Sanjana
Jurnal Perbankan Syariah dan Ekonomi Syariah
e-ISSN : 2723-5289
Vol. 07 No. 04 (Oktober: 2025)

ANALISIS PENGEMBANGAN AGEN BRILINK DI KECAMATAN DEMPO TENGAH KOTA PAGAR ALAM

Nanda Mareta[a], Febri Antoni[b]

[a] Nanda Mareta, Intitut Agama Islam Pagaralam, Jl lesung batu RT/09 RW/03 Kel. Ulu Rurah Kec. Pagar Alam, 31522, maretananda98@gmail.com , 083856276650
[b] Febri Antoni, Intitut Agama Islam Pagaralam, Jl lesung batu RT/09 RW/03 Kel. Ulu Rurah Kec. Pagar Alam, 31522, ledymotor1020@gmail.com, 082279242573

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengembangan agen BRILink di Kecamatan Dempo Tengah Kota Pagar Alam. Agen BRILink merupakan perpanjangan tangan dari Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang diharapkan dapat menjangkau masyarakat di daerah yang belum sepenuhnya terlayani oleh kantor Bank cabang perbankan Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap sejumlah agen BRILink serta masyarakat di Kecamatan Dempo Tengah Kota Pagar Alam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberadaan Agen BRILink memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan inklusif keuangan masyarakat dan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan berbagai transaksi perbankan seperti tarik tunai, setor tunai, transfer, top up dana, pembelian, dan penagihan. Namun berdasarkan hasil penelitian, masih ditemukan beberapa kendala seperti kendala seperti keterbatasan jaringan dan pemahaman masyarakat, perlunya peningkatan kepercayaan masyarakat. Dukungan dari pihak Bank dan edukasi finansial diperlukan untuk meningkatkan efektivitas layanan guna mendukung pengembangan yang lebih optimal, serta sosialisasi kepada masyarakat untuk mengoptimalkan peran agen BRILink diwilayah tersebut.

PENDAHULUAN

Lembaga keuangan perbankan di Indonesia memiliki peran yang sangat penting dalam mengelola keuangan masyarakat karena memiliki misi sebagai *agent of development*, yaitu lembaga yang menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional menuju kesejahteraan rakyat yang lebih merata. Perbankan juga berfungsi sebagai *financial intermediary* yang menjembatani antara pihak yang memiliki kelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana. Selain itu, perbankan nasional berperan sebagai sarana pemberdayaan masyarakat dan penggerak ekonomi sosial, terutama bagi pelaku usaha kecil, menengah, dan koperasi (Jeane Elisabet Lelengbot, 2017).

Seiring perkembangan zaman, kebutuhan masyarakat terhadap layanan perbankan semakin meningkat. Transaksi seperti setoran, penarikan, pinjaman, pengiriman uang, dan pembayaran tagihan kini menjadi bagian penting dalam kehidupan sehari-hari. Namun, sistem perbankan konvensional masih memiliki keterbatasan, seperti proses transaksi yang memerlukan waktu lama, antrean panjang di teller, dan keterbatasan jangkauan layanan di wilayah pedesaan. Kondisi ini mendorong Bank Rakyat Indonesia (BRI) untuk melakukan inovasi dengan meluncurkan program *Branchless Banking* yang dikenal dengan nama BRILink**,** yaitu kerja sama antara BRI dengan nasabah sebagai agen perbankan untuk memberikan layanan transaksi keuangan secara *real time online* menggunakan mesin EDC mini ATM BRI. Program ini bertujuan untuk memberikan

kemudahan, kecepatan, dan kepraktisan dalam bertransaksi tanpa harus datang ke kantor bank (Saidah Mayasari & Amsah Helindri, 2024).

Layanan BRILink merupakan salah satu implementasi dari strategi nasional keuangan inklusif (*Strategi Nasional Keuangan Inklusif* atau SNKI) yang dicanangkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melalui program Laku Pandai (Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif) pada tahun 2015. Program ini memberikan kesempatan bagi masyarakat yang belum terlayani oleh perbankan secara administratif (*unbanked* dan *underbanked*) untuk dapat mengakses layanan keuangan formal dengan mudah (Alfiansyah Farhan, 2020). Melalui agen BRILink, masyarakat dapat melakukan berbagai transaksi seperti tarik tunai, setor tunai, transfer, pembayaran tagihan, hingga pembelian pulsa tanpa harus datang ke kantor cabang BRI. Dengan adanya layanan ini, masyarakat di wilayah terpencil dapat merasakan kemudahan akses terhadap layanan perbankan yang sebelumnya sulit dijangkau.

Menurut data yang dirilis oleh Bank BRI, jumlah agen BRILink terus meningkat dari tahun ke tahun. Pada tahun 2018, tercatat lebih dari 380 ribu agen BRILink telah beroperasi di seluruh Indonesia, dan angka ini terus bertambah hingga mencapai lebih dari 700 ribu agen pada tahun 2023**,** tersebar di berbagai daerah perkotaan hingga pelosok desa (BRI Annual Report, 2023). Peningkatan jumlah agen tersebut menunjukkan besarnya peran BRILink dalam memperluas jangkauan layanan perbankan sekaligus mendukung pertumbuhan inklusi keuangan nasional. Hal ini juga diperkuat oleh penelitian Yuliani dan Fitri (2024) yang menemukan bahwa layanan BRILink berpengaruh signifikan terhadap peningkatan inklusi keuangan dan kesejahteraan masyarakat di Provinsi Nusa Tenggara Timur, dengan nilai pengaruh sebesar $\beta = 0{,}739$ terhadap inklusi keuangan dan $\beta = 0{,}702$ terhadap kesejahteraan finansial masyarakat.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Rizky Pratama (2022) di Kabupaten Solok menunjukkan bahwa meskipun jaringan agen BRILink telah tersebar luas, masih banyak masyarakat yang belum memahami fungsi dan manfaat BRILink secara menyeluruh. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan literasi keuangan di kalangan masyarakat pedesaan, yang berdampak pada rendahnya pemanfaatan layanan BRILink secara optimal. Sementara itu, penelitian Sari dan Wibowo (2019) menemukan bahwa faktor kemudahan penggunaan (*effort expectancy*) dan pengaruh sosial (*social influence*) berpengaruh signifikan terhadap perilaku penggunaan layanan BRILink oleh agen. Artinya, persepsi kemudahan dan dukungan lingkungan sekitar menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan adopsi layanan BRILink di masyarakat.

Keberadaan BRILink tidak hanya memberikan kemudahan bagi nasabah, tetapi juga memberikan peluang ekonomi baru bagi agen. Agen BRILink memperoleh pendapatan tambahan dari setiap transaksi yang dilakukan, seperti biaya layanan (*fee based income*), yang turut membantu meningkatkan kesejahteraan ekonomi lokal. Penelitian Gustian Anita (2019) juga menegaskan bahwa layanan BRILink membantu masyarakat memenuhi kebutuhan transaksi perbankan secara cepat dan aman, terutama di wilayah yang jauh dari kantor cabang BRI.

Di wilayah Kecamatan Dempo Tengah Kota Pagar Alam**,** kondisi geografis yang berbukit dan jarak yang relatif jauh dari pusat kota menyebabkan akses terhadap layanan perbankan masih terbatas. Dalam konteks ini, keberadaan agen BRILink sangat membantu masyarakat dalam melakukan berbagai transaksi seperti transfer, setor tunai, tarik tunai, pembayaran tagihan, dan pembelian pulsa tanpa perlu ke kantor bank. Namun, meskipun manfaatnya besar, pengembangan agen BRILink di wilayah ini

belum optimal karena masih banyak masyarakat yang belum memahami sepenuhnya fungsi, manfaat, dan cara penggunaan layanan tersebut. Oleh karena itu, penting dilakukan penelitian mengenai pengembangan agen BRILink di Kecamatan Dempo Tengah Kota Pagar Alam untuk mengetahui sejauh mana program ini berperan dalam memperluas akses keuangan, meningkatkan literasi keuangan masyarakat, serta mendorong pertumbuhan ekonomi lokal secara berkelanjutan.

KAJIAN TEORI

BRILink merupakan perluasan perlayanan BRI dimana BRI menjalin kerjasama dengnan nasabah BRI sebagai agen yang dapat melayani transaksi perbankan bagi masyarakat secara real time online menggunakan *fiture* EDC Mini ATM BRI dengan konsep *sharing fee,* EDC adalah mesin yang digunakan untuk menerima transaksi pembayaran dengan berbagai jenis kartu. BRILink merupakan penerapan dari program Laku Pandai oleh P.T Bank Rakyat Indonesia yang sesuai dengan peraturan OJK, yaitu program layanan keuangan tanpa kantor untuk keuangan inklusif melalui perantara agen Bank (Maryani, 2018).

Dalam dunia perbankan terdapat banyak produk dan layanan yang ditawarkan kepada masyarakat guna mempermudah dalam mendapatkan fasilitas perbankan. Hal ini sebagai bentuk fasilitas yang diberikan kepada konsumen oleh perbankan, salah satu produk perbankan yang memberikan layanan guna menjangkau nasabahnya ialah BRI Link. BRILink merupakan perluasan layanan Bank Rakyat Indonesia dimana Bank Rakyat Indonesia menjalin kerjasama dengan nasabah Bank Rakyat Indonesia sebagai Agen yang dapat melayani transaksi perbankan bagi masyarakat secara real time online menggunakan fitur EDC mini Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Bank Rakyat Indonesia dengan konsep sharing fee yaitu komisi yang dibagikan oleh Bank BRI.

Electronic Data Capture (EDC) adalah mesin gesek kartu yang dapat digunakan untuk menerima transaksi pembayaran (purchase) dengan menggunakan kartu kredit, kartu debit, dan kartu prepaid yang diletakkan di setiap merchants agen BRILink. Dengan pemasangan EDC BRILink fee yang dibebankan oleh Bank BRI ke Agen BRILink atas setiap transaksi yang dilakukan melalui mesin EDC BRILink (Evi Ratna Sari, 2023).

Ada tiga produk layanan agen BRILink secara umum diantaranya :

a. Laku Pandai adalah kegiatan yang menyediakan layanan perbankan yang dilakukan melalui kerjasama dengan pihak lain yang didukung dengan penggunaan sarana teknologi informasi. Adapun fasilitas Laku Pandai meliputi pembukaan rekening, setor tunai, dan tarik tunai.

b. T-Bank adalah sebuah produk uang elektronik dengan berbasis server milik BRI yang menggunakan nomor handphone yang didaftarkan untuk nomor rekening. Layanan ini tersedia di agen BRILink agar dimanfaatkan masyarakat sebagai rekening tabungannya dan dalam registrasi tanpa harus datang langsung ke unit kerja. Adapun fasilitas T-Bank meliputi setor tunai, tarik tunai, dan pembayaran listrik.

c. Mini ATM BRI adalah (EDC) Electronic Data Capture yang digunakan untuk transaksi keuangan non tunai seperti halnya transaksi keuangan non tunai yang disediakan ATM. Adapaun fasilitas Mini ATM meliputi transfer, setor tunai, tarik tunai, isi ulang pulsa.

Mini ATM BRI adalah Electronic Data Capture (EDC) yang digunakan untuk melakukan transaksi keuangan non tunai sebagaimana halnya transaksi keuangan non

tunai yang disediakan ATM. Adapaun fitur-fitur yang terdapat pada mesin EDC antara lain :

1) Mini ATM yang terdiri atas :

Informasi Saldo, ubah pin, transfer, setor pasti, pembayaran, Reprint yaitu untuk mengulangi print struk transaksi.

2) Tunai, merupakan transaksi langsung dengan menggunakan uang tunai. Fitur yang terdapat pada tunai seperti setoran simpanan, Setoran Pinjaman, Penarikan Tunai.

Manfaat BRILink pemanfaatan agen BRILink sebagai perluasan layanan yang diberikan oleh Bank BRI yang memiliki manfaat baik terhadap seorang agen BRILink dan juga nasabah. Manfaat dan keunggulan yang dimiliki jika bergabung menjadi agen BRILink (Suryani, 2022) sebagai berikut :

1.Tanpa modal, segala peralatan EDC atau sistem lainnya akan diberikan oleh Bank Rakyat Indonesia.

2.Bebas biaya sewa, layanan keuangan digital produk yaitu uang elektronik berbasis server milik Bank BRI yang menggunakan nomor handphone yang sudah didaftarkan sebagai nomor rekening.

3.Fee kompotitif, agen akan mendapatkan fee yang komperatif dari transaksi yang dilakukan.

Menjadi agen BRI Link sangat mudah, siapa saja yang mau bergabung sebagai nasabah bank BRI bisa menjadi Agen BRI Link. Pada prakteknya BRI Link dijalankan oleh individu yang kemudian disebut sebagai Agen BRI Link. Agen BRI Link merupakan masyarakat biasa, bukan dari golongan pegawai Bank BRI itu sendiri. Agar terbentuknya para calon Agen BRI Link profesional dalam melayani nasabah, dengan demikian Bank BRI memiliki persyaratan yang harus dipenuhi oleh calon Agen BRI Link. Berikut merupakan syarat untuk menjadi agen individu BRI Link :

a) Warga Negara Indonesia, yang sudah menjadi nasabah Bank BRI.

b) Berdomisili diwilayah yang sama dengan kantor wilayah dimana kita mengajukan permohonan untuk melakukan transaksi.

c) Mengisi formulir permohonan dan menandatangani surat perjanjian.

d) Memiliki rekening dan ATM BRI yang diisi sejumlah saldo yang dapat anda gunakan untuk melakukan transaksi perbankan.

e) Transaksi agen BRILink dapat dilakukan melalui mesin EDC namun saat ini juga dapat dilakukan melalui handphone lewat aplikasi BRIMobile.

Adapun manfaat dan kemudahan dari BRI Link yang dapat dirasakan oleh nasabah seperti lokasi dekat dengan domisili masyarakat sehingga menghemat waktu dan biaya. Hal ini sesuai dengan ketentuan dari bank BRI, bahwa Layanan Laku Pandai maupun Layanan Keuangan Digital memang ditujukan untuk mendekati domosili nasabah serta masyarakat yang belum terlayani oleh bank secara administratif, meski diarea desa terpencil sekalipun. Bisa bertransaksi tanpa harus dibatasi jam kantor atau hari libur kerja. Dikarenakan Agen BRI Link dekat dengan rumah, maka masyarakat tidak harus datang untuk bertransaksi sesuai dengan waktu operasional bank, nasabah bisa datang kapan saja untuk melakukan transaksi setor maupun tarik tunai bahkan diwaktu malam sekalipun. Bisa nabung dan tarik tunai dengan nominal kecil.

Selain beberapa manfaat diatas, Bank BRI (Bank Rakyat Indonesia) juga dikenal dengan biaya administrasi yang kecil dan tingkat suku bunga yang bersaing membuat masyarakat khususnya masyarakat desa memilih menggunakan produk BRI Link. Sesuai dengan misi bank BRI yaitu melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil dan menengah untuk menunjang

peningkatan ekonomi masyarakat, memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukungoleh sumber daya manusia yang profesional dan teknologi informasi yang handal dengan melaksanakan manajemen risiko serta praktek Good Corporate Governance (GCG) yang baik, memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders).*

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena bertujuan memahami secara mendalam proses pengembangan agen BRILink di Kecamatan Dempo Tengah Kota Pagar Alam. Menurut Moleong (2019), pendekatan kualitatif menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata dan perilaku yang diamati, bukan angka statistik. Populasi penelitian ini adalah seluruh agen BRILink dan masyarakat pengguna layanan di wilayah tersebut, dengan teknik pengambilan sampel purposive sampling (Sugiyono, 2020), yaitu memilih informan yang dianggap paling memahami fenomena yang diteliti. Sumber data terdiri atas data primer dari wawancara, observasi, dan dokumentasi lapangan, serta data sekunder dari laporan BRI, OJK, dan penelitian terdahulu. Data dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman (1994) yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Melalui metode ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas tentang pelaksanaan, kendala, dan dampak pengembangan agen BRILink terhadap peningkatan akses keuangan masyarakat di Kecamatan Dempo Tengah.

PEMBAHASAN

Pelndapatan adalah jumlah uang atau nilai elkonomi yang ditelrima olelh selselorang, rumah tangga, atau suatu usaha dalam pelriodel waktu telrtelntu biasanya harian, bulanan, atau tahunan selbagai hasil dari belrbagai aktivitas yang dilakukan. Aktivitas telrselbut bisa belrupa belkelrja (misalnya selbagai karyawan atau buruh), melnjalankan usaha (selpelrti belrdagang atau belrtani), melnyelwakan propelrti, belrinvelstasi, atau melndapatkan bantuan dan transfelr dari pelmelrintah maupun pihak lain. Bagi selorang peldagang, pelndapatan didapat dari hasil pelnjualan barang atau jasa. Apakah Ageln BRILink melndapatkan pelnghasilan diseltiap transaksinya. Hasil wawancara yang pelnulis lakukan bahwa Ageln BRILink melndapatkan pelnghasilan diseltiap transaksinya, Selbagaimana kutipan dibawah ini :

"Kalau dari pelngalaman saya pribadi, pelndapatan dari BRILink ini selbelnarnya masih telrgolong selbagai pelnghasilan tambahan, bellum bisa jadi pelnghasilan utama. Melmang cukup melmbantu, apalagi untuk biaya selhari-hari selpelrti bellanja harian, pulsa, atau bayar listrik. Tapi kalau untuk melncukupi selmua kelbutuhan rumah tangga selcara pelnuh, rasanya bellum cukup ya, karelna telrgantung juga dari jumlah transaksi pelr hari"

(wawancara delngan Ibu Ratna, 17 April 2025)

Pelndapatan yang dipelrolelh seljauh ini masih telrgolong selbagai pelnghasilan tambahan, dan bellum bisa selpelnuhnya dijadikan selbagai sumbelr pelnghasilan utama. Melskipun delmikian, kelbelradaan usaha BRILink ini cukup melmbantu dalam melndukung kelbutuhan selhari-hari. Pelnghasilan yang dihasilkan umumnya digunakan untuk melnutupi kelpelrluan rutin selpelrti bellanja harian, pelmbellian pulsa atau pakelt data, selrta pelmbayaran tagihan bulanan selpelrti listrik dan air. Namun, jika dilihat dari belsaran pelndapatan selcara kelselluruhan, rasanya masih bellum cukup untuk melncukupi selluruh kelbutuhan rumah tangga, telrutama jika melmpelrtimbangkan

kelbutuhan yang lelbih belsar selpelrti biaya pelndidikan anak, cicilan rumah, atau tabungan jangka panjang.

Delngan adanya pelndapatan Ageln, yaitu masyarakat banyak melnggunakan transaksi pelrbankan karelna melrasa puas delngan jasa dan layanan ageln BRILink. Kelpuasan adalah pelrasaan atau keladaan elmosional yang muncul keltika harapan, kelinginan, atau kelbutuhan selselorang telrpelnuhi atau telratasi delngan baik. Konselp ini sangat telrkait delngan pelncapaian suatu hasil yang dinilai positif, yang dapat belrupa pelngalaman, produk, layanan, atau hubungan sosial. Kelpuasan bisa muncul selbagai relaksi telrhadap pelngalaman telrtelntu, baik itu dalam kelhidupan pribadi, pelkelrjaan, maupun intelraksi delngan produk atau jasa. Hasil wawancara yang pelnulis lakukan bahwa masyarakat melrasa puas karelna prosels transaksi yang celpat. Selbagaimana kutipan dibawah ini :

"Kalau melnurut saya, pellanggan melrasa puas karelna proselsnya celpat dan nggak ribelt. Melrelka nggak pelrlu jauh-jauh kel kantor BRI, cukup datang kel telmpat saya saja. Apalagi banyak warga di sini yang rumahnya jauh dari kota, jadi BRILink sangat melmbantu melrelka, telrutama yang sudah lanjut usia atau nggak telrbiasa antri lama di bank. Sellain itu, saya juga sellalu belrusaha ramah dan bantuin kalau melrelka bingung soal transaksi. Misalnya, kalau ada yang nggak ngelrti cara transfelr atau mau bayar tagihan listrik, saya jellaskan pellan-pellan. Saya rasa pellayanan yang ramah dan sabar itu juga bikin melrelka nyaman dan balik lagi kel sini. Biayanya juga telrjangkau, dan melrelka bisa transaksi kapan saja sellama saya buka, jadi nggak telrbatas selpelrti jam opelrasional bank. Itu yang bikin melrelka melrasa aman dan puas pakai layanan BRILink ini."

(wawancara delngan Bapak ELdi, 17 April 2025)

Pellanggan melrasa puas telrhadap layanan BRILink karelna belrbagai faktor yang saling melndukung. Salah satu alasan utama adalah prosels transaksi yang celpat dan tidak melmelrlukan proseldur yang rumit. Pellanggan tidak lagi harus melnelmpuh pelrjalanan jauh kel kantor BRI yang leltaknya belrada di pusat kota. Melrelka cukup datang kel lokasi ageln BRILink yang lelbih delkat dan mudah dijangkau. Hal ini sangat melmbantu telrutama bagi masyarakat yang tinggal di wilayah peldelsaan atau telrpelncil, di mana aksels kel fasilitas pelrbankan masih telrbatas. dikeltahui bahwa prosels pelngelmbangan ageln BRILink di wilayah ini tellah melnunjukkan pelrkelmbangan yang cukup positif, melskipun masih melnghadapi belbelrapa tantangan. Selcara umum, pelngelmbangan ageln BRILink di Kelcamatan Delmpo Telngah tellah belrjalan selcara belrtahap, ditandai delngan pelningkatan jumlah ageln dari tahun kel tahun. Hal ini melnunjukkan adanya relspons positif dari masyarakat telrhadap layanan BRILink, telrutama karelna kelbelradaan ageln BRILink melmbelrikan aksels yang lelbih delkat dan mudah telrhadap layanan pelrbankan, tanpa harus pelrgi kel kantor cabang BRI yang leltaknya rellatif jauh dari belbelrapa delsa di kelcamatan telrselbut.

Dari selgi pellayanan, selbagian belsar ageln BRILink di wilayah ini tellah mampu melnyeldiakan layanan dasar selpelrti tarik tunai, transfelr antar bank, pelmbayaran tagihan, dan pelmbellian pulsa atau tokeln listrik. Kelhadiran ageln BRILink sangat melmbantu masyarakat, telrutama bagi melrelka yang tinggal di daelrah yang sulit dijangkau atau tidak melmiliki fasilitas pelrbankan formal. Hal ini melncelrminkan pelran stratelgis ageln BRILink dalam melndorong inklusi keluangan di daelrah. Namun delmikian, pelngelmbangan ini bellum selpelnuhnya optimal. Masih telrdapat belbelrapa kelndala, selpelrti telrbatasnya sarana pelndukung selpelrti jaringan intelrnelt yang

stabil, relndahnya litelrasi keluangan masyarakat, dan keltelrbatasan modal usaha dari ageln itu selndiri. Melski belgitu, ageln-ageln BRILink di Kelcamatan Delmpo Telngah telrus belrupaya melningkatkan kapasitas layanan delngan melngikuti pellatihan dari pihak bank, melnjaga hubungan baik delngan nasabah, dan melnambah variasi layanan yang telrseldia.

Dapat disimpulkan bahwa pelngelmbangan ageln BRILink di Kelcamatan Delmpo Telngah, Kota Pagar Alam belrjalan cukup baik dan melmbelrikan kontribusi telrhadap pelningkatan aksels layanan keluangan masyarakat. Namun, untuk melncapai pelngelmbangan yang lelbih maksimal, dipelrlukan pelningkatan dukungan dari pihak bank, pelmbelrdayaan ageln, selrta pelrluasan eldukasi kelpada masyarakat telntang manfaat layanan BRILink.

Adapun Kelndala adalah suatu hal yang melmbatasi, melnghambat, atau melnjadi rintangan dalam upaya melncapai tujuan atau melnyellelsaikan suatu kelgiatan.. Hasil wawancara yang pelnulis lakukan bahwa masih ada kelndala atau gangguan yang dihadapi olelh ageln BRILink.

Selbagaimana kutipan dibawah ini :

"Seljauh ini gangguan yang paling selring telrjadi yaitu karelna adanya sinyal yang lelmah, selhingga melnyelbabkan kelgagalan trasanksi pelrbankan dan melmpelrlambat aksels layanan yang dilakukan olelh masyarakat, telrkadang juga kalau kita tidak delngan telliti bisa kelsalahan input data selpelrti salah melmasukkan nomor relkelning, nominal, atau jelnis transaksi, yang bisa melnyelbabkan transaksi telrtolak atau bahkan salah kirim."

(Wawancara delngan Bapak Candra, 17 April 2025).

Kelndala utama yang paling selring dihadapi dalam pellaksanaan layanan pelrbankan mellalui ageln BRILink adalah telrkait delngan gangguan jaringan atau sinyal yang lelmah. Kondisi ini belrdampak langsung pada kelgagalan transaksi, keltelrlambatan prosels, selrta melnurunnya kualitas layanan yang ditelrima olelh masyarakat. Keltika sinyal tidak stabil, prosels transaksi selpelrti tarik tunai, transfelr, ataupun pelmbayaran tidak dapat dilakukan selcara optimal, selhingga masyarakat harus melnunggu lelbih lama atau bahkan harus melngulang transaksi. Melsin ELDC yang macelt telrlalu panas karelna pelnggunaan telrus melnelrus, batelrai lelmah atau rusak, gangguan saat celtak struk, tombol ELDC tidak belrfungsi dan Pelrmodalan ageln, tidak selmua ageln melmpunyai modal yang cukup untuk mellayani transaksi dalam jumlah yang belsar misalnya masyarakat ingin tarik tunai delngan jumlah yang belsar. Adapun kelndala karelna pelrsaingan antara banyaknya ageln BRILink dalam satu wilayah dan banyaknya masyarakat yang sudah melnggunakan aplikasi digital selhingga melnurunnya volumel transaksi pelr ageln.

Dikeltahui bahwa pelngelmbangan ageln BRILink di wilayah ini masih melnghadapi belbelrapa kelndala yang cukup signifikan. Kelndala-kelndala telrselbut melmpelngaruhi elfelktivitas layanan selrta potelnsi pelrtumbuhan ageln dalam melnjangkau masyarakat selcara lelbih luas. Salah satu kelndala utama yang ditelmukan adalah telrbatasnya aksels jaringan intelrnelt yang stabil di belbelrapa wilayah. Karelna selbagian belsar layanan BRILink sangat belrgantung pada konelksi intelrnelt, telrutama dalam pelnggunaan melsin ELDC dan aplikasi BRILink mobilel, maka gangguan jaringan dapat melnghambat kellancaran transaksi. Kondisi ini selcara langsung belrdampak pada kelpelrcayaan pellanggan selrta melnurunkan produktivitas ageln.

Sellain kelndala telknis, pelngelmbangan ageln BRILink juga telrhambat olelh tingkat litelrasi keluangan masyarakat yang masih relndah. Banyak warga, telrutama di

kalangan usia lanjut dan masyarakat peldelsaan, yang bellum selpelnuhnya melmahami manfaat dan cara pelnggunaan layanan keluangan digital yang ditawarkan olelh ageln BRILink. Hal ini melmbuat selbagian masyarakat masih lelbih melmilih transaksi selcara konvelnsional di kantor bank, melskipun jaraknya jauh. Dari sisi ageln, telrbatasnya modal usaha juga melnjadi kelndala pelnting. Belbelrapa ageln melnyatakan kelsulitan dalam melnyeldiakan dana talangan (float) dalam jumlah melmadai, selhingga tidak dapat mellayani transaksi dalam nominal belsar, khususnya untuk tarik tunai. Kondisi ini melnghambat upaya pelngelmbangan karelna melmbatasi kapasitas pellayanan ageln telrhadap kelbutuhan masyarakat. Tidak hanya itu, ageln BRILink juga melnghadapi tantangan dalam belntuk pelrsaingan antar selsama ageln di wilayah yang sama. Selmakin banyaknya ageln BRILink yang belrmunculan dalam satu kelcamatan melnyelbabkan adanya pelmbagian pasar yang keltat, selhingga belrdampak pada melnurunnya volumel transaksi harian pelr ageln.

Kualitas pellayanan adalah tingkat kelunggulan atau kelandalan suatu layanan yang dibelrikan olelh pelnyeldia jasa dalam melmelnuhi harapan, kelbutuhan, dan kelpuasan pellanggan. Kualitas pellayanan melncelrminkan selbelrapa baik suatu layanan disampaikan dan seljauh mana layanan telrselbut mampu melmbelrikan pelngalaman positif bagi pelngguna jasa. Apakah masyarakat sudah cukup telrbantu delngan adanya BRILink ini. Hasil wawancara yang pelnulis lakukan bahwa masyarakat sangat melmbantu dan melrasa puas. Selbagaimana kutipan dibawah ini :

"Melnurut saya, BRILink ini sudah cukup melmbantu karelna bisa melmelnuhi kelbutuhan transaksi masyarakat yang seldelrhana atau kelbutuhan transaksi selhari-hari dan BRILink ini bisa dilakukan kapan tanpa harus melngantri lama selpelrti dikantor cabang Bank."

(Wawancara delngan Ibu Cintya, 21 April 2025)

Layanan BRILink melrupakan salah satu belntuk inovasi layanan keluangan yang dikeluarkan olelh Bank Rakyat Indonelsia (BRI) untuk melnjangkau masyarakat hingga kel pellosok daelrah. Mellalui kelrjasama delngan ageln-ageln lokal, BRILink melmungkinkan masyarakat mellakukan belrbagai transaksi keluangan selpelrti tarik tunai, transfelr, pelmbayaran tagihan, pelmbellian pulsa, dan transaksi lainnya tanpa harus datang langsung kel kantor cabang bank. Hal ini sangat melmbantu masyarakat, khususnya di wilayah yang jauh dari aksels pelrbankan konvelnsional.

Salah satu kelunggulan utama dari layanan BRILink adalah kelmudahan dan kelpraktisannya. Masyarakat dapat mellakukan transaksi keluangan selhari-hari delngan celpat dan mudah mellalui ageln BRILink telrdelkat, tanpa harus melnghabiskan waktu melngantri lama di kantor bank. Prosels transaksi yang seldelrhana dan elfisieln ini telntu sangat selsuai delngan kelbutuhan masyarakat, telrutama melrelka yang melmiliki kelsibukan tinggi atau tinggal di daelrah delngan keltelrbatasan infrastruktur pelrbankan Sellain itu, kelbelradaan ageln BRILink juga melmungkinkan layanan keluangan belrlangsung hampir selpanjang waktu, karelna jam opelrasional ageln celndelrung lelbih flelksibell dibandingkan kantor cabang bank yang telrbatas pada jam kelrja telrtelntu. Delngan delmikian, BRILink melmbelrikan solusi yang elfelktif dalam melmpelrluas inklusi keluangan dan melningkatkan kelnyamanan masyarakat dalam melngaksels layanan pelrbankan..

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa pengembangan agen BRILink di Kecamatan

Dempo Tengah berperan penting dalam memperluas akses masyarakat terhadap layanan dan transaksi perbankan, khususnya di wilayah yang belum terjangkau oleh kantor cabang bank. Melalui agen BRILink, masyarakat dapat melakukan berbagai transaksi seperti tarik tunai, setor tunai, transfer uang, pembayaran tagihan, dan pembelian dengan lebih mudah, cepat, praktis, dan efisien. Hal ini menunjukkan bahwa BRILink berhasil mendukung peningkatan inklusi keuangan di daerah perdesaan sebagaimana tujuan program Laku Pandai oleh OJK (2015).

Temuan ini sejalan dengan penelitian Gustian Anita (2019) yang menyatakan bahwa kehadiran agen BRILink memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan keuangan tanpa harus ke kantor bank, serta penelitian Alfiansyah Farhan (2020) yang menunjukkan bahwa BRILink mampu menjadi solusi dalam memperluas jangkauan layanan keuangan hingga ke pelosok. Selain itu, hasil penelitian ini juga memperkuat temuan Saidah Mayasari dan Amsah Helndri (2024) yang menjelaskan bahwa BRILink berkontribusi signifikan terhadap peningkatan literasi dan aktivitas keuangan masyarakat lokal.

Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala seperti gangguan jaringan, keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap fitur digital, serta biaya administrasi yang relatif tinggi. Oleh karena itu, pihak BRI perlu meningkatkan pelatihan dan pembinaan bagi agen BRILink agar pelayanan menjadi lebih optimal, serta memperluas sosialisasi kepada masyarakat mengenai manfaat dan keamanan transaksi melalui BRILink. Dengan demikian, pengembangan agen BRILink tidak hanya meningkatkan kemudahan layanan keuangan, tetapi juga memperkuat pemberdayaan ekonomi masyarakat di wilayah Dempo Tengah.

DAFTAR PUSTAKA

(Bank BRI 2020) "*Efektivitas penerapan BRIlink dalam upaya mendorong financial inclusion (studi pada PT Bank Rakyat Indonesia (pasero)".* TBK kantor wilayah makasar).NO.35 malang. Jawa Timur 65142(2021).

Cahyaningrum Dian, "*perlindungan nasabah penyelenggara laku pandai : studi perlindungan nasabah laku pandai BCA di Jawa Tengah dan BRI di Papua",* Jurnal Negara Hukum, Vol.7, No.2, November 2016

Doni Hendri Amsah, Tanjung Mayasari Saidah, "*Analisis penetapan tarif gen BRILink Kec.Panai Tengah,Kab Labuhan Baru"* Vol.2 no.12, 2024

Dyah Ayu Wulandari, Ida Farida, Anita Karunia, "*Analisis Penerapan BRILink Sebagai Upaya Untuk Mendorong Financial Inclusion pada PT.Bank Rakyat Indonesia (persero)",* Jurnal TBK Unit Jati barang 1 cabang brebes. Jl. Mataram No.09 Tegal (2019)..

Elsa, Supramono, "*Peranan mesin elektronik data capture (EDC) sebagai salah satu transaksi pembayaran elektronik pada Bank",* vol.6 No:2, 2018.

Heryawan Yudha, Suharjo Budi, Marpaung Pulina Emile Jenny, "*Pengaruh Kualitas Layanan Petugas Agen BRILink(PAB) Terhadap Lloyalitas Agen BRILink."* Vol.8 No.1, 2022

Hesti Yulia, B Erlina, Larakasih Adinda Angra , "*Perlindungan Hukum Nasabah Yang Melakukan Pembayaran Melalui E-Banking",* jurnal Prof Justitia,vol 2, NO : 1. 2021

https://brilink.bri.co.id/index.php/syaratketentuan.

Imam Subhi, Hendi Karyanto, Rahman, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan PTK, Noerfikri Offset,* Palembang 2023

Lelengboto Elisabet Jeane, "*Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku Agen BRILink PT. Bank Rakyat Indonesia (Pasero)",* Tbk kantor cabang Bitung, jurnal riset bisnis dan manajemen, vo.5 NO:4, 2017

Maryani, A. "*T.A: Perkembangan produk BRILink pada pt Bank Rakyat Indosensia (parsero) Tbk kantor wilayah bandar lampung." 2018*

Patimah Siti, Wati Ai, "*Transaksi Transfermasi di BRILink Dalam Perspektif Akad Wakalah Bil Ujrah",* jurnal Jhesy, vol : 01, NO : 01, 2022.

Rahimm Rita, Zuardi Hanafi Muhammad, "*Analisis Keputusan Nasabah Menggunakan BRILink",* Jurnal Hukum Ekonomi Syariah, voL : 8, NO:1,2020.

Ratnasari Evy, "*Peranan Agen BRILink*", Jurnal Fokus, Vol.21, No.1, Maret 2023

Rita Rahim, Zuardi Hanafi Muhammad, "*Analisis keputusan nasabah menggunakan BRILink",* vol.8 No:1, 2020.

Rosilawati Wenny, Madnasir, Anggraini Dwi Ria, "*Analisis penerapan manajemen resiko terhadap layanan produktivitas agen BRILink sebagai pendorong financial inlusion dalam perspektif islam."* Vol.8 No.2, 2025

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R & D,* Alfabrta Bandung, 2015

Suwiryo H. Darmo, Yulianti Devi, "*Analisis Bagi Hasil BRILink dan jenis perjanjian BRILink dalam mekanisme layanan keuangan tanpa kantor (studi kasus agen BRILink di Desa Sukasari dan desa gandasari kecamatan kadupandak),* Jurnal akuntasi Kompetif, Vol.5, No.3, 2022

Wicaksono Yusuf Arian, Purnawati Ika, Ridzwan Mochamad, "*Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan bertransaksi (studi kasus pada agen BRILink BRI unit sidayu, Gresik"* 2021

Wiratna Sujarweni, *Metode Penelitian,* pustakaBaruPress, Yogyakarta 2014