* BRI Link menawarkan dasar layanan perbankan kepada pelanggan dengan biaya minimal, lebih hemat daripada biaya untuk melayani nasabah melalui Bank konvensional

Sebagai salah satu Bank BUMN, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk kembali menunjukkan komitmennya untuk mendukung dan menyukseskan program keuangan inklusif yang digagas oleh Bank Indonesia (BI) dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Komitmen tersebut ditunjukkan melalui Layanan Keuangan Digital (LKD) dan Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif (LAKU PANDAI). Dalam hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh Hastuti mengatakan bahwa: “Memang pada kenyataannya bisnis melalui BRILink menawarkan dasar layanan perbankan kepada pelanggan dengan biaya minimal memang murah jika dibandingkan dengan bank konvensional”.⁶²

BRILink Mobile merupakan aplikasi mobile yang digunakan oleh Agen BRILink dengan menggunakan internet sebagai jalur komunikasi transaksinya di mobile device, seperti smartphone/tablet yang berbasis Android. Jika sebelumnya agen BRILink hanya menggunakan mesin Electronic Data Capture (EDC) untuk melayani transaksi, kini agen BRILink mempunyai alternatif lain sebagai pilihan cara

⁶²Hastuti, Agen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link, Wawancara, Tanggal, 1 Juli 2020.

bertransaksi dengan menggunakan BRILink Mobile. Hal senada juga disampaikan oleh Hasrawati mengatakan bahwa:

Dengan BRILink Mobile, transaksi bisa lebih sesuai dengan kebutuhan para konsumen. Selain itu, BRILink Mobile juga diharapkan dapat menarik minat generasi millennial untuk ikut serta menyukseskan program keuangan inklusif.⁶³

Berdasarkan dari hasil wawancara tersebut, maka dapat dipahami bahwa keuntungan lain BRILink Mobile bagi pelanggan yaitu dapat dijadikan sebagai *one stop solution* atas kebutuhan jasa dan layanan perbankan. Sebab beragam fitur dan layanan perbankan dapat dijangkau lebih cepat oleh agen BRILink. Melalui agen BRILink, nasabah BRI maupun umum bisa mendapatkan yang sama layaknya di kantor BRI, seperti melakukan setoran tabungan, penarikan secara tunai, serta melakukan transaksi pembayaran melalui agen.

2). Menyediakan produk-produk yang sederhana bagi para konsumen

BRI tidak hanya membangun kantor cabang baru untuk berekspansi ke seluruh Indonesia, tetapi juga berpartner dengan nasabah. Program tersebut dinamakan Agen BRILink. 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 transaksi perbankan tertentu, seperti transfer, setor tunai, tarik tunai, dan pembayaran tagihan.

Adapun salah satu pilihan produk layanan dan fasilitas yang disediakan oleh bank BRI kepada Agen BRILink untuk transaksi yaitu lakupandai. Layanan ini

⁶³Hasrawati, Agen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link, Wawancara, Tanggal, 1 Juli 2020.

adalah bagian dari keagenan BRILink yang mana agen bisa menyediakan berbagai layanan transaksi perbankan, tetapi tidak melalui jaringan BRI. Dalam hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh Hastuti mengatakan bahwa: “eee Fasilitas yang diberikan oleh BRI untuk layanan Lakupandai, antara lain fitur Cash In dan Cash Out, Report, setoran uang, tarik tunai, isi ulang pulsa, dan belanja di merchant pilihan”.⁶⁴

Pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link sudah menyediakan berbagai macam produk untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat tanpa harus mendatangi bank BRI dan melakukan antrian panjang. Hal senada juga disampaikan oleh Hasrawati mengatakan bahwa:

Program layanan *Branchless Banking* BRI Link terdapat berbagai macam fasilitas yang dapat digunakan oleh para nasabah dalam melakukan transaksi keuangan seperti penarikan uang tunai, tranfer uang, pembayaran tagihan dan lain sebagainya.⁶⁵

Berdasarkan dari hasil wawancara tersebut, maka dapat dipahami bahwa produk-produk yang disiapkan pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link di antaranya fitur Cash In dan Cash Out, Report, setoran uang, tarik tunai, isi ulang pulsa, dan belanja di merchant pilihan.

3). Program *Branchless Banking* BRI Link dapat menabung tanpa melalui bank BRI

Agen BRILink sangat membantu para nasabah untuk melakukan berbagai transaksi sebagai perluasan layanan perbankan yang bersifat *branchless banking* dari BANK BRI. Para Agen BRILink siap melayani transaksi perbankan masyarakat

⁶⁴Hastuti, Agen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link, Wawancara, Tanggal, 1 Juli 2020.

⁶⁵Hasrawati, Agen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link, Wawancara, Tanggal, 1 Juli 2020.

secara real time dan online, seperti layaknya datang ke bank maupun mesin ATM.

Beragam aktivitas bisa dilakukan di Agen BRILink mulai dari transfer ke sesama BRI, transfer ke bank lain atau sebaliknya, setor dan tarik tunai, berbagai transaksi pembayaran dan pembelian lainnya. Agen BRILink akan memproses segala transaksi tersebut menggunakan Electronic Data Capture (EDC) atau aplikasi BRILink Mobile secara real time online. Dalam hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh Hasrawati mengatakan bahwa:

Tarik tunai bisa dilakukan melalui EDC atau aplikasi BRILink Mobile milik Agen BRILink. Nasabah cukup membawa kartu ATM BRI maupun bank lain yang dimiliki dan menggunakannya di EDC milik Agen BRILink.⁶⁶

Pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link sudah menyediakan fasilitas untuk menarik uang tunai tanpa harus datang ke bank dan melakukan antrian yang relatif lama. Hal senada juga disampaikan oleh Ita Arfianty mengatakan bahwa:

Tarik tunai melalui aplikasi BRILink Mobile milik Agen, dapat diproses melalui kode OTP yang dikirimkan ke nomor handphone yang terdaftar. Kemudian, Agen akan menginput nominal ee yang ingin ditarik dan memberikan sejumlah uang tunai yang diminta.⁶⁷

Berdasarkan dari hasil wawancara tersebut, maka dapat dipahami bahwa Pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link terdapat fasilitas menarik uang tunai. Hal ini dapat dilakukan dengan dua cara yaitu dengan membawa kartu ATM dan menggunakan aplikasi BRILink Mobile milik Agen.

4). Program *Branchless Banking* BRI Link masyarakat dapat melakukan pembayaran

⁶⁶Hasrawati, Agen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link, Wawancara, Tanggal, 1 Juli 2020.

⁶⁷Ita Arfianty, Agen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link, Wawancara, Tanggal, 1 Juli 2020.

tagihan

Dengan memanfaatkan program layanan *Branchless Banking* BRI Link para konsumen dapat membayar tagihan tanpa mendatangi langsung tempat atau kantor pemberi pinjaman cukup dengan mentrasfer sejumlah uang dengan bantuan agen BRILink secara mudah dan cepat. Dalam hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh Ismail mengatakan bahwa:

Saya selaku konsumen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link sangat merasakan kemudahan dalam hal pembayaran tagihan listrik dan PDAM karena dengan bantuan agen BRILink kami sudah tidak lagi ke kantor PLN maupun PDAM yang biasanya prosesnya lama karena harus melalui antrian⁶⁸

Secara umum, hampir semua transaksi BRI bisa dilakukan jika sudah terdaftar menjadi Agen BRILink. Transaksi-transaksi dilakukan menggunakan mesin EDC (Electronic Data Capture) atau ATM Mini. Namun, saat ini transaksi-transaksi Agen BRILink bisa menggunakan aplikasi BRI Moblie yang lebih mudah. Hal senada juga disampaikan oleh Ita Arfianty mengatakan bahwa:

Kami selaku agen BRILink selalu melayani para nasabah yang ingin melakukan pembayaran tagihan karena dengan melalui agen proses pembayaran akan lebih mudah dan cepat.⁶⁹

Berdasarkan dari hasil wawancara tersebut, maka dapat dipahami bahwa Pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link terdapat fasilitas membayar tagihan dan dapat diproses dengan cepat dan aman.

5). Program *Branchless Banking* BRI Link masyarakat dapat melakukan transaksi jual beli

⁶⁸Ismail, Konsumen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link, Wawancara, Tanggal, 2 Juli 2020.

⁶⁹Ita Arfianty, Agen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link, Wawancara, Tanggal, 1 Juli 2020.

Saat ini, agen BRILink bisa melayani berbagai transaksi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Transaksi ini di antaranya transfer, tarik tunai, setoran pembayaran tagihan listrik PLN, air, iuran BPJS, telepon, pembelian pulsa, pembayaran cicilan, Top Up BRIZZI, Gopay, OVO dan berbagai transaksi lainnya. Dalam hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh Hastuti mengatakan bahwa: “Agen BRILink bisa menjadi solusi alternatif bagi masyarakat untuk menghindari kerumunan. Tak perlu antri ke kantor bank, masyarakat bisa bertransaksi dengan mendatangi agen BRILink di sekitar daerahnya”.⁷⁰

Dengan banyaknya desa yang telah dijangkau, BRI berharap dapat memberikan inklusi layanan keuangan yang makin luas kepada masyarakat. Hal senada juga disampaikan oleh Ita Arfianty mengatakan bahwa: “Sebagian agen BRILink kami juga memiliki usaha jualan baik sembako atau barang kebutuhan lainnya, sehingga masyarakat bisa sekaligus berbelanja kebutuhannya”.⁷¹

Berdasarkan dari hasil wawancara tersebut, maka dapat dipahami bahwa Pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link masyarakat sebagai konsumen BRILink dapat secara bebas melakukan berbagai macam transaksi tanpa harus berkerumun dan tanpa mendatangi kantor BRI untuk melakukan transaksi.

b. Pelaksanaan Layanan

- 1). Program *Branchless Banking* BRI Link dapat menciptakan kesempatan meningkatkan pangsa populasi dengan akses ke pembiayaan formal secara signifikan

⁷⁰Hastuti, Agen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link, *Wawancara*, Tanggal, 2 Juli 2020.

⁷¹Ita Arfianty, Agen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link, *Wawancara*, Tanggal, 1 Juli 2020.

Di tengah kondisi bisnis perbankan yang penuh tantangan, BRI berhasil menjalankan fungsi intermediary-nya dengan baik. Tercatat penyaluran kredit maupun pengumpulan dana masyarakat oleh BRI mampu tumbuh di atas rata-rata industri. Loyalitas nasabah dan kualitas layanan yang meningkat membuat basis nasabah BRI terus tumbuh. BRI juga mampu mencatat pertumbuhan pendapatan non-bunga yang semakin baik, ditopang naiknya transaksi e-channel. Selain itu, business process reengineering yang dilakukan mampu meningkatkan efisiensi dalam operasional bisnis BRI. Hal tersebut berdampak pada keberhasilan BRI dalam membukukan pertumbuhan laba bersih double digit, naik 11,6% mencapai Rp32,4 triliun, dengan nilai aset Rp1.296,8 triliun, terbesar di Indonesia. Dalam hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh Hastuti mengatakan bahwa:

Pada saat sekarang ini masih terdapat ruang yang cukup ee besar bagi BRI untuk memberikan kontribusi, terutama kepada 32,18% atau hampir sepertiga masyarakat di Indonesia yang belum mendapatkan akses keuangan secara terintegrasi.⁷²

Dalam upaya untuk terus mendukung pemberdayaan ekonomi masyarakat yang berkelanjutan dan menjawab tantangan era disrupsi digitalisasi saat ini, BRI konsisten mengembangkan kompetensi di sektor unggulan UMKM yang didukung kualitas jaringan berbasis teknologi digital terkini, disertai penyempurnaan kegiatan operasional sesuai praktek tata kelola perusahaan terbaik. Melalui arahan strategis yang bijaksana dan kerja keras yang berkualitas sepanjang tahun. Hal senada juga disampaikan oleh Sudarmawati mengatakan bahwa:

Kami sebagai nasabah program layanan *Branchless Banking* BRI Link mengaku optimis produk layanan keuangan tanpa kantor, BRILink, akan terus

⁷²Hastuti, Agen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link, Wawancara, Tanggal, 1 Juli 2020.

tumbuh dan memiliki prospek bagus di tengah derasnya kemajuan teknologi saat ini.⁷³

Berdasarkan dari hasil wawancara tersebut, maka dapat dipahami bahwa Program *Branchless Banking* BRI Link dapat menciptakan kesempatan meningkatkan pangsa populasi dengan akses ke pembiayaan formal secara signifikan.

- 2). Program *Branchless Banking* BRI Link dapat melakukan transaksi secara *online* melalui telepon genggam

Selain melalui agen, BRI juga meluncurkan jenis pelayanan transaksi keuangan melalui BRILink website (serupa internet banking) dan mobile (setara dengan m-banking). Cocok buat konsumen yang sulit menyempatkan diri untuk bertemu orang karena kesibukan. Cukup download aplikasinya di Android atau IOS jika ingin bertransaksi dari telepon genggam sendiri, atau langsung buka website BRILink jika ingin melakukannya dengan laptop. Cukup login dengan akun yang Anda miliki, lantas kegiatan transfer atau pembayaran bisa langsung dilakukan. Dalam hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh Hastuti mengatakan bahwa:

Pada saat sekarang ini para nasabah BRILink juga bisa melakukan transaksi keuangan melalui telpon genggam yang mereka miliki dengan cara cukup download aplikasinya di Android atau IOS.⁷⁴

Penyaluran kredit mikro kini dapat disalurkan melalui aplikasi, tak lagi lewat proses manual. Salah satu bank pelat merah, BRI, memanfaatkan aplikasi Brispot untuk melakukan digitalisasi proses penyaluran kredit mikro. Hal senada juga disampaikan oleh Sudarmawati mengatakan bahwa:

⁷³Sudarmawati, Konsumen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link, Wawancara, Tanggal, 1 Juli 2020.

⁷⁴Hastuti, Agen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link, Wawancara, Tanggal, 1 Juli 2020.

Proses penyaluran tak lagi memerlukan input data di komputer, tetapi cukup lewat ponsel pintar. Ada pula proses otomatisasi yang diakui dapat memotong waktu dari pengajuan pinjaman hingga pencairan. Sementara, digitalisasi juga membuat proses bisnis tak lagi membutuhkan kertas.⁷⁵

Berdasarkan dari hasil wawancara tersebut, maka dapat dipahami bahwa Program *Branchless Banking* BRI Link dapat melakukan transaksi keuangan melalui telepon genggam dengan cara lebih mudah dan aman dengan cara cukup download aplikasinya di Android atau IOS.

- 3). Program *Branchless Banking* BRI Link memiliki batas minimum baik untuk saldo maupun transaksi setor tunai

OJK (Otoritas Jasa Keuangan) meluncurkan Program Laku Pandai yang merupakan dari kependekan dari Layanan Keuangan Tanpa Kantor (*Branchless*) yang menjadikan masyarakat (pihak lain diluar bank atau yang disebut juga Agen Bank) perpanjangan tangan bank untuk menyediakan layanan perbankan dan layanan keuangan lainnya.

BRILink adalah layanan Laku Pandai yang dikeluarkan oleh Bank BRI. Jadi, Agen BRILink adalah masyarakat yang menjadi perpanjangan tangan Bank BRI dalam melakukan transaksi perbankan, tentu saja dengan melalui proses pengajuan, persetujuan, dan penandatanganan perjanjian-perjanjian tertentu. Agen BRILink bukanlah pegawai Bank BRI. Agen BRILink adalah pihak masyarakat yang sudah menjadi nasabah BRI yang bersedia bekerja sama dengan Bank BRI untuk melakukan transaksi-transaksi perbankan.

Program BRILink ini bisa mempermudah masyarakat yang ingin melakukan transaksi perbankan karena tidak perlu repot dan mengantri di kantor bank. Transaksi

⁷⁵Sudarmawati, Konsumen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link, Wawancara, Tanggal, 1 Juli 2020.

perbankan yang bisa dilakukan di Agen BRILink di antaranya: Tarik dan Setor Tunai, Transfer Sesama BRI dan Antar Bank, Pembayaran PLN, TELKOM, Cicilan Kendaraan, Isi Ulang Pulsa, dan masih banyak lagi transaksi-transaksi lain yang bisa dilayani oleh para Agen BRILink. Dalam hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh Hastuti mengatakan bahwa:

Agen BRILink dalam melakukan transaksinya menggunakan EDC (Electronic Data Capture) dan kartu ATM yang berisi sejumlah saldo. EDC adalah sebuah mesin kecil yang memiliki fitur hampir sama seperti Mesin ATM yang memiliki batas minimum baik untuk saldo maupun transaksi setor tunai. Jadi, pendek kata, seorang agen BRILink mempunyai mesin ATM “pribadi” yang dititipkan oleh Bank BRI, tentu saja dengan perjanjian dan persyaratan tertentu.⁷⁶

Agen BRILink melakukan transaksi dengan menggunakan mesin EDC (mini atm) yang cara kerjanya hampir sama seperti mesin ATM biasa. Dalam melakukan transaksi, transfer uang atau pembayaran, yang digunakan adalah uang yang ada di rekening agen BRILink, bukan menggunakan uang BRI (Karena masih banyak masyarakat yang menganggap BRILink sama dengan Bank BRI, jadi uang yang digunakan pun uang Bank BRI yang jumlahnya tak terbatas). Hal senada juga disampaikan oleh Hasrawati mengatakan bahwa:

Untuk menjadi seorang agen BRILink, orang tersebut harus memiliki rekening dan ATM BRI yang diisi sejumlah saldo yang bisa digunakan untuk melakukan transaksi. Oleh karena itu, jangan heran kalau melakukan transaksi di agen BRILink ada limit/batas transaksi. Biasanya Agen BRILink tidak melayani transaksi jumlah besar. Jumlah transaksi disesuaikan dengan nilai saldo yang ada di rekening agen BRILink tersebut. Oleh karena itu, transaksi yang akan dilakukan di agen BRILink sebaiknya transaksi-transaksi kecil.⁷⁷

⁷⁶Hastuti, Agen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link, Wawancara, Tanggal, 1 Juli 2020.

⁷⁷Hasrawati, Agen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link, Wawancara, Tanggal, 1 Juli 2020.

Berdasarkan dari hasil wawancara tersebut, maka dapat dipahami bahwa Program *Branchless Banking* BRI Link memiliki batas minimum baik untuk saldo maupun transaksi setor tunai karena hanya berdasarkan besarnya saldo yang dimiliki oleh agen BRILink tersebut.

4). Program *Branchless Banking* BRI Link masyarakat melakukan transaksi tanpa ribet

Bank BRI pada tahun 2012 merancang *Branchless Banking* yang mengandalkan layanan perbankan di kantor cabangnya. Perencanaan ini akhirnya melahirkan Program BRILink.

Program ini sangat menguntungkan, baik bagi pihak BRI maupun nasabah. Pasalnya BRILink mampu mencapai lokasi terpencil di seluruh Indonesia tanpa membuka kantor di area itu. Pelayanan BRILink sendiri dilakukan oleh seorang Agen BRILink yang sudah terdaftar. Layanan BRILink memang ditujukan untuk mempermudah transaksi nasabah dimana pun dan kapan pun tanpa harus ke kantor BRI yang jauh. Seseorang yang sudah terdaftar menjadi Agen BRILink akan bertindak selayaknya seorang pegawai BRI. Dalam hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh Hastuti mengatakan bahwa:

Program *Branchless Banking* BRI Link dapat melayani transaksi transfer, pembayaran, dan penarikan tunai. Layanan BRILink ini bahkan bisa mencapai daerah-daerah terpencil sekalipun selama ada Agen BRILink di sana. Konsumen yang tidak memiliki rekening di BRI pun juga dapat melakukan transaksi pembayaran dan transfer menggunakan BRILink tanpa kendala apapun dan tanpa ribet.⁷⁸

Nasabah yang tidak memiliki kartu ATM atau memanfaatkan Brilink Mobile tidak perlu khawatir untuk transfer dan melakukan pembayaran. BRILink mampu

⁷⁸Hastuti, Agen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link, Wawancara, Tanggal, 1 Juli 2020.

memberikan pelayanan terbaik untuk semua kebutuhan transaksi para nasabah. Hal senada juga disampaikan oleh Hasrawati mengatakan bahwa:

Banyak kemudahan yang diberikan BRILink untuk nasabah ataupun masyarakat yang jauh dari kantor BRI tanpa ribet. Menjadi Agen BRILink bisa menjadi pilihan sebagai bisnis sampingan yang sangat berpotensi menguntungkan. Begitu juga nasabah, dapat melakukan pembayaran dan transfer anti ribet, Brilink Mobile lah solusinya.⁷⁹

Berdasarkan dari hasil wawancara tersebut, maka dapat dipahami bahwa Program *Branchless Banking* BRI Link para nasabah dapat melakukan pembayaran dan transfer anti ribet.

Berdasarkan dari hasil wawancara penulis dengan beberapa agen dan konsumen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link di Kecamatan Cina Kabupaten Bone, maka dapat pahami bahwa implementasi program layanan *Branchless Banking* BRI Link pada agen dan konsumen di Kecamatan Cina Kabupaten Bone yaitu 1. Menawarkan Produk yang terdiri dari a) menawarkan dasar layanan perbankan kepada pelanggan dengan biaya minimal, b) menyediakan produk-produk yang sederhana bagi para konsumen, c) menabung tanpa melalui bank BRI, d) melakukan pembayaran tagihan dan e) melakukan transaksi jual beli, 2. Pelaksanaan Layanan yang terdiri dari a) menciptakan kesempatan meningkatkan pangsa populasi dengan akses ke pembiayaan formal secara signifikan, b) melakukan transaksi secara *online* melalui telepon genggam, c) BRI Link memiliki batas minimum baik untuk saldo maupun transaksi setor tunai, d) transaksi tanpa ribet dan e) melakukan transaksi tanpa kartu ATM.

⁷⁹Hasrawati, Agen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link, Wawancara, Tanggal, 1 Juli 2020.

B. Pembahasan

Pelaksanaan transaksi melalui Agen BRILink adalah memanfaatkan fasilitas EDC (Electronic Data Capture) BRILink yang juga dapat disebut sebagai Mini ATM karena penggunaan serta fitur dari EDC ini dapat dipersamakan dengan mesin ATM. Namun, seperti yang kita ketahui EDC tidak dapat digunakan untuk melakukan transaksi yang sifatnya tunai seperti tarik tunai, setor tunai, dan transfer tunai. Maka, mekanisme untuk transaksi tersebut dilakukan dengan metode transfer sesama BRI atau lain Bank melalui rekening Agen BRILink sebagai perantara. Sehingga untuk menjalankan kegiatan operasional, Agen BRILink diwajibkan untuk memiliki saldo pada rekening operasional BRILink serta uang tunai yang mencukupi.

Untuk pelaksanaan transaksi yang bersifat nontunai, Agen cukup mengoperasikan EDC dengan menggunakan kartu ATM nasabah tanpa harus menggunakan perantara rekening atau kartu ATM dari Agen BRILink. Kemudian, kewajiban bagi BRI selanjutnya adalah mengakumulasikan seluruh transaksi selama satu bulan tersebut berdasarkan rekapitulasi data transaksi yang tercatat pada EDC melalui sistem dari BRI yaitu BRInets. Dari sistem tersebut, bank dapat mengetahui akumulasi perolehan *sharing fee* untuk kedua belah pihak. Selanjutnya, bank akan mengkreditkan hasil perolehan tersebut ke rekening pelimpahan *fee* Agen BRILink selambat-lambatnya empat belas hari kerja setelah bulan transaksi berakhir.

Agen BRILink wajib untuk membuka rekening simpanan dalam bentuk tabungan atau giro di BRI yang akan digunakan sebagai rekening pelimpahan *fee*. Agen BRILink wajib untuk diblokir saldo pada rekeningnya oleh BRI sebesar Rp. 3.000.000 untuk setiap EDC sebagai jaminan peminjaman EDC Mini ATM BRILink sampai berakhirnya kerja sama perjanjian. Agen BRILink wajib menjaga jumlah

transaksi per bulan sesuai target minimal yaitu dua ratus transaksi. Agen BRILink wajib membayar *pinalty* sebesar Rp. 100.000 setiap bulannya jika Agen tidak mampu mencapai target transaksi. Agen BRILink wajib memasang dan menempatkan perangkat promosi BRILink yang disediakan oleh BRI ditempat yang mudah terlihat.

Agen BRILink wajib menjaga dan memastikan EDC milik BRI yang ditempatkan untuk kegiatan transaksi dalam kondisi baik. Setiap perubahan anggaran dasar, kepemilikan, kepengurusan atau tujuan dan lokasi kegiatan usaha maka Agen BRILink wajib memberitahukan kepada BRI selambat-lambatnya tiga hari kerja sejak terjadinya perubahan. Jika perubahan tersebut tidak diberitahukan kepada BRI, maka perubahan dianggap tidak ada sehingga apabila terjadi kerugian dan tuntutan sehubungan dengan hal tersebut menjadi tanggungjawab Agen BRILink sepenuhnya dan BRI dibebaskan dari segala tuntutan. Agen BRILink wajib untuk melakukan transaksi nasabah secara langsung tanpa menunda-nunda. Agen BRILink wajib menolak untuk melakukan pelimpahan transaksi nasabah dari Agen BRILink lain.

Agen BRILink merupakan perluasan layanan BRI dimana BRI menjalin kerjasama dengan nasabah BRI sebagai Agen yang dapat melayani transaksi perbankan bagi masyarakat secara real time online dengan konsep sharing fee. Syarat untuk menjadi Agen BRILink : 1). Fotocopy Dokumen Identitas Pemilik : KTP pemilik/ pengurus dan NPWP pemilik (untuk badan usaha), 2). Fotocopy Dokumen Legalitas Usaha : Surat Keterangan Usaha minimal dari RT/RW SIUP, SITU, TDP (untuk agen berbadan usaha) Akte Pendirian (untuk agen berbadan usaha) Izin Usaha Lainnya, 3). Menyediakan perangkat operasional BRILink Mobile/ Web yaitu Smartphone/ PC/ Laptop, Printer, Modem Internet, 4). Fotocopy bukti kepemilikan rekening yaitu buku tabungan/ rekening koran dan terdaftar menjadi user

Internet Banking BRI (finansial) dan 5). Dokumen pengajuan Agen BRILink :
Formulir Pengajuan Agen RILink.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan sebelumnya, maka yang menjadi simpulan dalam pembahasan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat yang dapat dirasakan oleh para konsumen pada program layanan *Branchless Banking* BRI Link di Kecamatan Cina Kabupaten Bone yaitu 1) dapat melakukan pembayaran tagihan seperti tagihan listrik, air, iuran BPJS, telepon, pembelian pulsa, pembayaran cicilan tanpa harus keluar rumah mendatangi kantor yang memberikan pinjaman baik barang ataupun jasa, 2) dapat melakukan transaksi keuangan tanpa mengenal batas waktu, dan 3) dapat melakukan transaksi keuangan kapan dan dimanapun serta prosesnya sangat cepat karena tanpa melakukan antrian yang panjang.
2. Implementasi program layanan *Branchless Banking* BRI Link pada agen dan konsumen di Kecamatan Cina Kabupaten Bone yaitu 1. Menawarkan Produk yang terdiri dari a) menawarkan dasar layanan perbankan kepada pelanggan dengan biaya minimal, b) menyediakan produk-produk yang sederhana bagi para konsumen, c) menabung tanpa melalui bank BRI, d) melakukan pembayaran tagihan dan e) melakukan transaksi jual beli, 2. Pelaksanaan Layanan yang terdiri dari a) menciptakan kesempatan meningkatkan pangsa populasi dengan akses ke pembiayaan formal secara signifikan, b) melakukan transaksi secara *online* melalui telepon genggam, c) BRI Link memiliki batas minimum baik untuk saldo

maupun transaksi setor tunai, d) transaksi tanpa ribet dan e) melakukan transaksi tanpa kartu ATM.

B. Saran

Beranjak dari ungkapan yang telah dikemukakan di atas, maka penulis dapat memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Hendaknya pihak bank meninjau kembali tentang persyaratan yang mengharuskan calon agen memiliki usaha atau kegiatan tetap, sehingga persyaratan tersebut tidak memberatkan pihak calon agen dalam mengajukan dirinya sebagai agen BRILink sehingga layanan transaksi keuangan menjadi merata dan tidak meyulitkan bagi masyarakat yang ada di pedesaan.
2. Perlu adanya peninjauan kembalipada Pasal 17 POJK tentang Laku Pandai yaituperorangan yang dapat menjadi agen, yang seharusnya kecakapan masuk kedalam syarat calon agen di pasal tersebut. Maka dari itu jika dalam kenyataannya terdapat seorang agen yang belum cakap atau belum berumur 21 tahun maka perjanjian tersebut cacat artinya perjanjian antara bank dan agen dapat dibatalkan, Karena syarat kecakapan merupakan syarat sahnya suatu perjanjian dan termasuk ke dalam syarat subjektif.
3. Diharapkan kepada para peneliti berikutnya agar hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam mengkaji objek yang sama.

DAFTAR PUSTAKA

- “Academia, Financial Technology. pdf”, dalam [https:// www.academia.edu/36517868/Financial_technology.pdf](https://www.academia.edu/36517868/Financial_technology.pdf), diakses pada 27 Mei 2019
- Agung, Muhammad. “Tinjauan Yuridis Perjanjian Keagenan dalam Transaksi Mitra mini ATM BRI Link Cabang Sengkang Kabupaten Wajo” (Skripsi, Program Sarjana, STAIN Sengkang, 2018
- Elrais, Heppy. *Kamus Ilmiah Populer*. Cet. 1; Yogyakarta : Pustaka Belajar, 2012.
- Gautam Ivatury and Ignacio Mas, *The Early Experience with Branchless Banking*, The Consultative Group to Assist the Poor Focus Note No. 46, April 2018.
- Hafidhuddin, Didin. *Solusi Berasuransi*. Cet. I; Bandung: Karya Kita, 2018.
- Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Cet. I; Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2015.
- Jumadi, Persepsi Masyarakat Desa Bolli Kec. Ponre Kab. Bone Terhadap Teknologi *Branchless Banking BRI Link*” (Skripsi, Program Sarjana, Puang Rimaggalatung, 2017
- Khairandy, Ridwan. *Pengantar Hukum Dagang*. Cet. I; Yogyakarta: FH UII Press, 2017.
- Makarim. *Dasar-Dasar Hukum Bisnis*. Cet. II; Bandung: Nusa Media, 2011.
- Muhammad. *Ekonomi Keuangan dan Perbankan*. Cet. I; Jakarta: Raja Grafindo, 2012
- Nasution, *Metodologi Research Penelitian Ilmiah*. Jakarta: Bumi Aksara, 2011.
- Nitisusastro, Mulyadi. *Prilaku Konsumen, dalam Perspektif Kewirausahaan*. Cet. II; Bandung: Alfabeta, 2013.
- Nurlina, “*Tanggung Jawab Hukum Agen Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Menyediakan Layanan Perbankan di Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Bone*” (Skripsi, Program Sarjana, Puang Rimaggalatung, 2018).
- Pungky Purnomo Wibowo. *Branchless Banking Setelah Multilicense: Ancaman atau Kesempatan bagi Perbankan Nasional*. Juni, 2013.

- Rahmat, Jalaluddin. *Metode Penelitian Kualitatif*. Cet. I; Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011.
- Ramadhan, *Dasar-dasar Konsep Biaya dan Pengambilan Keputusan* (Cet. IV; Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2015.
- Ridwan Khairandy, *Pengantar Hukum Dagang*. Cet. I; Yogyakarta: FH Press, 2016.
- Sagala, Syaiful. *Supervisi Pembelajaran*. Cet. I; Bandung: Alfabeta, 2010.
- Santoso, Budi, *Keagenan (Agency): Prinsip-Prinsip Dasar, Teori, dan Problematika Hukum Keagenan*. Cet. I; Jakarta: Ghalia Indonesia, 2015.
- Shri L.S.Subramanian. *A Study Of Branchless Banking In Achieving Financial Inclusion Journal of Management Research*. Vol. 5 Issue- 2 : October : 2013.
- Sitompul, Zulkarnain. *Perlindungan Dana Nasabah Bank*. Cet. I; Jakarta: Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2012.
- Sukmadinata. *Metode Penelitian Pendidikan*. Cet. II; Bandung: PT.Remaja Rosdakarya, 2006.
- Supartoyo, Yesi Hendriani. *Branchless Banking Mewujudkan Keuangan Inklusif sebagai Alternatif Solusi Inovatif Menanggulangi Kemiskinan: Review Dan Rekomendasi* Cet. I; Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014.
- Suryani, *Keuangan dan Ilmu Perbankan*. Cet. I; Jakarta: Raja Grafindo, 2015.
- Syawal, Ibrahim, Analisis SWOT dalam Strategi Pemasaran Brilink pada PT. Bank Rakyat Indonesia tbk, Kantor cabang Watampone” Jurnal, Vol. I, 2018
- Teguh, Muhammad. *Metodologi Penelitian Ekonomi, Teori dan Aplikasi*, Cet. II; Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Cet II, Ed 3; Jakarta: Balai Pustaka, 2012.

Lampiran

Lampiran I

PANDUAN WAWANCARA

Nama :

Pekerjaan :

Waktu Wawancara :

No	Analisis Implementasi Program <i>Branchless Banking</i> BRI Link pada Agen dan Konsumen (Studi pada Kecamatan Cina Kabupaten Bone)
1.	Manfaat yang dapat dirasakan oleh para konsumen pada program layanan <i>Branchless Banking</i> BRI Link di Kecamatan Cina Kabupaten Bone
	A. <i>Agen</i>
	B. <i>Konsumen</i>
2.	Implementasi Program Layanan <i>Branchless Banking</i> BRI Link pada Agen dan Konsumen di Kecamatan Cina Kabupaten Bone
	A. <i>Menawarkan Produk</i>
	B. <i>Pelaksanaan Layanan</i>

DAFTAR WAWANCARA

Nama :

Pekerjaan :

Waktu Wawancara :

No	Analisis Implementasi Program <i>Branchless Banking</i> BRI Link pada Agen dan Konsumen (Studi pada Kecamatan Cina Kabupaten Bone)
1.	<i>Manfaat yang dapat dirasakan oleh para konsumen pada program layanan Branchless Banking BRI Link di Kecamatan Cina Kabupaten Bone</i>
	<i>C. Agen</i>
	1. Menurut pengetahuan Bapak/Ibu apakah setiap agen menyetor fotocopy dokumen identitas pemilik : KTP pemilik/ pengurus dan NPWP pemilik (untuk badan usaha)?
	2. Menurut Bapak /Ibu apakah setiap agen menyerahkan fotocopy dokumen legalitas usaha : surat keterangan usaha minimal dari RT/RW SIUP, SITU, TDP (untuk agen berbadan usaha) Akte Pendirian (untuk agen berbadan usaha) Izin Usaha Lainnya?
	3. Menurut Bapak /Ibu apakah setiap agen menyediakan perangkat operasional BRILink Mobile/ Web yaitu Smartphone/ PC/ Laptop, Printer, Modem Internet
	4. Menurut Bapak /Ibu apakah setiap agen menyediakan fotocopy bukti kepemilikan rekening yaitu buku tabungan/ rekening koran dan terdaftar menjadi user Internet Banking BRI (finansial)
	5. Menurut Bapak /Ibu apakah setiap agen menyerahkan dokumen pengajuan Agen BRILink : Formulir Pengajuan Agen RILink
	<i>D. Konsumen</i>
	1. Menurut Bapak/Ibu apakah setiap masyarakat yang ingin menstrasfer di BRILink harus mendatangi agen BRILink?
	2. Menurut pengamatan Bapak/Ibu apakah setiap masyarakat harus membawa uang tunai dan nomor rekening untuk menstrasfer di BRILink?
	3. Menurut pengamatan Bapak/Ibu apakah setiap masyarakat dapat melakukan transfer di program layanan <i>Branchless Banking</i> BRI Link tanpa batas waktu?
	4. Menurut pengamatan Bapak/Ibu apakah para konsumen dapat melakukan pembayaran tagihan pada program layanan <i>Branchless Banking</i> BRI Link?
	5. Menurut Bapak/Ibu apakah transaksi di BRILink membayar biaya administrasi?

2.	Implementasi Program Layanan <i>Branchless Banking</i> BRI Link pada Agen dan Konsumen di Kecamatan Cina Kabupaten Bone
	<p><i>C. Menawarkan Produk</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menurut Bapak/Ibu apakah program <i>Branchless Banking</i> BRI Link menawarkan dasar layanan perbankan kepada pelanggan dengan biaya minimal, lebih hemat daripada biaya untuk melayani nasabah melalui Bank konvensional? 2. Menurut Bapak/Ibu apakah program <i>Branchless Banking</i> BRI Link menyediakan produk-produk yang sederhana bagi para konsumen? 3. Menurut Bapak/Ibu apakah program <i>Branchless Banking</i> BRI Link dapat menabung tanpa melalui bank BRI? 4. Menurut Bapak/Ibu apakah program <i>Branchless Banking</i> BRI Link masyarakat dapat melakukan pembayaran tagihan? 5. Menurut Bapak/Ibu apakah program <i>Branchless Banking</i> BRI Link masyarakat dapat melakukan transaksi jual beli? <p><i>D. Pelaksanaan Layanan</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menurut Bapak/Ibu apakah program <i>Branchless Banking</i> BRI Link dapat menciptakan kesempatan meningkatkan pangsa populasi dengan akses ke pembiayaan formal secara signifikan? 2. Menurut Bapak/Ibu apakah program <i>Branchless Banking</i> BRI Link dapat melakukan transaksi secara <i>online</i> melalui telepon genggam? 3. Menurut pengamatan Bapak/Ibu apakah program <i>Branchless Banking</i> BRI Link memiliki batas minimum baik untuk saldo maupun transaksi setor tunai? 4. Menurut pengamatan Bapak/Ibu apakah program <i>Branchless Banking</i> BRI Link masyarakat melakukan transaksi tanpa ribet? 5. Menurut pengamatan Bapak/Ibu apakah program <i>Branchless Banking</i> BRI Link masyarakat dapat melakukan transaksi tanpa kartu ATM?

Lampiran 2

SURAT IZIN PENELITIAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BONE

Jln. Hos Cokroaminoto Watampone, Kab. Bone, Sul-Sel, 92733-Telepon: (0481) 21395 Fax: (0481) 21395

Nomor : B-0504/In.33/TL.01/2/2020

Lampiran : -

Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Kepada

Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kab. Bone

Di-

Watampone

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa Mahasiswa Program Strata Satu Jurusan EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BONE :

Nama	: A. ICHA PEBRIANA
Tempat / Tanggal Lahir	: Watampone, 1997-08-13
NIM	: 01165229
Program Studi	: PERBANKAN SYARIAH

Bermaksud melakukan penelitian dalam penulisan skripsi dengan judul :

**"ANALISIS IMPLEMENTASI PROGRAM BRANCHLESS BANKING BRI LINK PADA AGEN DAN KONSUMEN (STUDI
PADA KECAMATAN CINA KABUPATEN BONE)"**

Pembimbing	: 1. HASLINDAH, SE., M.Si. 2. SITTI NIKMAH MARZUKI, S.EI., M.E.
Waktu Penelitian	: 13-02-2020 S/D 15-04-2020
Tempat Penelitian	: Kecamatan cina kabupaten bone

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mengharapkan kebijaksanaannya memberikan izin kepada Mahasiswa yang bersangkutan.

Watampone, 17 Februari 2020

A.n. Rektor,
Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan
Lembaga



Dr. NURSIRWAN, S.AG., M.PD.
NIP. 197305261998021001

Tembusan :

1. Dekan Fakultas EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN Bone
2. Ketua Program Studi PERBANKAN SYARIAH IAIN Bone
3. Kepala Subbagian Administrasi Akademik IAIN Bone
4. Pembimbing 1 dan 2
5. Arsip



PEMERINTAH KABUPATEN BONE
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Jenderal Ahmad Yani No. 3 Watampone Telp. (0481) 25056

IZIN PENELITIAN

Nomor: 070/12.201/II/IP/DPMPTSP/2020

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan Teknologi;
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian;

Dengan ini memberikan Izin Penelitian Kepada :

Nama : **A. ICHA PEBRIANA**
NIP/Nim/Nomor Pokok : 01165229
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Jl. Lembe Kel. Jeppe Kec. Tanete Riattang Barat
Pekerjaan : Mahasiswi IAIN Bone

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka Penulisan Skripsi dengan Judul :

“ ANALISIS IMPLEMENTASI PROGRAM BRANCHLESS BANKING BRI LINK PADA AGEN DAN KONSUMEN (STUDI PADA KECAMATAN CINA KABUPATEN BONE)”

Lamanya Penelitian : 24 Februari 2020 s/d 24 April 2020

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor pada Pemilik Agen BRI LINK Kecamatan Cina Kabupaten Bone.
2. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
3. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar Foto Copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone.
5. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak mentaati ketentuan-ketentuan tersebut diatas.

Demikian Izin Penelitian ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Watampone, 24 Februari 2020

KEPALA,



Drs. MUHAMMAD AKBAR, MM

Pangkat : Pembina Utama Muda

Nip : 19660717 198603 1 009

Lampiran 3

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yang bertanda Tangan di bawah ini:

Nama : HASRAWATI

Jabatan : KARYAWAN

Menerangkan bahwa :

Nama : A. Icha Pebriana

Nim : 01.16.5229

Perguruan Tinggi : Mahasiswi

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Benar telah mengadakan wawancara dengan saya dalam rangka mengumpulkan data untuk menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul: "Analisis Implementasi Program *Branchless Banking* BRI Link pada Agen dan Konsumen (Studi pada Kecamatan Cina Kabupaten Bone)"

Demikian surat keterangan ini di buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Watampone, Februari 2020


HASRAWATI

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yang bertanda Tangan di bawah ini:

Nama : Hastuti
Jabatan : Karyawan

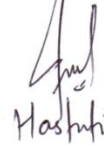
Menerangkan bahwa :

Nama : A. Icha Pebriana
Nim : 01.16.5229
Perguruan Tinggi : Mahasiswi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

Benar telah mengadakan wawancara dengan saya dalam rangka mengumpulkan data untuk menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul: "Analisis Implementasi Program *Branchless Banking* BRI Link pada Agen dan Konsumen (Studi pada Kecamatan Cina Kabupaten Bone)"

Demikian surat keterangan ini di buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Watampone/ Februari 2020


Hastuti

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yang bertanda Tangan di bawah ini:

Nama : ASTINI NUR ASDAM
Jabatan : KONSUMEN

Menerangkan bahwa :

Nama : A. Icha Pebriana
Nim : 01.16.5229
Perguruan Tinggi : Mahasiswi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

Benar telah mengadakan wawancara dengan saya dalam rangka mengumpulkan data untuk menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul: "Analisis Implementasi Program *Branchless Banking* BRI Link pada Agen dan Konsumen (Studi pada Kecamatan Cina Kabupaten Bone)"

Demikian surat keterangan ini di buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Watampone, Februari 2020

Ant
ASTINI NUR ASDAM

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yang bertanda Tangan di bawah ini:

Nama : SYAM SIDAR
Jabatan : KONSUMEN

Menerangkan bahwa :

Nama : A. Icha Pebriana
Nim : 01.16.5229
Perguruan Tinggi : Mahasiswi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

Benar telah mengadakan wawancara dengan saya dalam rangka mengumpulkan data untuk menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul: "Analisis Implementasi Program *Branchless Banking* BRI Link pada Agen dan Konsumen (Studi pada Kecamatan Cina Kabupaten Bone)"

Demikian surat keterangan ini di buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Watampone, Februari 2020


SYAM SIDAR

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yang bertanda Tangan di bawah ini:

Nama : SUDARMAWATI . S, S.Pd
Jabatan : KONSUMEN

Menerangkan bahwa :

Nama : A. Icha Pebriana
Nim : 01.16.5229
Perguruan Tinggi : Mahasiswi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

Benar telah mengadakan wawancara dengan saya dalam rangka mengumpulkan data untuk menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul: "Analisis Implementasi Program *Branchless Banking* BRI Link pada Agen dan Konsumen (Studi pada Kecamatan Cina Kabupaten Bone)"

Demikian surat keterangan ini di buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Watampone, Februari 2020


SUDARMAWATI . S, S.Pd

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yang bertanda Tangan di bawah ini:

Nama : Albar
Jabatan : Kasimong

Menerangkan bahwa :

Nama : A. Icha Pebriana
Nim : 01.16.5229
Perguruan Tinggi : Mahasiswi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

Benar telah mengadakan wawancara dengan saya dalam rangka mengumpulkan data untuk menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul: "Analisis Implementasi Program *Branchless Banking* BRI Link pada Agen dan Konsumen (Studi pada Kecamatan Cina Kabupaten Bone)"

Demikian surat keterangan ini di buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Watampone, Februari 2020


Albar

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yang bertanda Tangan di bawah ini:

Nama : ST. JUMLIANA
Jabatan : KONSUMEN

Menerangkan bahwa :

Nama : A. Icha Pebriana
Nim : 01.16.5229
Perguruan Tinggi : Mahasiswi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

Benar telah mengadakan wawancara dengan saya dalam rangka mengumpulkan data untuk menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul: "Analisis Implementasi Program *Branchless Banking* BRI Link pada Agen dan Konsumen (Studi pada Kecamatan Cina Kabupaten Bone)"

Demikian surat keterangan ini di buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Watampone, Februari 2020



ST. JUMLIANA

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yang bertanda Tangan di bawah ini:

Nama : RUSLAN
Jabatan : KONSUMEN

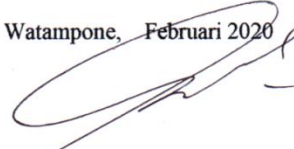
Menerangkan bahwa :

Nama : A. Icha Pebriana
Nim : 01.16.5229
Perguruan Tinggi : Mahasiswi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

Benar telah mengadakan wawancara dengan saya dalam rangka mengumpulkan data untuk menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul: "Analisis Implementasi Program *Branchless Banking* BRI Link pada Agen dan Konsumen (Studi pada Kecamatan Cina Kabupaten Bone)"

Demikian surat keterangan ini di buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Watampone, Februari 2020



RUSLAN

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yang bertanda Tangan di bawah ini:

Nama : ISMAIL
Jabatan : KONSUMEN

Menerangkan bahwa :

Nama : A. Icha Pebriana
Nim : 01.16.5229
Perguruan Tinggi : Mahasiswi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

Benar telah mengadakan wawancara dengan saya dalam rangka mengumpulkan data untuk menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul: "Analisis Implementasi Program *Branchless Banking* BRI Link pada Agen dan Konsumen (Studi pada Kecamatan Cina Kabupaten Bone)"

Demikian surat keterangan ini di buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Watampone, Februari 2020

ISMAIL

SURAT KETERANGAN PENELITI

Yang bertanda Tangan di bawah ini:

Nama : A. HAJAR RASYID, SP., S.pd.
Jabatan : KONSUMEN

Menerangkan bahwa :

Nama : A. Icha Pebriana
Nim : 01.16.5229
Perguruan Tinggi : Mahasiswi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

Benar telah mengadakan wawancara dengan saya dalam rangka mengumpulkan data untuk menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul: "Analisis Implementasi Program *Branchless Banking* BRI Link pada Agen dan Konsumen (Studi pada Kecamatan Cina Kabupaten Bone)"

Demikian surat keterangan ini di buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Watampone, Februari 2020



A. HAJAR RASYID, SP., S.pd.

Lampiran 4

Dokumentasi Penelitian



WAWANCARA DENGAN AGEN BRILINK





WAWANCARA DENGAN KONSUMEN BRILINK





WAWANCARA DENGAN KONSUMEN BRILINK



Lampiran 4

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



A. ICHA PEBRIANA, di Watampone pada tanggal 13 Agustus 1998 asal Bone Sulawesi Selatan, Penulis yang disapa Icha ini, merupakan anak ketiga dari empat bersaudara yang terlahir dari Rahim seorang wanita yang bernama Asnaeni Asdam dan ayah yang bernama A. Yusran. Penulis memulai Pendidikan pada Jenjang Pendidikan SD Inpres 12/79 Jeppe Kab. Bone pada tahun 2002 dan tamat tahun 2008.

Selanjutnya Pada tahun 2008 penulis melanjutkan di SMPN I Watampone pada tahun 2008 dan tamat pada tahun 2013. Kemudian pada tahun itu juga penulis melanjutkan Pendidikan di SMAN 1 Bone tahun 2013 dan tamat pada tahun 2016, Pada tahun 2016 penulis Lulus sebagai mahasiswa di Institut Agama Islam Negeri Bone. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Prodi Perbankan Syariah.

Berkat rahmat Allah swt. dan keluarga perjuangan penulis dalam mengikuti Pendidikan di Perguruan Tinggi Negeri dapat berhasil mempertahankan skripsi yang berjudul “Analisis Implementasi Program *Branchless Banking* BRI Link pada Agen dan Konsumen (Studi pada Kecamatan Cina Kabupaten Bone)”