

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan dan deposito. Kemudian bank juga dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang bagi masyarakat yang membutuhkannya, disamping itu bank juga dikenal sebagai tempat untuk menukar uang, memindahkan uang atau menerima segala macam bentuk pembayaran dan setoran seperti pembayaran listrik, telepon, air, pajak, uang kuliah, dan pembayaran lainnya.

Perbankan telah ada sejak zaman Babylonia, Yunani, dan Romawi, meskipun pada saat tersebut bentuk praktis perbankan tidak seperti saat ini, pada awalnya hanya terbatas pada tukar menerima tabungan, menukar uang, kemudian berkembang menjadi usaha tipkan ataupun meminjamkan uang dengan memungut bunga pinjaman. Hal tersebut semakin berkembang menjadi perbankan modern yang saat ini dilaksanakan secara umum diseluruh dunia. Bank bukanlah suatu hal yang asing bagi masyarakat di negara maju. Masyarakat di negara maju sangat membutuhkan keberadaan bank. Bank dianggap suatu lembaga keuangan yang aman dalam melakukan berbagai macam aktivitas keuangan. Aktivitas keuangan yang sering dilakukan masyarakat di negara maju antara lain aktivitas penyimpanan dana, investasi, pengiriman uang dari suatu tempat ke tempat yang lain atau dari suatu daerah ke daerah lain dengan cepat dan aman, serta aktivitas keuangan lainnya.

Masyarakat yang hidup di negara maju, seperti negara-negara di Eropa, Amerika dan Jepang, mendengar kata bank sudah bukan merupakan barang yang

asing. Bank sudah merupakan mitra dalam rangka memenuhi semua kebutuhan berbagai transaksi yang berhubungan dengan keuangan mereka. Semakin maju suatu negara, maka semakin besar peranan perbankan dalam mengendalikan negara tersebut. Artinya keberadaan dunia perbankan semakin dibutuhkan pemerintah dan masyarakatnya. Bank juga harus dapat mengetahui lingkungan pemasaran. Lingkungan pemasaran akan sangat berpengaruh terhadap pemasaran yang akan dijalankan. Lingkungan pemasaran terdiri dari lingkungan *intern* dan lingkungan *ekstern*, dengan mengetahui lingkungan pemasaran maka dengan mudah bank menentukan langkah selanjutnya.

Bank adalah lembaga keuangan berarti bank adalah badan usaha yang kekayaannya terutama dalam bentuk aset keuangan (*financial assets*) serta bermotifkan profit dan juga sosial, jadi bukan hanya mencari keuntungan saja. Menurut UU No. 10 pasal 1 angka (2) tahun 1998 tentang Perbankan: Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Mohammad Hatta dalam bukunya Hasibuan mengemukakan bahwa bank adalah sendi kemajuan masyarakat dan sekiranya dan sekiranya tidak ada bank maka tidak akan ada kemajuan seperti saat ini. Negara yang tidak mempunyai banyak bank yang baik dan benar adalah negara yang terbelakang. Perusahaan saat ini diharuskan memanfaatkan jasa-jasa perbankan dalam kegiatan usahanya jika ingin maju.¹

¹ Malayu dan Hasibuan, “*Dasar-Dasar Perbankan*” (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009).

Digitalisasi perbankan berkembang dengan pesat seiring mengikuti kebutuhan customer yang semakin beragam dan menginginkan bentuk layanan perbankan yang mudah, cepat, dan aman. Jasa perbankan yang dimaksud tersebut adalah suatu kegiatan yang bersifat tak teraba, dimana pemenuhan akan kebutuhannya tidak lagi terikat pada penjualan produk atau jasa lain, jika sebelumnya nasabah mencari bank (*Bank Oriented*), sebaliknya sekarang bank mencari nasabah (*Customer Oriented*). Oleh karena itu, bank dituntut dapat menghasilkan produk produk perbankan yang canggih dengan memanfaatkan kemajuan teknologi sehingga jangkauan layanan perbankan dapat semakin luas dan tidak lagi dihadirkan dalam bentuk fisik kantor seperti pelayanan *Teller*, *Customer Service* dan pelayanan lainnya. Adapun tujuan dari adanya peningkatan layanan jasa perbankan adalah bank dapat menghasilkan fitur dan produk yang menarik minat nasabah, dan dilengkapi dengan teknologi penunjang fitur dan produk yang berkualitas. Keunggulan inilah yang dihadirkan Bank.

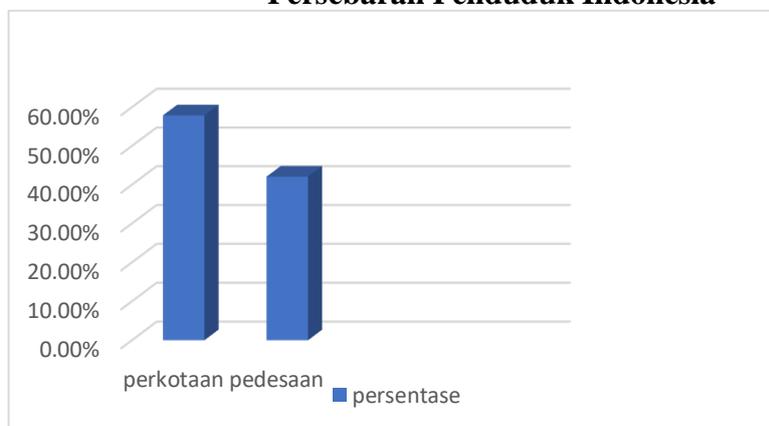
Bank BRI Dalam meningkatkan pemerataan meluncurkan *Agent of Development* /Agen BRILink, yaitu sebagai lembaga yang menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat, Bertindak sebagai *financial intermediary* (peraturan yang menjembatani pihak kelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana, Perbankan nasional merupakan sarana pemberdayaan masyarakat dan seluruh kekuatan ekonomi nasional, terutama pengusaha kecil, menengah dan koperasi, namun fakta di lapangan menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh Lembaga Keuangan Perbankan masih belum merata manfaatnya di semua lapisan masyarakat.

Mengetahui fakta tersebut dan dalam rangka Strategi Nasional Keuangan Inklusif Bank (SNKI), Otoritas Jasa Keuangan (OJK) di tahun 2015 meluncurkan program bernama Laku Pandai, yaitu Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif. Peraturan dalam Rangka Keuangan Inklusif (Laku Pandai), menimbang bahwa diperlukan ketersediaan akses layanan keuangan bagi masyarakat yang belum mengenal, menggunakan, dan/atau mendapatkan layanan perbankan dan layanan keuangan lainnya. Melalui program yang disebut Laku Pandai tersebut, bank tidak perlu lagi hadir di masyarakat lewat kantor cabang, tapi bisa ke agen layanan bank yang telah lolos persyaratan. Namun perlu diingat bahwa Agen Laku Pandai bukanlah karyawan Bank yang bersangkutan.

Berdasarkan Pasal 16 POJK Nomor 19/POJK.03/2014 tentang Laku Pandai dijelaskan bahwa Bank Penyelenggara Laku Pandai bekerjasama dengan Agen, dapat berupa perorangan dan/atau badan hukum, untuk menyediakan produk bank bagi masyarakat yang belum terlayani jaringan kantor bank. Sehingga, nasabah tidak perlu datang ke kantor cabang bank, melainkan cukup datang kepada Agen untuk mendapatkan layanan keuangan. Layanan Keuangan yang disediakan antara lain tabungan yaitu rekening tabungan dasar (*basic saving account*), kredit nasabah mikro, asuransi mikro, dan produk keuangan lainnya berdasarkan persetujuan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Terkait dengan Program Laku Pandai, PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk terus meningkatkan layanan (rekening tanpa cabang) *branchless banking* yang di BRI dikenal dengan nama agen BRILink hingga pelosok daerah yang minim akan pelayanan

perbankan.² Mengingat wilayah Indonesia yang luas dan penduduknya yang sangat banyak.

Tabel 1.1
Persebaran Penduduk Indonesia



Sumber : TiNewss.com³

Dari tabel 1.1 bahwa lebih banyak masyarakat Indonesia yang tinggal dipertanian dan 42,1% tinggal dipedesaan. Walaupun jumlah penduduk pedesaan lebih rendah, akan tetapi jika di kalkulasi dengan seluruh penduduk di Indonesia jumlah penduduk yang tinggal di pedesaan mencapai 117 juta lebih. Peluang inilah yang dimanfaatkan Bank BRI untuk menggandeng layanan agen Laku Pandai milik Bank BRI. Dengan pihak ketiga dalam hal ini nasabah BRI sebagai agen, agen BRILink memberikan berbagai layanan perbankan bagi masyarakat, baik nasabah BRI maupun non nasabah BRI melalui pemanfaatan teknologi menjadi Agen BRILink, bagi nasabah yang di desa dan masyarakat awam bisa langsung ke Agen BRILink untuk mempermudah mereka dalam melakukan transaksi.

² Jeane Elisabeth Lelengboto, “*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelilaku Agen BriLink PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Bitung*”, Sam Ratulanngi”,(Universitas Sam Ratulanngi, 2017).

³Rauf Nur Yanto “*Jumlah Penduduk Indonesia Tahun 2022*”, <https://www.tinewss.com/indonesia-news/pr-1853617715/jumlah-penduduk-indonesia-pada-tahun-2022> (diakses pada tanggal 14 Agustus 2023)

Digitalisasi membawa tren yang sangat positif, dimana kini seluruh masyarakat memiliki kesempatan yang sama akan kemudahan ekonomi. Dalam pidatonya presiden Joko Widodo saat meresmikan gerakan akselerasi generasi digital menuturkan bahwa “kita ini memiliki potensi pasar digital yang berkembang dan sangat besar sekali”⁴. Maka dari itu pasar digital mempunyai peluang yang begitu besar bagi pemerataan ekonomi di Indonesia karena sekarang orang memiliki kesempatan yang sama untuk menjalankan kegiatan ekonominya mulai dari memperoleh barang, jualan, layanan keuangan, hingga informasi dan berita. Kemudahan ini sangat baik. Kemudahan tersebut sangat baik untuk kesejahteraan masyarakat Indonesia yang memiliki tempat yang kurang terjangkau. Termasuk layanan perbankan non kantor yaitu BRI Link.

Berdasarkan data BPS, jumlah penduduk di Kabupaten Nganjuk sebanyak 1.017.030 dengan kurang lebih 36% penduduk tinggal di perkotaan dan sisanya 64% tinggal di pedesaan. Keberadaan BRILink di wilayah Nganjuk yang notabane nya banyak wilayah pedesaan diharapkan dapat memenuhi kebutuhan akses dan kebutuhan perbankan guna mensukseskan *financial inclusion*. Dengan adanya BRILink di wilayah Nganjuk yang jauh dari layanan jasa perbankan sehingga masyarakat dapat mengakses dengan mudah sebagai akibat keberadaan BRILink.

Adanya BRI Link di suatu daerah tertentu akan mempermudah layanan perbankan, hal ini sebagai tuntutan masyarakat saat ini serba digital termasuk layanan keuangan. Salah satu agen BRI Link di Desa Ngrami yaitu terdapat pada toko Sami Untung, toko tersebut berjarak kurang lebih 10 km dari kantor layanan

⁴ Jokowi: Potensi Pasar Digital RI Besar, Jangan yang Ngambil Nanti Orang Lain! - YouTube

perbankan kecamatan. Sehingga salah satu faktor agen BRI Link sami untung selalu ramai dengan layanan tersebut adapun transaksi harian bisa mencapai 50 juta perbulan.⁵

Desa Ngrami merupakan salah satu desa dari 14 desa yang terdapat di kecamatan Sukomoro. Desa Ngrami merupakan desa yang strategis dimana desa tersebut merupakan desa yang dekat dengan pusat perekonomian. Seperti dekat jalan nasional Surabaya-Jogja, dekat gerbang Toll, dekat pasar bawah merah, pasar sayuran, pasar tradisional. Warga desa Ngrami memiliki berbagai macam pencaharian. Akan tetapi mayoritas pekerjaan warga adalah petani dan banyak warga juga merangkap dengan pedagang. Seperti berdagang bawah merah, sayuran, kelontong, kaki lima, dll.

Masyarakat Desa Ngrami merupakan masyarakat yang mayoritas muslim dimana hanya satu kartu keluarga saja yang beragama non muslim. Masyarakat Desa Ngrami masih memegang tradisi Islam kuno seperti tahlilan, pidaan, rujaan, slametan, berzanji, yasinan, manaqiban, gotong royong, nariyah, dll. Bahkan terkadang pada saat 17 Agustus dalam rangka kemerdekaan sampai mengunang kai besar. Masyarakat Desa Ngrami bergotong royng dalam rangka membangun masjid sampai perkartu keluarga diwajibkan menyumbang seikhlasnya. Meskipun masyarakatnya hanya petani, pedagang, dan kuli tani.

Petani dalam kitab Fatqul Qorib merupakan pekerjaan yang mulia karena pekerjaan ini lebih dekat pada tawakal dan karena urgensi pertanian lebih umum. Hadits nabi menyebutkan, 'Tiada sesuatu yang menguranginya (tanaman) melainkan akan bernilai pahala bagi pemiliknya.' Dalam riwayat lain disebutkan,

⁵ Wawancara Untung, *pemilik Toko Sami untung* Desa Ngrami, pada tanggal 1 agustus 2023.

‘Tiada seorang muslim beriman yang menanam pohon, lalu hasilnya dimakan manusia, binatang, atau makhluk apapun melainkan akan bernilai pahala bagi pemiliknya.⁶

عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَنَّهُ قَالَ مَا أَكَلَ أَحَدٌ طَعَامًا قَطُّ خَيْرًا
مَنْ أَنْ يَأْكُلَ مِنْ عَمَلِ يَدِهِ قَالَ وَكَانَ دَاوُدُ لَا يَأْكُلُ إِلَّا مِنْ عَمَلِ يَدِهِ ه

Dan setelah pertanian menurut Syekh Zainuddin Al-Malibari dalam Kitab Fathul Mu‘in menyebutkan pekerjaan paling utama ialah pekerjaan di sektor pertanian, kemudian sektor kerajinan tangan, lalu sektor perdagangan. Dari ungkapan tersebut secara tidak langsung masyarakat Ngrami menjalankan hadist nabi yaitu bercocok tanam.

Masyarakat Desa Ngrami adalah masyarakat yang memiliki latar belakang kurang melek akan layanan keuangan karena masyarakatnya yang mayoritas pekerja kasar. Akan tetapi di era digital masyarakat Desa Ngrami secara tidak langsung dipaksa untuk menggunakan layanan keuangan digital seperti bayar listrik, bayar wifi, transfer kirim uang brambang, dll.

BRI Link hadir di Desa Ngrami memiliki keunggulan diantara lain :
1) bisa mengakses laku pandai (setoran uang, isi ulang pulsa, belanja, 2) T-Bank (setoran.pinjaman, setoran.simpanan, tarik tunai), 3) mini ATM BRI (*registrasi mobile banking, registrasi internet banking, transfer, pembayaran, isi ulang pulsa, setor*). Dan semua itu di jalankan oleh agen BRI Link, jadi masyarakat tidak perlu khawatir jika masih minim pengetahuan akan layanan keuangan.

⁶ Sumber: <https://nu.or.id/syariah/ini-3-pekerjaan-dengan-derajat-utama-dalam-islam-54SF>

Toko Sami Untung merupakan salah satu usaha milik perorangan yang didirikan oleh Bapak Untung tahun 2015, bertempat di Jalan Raya Ngrami Nglinggo Kecamatan Sukomoro Kabupaten Nganjuk. Salah satu usaha yang bergerak di bidang Toko Kelontong. Menurut pengamatan peneliti, bisnis ini menyasar konsumen dari berbagai kalangan, karena dilihat barang yang dijual merupakan barang kebutuhan primer dan sehari-hari masyarakat. Selain itu, Toko Sami Untung juga menawarkan layanan Keuangan yaitu BRI Link.

Layanan BRI Link memberikan manfaat yang besar bagi keberlangsungan sektor mikro. Seperti segmen usaha mikro terbantu dengan hadirnya agen BRI Link karena dapat memperoleh layanan keuangan layaknya kantor bank. Fitur layanan BRI Link yang sama dengan kantor bank memudahkan masyarakat khususnya usaha mikro dan tidak perlu datang ke kantor bank cukup datang di Toko Sami Untung.

Namun, selain Toko Sami Untung ada beberapa pesaing serupa dan sangat dekat dengan Toko Sami Untung yang berada dalam satu daerah, antara lain Dwi Link, Dicky Snack dan Reyhan Cell. Bisnis ini adalah bisnis yang juga bergerak di bidang toko kelontong dengan barang dan pelengkap dagangan yang berbeda. Toko Sami Untung mempunyai kesempatan serta tantangan yang sama dengan kedai yang lain. Akan tetapi, konsumen lebih cenderung membandingkan harga, lokasi, kebersihan dan kelengkapan toko. Bila konsumen puas, pasti mereka akan kembali membeli ataupun memakai jasa tersebut serta menjadi pelanggan setia dan hendak berbagi pengalamannya dengan orang lain. Berdasarkan pengamatan, peneliti memperoleh data sebagai berikut:

Tabel 1.2
Perbandingan Toko Agen BRI Link

Indikator	Toko Sami Untung	Dwi Link	Reyhan Cell	Dicky Snack
Segi Tempat	Toko Sami Untung lokasinya berada di jalan raya yang mana jika lurus terus bisa sampai Nganjuk Kota, memiliki toko yang lumayan besar dan sudah gabung dengan mitra RSC, toko bersih dan tertata.	Dwi Link lokasinya masuk beberapa meter dulu dari jalan, tokonya kecil.	Reyhan Cell lokasinya berada di jalan raya yang mana jika lurus terus bisa sampai Nganjuk Kota, memiliki toko yang agak besar akan tetapi agak sempit kaena sat tempat menjadi 3 usaha bersamaan (toko kelontong, kartu perdana, dan minuman Boba).	Dicky Snack merupakan ruko yang bertembat di dipinggir jalan yang lumayan ramai menjaikan toko ini sangat strategis.
Segi Produk	Transfer (besar) bayar listrik, bayar wifi, pulsa, paketan, bayar cicilan, ambil uang(jika besar pesan h-1), setor tunai, layanan perbankan lainnya	Transfer, bayar listrik, bayar wifi, pulsa, paketan, , ambil uang, layanan perbankan lainnya	Transfer, bayar listrik, bayar wifi, pulsa, paketan, ambil uang, layanan perbankan lainnya	Transfer, bayar listrik, bayar wifi, pulsa, paketan, ambil uang, layanan perbankan lainnya
Segi Harga Admin BRI Link	Harga admin BRI Link 5.000	Harga admin BRI Link 3.000	Harga admin BRI Link 3.000	Harga admin BRI Link 3.000
Nilai Transaksi BRI Link	Rp. 50 .000.000	Rp. 5.000.000	Rp. 9.000.000	Rp.11 .000.000

Perbulan				
----------	--	--	--	--

Sumber : wawancara

Pada tabel di atas menjelaskan pada umumnya banyak masyarakat yang tinggal di pedesaan, terutama para pengusaha yang termasuk dalam kategori mikro, memiliki akses kurang terjangkau terhadap lembaga keuangan khususnya bank. Agen BRI Link selain membantu Bank BRI dalam memasarkan produk, juga berperan sebagai perpanjangan tangan, memperkenalkan produk perbankan kepada masyarakat. Saat ini masih banyak Pelaku Usaha Mikro mulai sadar Transaksi non tunai, hal inilah yang menyebabkan Toko Sami Untung bisa mencapai nilai Rp 50.000.000 juta perbulannya. Alasan inilah yang menyebabkan keberadaan agen BRI Link sangat efektif untuk mensukseskan Program Keuangan Inklusif.

TABEL 1.3
JUMLAH RATA-RATA TRANSAKSI BULANAN AGEN BRI LINK
DESA NGRAMI

Transaksi	Toko Sami Untung	Dwi Link	Reyhan Cell	Dicky Snack
Top up (Listrik, pulsa, paketan, wifi)	71.	38	91	50
Transfer	48	16	19	10
Ambil Uang	7	2	3	2
Setor Uang	12	0	0	1
Total	138	56	113	63

Sumber : wawancara

Dari tabel tersebut menjelaskan bahwa layanan-layanan inilah menjadikan agen BRI Link memberikan kemudahan bertransaksi. Nasabah dapat melakukan pembukaan rekening, setor tunai, tarik tunai, transfer, layanan keuangan digital, pembelian pulsa, pembelian token listrik, dan pembayaran tagihan bulanan

dengan mudah. Dengan adanya BRI Link mampu memberi dampak positif terhadap masyarakat terhadap *financial inclusion*. Masalah pengetahuan terhadap akses layanan perbankan masih minim yang terlibat dalam sektor keuangan khususnya perbankan. Lembaga keuangan perbankan menurut persepsi masyarakat awam masih dianggap eksklusif, hanya bisa dijangkau oleh mereka yang memiliki pendapatan tinggi. Sekarang semua bisa mengaksesnya melalui BRI Link.

Alasan peneliti memilih lokasi ini, dikarenakan agen BRI Link di Desa Ngrami menjadi agen yang tumbuh paling pesat di Kecamatan Sukomoro Kabupaten Nganjuk dibandingkan dengan desa lainnya yang dapat dilihat dari tingkatan transaksi yang diperoleh setiap bulannya, telah dibuktikan oleh agen BRI Link milik bapak Untung yang mendapat penghargaan agen yang bertumbuh pesat. sebab mudah dijangkau oleh masyarakat, serta memiliki letak yang strategis. Desa Ngrami merupakan desa yang berjarak kurang dari 1 km dengan pasar hewan, pasar umum, dan, sentral pasar brambang. Letak toko Sami Sntung yang dekat dengan pasar, menjadikan toko Sami Untung menjadi primadona bagi para pedagang untuk menjembatani transaksi mereka kepada para patner mereka yang diluar Kabupaten Nganjuk.

Penelitian ini sebelumnya diteliti oleh Yuha Komala mahasiswa UIN Mataram tentang layanan BRI Link. Dalam penelitian tersebut hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Persepsi masyarakat terhadap layanan BRI Link yang ada di Desa Selat sebagian besar masyarakat merasa sangat senang setelah menggunakan layanan BRI Link, karena layanan BRI Link merupakan layanan jasa yang dapat memudahkan dan mempercepat saat melakukan proses transaksi,

sehingga tidak perlu untuk ke bank atau ke ATM dengan menghabiskan waktu dan biaya. (2) Respon masyarakat terhadap layanan BRILink yang ada di Desa Selat masyarakat merasakan manfaat dengan adanya layanan BRILink karena proses transaksi yang mudah dan praktis, di hari libur pun dapat melakukan transaksi di agen BRILink. Persaman penelitian yaitu berlatar belakang BRI Link serta tanggapan dan maafaat yang diterima. Akan tetapi dalam penelitian tersebut terdapat keuangan yang mana tidak membahas tentang inklusi keuangan yang didapat masyarakat terhadap adanya BRI Link.

Menurut Yasmin dalam jurnalnya menjelaskan bahwa inklusi keuangan merupakan kajian yang menyeluruh guna menghilangkan berbagai macam hambatan terkait penggunaan dan pemanfaatan layanan jasa lembaga keuangan oleh masyarakat⁷. Selain itu, Strategi Nasional Keuangan Inklusi Bank Indonesia (SNKI) mendefinisikan inklusi keuangan sebagai hak bagi setiap individu dalam mengakses dan mendapatkan layanan maksimal dari lembaga keuangan secara informatif dan tepat waktu, dengan biaya terjangkau,serta tetap memperhatikan kenyamanan dan hormat terhadap harkat dan martabatnya. Penelitian ini menggunakan indikator dimensi akses, dimensi kualitas, dan dimensi Penggunaan untuk mengukur inklusi keuangan⁸

Tabel 1.4
Financial Inclusion Agen BRI LINK Toko Sami Untung

Indikator	Keterangan
Segi akses	Toko Sami Untung bertempat di akses utama jalan desa.
Segi penggunaan	Agen BRI Link sangat berguna

⁷ Yanti, “*Pengaruh Inklusi Keuangan dan Literasi Keuangan Terhadap Kinerja UMKM Di Kecamatan Moyo Utara*” (FEBI Universitas Teknologi Sumbawa,2019).

⁸ Bank Indonesia, “*Booklet Keuangan Inklusif.Departemen Pengembangan Akses Keuangan dan UMKM Bank Indonesia*”. (2014)

	bagi masyarakat, apalagi bagi masyarakat pengguna transaksi non tunai seperti pedagang online dan masyarakat urban
Segi kualitas	BRI Link Sami Untung sangat mengedepankan kualitas layanan dengan adanya dua pelayan (kasir sekaligus admin BRI Link dan pelayanan barang.
Segi kesejahteraan	dampak adanya layanan agen BRI Link sangat berdampak bagi masyarakat. Kini semua orang memiliki kesempatan yang sama seperti jualan online, bayar listrik, tranfer ke kampung halaman, bayar wifi, pencairan hutang ,hingga nyicil hutang

Sumber : Hasil Observasi BRI Link Toko Sami Untung

Berdasarkan dari uraian diatas peneliti tertarik untuk meneliti
**“IMPLEMENTASI LAYANAN AGEN BRILINK DALAM MENDORONG
 FINANCIAL INCLUSION (Studi Kasus Toko Sami Untung Desa Ngrami
 Kecamatan Sukomoro Kabupaten Nganjuk”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi layanan di agen BRILink Toko Sami Untung?
2. Bagaimana implementasi layanan di agen BRILink Toko Sami Untung dalam mendorong *financial inclusion* ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui implementasi Agen BRILink dalam mendorong *financial inclusion*.
2. Untuk mengetahui keberhasilan BRILink dalam mendorong *financial inclusion*.

D. Manfaat Penelitian

1. Kegunaan Secara Toritis

Hasil dari penelitian bisa digunakan untuk menambah wawasan tentang BRI Link, Financial Inclusion dan dengan harapan bisa dibuat referensi bagi penelitian selanjutnya.

2. Kegunaan Secara Praktis

a. Peneliti

Sebagai bahan informasi yang dapat memberikan kontribusi dan menambah wawasan dalam penggunaan BRILink dalam mendorong *financial inclusion*.

b. Akademi

Sebagai bahan motivasi untuk mengembangkan penelitian berikutnya serta sebagai bahan masukan, pertimbangan dan sumbangan pemikiran bagi peneliti selanjutnya.

c. Masyarakat

Praktisi Dapat memberikan bahan informasi dan referensi kepada Fakultas mahasiswa Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri dan para pembaca dapat membantu pihak berkepentingan. Menambah pengetahuan dan memperkaya ilmu ekonomi terutama mengenai BRILink dalam mendorong *financial inclusion*.

E. Penelitian Terdahulu

Berikut Telaah Pustaka yang digunakan penulis:

1. Implementasi *Program Branchless Banking* BRI Link Pada Konsumen oleh A. Icha Pebriana mahasiswi IAIN Bone.

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. Persamaan dengan yang peneliti teliti sama – sama tentang implementasi BRI Link. Perbedaan, kalau penelitian implementasi program *branchless banking* BRI Link sedangkan yang akan peneliti teliti adalah tentang BRI Link dalam mendorong *financial inclusion*.⁹

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Transaction Fee* Terhadap Loyalitas Nasabah BRI Link Di Desa Tlogosari Kecamatan Sumbermalang Kabupaten Situbondo oleh Inaliya Sholehatin mahasiswa UIN KH Ahmad Siddiq Jember.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) dan *transaction fee* (X2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel loyalitas nasabah (Y) BRILink di desa Tlogosari kecamatan Sumbermalang kabupaten Situbondo dilihat dari nilai f hitung $37,939 > f$ tabel $3,183$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka pelayanan sangat berpengaruh terhadap pelanggan ketimbang *fee* yang dibebankan konsumen. Persamaan, sama-sama meneliti BRI Link. Perbedaan dengan ini adalah kalau penelitian ini hanya meneliti pelayanan dan loyalitas nasabah sedang yang akan

⁹ Icha Pebriana “Implementasi Program *Branchless banking* BRI Link Pada Konsumen (Studi Pada Kecamatan Cina Kabupaten Bone), (Bone, IAIN Bone, 2020).

peneliti teliti lebih ke seberapa membantu BRI Link dalam mendorong *Financial inclusion* di daerah yang masih kurang layanan perbankan.¹⁰

3. Analisis Persepsi dan Respon Masyarakat Terhadap Layanan BRI Link Di Desa Selat Kecamatan Narmada Kabupaten Lombok Barat oleh Yuha Komala mahasiswa UIN Mataram

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi, data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Persepsi masyarakat terhadap layanan BRILink yang ada di Desa Selat sebagian besar masyarakat merasa sangat senang setelah menggunakan layanan BRILink. karena layanan BRILink merupakan layanan jasa yang dapat memudahkan dan mempercepat saat melakukan proses transaksi, sehingga tidak perlu untuk ke bank atau ke ATM dengan menghabiskan waktu dan biaya. (2) Respon masyarakat terhadap layanan BRILink yang ada di Desa Selat masyarakat merasakan manfaat dengan adanya layanan BRILink karena proses transaksi yang mudah dan praktis, di hari libur pun dapat melakukan transaksi di agen BRILink. Persaman penelitian yaitu berlatar belakang BRI Link serta tanggapan dan manfaat yang diterima. Perbedaan masih seputar respon dan persepsi masyarakat tentang BRI Link, kalau yang akan peneliti teliti tentang kesetaraan pelayanan perbankan dengan adanya BRI Link.¹¹

¹⁰ Inaliya Sholehatin “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Transaction Fee Terhadap Loyalitas Nasabah BRI Link Di Desa Tlogosari Kecamatan Sumbermalang Kabupaten Situbondo*” (Jember, UIN KH Achmad Siddiq Jember, 2022).

¹¹ Yuha Komala “*Analisis Persepsi Dan Respon Masyarakat Terhadap Layanan BRI Link Di Desa Selat Kecamatan Naratama Kabupaten Lombok Barat*” (Mataram : UIN Mataram, 2022).

4. Strategi Pemasaran BRI Link Dalam Upaya Menarik Masyarakat Di Kecamatan Kaur Selatan Pasca Merger BRI Syariah ke BSI oleh Mia Febrianti mahasiswa UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.

jenis penelitian ini yaitu penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Strategi Pemasaran BRILink Dalam Upaya Menarik Minat Masyarakat Di Kecamatan Kaur Selatan Pasca Merger BRI Syariah dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik. Banyak masyarakat yang tertarik menggunakan layanan BRILink karena memberikan banyak kemudahan. Meskipun pasca merger BRI Syariah ke BSI tidak mempengaruhi minat masyarakat untuk menggunakan layanan BRILink dalam kehidupan sehari-hari. Persamaan penelitian yaitu membuat masyarakat lebih banyak lagi menggunakan layanan perbankan yaitu dengan BRI Link. Perbedaannya kalau penelitian ini meneliti strategi pemasaran BRI Link sedangkan dengan yang akan peneliti teliti adalah mendorong *Financial inclusion*.¹²

5. Analisa Inklusi Keuangan Dan Pemerataan Pendapatan Di Indonesia oleh Bintang, Nunung, dan lukytawati mahasiswa Magister Program Studi Ilmu Ekonomi, FEM IPB

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah data sekunder dengan metode penelitian analisa deskriptif. Dengan hasil penelitian hampir seluruh Provinsi di Indonesia memiliki tingkat inklusi keuangan yang rendah.

¹² Mia Febrianti “Strategi Pemasaran BRI Link Dalam Upaya Menarik Masyarakat Di Kecamatan Kaur Selatan Pasca Merger BRI Syariah ke BSI UIN” (Bengkulu : UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu, 2022).

Tingkat inklusi keuangan ini dipengaruhi oleh kondisi sosial ekonomi dan infrastruktur. Inklusi keuangan searah dengan pemerataan pendapatan di Indonesia. Distribusi pendapatan di mempengaruhi suatu tingkat daerah inklusi keuangan di daerah tersebut, tetapi tidak sebaliknya. Persamaan dari penelitian yang akan diteliti yaitu sama – sama meneliti tentang inklusi keuangan di suatu wilayah. Perbedaan, kalau penelitian ini meneliti makro Indonesia dan beserta dampak berbedanya tingkat pendapatan sedangkan wilayah peneliti yang akan teliti hanya wilayah mikro di salah satu daerah Nganjuk.¹³

¹³ Bintan, Nunung, dan lukytawati, “*Analisi Inklusi Keuangan Dan Pemerataan Pendapatan Di Indonesia*” jurnal ekonomi dan kebijkana pembangunan, 2014.