

IMPLEMENTASI PROGRAM BRILINK GUNA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK

Mardiansyah¹

Bella Olyza Nasution²

¹Dosen Prodi Ilmu Administrasi Negara FISIP UISU

²Alumni Prodi Ilmu Administrasi Negara FISIP UISU

eMail: mardiansyah@fisip.uisu.ac.id

Abstrak

Fenomena yang terjadi di Desa Tembung, Kecamatan Percut Sei Tuan, Dengan adanya layanan BRILink tidak menjamin bahwa masyarakat tahu dan langsung menggunakan layanan BRILink untuk melakukan transaksi perbankan. Namun, seiring berjalannya waktu masyarakat mulai menyadari akan kelebihan layanan dari layanan BRILink. Salah satunya karena jarak tempat tinggal dengan bank cukup jauh. Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana implementasi program BRILink terhadap peningkatan pelayanan masyarakat dan Faktor-faktor pendukung dan penghambat pelayanan BRILink. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana 1). Layanan BRILink Di Tembung Kecamatan Percut Sei Tuan 2). Bagaimana Penerapan BRILink di Tembung Kecamatan Percut Sei Tuan. Hasil penelitian menunjukkan: 1. Layanan BRILink di Tembung Kecamatan Percut Sei Tuan yaitu layanan yang jenis transaksinya berupa transfer, pembelian token listrik, pembayaran tagihan, dan pembayaran uang sekolah atau kuliah. Belum berjalan secara optimal dikarenakan tidak adanya Fitur EDC dari Bank BRI 2. Menurut masyarakat BRILink dapat memudahkan dan mempercepat ketika masyarakat ingin melakukan transaksi perbankan. Masyarakat tidak perlu lagi jauh-jauh ke bank dengan menghabiskan biaya dan waktu untuk melakukan transaksi. 3. Dengan adanya BRILink Agen mendapatkan keuntungan dari nasabah yang bertransaksi. Kesimpulan dari penelitian ini Layanan BRILink di Desa Tembung Kecamatan Percut Sei Tuan yaitu layanan Mini yang jenis transaksinya berupa transfer Layanannya sesuai dengan syarat untuk menjadi Agen BRILink. Masyarakat tidak perlu lagi jauh-jauh ke bank dengan menghabiskan biaya dan waktu untuk melakukan transaksi. Penerapan Program BRILink sangat diterima masyarakat yaitu masyarakat tidak perlu lagi bertransaksi di Bank BRI maupun di Bank lain dan prosesnya juga cepat, dan mudah. Beroperasi setiap hari dan di hari libur.

Kata Kunci: Program BRILink, Pelayanan Publik, Transaksi Perbankan.

PENDAHULUAN

Masyarakat yang ada di Indonesia sudah banyak melakukan transaksi-transaksi ekonomi perbankan untuk memenuhi kehidupan sehari-hari, baik transaksi simpan pinjam, maupun

lainnya. Namun seiring dengan berkembangnya zaman dan pesatnya sistem pola dan teknologi pembayaran dalam melakukan transaksi terus mengalami perubahan. Maka dari itu, tingkat persaingan ekonomi semakin

meningkat baik itu dari sektor perusahaan bank maupun nonbank.

Pelayanan administrasi keuangan dibidang perbankan adalah suatu perusahaan yang merupakan pusat kepercayaan masyarakat untuk mengelola kegiatan usaha mereka dalam melakukan transaksi seperti simpan pinjam, transfer dan lain sebagainya. Maka dari itu bank harus mampu melayani dan memberikan kenyamanan dan keamanan kepada masyarakat, sebagai nasabah bank tetap mendapatkan kepercayaannya dalam lembaga tersebut.

Pada masa ini masyarakat akan selalu ingin merasa di dalam zona nyaman yaitu ingin selalu serba praktis, cepat, mudah, tanpa ingin ada rasa beban dan merepotkan. Sehingga bank berusaha menciptakan hal baru yang dapat memudahkan dan memberikan kenyamanan kepada nasabah dalam bertransaksi. Melakukan transaksi secara online, efektif dan nyaman adalah solusi masalah setiap perusahaan dalam perkembangan sistem informasi dan komunikasi yang telah mendorong perkembangan di Indonesia.

Namun sebagian besar penduduk Indonesia masih banyak yang belum mengetahui, mengenal dan menggunakan pelayanan administrasi keuangan dibidang perbankan yang sistemnya canggih dan efisien yang diterapkan dalam dunia perbankan, apalagi bertempat tinggal dilokasi yang jauh dari kantor dan adanya biaya atau persyaratan yang memberatkan, serta penduduk yang ada di sekitar masih menganggap segala sesuatu yang berhubungan dengan perbankan

membutuhkan uang yang banyak dan adanya tingkat kerumitan yang tinggi disetiap kegiatannya. Kendala lain yang dihadapi oleh pihak penyedia jasa keuangan sendiri yaitu keterbatasan jangkauan dari pelayanan pihak perbankan karna cangkupan wilayah yang sangat luas, sehingga jaringan kantor belum menjangkau pelayanan di wilayah masyarakat yang ada (Ayodya Dwi Permadi: 2017)

Dilihat dari segi yang luas sudah jelas bahwa semua pelayanan administrasi perbankan belum bisa mencangkup semua wilayah termasuk di daerah yang terpencil, apalagi mengenai jaringan teknologi dan sistemnya yang lain. Semua pihak perbankan ingin mengatasi hal tersebut dan ingin memperluas jaringan di wilayah tersebut hanya saja biaya dalam mendirikaninya pasti memiliki dana yang besar. Dalam rangka meningkatkan dan mencapai keuangan inklusif dilaksanakan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), industri administrasi perbankan, dan industri keuangan lainnya. Mencapai keuangan inklusif yang dimaksud adalah keadaan untuk masyarakat agar dapat menjangkau akses layanan keuangan secara mudah dan memiliki budaya untuk mengoptimalkan penggunaan jasa keuangan (OJK: 2012)

PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk, (persero) yang bisa disebut dengan bank BRI merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak didalam dunia perbankan yang sudah berdiri sejak tahun 1893 dalam memperluas dunia perbankan dan untuk meningkatkan seperti bank lainnya, layanan PT. Bank Rakyat Indonesia juga menerapkan program

Laku Pandai. Dengan adanya kinerja agen branchless banking yang disebut dengan agen BRILink memberikan peningkatan yang cukup signifikan. Melalui Agen BRILink, nasabah BRI maupun masyarakat umum lainnya bisa mendapatkan pelayanan administrasi keuangan yang sama baiknya seperti yang didapatkan di kantor. Masyarakat dapat melakukan setoran tabungan, penarikan secara tunai serta melakukan transaksi transfer atau pembayaran lainnya melalui agen (Yolihawan: 2014). BRILink adalah sebuah produk layanan perpanjangan tangan dari BRI ke nasabah dengan bantuan agen yaitu pihak ketiga yang memenuhi kriteria sebagai agen dan memenuhi semua persyaratan yang telah ditentukan oleh BRI. Selain bantuan dari agen, BRILink juga didukung oleh provider telekomunikasi yaitu indosat dan Telkomsel serta seperangkat alat EDC (Electronic Data Capture) yang dipinjamkan untuk para agen BRILink. Agen BRILink adalah nasabah yang mempunyai rekening di bank BRI dan mengajukan serta memenuhi semua persyaratan untuk menjadi agen BRILink.

BRILink juga mempunyai keunggulan dan kelemahan. Keunggulan dari BRILink adalah kemudahan masyarakat dalam bertransaksi misalnya : cek saldo, transfer, pembayaran listrik, pembayaran bpjs, pembayaran sekolah, pembayaran uang kuliah, dan menjangkau semua kalangan masyarakat tanpa terkecuali, efisiensi waktu dan biaya, keamanan dan kenyamanan dalam bertransaksi perbankan, serta adanya sharring fee

50:50 yaitu pembagian fee yang sama antara pihak bank dan agen sebesar 50 persen. Sedangkan kelemahannya adalah terbatasnya jaringan provider pada lokasi tertentu dari para agen yang menyebabkan gagalnya transaksi.

Berdasarkan fenomena yang terjadi di Kecamatan Tembung, dengan adanya layanan BRILink tidak menjamin bahwa masyarakat tahu dan langsung menggunakan layanan BRILink untuk melakukan transaksi administrasi keuangan. Namun, seiring berjalannya waktu masyarakat mulai menyadari akan kelebihan dari layanan BRILink. salah satunya karna jarak tempat tinggal dengan bank cukup jauh, jadi dengan adanya agen BRILink di Kecamatan Tembung, dapat memudahkan masyarakat untuk melakukan transaksi perbankan. Di Kecamatan Tembung terdapat lima Agen BRILink yang transaksinya hampir setiap hari.

Pertumbuhan transaksi BRILink yang sangat pesat menunjukkan bahwa minat masyarakat menggunakan layanan BRILink sangat tinggi Khususnya di Kecamatan Tembung. Sehingga penulis ingin mengetahui bagaimana Implementasi Program BRILink terhadap peningkatan pelayanan masyarakat serta faktor-faktor pendukung dan penghambat pelayanan BRILink.

METODE

Penelitian ini termasuk dalam katagori penelitian lapangan (*Field reserch*), yakni meneliti peristiwa peristiwa yang ada di lapangan sebagaimana adanya. Berdasarkan masalahnya, penelitian ini digolongkan sebagai penelitian deskriptif kualitatif,

artinya penelitian ini berupaya mendeskripsikan, mencatat, menganalisis, dan menginterpretasikan apa yang diteliti, melalui observasi, wawancara dan mempelajari dokumentasi (Mardalis: 2004).

Lokasi penelitian ini bertempat di BRILink Pasar 8 Tembung Kecamatan Percut Sei Tuan. Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian dan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti. Menurut Burhan Bungin informan penelitian yaitu subyek penelitian yang mana dari mereka data penelitian dapat diperoleh. Mengetahui pengetahuan luas dan mendalam tentang permasalahan Penelitian sehingga memberikan informasi yang bermanfaat.

Informan juga berfungsi sebagai pemberi umpan balik terhadap data penelitian. Dalam penelitian ini *key informan* dan informan yang dipilih adalah para pelaku yang terkait langsung yakni pemilik dan pegawai BRILink sebagai *key informan*. Sedangkan informan adalah para masyarakat (Nasabah BRILink).

Adapun kriteria informan penelitian yang peneliti anggap mampu dan mengetahui permasalahan ini, Informan yang peneliti ambil dalam penelitian ini adalah :

- 1) Devi Hasibuan : Selaku Pemilik BRILink Oke Cell Pasar 8 Tembung
- 2) Elfina : Selaku Pemilik BRILink Hokki Pasar 8 Tembung
- 3) Masyarakat (Nasabah yang bertransaksi)

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi kepustakaan, pengamatan (observasi), wawancara (interview), dokumentasi dan daftar pertanyaan (kusioner). Analisis data merupakan proses pendeskripsian (description) dan penyusunan transkrip Interview serta material lain yang telah terkumpul maksudnya agar peneliti dapat menyempurnakan pemahaman terhadap data tersebut untuk kemudian menyajikannya kepada orang lain lebih jelas apa yang telah ditemukan atau didapatkan dilapangan (Sudarwan Danim: 2002).

Metode analisis kualitatif yaitu metode yang bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai subjek yang diteliti dan tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis (Adi Riyadi: 2004). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan langkah pengumpulan data, reduksi data, dan penarikan kesimpulan..

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Implementasi Program BRILink Terhadap Peningkatan Pelayanan Masyarakat

PT Bank Rakyat Indonesia Meluncurkan Program yang dimana dapat memudahkan masyarakat dalam bertransaksi. BRI menjalin kerja sama dengan nasabah BRI sebagai Agen yang dapat melayani transaksi keuangan tanpa kantor yang dinamakan Agen BRILink. Berdasarkan hasil Wawancara dengan Ibu Gita Pegawai Teras BRI, Pada Senin 25 Juni 2022 Jam 09:00 Wib :

“PT BRI meluncurkan layanan BRILink yaitu keuangan tanpa kantor itu sudah sejak tahun

2014, yang merupakan sebuah inovasi dalam dunia keuangan khususnya perbankan untuk mempermudah masyarakat yang belum memiliki layanan perbankan”.

Lebih lanjut, Ibu Gita menjelaskan layanan BRILink sudah mulai dijalankan sejak tahun 2014. Karena program ini bertujuan untuk memudahkan nasabah untuk dapat mengakses perbankan maka teras BRI menentukan persyaratan yang mudah untuk dipenuhi oleh konsumen. Proses pembukaan BRILink adalah :

“Proses pembukaan BRILink itu terutama harus memiliki usaha minimal selama dua tahun ataupun badan usaha yang tidak berbadan hukum. Selain itu agen harus memiliki lokasi usaha permanen dan dikenal baik oleh masyarakat”

Setelah agen mendapat izin dari teras BRI, maka kepada mereka difasilitasi dengan berbagai kemudahan dan keuntungan. Keuntungan biaya administrasi sepenuhnya diberikan kepada agen BRI Link. Agen BRILink juga diberikan asuransi yang dapat memproteksi agen dari kecelakaan maupun kebakaran tempat usaha. Jaminan kebijakan Teras BRI tersebut dilakukan untuk kesinambungan pengelolaan BRILink.

Sementara hasil observasi peneliti terbukti para agen BRILink merasa diuntungkan dengan kebijakan tersebut. Dipertegas oleh Ibu Gita tentang keuntungan dan proteksi yang diberikan oleh BRI kepada agen BRILink:

“Keuntungan menjadi agen BRILink bisa memperoleh

asuransi yang memproteksi Agen atas kecelakaan maupun kebakaran tempat usaha yang merangkap tempat tinggal. Selanjutnya keuntungan dari biaya admin ketika masyarakat melakukan transaksi”

Agen BRILink juga dimungkinkan untuk melakukan inovasi pelayanan kepada nasabah. Inovasi yang dilakukan oleh agen BRILink tersebut tidak bertentangan dengan kebijakan Teras BRI. Hasil observasi peneliti bahwa Layanan Agen BRILink di Desa Tembung Kecamatan Percut Sei Tuan diapresiasi oleh masyarakat, karna pelayanan yang diberikan agen BRILink Tembung cukup cepat, santun dalam berkomunikasi, agen BRILink di Desa Tembung juga ramah, bertanggung jawab terhadap nasabahnya. Akan tetapi jika dibandingkan dengan agen BRILink lain, diketahui bahwa Agen BRILink di Desa Tembung tidak cukup lengkap, karena fitur EDC tidak disediakan oleh Pihak BRI. Hal tersebut dijelaskan oleh Agen BRILink Ibu Devi Hasibuan pada hari Juma’at 22 Juni 2022 Jam 11.00 wib :

“layanan yang disediakan oleh BRILink Tembung tidak selengkap BRILink pada umumnya, di BRILink tembung hanya menyediakan layanan transfer, pembayaran bpjs, pembayaran uang sekolah atau kuliah. Tidak dapat melakukan penarikan uang dikarnakan tidak tersedianya fitur EDC dari Bank BRI”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa layanan yang disediakan BRILink ada banyak namun yang di tawarkan di BRILink tembung hanya beberapa saja.

Hal ini disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat yang ada di daerah tersebut. Adapun layanan yang disediakan di BRILink Tembung adalah Fiture Mobile BRILink yang dapat diakses melalui HP.

Fiture Mobile BRILink adalah salah satu produk BRI yang dikhususkan untuk para nasabah yang bergabung menjadi Agen BRILink Mobile, yang hanya bisa difungsikan untuk transaksi setor tunai, transfer, transfer antar bank, pembayaran cicilan, pembayaran uang sekolah atau uang kuliah, pembayaran tagihan listrik, pembayaran pajak dan lain nya.

Kelebihan Mobile BRILink adalah dapat digunakan dan diakses tanpa kartu ATM dan memiliki jaringan yang luas, bisa transfer antar bank, kemudian sangat mudah digunakan oleh petugas BRILink. Jenis jenis transaksi yang dapat dilakukan dengan Mobile BRILink adalah: Transfer antar rekening BRI dan bank lain, melakukan pembayaran tagihan seperti (Tagihan telepon, PLN, SPP UT, dan kartu kredit), debit kartu, pembayaran pajak, pembayaran SIM, dan BPKB, Penyetoran pinjaman dan simpanan kupedes, top up Brizzi (E-Toll), penggantian PIN.

Jika ingin menggunakan dan mendapatkan BRILink Mobile registrasinya terbilang paling mudah, yang pertama tentunya harus memiliki rekening simpanan BRI dalam bentuk tabungan/giro. Berikut adalah persyaratannya :

- a) Fotocopy KTP/Passport/Kitap pemilik pengurus/Kitas
- b) Fotocopy NPWP
- c) Fotocopy SIUP/TDP/Surat domisili/HO(Surat izin Gangguan)
- d) Surat kepemilikan/surat keterangan sewa

- e) Formulir Permohonan Merchant, Perjanjian Kerjasama dan surat kuasa
- f) Akta Pendirian

Hal tersebut dijelaskan oleh Agen BRILink Ibu Devi Hasibuan pada hari Juma'at 22 Juni 2022 Jam 11.00 wib bahwa jenis transaksi yang dapat dilakukan dalam jasa layanan BRILink tidak berupa transfersaja tetapi juga bisa melakukan, pembayaran BPJS, Listrik, Uang Sekolah, dan pembayaran lain nya:

“Saya menjadi agen BRILink sudah 2 tahun belakangan ini. Melihat dari situasi masyarakat dan apa yang dibutuhkan masyarakat, saya memutuskan untuk menyediakan jasa layanan BRILink Berupa transfer, dan pembayaran seperti BPJS, Listrik, Uang sekolah. Saya lihat masyarakat di sekitar sangat antusias dalam menggunakan layanan BRILink ketika ingin bertransaksi perbankan karna dekat dengan rumah tempat tinggal mereka”

Agen BRILink Oke Cell Merupakan Toko Konter Ponsel yang menjual paket data, isi pulsa dan PPOB, ia menjadi agen sejak tahun 2019. Sebelum menjadi Agen BRILink ia melihat situasi, kondisi, dan kebutuhan masyarakat. Adapun layanan yang disediakan berupa Transfer, Pembayaran BPJS, Pembayaran Tagihan. Tetapi pembayaran BPJS di Agen ini masih sedikit penggunaanya. Dengan adanya Agen BRILink ini membuat masyarakat antusias dalam bertransaksi perbankan. Karena dekat dengan tempat tinggal

sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat

Sementara itu sama halnya hasil wawancara selanjutnya Dengan Ibu Elfina Agen BRILink Hokki Pasar 9 Tembung Pada hari Juma'at tanggal 22 Juni 2022 Jam 14:30 WIB juga mengatakan layanan yang paling sering di gunakan pada Agen BRILink yaitu transfer, pembayaran wifi, pembayaran listrik. Terbukti hasil penelitian penulis bahwa Agen BRILink sangat membantu masyarakat untuk melakukan transaksi tanpa perlu jauh jauh dan mengantri ke bank :

“Saya sudah 3 tahun menjadi Agen BRILink layanan yang paling sering digunakan yaitu transfer, pembayaran wifi, pembayaran listrik. Masyarakat sangat terbantu dengan adanya layanan ini, karna tidak perlu jauh jauh dan tidak perlu mengantri lagi di ATM atau di Bank. Saya sendiri juga sering melakukan transaksi layanan BRILink. Jadi tidak perlu keluar rumah pada saat ingin membayar uang sekolah anak saya, dan tidak perlu repot saat mentransfer uang.”

Seperti yang dijelaskan oleh Teras BRI bahwa keuntungan menjadi Agen BRI yaitu memiliki fasilitas asuransi, dan mendapatkan sharring fee dari setiap transaksi yang dilakukan nasabah dan keuntungan administrasi sepenuhnya diberikan kepada Agen BRILink, dan BRILink harus memiliki usaha minimal 2 tahun. berdasarkan hasil penelitian dan hal tersebut dijelaskan oleh Agen BRILink Hokki Pada Hari Jum'aat 22 Juni 2022 Jam 15:30 :

“Saya Membuka Toko ini sudah 8 tahun, dan 3 tahun belakangan

ini saya menjadi Agen BRILink, awal saya menjadi agen BRILink itu sangat sepi belum seperti sekarang yang melakukan transaksi. Awal saya menjadi Agen masyarakat yang bertransaksi bisa dihitung jumlahnya kira-kira 10 transaksi perhari, dan keuntungan yang di dapat pun hanya berkisar 50 ribuan. Kalau sekarang saya sudah bisa dapat sekitar 70 transaksi perhari, seperti setor tunai, transfer, pembayaran tagihan dan lainnya. Dan pendapatan saya pun sudah cukup lumayan banyak dari Agen saja bisa sampai 300 sampai 500 ribu perhari hanya dari Agen BRILink.”

Berdasarkan hasil observasi terbukti bahwa agen BRILink telah memenuhi syarat untuk menjadi Agen dengan usaha yang sudah berjalan 8 tahun Dan hasil keuntungan yang diterima Agen juga menjadi pemasukan untuk Agen tersebut.

Agen BRILink Hokki Terletak di pasar 9 Tembung yang merupakan konter yang menjual paket data, accessories Hp, Pulsa dan perlengkapan Hp lainnya. Layanan yang paling sering digunakan masyarakat berupa transfer, pembayaran tagihan, pembayaran uang sekolah. Sebagai agen ia juga sering menggunakan layanan BRILink. Layanan BRILink ini sangat bermanfaat bagi masyarakat, selain dekat juga dapat menghemat biaya. Berdasarkan hasil wawancara tersebut bahwa Agen BRILink Hokki Memenuhi syarat menjadi Agen karna Toko sudah berdiri sejak tahun 2013, dan menjadi Agen BRILink sudah 3 tahun belakangan ini, dari

tahun 2019. Berdasarkan hasil wawancara BRILink Hokki sudah mendapatkan cukup banyak nasabah yang bertransaksi, semula yang awalnya ketika pertama baru menjadi agen belum cukup banyak nasabah yang bertransaksi, tetapi setelah 3 tahun jadi Agen sudah cukup dikenal masyarakat. Dan dengan banyaknya masyarakat yang melakukan transaksi, Agen BRILink Hokki mendapatkan hasil yang cukup lumayan.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Bapak Sihombing Pada Hari Juma'at Tanggal 22 Juni 2022 Jam 15:30 WIB:

"Saya menjadi agen BRILink sudah sejak tahun 2018. Layanan yang saya tawarkan ke masyarakat yaitu transfer, token listrik, dan pembayaran bpjs. Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sekitar. Layanan BRILink ini dapat membantu masyarakat dikarenakan masyarakat sekitar sangat malas mengantri di bank. Toko saya ini berdiri sejak tahun 2015 dan saya baru menjadi agen pada tahun 2018"

Agen BRILink Hombing terletak di Pasar 10 Tembung yang merupakan pedagang Online Tupperware dan juga Koperasi simpan pinjam. Ia menjadi agen sejak tahun 2018. Selain menjadi Agen BRILink ia juga menjadi agen Produk Tupperware. Layanan yang ia tawarkan ke masyarakat yaitu transfer, pembayaran BPJS. Layanan BRI ini sangat membantu ditengah-tengah masyarakat pasar 10 tembung semuanya mudah dijangkau, tetapi dikarenakan Agen BRILink Hombing ini terletak di perumahan padat penduduk,

transaksi yang di dapat perharinya tidak banyak.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Agen BRILink Ibu Lis Pada Hari Juma'at 22 Juni 2022 Jam 16.00 WIB:

"Saya sudah menjadi agen sejak tahun 2020. Layanan yang saya tawarkan kepada masyarakat sesuai kebutuhannya yaitu transfer, tarik tunai, dan pembelian token listrik. Toko saya berada di pinggir jalan besar. Kadang banyak penduduk sini yang melakukan transfer tidak perlu jauh-jauh. Bisa jalan kaki datang ke toko saya, layanan ini sepertinya sangat membantu penduduk sini, dan sangat membantu juga buat saya karna keuntungannya bisa bayar uang sekolah anak, jajan anak. Kalau toko saya berdiri sejak tahun 2018 setelah 2 tahun baru saya mendaftar menjadi Agen BRILink. Awal-awal menjadi Agen sama sekali tidak ada yang bertransaksi, malah saya pernah di tipu menggunakan uang palsu, tetapi uang sudah saya kirim ke rekening tujuan. Saya mendapatkan 4 lembar uang palsu dari 1 lembar uang asli, karna yang di transfer sebesar 500 ribu. Mulai dari kejadian itu saya sangat berhati-hati sekali jika menerima uang dari masyarakat yang melakukan transaksi"

Agen BRILink Toko Bima merupakan toko yang menjual kebutuhan sehari-hari seperti Beras, Minyak, gula, Telur dan lain sebagainya. Ia menjadi agen sejak tahun 2020 layanan yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan

yaitu transfer, setor tunai, pembayaran listrik, pembelian token listrik, tarik tunai. Layanan ini sangat membantu penjual maupun pembeli, karna tidak perlu jauh-jauh. Awal menjadi Agen BRILink toko bima sempat mengalami penerimaan uang palsu, dapat disimpulkan bahwa menjadi Agen BRILink juga sangat beresiko salah satunya adalah menerima uang palsu dari nasabah yang bertransaksi, karna Agen BRILink tidak mempunyai mesin khusus untuk mendeteksi Uang Palsu, melainkan butuh ketelitian dan kehati-hatian yang detail dalam melakukan transaksi.

2. Implementasi Program BRILink Guna Peningkatan Pelayanan Publik

Implementasi adalah proses dari penarapan ide, konsep dan kebijakan. Hal ini menunjukkan bahwasanya implementasi merupakan salah satu dari variabel penting yang berpengaruh terhadap keberhasilan suatu kebijakan dalam memecahkan masalah atau persoalan.

Dalam hal ini untuk mengetahui penerapan program BRILink tersebut kepada masyarakat. Layanan BRILink harus diketahui. Apakah masyarakat mengetahui

Keberadaan Agen BRILink dan seperti apa penerapan dari BRILink tersebut. Maka penulis melakukan wawancara yang lebih mendalam terhadap informan di BRILink Desa Tembung Kecamatan Percut Sei Tuan apabila memenuhi unsur-unsur sebagai berikut:

- a) Adanya program atau kebijakan yang dilaksanakan
- Adanya Program atau kebijakan yang dilaksanakan dalam penelitian ini adalah Agen BRILink sudah

menjalankan atau melaksanakan program. Karena membuat masyarakat sekitar mengetahui tentang adanya layanan BRILink di Desa Tembung Percut Sei Tuan. Unsur ini muncul karna BRILink telah melaksanakan program tersebut dengan baik. Penulis dapat menyimpulkan bahwa masyarakat sangat puas dan terbantu dengan adanya Program Layanan Agen BRILink. Karna selain dekat prosesnya juga mudah dan tidak memakan waktu banyak. Pembayaran atau transfer juga sangat dekat tidak perlu jauh-jauh ke bank atau ke Atm. Dan bagi masyarakat melakukan transaksi layanan BRILink sangat membantu dan membuat masyarakat untuk selalu menggunakannya.

- b) Target group yaitu kelompok masyarakat yang menjadi sasaran dan ditetapkan akan menerima manfaat dari program, perubahan atau peningkatan. Unsur ini sudah terlihat ketika munculnya Program BRILink di tengah-tengah masyarakat. Masyarakat lebih cenderung memerhatiakn dan menerima manfaat dari program BRILink tersebut. Masyarakat yang ada di Tembung Percut Sei Tuan lebih cenderung memerhatikan layanan BRILink karna itu dianggap penting. Selanjutnya peneliti mengajukan pertanyaan kepada Informan mengenai apa yang membuat masyarakat Tembung Percut Sei Tuan tertarik untuk melakukan transaksi menggunakan Layanan BRILink :
- c) Faktor-faktor Pendukung Dan penghambat Pelayanan BRILink

BRILink merupakan perluasan layanan BRI dimana BRI menjalin kerjasama dengan nasabah BRI sebagai Agen yang dapat melayani transaksi perbankan bagi masyarakat secara Realtime online. Melalui Agen BRILink, nasabah BRI maupun masyarakat umum lainnya bisa mendapatkan pelayanan yang sama seperti halnya di kantor BRI pada umumnya.

Selain faktor pendukung, faktor penghambat pelayanan BRILink yaitu, setiap transaksi dikenakan biaya, jumlah uang transaksi dibatasi, tidak bisa mencetak buku tabungan. Faktor penghambat pelayanan BRILink adalah ketika jaringan kantor Offline Agen sama sekali tidak bisa melakukan transaksi, yang tadinya masyarakat merasa dekat dengan Agen dikarenakan jaringan kantor offline masyarakat jadi harus langsung ke kantor jika ingin melakukan transaksi. dan faktor penghambat lain adalah sangat beresiko sekali menjadi Agen BRILink dikarenakan tidak adanya mesin pendeteksi uang palsu, yang membuat Agen menjadi sulit untuk bertransaksi, harus butuh kehati hatian saat menerima uang dan harus detail saat menerima uang.

KESIMPULAN

Kesimpulan yang dari penelitian ini adalah Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa hal-hal dari layanan Agen BRILink dalam peningkatan pelayanan Publik masih belum terpenuhi dengan baik sehingga dapat dikatakan tanggapan masyarakat Desa Tembung Percut Sei Tuan tentang layanan BRILink Masih Belum Optimal. Kekurangannya adalah masih belum bisa melakukan penarikan uang tunai memakai kartu ATM, jadi masyarakat kalau ingin menarik uang harus mempunyai Mobile Banking yang nantinya dikirimkan ke Agen BRILink itu sendiri. Dan juga Agen BRILink pun tidak memiliki mesin pendeteksi uang palsu yang sangat berbahaya dan harus berhati-hati sekali jika ingin menerima uang dari nasabah.

Pendapat masyarakat tentang Agen BRILink adalah masyarakat sudah mengetahui layanan BRILink dan sangat membantu usaha masyarakat yang berbasis online dalam melakukan transaksi perbankan, layanan BRILink sangat bermanfaat bagi masyarakat yang ada di Desa Tembung Kecamatan Percut Sei Tuan salah satunya adalah ketika ada masyarakat yang ingin melakukan penyetoran di hari libur bisa langsung ke Agen BRILink terdekat, dan masyarakat sudah lama menggunakan jasa layanan agen BRILink yang ada di Desa Tembung Kecamatan Percut Sei Tuan.

DAFTAR BACAAN

- Baswori Suwardi. (2008). Memahami Penelitian Kualitatif. Jakarta: Rineka Indah
- Husaini Usman & Purnomo Setiada, Akbar. (2008). Metodologi Penelitian Sosial. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Hanif Nurcholih. (2005). Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah. Jakarta: Grasindo.
- J.S Badudu, Sutan Mohammad Zain. (2015). Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Mardalis. (2004). Metode Penelitian; Suatu Pendekatan Proposal. Jakarta; Bumi Aksara.
- Budi Winarno. (2015). Teori dan Proses Kebijakan Publik. Yogyakarta: Media Pressindo
- H. B Sutopo. (2014). Pengantar Metodologi Penelitian Kualitatif. Surakarta; UNS Press
- Purwanto dan Sulistyastuti. (2014). Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan. Jakarta: Bumi Aksara
- Rika Febrianti, Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Menggunakan Layanan Produk BRILink di Kecamatan Towati Kabupaten Lawu Timur (Skripsi Sarjana: Jurusan Program Studi Manajemen, Makassar, 2019)
- Ratminto dan Atik Sepi Winarsih. (2010). Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sadu Wasistiono. (2013). Kapitas Selekt Manajemen Pemerintahan Daerah. Bandung: CV. Fokusmedia
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK.03/2014
- Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif, Bab I (Diakses 01 juni 2022)
- Tentang BRILink (Diakses 09 Januari 2022)
- Bank BRI, "Website Info Bank Mengenai BRILink,"Situs Resmi Bank BRI (Diakses 20 Mei 2022)Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK/03/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif