

IMPLEMENTASI PROGAM *BRILINK* DARI BRI UNTUK MEMUDAHKAN TRANSAKSI MASYARAKAT MADIUN

Ayu Cindy Febrilia¹, Ali Fahmi², Tri Prasetyowati³

Prodi Adminitrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Bhayangkara Surabaya
ayucindyfebrilia@gmail.com

Abstract

The financial sector as part of supporting the country's economy has an important task in supporting the economic activities of the poor so that they can continue to carry out their activities, the right of everyone to have access and full services from financial institutions in a timely, comfortable, informative, and affordable manner; with respect full of dignity and value, PT. BRI (Persero), Tbk. Kacab Madiun is a branch office of PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. His job is to carry out all the orders set by the central office and provide banking product services, including being the manager of BRILink for the Madiun area. The purpose of this study is to describe the sustainability of BRILink services, to describe the obstacles that exist in the application of BRILink PT. BRI (Persero) and the successful implementation of PT BRILink. BRI (Persero), Tbk. Madiun Kacab. The low level of service and the geographical condition of the Madiun area that is not reached by access to banking services is a limiting factor; there are many obstacles in implementing BRILink so that users and agents can improve their quality of life because of the ease of service of BRILink, PT. BRI (Persero), Tbk. Kacab Madiun often evaluates the implementation of BRILink, as well as minimizing obstacles and increasing training in the use of EDC machines.

Keywords: PT. BRI (Persero), Tbk. Kacab Madiun, BRILink and Service

PENDAHULUAN

Kualitas layanan adalah fenomena unik, karena dimensi dan indikatornya mungkin berbeda antara lingkungan yang terlibat dalam layanan. Menurut Naik & Gantasala (2010) untuk mengatasi perbedaan di atas, apa yang harus digunakan sebagai pedoman adalah sifat dasar pemberian layanan, yaitu untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan pengguna layanan. Kualitas layanan mengacu pada tingkat keunggulan layanan dalam memenuhi kebutuhan dan bimbingan setiap konsumen. Naik & Gantasala (2010) juga menjelaskan bahwa kebutuhan dan permintaan pengguna layanan terpenuhi. Dengan demikian, yang dimaksud dengan kualitas layanan adalah yang menunjukkan tingkat kesempurnaan layanan dalam menimbulkan kepuasan bagi setiap konsumen. Peran sistem menjadi relatif penting dalam perekonomian suatu negara. Sektor

keuangan sebagai bagian dari mendukung ekonomi negara memiliki tugas mendukung kegiatan ekonomi orang miskin sehingga mereka dapat terus melakukan semua kegiatan mereka. Pengembangan sektor keuangan, khususnya sektor perbankan, dapat meningkatkan akses dan penggunaan layanan perbankan oleh publik. Semakin terbuka akses ke layanan keuangan, publik diharapkan dapat memanfaatkan platform layanan akses ini dan meningkatkan pendapatan mereka melalui pinjaman oleh lembaga keuangan, terutama jika digunakan untuk kegiatan produktif.

**Data *BRILink* dari Agen Data PT. BRI
(Persero), Tbk.
Kantor Cabang Madiun pada tahun 2019**

No.	Unit Kerja	Jumlah Agen
1.	Unit Aloon-Aloon Madiun	4
2.	Unit Diponegoro Madiun	3
3.	Unit Sleko Madiun	2
4.	Unit Sudirman Madiun	3
5.	Unit Perintis Kemerdekaan Madiun	3
Jumlah		15

Sumber: PT. BRI (Persero), Tbk. Kantor Cabang Madiun (2019)

Berdasarkan data di atas, dapat diketahui bahwa jumlah agen *BRILink* di unit kerja di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Madiun telah mencapai 15 agen yang terdiri dari individu dan unit bisnis, seperti toko grosir, agen kredit telepon dan lainnya. Ini menggambarkan potensi besar untuk pengembangan layanan *BRILink*, terutama di bidang PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Madiun.

Penelitian tentang strategi akses layanan perbankan yang ditetapkan oleh pemerintah Republik Indonesia melalui kebijakan Kantor Jasa Keuangan dalam Kerangka Kemudahan Akses Perbankan atau yang disebut dengan Smart Practice telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya. Nengsih (2015) dalam penelitiannya tentang Peran Perbankan Syariah dalam Melaksanakan Keuangan Inklusif di Indonesia membuktikan bahwa perbankan syariah memiliki potensi besar dalam mengimplementasikan inklusi keuangan, yang ditandai dengan pertumbuhan yang signifikan dalam pendanaan dan pembiayaan bank dan hasil analisis rasio keuangan yang juga menunjukkan kinerja dan kondisi keuangan perbankan syariah yang baik.

Diagram Alir Kerangka Pemikiran Penelitian Implementasi Program *BRILink*

- 1) Mengumpulkan dana berbiaya rendah melalui akun dana agen.
- 2) Meningkatkan pendapatan berbasis biaya dengan meningkatkan peralatan BRI atau utilitas EDC BRI.

- 3) Mengurangi biaya transaksi BRI dengan mentransfer transaksi yang ada di unit kerja BRI ke saluran elektronik BRI.
- 4) Memberikan kemudahan, kenyamanan, kecepatan dan keamanan bagi pelanggan dalam melakukan transaksi perbankan baik untuk pelanggan yang sudah memiliki nomor rekening dan yang tidak memiliki nomor rekening.
- 5) Memperluas jaringan mikro dan meningkatkan jumlah pelanggan (berbasis pelanggan).

Menghambat Keberlanjutan Program *BRILink*

- 1) Karena lokasi agen *BRILink* jauh dari kota, daerah yang sulit dijangkau di mana mesin ATM tidak tersedia, sangat sulit bagi karyawan bank BRI untuk memantau peralatan dan memantau layanan dan layanan tindak lanjut.
- 2) Ada banyak kesalahan dalam input data karena pemilik toko belum menguasai pengetahuan tentang alat EDC dan tidak mengerti teknologi.
- 3) Masih rendahnya kesadaran masyarakat akan layanan perbankan.
- 4) Tidak mudah meyakinkan pedagang dan pelanggan lain, karena pelanggan tidak mendapatkan buku tabungan.
- 5) Risiko rawan kejahatan karena agen akan menerima banyak uang dari banyak transaksi.

Faktor Keberhasilan Program *BRILink*

Sesuai dengan temuan di lapangan, bahwa gambaran kendala terhadap keberlanjutan program *BRILink* di PT. BRI (Persero), Tbk. Kantor Cabang Madiun, ini dibuktikan dengan :

- 1) Meningkatnya jumlah agen yang menggunakan *BRILink* dengan mesin EDC, kemudahan transaksi dalam penggunaannya dapat meningkatkan kenyamanan, kecepatan dan keamanan bagi pelanggan dalam melakukan transaksi perbankan baik untuk pelanggan yang memiliki nomor rekening dan mereka yang tidak memiliki nomor rekening.
- 2) Cepat dan hemat waktu. Banyak nasabah bank, terutama nasabah bank BRI yang

mengeluh karena harus antri berjam-jam ketika akan melakukan transaksi. Transaksi di agen *BRILink* dapat dilakukan dengan cepat dan mudah karena tidak ada banyak pelanggan Agen *BRILink* sehingga tidak perlu mengantri. Karena itu bisa menghemat waktu pelanggan. Layanan ini juga pasti lebih cepat. Apalagi jika transaksi dilayani langsung oleh agen (bukan karyawan).

- 3) Dapat melakukan transaksi kapan saja tidak terikat oleh jam kantor. Pada dasarnya, jam kerja agen *BRILink* ditentukan oleh agen itu sendiri.
- 4) Dapat menarik uang, tidak hanya setoran / transfer, penarikan juga dapat dilayani, dengan menggunakan ATM, baik ATM BRI atau ATM bank lain yang berlogo Link, Prima dan ATM Bersama.
- 5) Bukan hanya transfer, tabungan, penarikan tunai, dan cek saldo
- 6) Tidak hanya transfer, tabungan, penarikan tunai, dan cek saldo, tetapi juga dapat melakukan transaksi lain seperti pengisian ulang, membayar listrik, membeli token listrik, angsuran bank, kartu kredit, dll.

Profil PT. BRI (Persero), Tbk. Kantor Cabang Madiun

1. PT. BRI (Persero) didirikan oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja yang berlokasi di Purwokerto, Jawa Tengah. Awalnya PT. BRI (Persero) bernama *De Poerwo-kertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden* yang dalam bahasa Indonesia berarti Bantuan dan Simpanan Bank Dimiliki oleh Kaun Priyayi Purwokerto. Dari namanya jelas bahwa bank ini awalnya didirikan untuk kaum bangsawan di Purwokerto saja atau bisa dikatakan pribumi. PT. BRI (Persero) menjadi bank pemerintah pertama yang merupakan salah satu bank pemerintah terbesar di Indonesia. Pernyataan ini dikeluarkan melalui PP No. 1 pada tahun 1946 dalam pasal 1. PT. BRI (Persero) diakui sebagai Bank Pemerintah setelah kemerdekaan Indonesia. Tentu ini telah mengubah sistem kerja PT. BRI (Persero) sebelumnya.
2. Kegiatan PT. BRI (Persero) terhambat dan bahkan berhenti pada tahun 1948. Pada saat itu adalah saat perang untuk mem-

pertahankan wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). PT. BRI (Persero) kemudian diaktifkan kembali setelah perjanjian Renville. Setelah perjanjian Renville, PT. BRI (Persero) berganti nama menjadi Bank Rakyat Indonesia United. Hingga akhirnya pada tahun 1992 yang dikeluarkan PP No. 21 tahun 1992 berubah PT. BRI (Persero) menjadi perseroan terbatas. Saat itu, PT. BRI (Persero) sepenuhnya milik pemerintah. Namun, karena telah berganti nama, beberapa sahamnya, yang 30% dijual pada tahun 2003 sehingga PT. BRI (Persero) sekarang menjadi bank umum. Kesejahteraan bank tentu tidak terlepas dari visi dan misi PT. BRI (Persero) yang hingga kini telah menjadikannya salah satu lembaga keuangan terbesar di Indonesia

Visi PT. BRI (Persero)

Visi PT. BRI (Persero) yang ingin menjadi bank terkemuka di Indonesia yang akan selalu memprioritaskan kepuasan pelanggannya.

Misi PT. BRI (Persero)

PT. BRI (Persero) mampu melakukan semua jenis kegiatan perbankan yang terbaik dengan memprioritaskan layanan yang disediakan di Indonesia.

Cabang BRI Madiun adalah salah satu dari PT. BRI (Persero) yang berada di wilayah Kota Madiun tepatnya terletak di Jalan Pahlawan No.50, Mangunharjo, Pangong-angan, Kec. Mangunharjo, Kota Madiun, Jawa Timur 63121. BRI Cabang Madiun memiliki rekam jejak yang baik dengan perkembangan yang dinamis, hal ini karena lokasinya yang strategis dimana BRI Cabang Madiun terletak di lokasi yang ramai, di sekitarnya terdapat tempat-tempat di mana lokasi bisnis berada jalur ekonomi lintas regional. Lokasi perusahaan adalah tempat perusahaan melakukan kegiatan sehari-hari. Lokasi PT. BRI (Persero) Cabang Madiun di Jalan Pahlawan No.50, Mangunharjo, Pangong-angan, Kec. Mangunharjo, Kota Madiun, Jawa Timur 63121. PT. BRI (Persero) Cabang Madiun ini memiliki 2 lantai yang dilengkapi

dengan fasilitas seperti Anjungan Tunai Mandiri (ATM), tempat parkir, ruang sholat dan toilet.

Lantai kantor dibagi menjadi beberapa bagian yang terdiri dari :

1. Depan
Teller, Layanan Pelanggan, Ruang Tunggu, Mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM).
2. Bagian belakang
Ruang paramedis dan di sebelah kantor ini ada toilet luar untuk pelanggan.

Sedangkan lantai dua di kantor ini dibagi menjadi beberapa bagian yang terdiri dari :

1. Depan
Ruang Pengawas.
2. Bagian Tengah
Kepala Unit, Bagian Ruang Arsip, Bagian toilet dalam, bagian ruang doa.
3. Bagian belakang
Bagian gudang dan bagian server kantor.

Presentasi Data

PT. BRI (Persero), Tbk. Kantor Cabang Madiun adalah salah satu kantor cabang dari PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Tugas Bank BRI dari Kantor Cabang Madiun itu sendiri adalah untuk melaksanakan semua pesanan yang ditentukan oleh kantor pusat dan menyediakan layanan produk perbankan, termasuk menjadi manajer *BRILink* untuk wilayah Madiun.

Data tentang Jumlah Agen *BRILink* PT. BRI (Persero), Tbk. Kantor Cabang Madiun pada tahun 2019

No	Unit Kerja	Jumlah Agen
1.	Unit Aloon-Aloon Madiun	4
2.	Unit Diponegoro Madiun	3
3.	Unit Sleko Madiun	2
4.	Unit Sudirman Madiun	3
5.	Unit Perintis Kemerdekaan Madiun	3
Jumlah		15

Sumber: PT. BRI (Persero), Tbk. Kantor Cabang Madiun (2019)

Berdasarkan data di atas, dapat diketahui bahwa jumlah agen *BRILink* di unit kerja di PT. BRI (Persero), Tbk. Kantor Cabang Madiun telah mencapai 15 agen yang terdiri dari perorangan dan unit bisnis, seperti toko kelontong, agen kredit dan sebagainya. Dari 10 unit kerja yang ada, dapat diidentifikasi bahwa unit kerja yang memiliki jumlah agen terbanyak berada di wilayah perbatasan di Madiun dan sekitarnya, seperti Distrik Saradan, Distrik Gemarang, dan Distrik Dolopo. Ini menggambarkan potensi besar untuk pengembangan layanan *BRILink*, terutama di bidang PT. BRI (Persero), Tbk. Kantor Cabang Madiun.

Validasi data

Validasi penelitian kualitatif berbeda dari penelitian kuantitatif. Dalam penelitian kualitatif, validitas kualitatif tidak memiliki konotasi yang sama dengan validitas dalam penelitian kuantitatif, juga tidak paralel dengan reliabilitas (yang berarti menguji stabilitas dan konsistensi respons) atau dengan generalisasi (yang berarti validitas eksternal atau hasil penelitian yang dapat diterapkan untuk pengaturan, orang, atau sampel baru dalam penelitian kuantitatif) mengenai generalisasi dan reliabilitas kuantitatif (Creswell, 2010).

Creswell (2010) menjelaskan bahwa validitas kualitatif merupakan pemeriksaan terhadap keakuratan hasil Creswell (2010) terdapat tujuh strategi validitas atau validitas data yang dapat digunakan dari mudah ke sulit

Analisis data

Menurut Sugiyono (2013) analisis data adalah proses pencarian sistematis dan kompilasi data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan mengatur data ke dalam kategori, menjelaskan ke dalam unit, mensintesis, menyusun ke dalam pola, memilih apa yang penting dan apa yang akan menjadi belajar, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh Anda dan orang lain.

Diskusi

BRILink adalah salah satu konsep

perluasan saluran pengiriman BRI yang diharapkan dapat meningkatkan transaksi dan layanan kepada pelanggan. Dengan konsep kerjasama berupa penggunaan biller BRI oleh agen *BRILink*, baik melalui sistem BRI atau sistem agen (pihak ketiga) *BRILink* dengan konsep fee sharing yang disepakati. Diharapkan *BRILink* dapat meningkatkan layanan perbankan untuk pelanggan dan masyarakat melalui outlet dari mitra BRI. Media atau perangkat untuk melakukan transaksi *BRILink* yang digunakan adalah Electronic Data Capture (EDC) (Catatan Layanan BRI No. B.961-LYN/KPO/11/2013).

1. Keberlanjutan layanan *BRILink* di PT. BRI (Persero), Tbk. Kantor Cabang Madiun di Madiun dan sekitarnya

Mengacu pada tujuan implementasi *BRILink* adalah (BRI, www.bri.co.id., 2017):

- 1) Mengumpulkan dana berbiaya rendah melalui akun dana agen.
- 2) Meningkatkan pendapatan berbasis biaya dengan meningkatkan peralatan BRI atau utilitas EDC BRI.
- 3) Mengurangi biaya transaksi BRI dengan mentransfer transaksi yang ada di unit kerja BRI ke saluran elektronik BRI.
- 4) Memberikan kemudahan, kenyamanan, kecepatan dan keamanan bagi pelanggan dalam melakukan transaksi perbankan baik untuk pelanggan yang sudah memiliki nomor rekening dan yang tidak memiliki nomor rekening.
- 5) Memperluas jaringan mikro dan meningkatkan jumlah pelanggan (berbasis pelanggan).

Sesuai dengan temuan di lapangan bahwa deskripsi keberlanjutan layanan *BRILink* di PT. BRI (Persero), Tbk. Kantor Cabang Madiun cukup baik, ini dibuktikan dengan :

- 1) Meningkatnya jumlah agen yang menggunakan *BRILink* dengan mesin EDC, kemudahan transaksi dalam penggunaannya dapat meningkatkan kenyamanan, kecepatan dan keamanan bagi pelanggan dalam melakukan transaksi perbankan baik untuk pelanggan yang memiliki nomor rekening dan mereka yang tidak memiliki nomor rekening.

- 2) Cepat dan hemat waktu. Banyak nasabah bank, terutama nasabah bank BRI yang mengeluh karena harus antri berjam-jam ketika akan melakukan transaksi. Transaksi di agen *BRILink* dapat dilakukan dengan cepat dan mudah karena tidak ada banyak pelanggan Agen *BRILink* sehingga tidak perlu mengantri. Karena itu bisa menghemat waktu pelanggan. Layanan ini juga pasti lebih cepat. Apalagi jika transaksi dilayani langsung oleh agen (bukan karyawan).
- 3) Dapat melakukan transaksi kapan saja tidak terikat oleh jam kantor. Pada dasarnya, jam kerja agen *BRILink* ditentukan oleh agen itu sendiri.
- 4) Dapat menarik uang, tidak hanya setoran / transfer, penarikan juga dapat dilayani, dengan menggunakan ATM, baik ATM BRI atau ATM bank lain yang berlogo Link, Prima dan ATM Bersama.
- 5) Tidak hanya transfer, tabungan, penarikan tunai, dan cek saldo, tetapi juga dapat melakukan transaksi lain seperti pengisian ulang, membayar listrik, membeli token listrik, angsuran bank, kartu kredit, dll

2. Kendala yang ada dalam aplikasi *BRILink* PT. BRI (Persero), Tbk. Kantor Cabang Madiun di Madiun dan sekitarnya

Aplikasi *BRILink* PT. BRI (Persero), Tbk. Kantor-kantor di daerah Madiun mengalami banyak kendala dalam implementasinya, ini dibuktikan dengan :

- 1) Karena lokasi agen *BRILink* jauh dari kota, daerah yang sulit dijangkau di mana mesin ATM tidak tersedia, sehingga sangat sulit bagi karyawan bank BRI untuk memantau peralatan dan memantau layanan dan layanan tindak lanjut.
- 2) Ada banyak kesalahan dalam input data karena pemilik toko belum menguasai pengetahuan tentang alat EDC dan tidak mengerti teknologi.
- 3) Masih rendahnya kesadaran masyarakat akan layanan perbankan.
- 4) Tidak mudah meyakinkan pedagang dan pelanggan lain, karena pelanggan tidak mendapatkan buku tabungan.

- 5) Risiko rawan kejahatan karena agen akan menerima banyak uang dari banyak transaksi.

Dari sekian banyak kendala dalam mengimplementasikan *BRILink* PT. BRI (Persero), Tbk. Kantor di daerah Madiun, maka PT. BRI (Persero), Tbk. Kantor Cabang Madiun harus selalu memantau agen dan sering mengadakan pelatihan, terutama pelatihan mesin EDC, yang mengalami banyak keluhan tentang penggunaannya karena masih banyak yang belum menguasai teknologi, dan selalu mengevaluasi karyawan yang menangani *BRILink* sehingga penggunaannya dapat dimaksimalkan dan jika ada keluhan dari agen, dapat segera ditanggapi.

3. Aplikasi *BRILink* PT yang berhasil. BRI (Persero), Tbk. Kantor Cabang Madiun dalam mendorong layanan yang berkualitas di daerah Madiun.

Layanan produk *BRILink* ini adalah bagian dari dukungan BRI untuk program Pemerintah yaitu layanan. Program ini merupakan salah satu terobosan BRI untuk mengedukasi masyarakat Indonesia untuk mengenal pengetahuan dasar tentang manajemen keuangan melalui penggunaan produk dan layanan perbankan. Melalui *BRILink*, BRI menyediakan layanan keuangan cabang ke desa-desa terpencil dan daerah perbatasan. *BRILink* tidak hanya memberikan manfaat efisiensi operasional, tetapi juga memberikan kemudahan dalam transaksi publik, baik mereka yang merupakan pelanggan BRI dan mereka yang bukan pelanggan BRI.

Pemerintah dan Bank Indonesia telah menyiapkan berbagai kegiatan. Menurut Bank Indonesia (2014), indikator layanan yang digunakan oleh Bank Indonesia adalah sebagai berikut:

- 1) Ketersediaan akses, yang mengukur kemampuan untuk menggunakan layanan keuangan formal dalam hal keterjangkauan fisik dan harga. situasinya adalah akses agen *BRILink* di PT. BRI (Persero), Tbk. Kantor Cabang Madiun jauh dari kota dan sulit dijangkau di mana mesin ATM tidak tersedia, sehingga sangat sulit bagi karyawan Bank BRI untuk memantau dan memantau peralatan, sehingga peneliti menyarankan

agar jadwal kunjungan dan evaluasi untuk setiap agen dilakukan untuk menentukan penyebab.

- 2) Penggunaan, yang mengukur kemampuan untuk menggunakan produk dan layanan keuangan aktual (antara lain: keteraturan, frekuensi, dan durasi penggunaan). Sebagai salah satu bank BUMN, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. (BRI) memiliki impian besar untuk meningkatkan jumlah UMKM melalui digitalisasi. Hal ini sejalan dengan komitmennya untuk mendukung dan menyukseskan program kualitas layanan yang diprakarsai oleh Bank Indonesia (BI) dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melalui Layanan Keuangan Digital (LKD) dan Layanan Keuangan tanpa Kantor Tertib (Smart Practice). Dengan menggunakan mesin EDC, pedagang atau pelanggan tidak perlu pergi ke bank tetapi langsung ke agen *BRILink*, pemilik pengguna toko *BRILink*, kenyataan yang ada di lapangan sangat sulit dalam input data karena mereka tidak mengerti teknologi.
- 3) Kualitas, yang mengukur apakah atribut produk dan layanan keuangan memenuhi kebutuhan pelanggan.
- 4) Program *BRILink* adalah layanan tanpa cabang yang dikeluarkan oleh PT Bank Rakyat Indonesia Tbk di mana BRI bekerja dengan pihak ketiga (agen) untuk menyediakan berbagai layanan perbankan kepada publik, baik pelanggan BRI dan pelanggan non-BRI, hampir semua transaksi perbankan dapat dilakukan di *BRILink*, sehingga orang-orang yang sibuk dan tidak ingin mengantri di Bank sangat dibantu oleh *BRILink* ini secara langsung sehingga pelanggan dan agen dapat meningkatkan kualitas hidup mereka
- 5) Kesejahteraan, yang mengukur dampak layanan keuangan pada tingkat kehidupan pengguna layanan.
- 6) Program *BRILink* disajikan dengan tujuan memberikan layanan perbankan kepada publik dalam hal penarikan tunai, transfer deposit dan pembayaran. Dengan program *BRILink* ini, masyarakat tidak perlu mengantri di bank, sehingga menghemat waktu, dengan layanan cepat, kesejahteraan pengguna layanan dapat meningkat, kenyataan di lapangan bahwa pemilik

pemilik toko *BRILink* sangat terbantu dengan keberadaan ini. layanan karena pendapatan mereka terbukti meningkat, omset toko meningkat, lebih banyak pelanggan.

KESIMPULAN HASIL PENELITIAN

1. Gambaran keberlangsungan layanan *BRILink* pada PT. BRI (Persero), Tbk. Kantor Cabang Madiun, sesuai, karena Agen *BRILink* PT. BRI (Persero), Tbk. Kantor Cabang Madiun menggunakan mesin *Electronic Data Capture* (EDC) untuk melayani transaksi, kemudahan pelanggan pun akan semakin terjamin sehingga dapat menambah jumlah pelanggan, serta meningkatkan omset usahanya.
2. Hambatan-hambatan yang ada pada penerapan *BRILink* PT. BRI (Persero), Tbk. Kantor Cabang Madiun, tidak sesuai, karena lokasi Agen *BRILink* jauh dari kota, daerah yang sulit dijangkau dimana mesin ATM tidak ada, sangat menyulitkan Pegawai Bank BRI untuk Maitanance alat dan pemantauan layanan serta memfollowup layanan.
3. Identifikasi keberhasilan penerapan *BRILink* pada PT. BRI (Persero), Tbk. Kantor Cabang Madiun dalam mendorong kualitas pelayanan publik untuk wilayah Madiun, sesuai, karena jumlah agen yang semakin bertambah; Memudahkan pelanggan untuk melakukan transaksi melalui agen *BRILink* melayani berbagai transaksi pembayaran tagihan, pembelian pulsa seluler dan transaksi perbankan lainnya; Manfaat *BRILink* bagi masyarakat antara lain dekat dengan domisili sehingga menghemat waktu dan biaya, bisa bertransaksi tanpa harus dibatasi jam kantor atau hari libur, bisa “nabung” dan “tarik tunai” dengan nominal kecil, suasana lebih kekeluargaan dan informal.
4. Mengacu pada ketentuan-ketentuan yang ada dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK.03/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif dan Mengacu pada ketentuan yang dikeluarkan Departemen Pengembangan Akses Keuangan dan UMKM Bank Indonesia Tahun 2014 : Ketersediaan/akses, yaitu mengukur

kemampuan penggunaan jasa keuangan formal dalam hal keterjangkauan fisik dan harga. Keadaannya bahwa akses agen *BRILink* pada PT. BRI (Persero), Tbk. Kantor Cabang Madiun jauh dari kota dan sulit untuk dijangkau dimana mesin ATM tidak ada, sangat menyulitkan Pegawai Bank BRI untuk Maitanance alat dan pemantauan, tidak sesuai; Penggunaan, yaitu mengukur kemampuan penggunaan aktual produk dan jasa keuangan (antara lain: keteraturan, frekuensi dan lama penggunaan). Kenyataan dilapangan bahwa pemilik toko pengguna *BRILink* sangat kesulitan dalam input data dikarenakan tidak paham teknologi, tidak sesuai; Kualitas, yaitu mengukur apakah atribut produk dan jasa keuangan telah memenuhi kebutuhan pelanggan. Kenyataan dilapangan Alat EDC sudah cukup handal dari segi kualitas, sesuai; Kesejahteraan, yaitu mengukur dampak layanan keuangan terhadap tingkat kehidupan pengguna jasa. Kenyataan dilapangan bahwa pemilik toko pengguna *BRILink* sangat terbantu dengan adanya layanan ini terbukti pendapatan mereka bertambah, omzet toko semakin naik, pelanggan semakin banyak, sesuai.

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti dapat mengajukan saran berikut :

1. Untuk Perusahaan

- 1) Sektor keuangan yang berkembang dengan baik akan mendorong kegiatan ekonomi suatu negara. Sebaliknya, sektor keuangan yang tidak berkembang dengan baik akan menyebabkan perekonomian mengalami kendala likuiditas dan perkembangannya, karena BRI (Persero), Tbk. Kantor Cabang Madiun hanya dapat dinikmati oleh masyarakat kota secara gratis. Rendahnya tingkat literasi keuangan publik dan kondisi geografis wilayah Madiun yang tidak terjangkau oleh akses ke layanan perbankan adalah faktor-faktor yang menghambat inklusi keuangan. Alternatif yang diajukan oleh Bank BRI untuk mengatasi hambatan keuangan inklusif, setidaknya mengurangi masalah melalui program *BRILink*, program *BRILink* adalah layanan bank tanpa kantor dengan sistem keagenan dari Bank BRI

- untuk mendorong inklusi keuangan
- 2) PT. BRI (Persero), Tbk. Kantor Cabang Madiun harus meningkatkan diri dari banyak kendala dalam mengimplemen-tasikan *BRILink* sehingga pengguna dan agen dapat meningkatkan kualitas hidup mereka karena kemudahan layanan *BRILink*.
 - 3) Bank sering mengevaluasi implementasi *BRILink*, serta meminimalkan hambatan, dan meningkatkan pelatihan dalam penggunaan mesin EDC.

<http://www.ojk.go.id/Files/box/lakupandai/buku-saku.pdf>, diakses 3 April 2020 pukul 12.15

2. Untuk peneliti selanjutnya

- 1) Penelitian berikut harus mengambil lebih dari satu objek Bank atau antar bank sehingga mereka dapat memban-dingkan penerapan Branchless Banking
- 2) Penelitian selanjutnya harus mengambil penelitian dengan Metode Kuantitatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah, 2011. *Responsivitas Pelayanan*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta : Graha Media.
- Kasmir. 2008. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Edisi Revisi 2008. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada
- Kotler, Philip. 2013 *Manajemen Pemasaran Jilid 2*. 2013. Jakarta Erlangga
- Moleong, Lexy. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosda Karya: Bandung.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi* Bandung: Alfabeta.
- Siagian, 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Erlangga.
- Dwiyanto, Agus. 2016. *Responsivitas Pelayanan Organisasi Publik*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, Edy, 2010. *Pelayanan Publik*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Sotoritas Jasa Keuangan. 2015. *Buku Saku Laku Pandai Seputar Informasi Mengenai Laku Pandai*.