



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**IMPLEMENTASI PROGRAM BRILINK DALAM PENINGKATAN
PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN TAPUNG
DESA BENCAH KELUBI**

SKRIPSI

*Di ajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Strata 1 (S1)
Administrasi Negara Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*

OLEH:

IBNU SYAWAL

12070512751



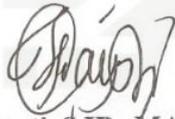
UIN SUSKA RIAU

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Nurjanah
Nim : 12070521888
Program Studi : Administrasi Negara
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul : Analisis Inovasi Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Melalui Penerapan Aplikasi Perusahaan Pengelolaan Air bersih (APPA) Di Kota Pekanbaru

**DISETUJUI OLEH:
DOSEN PEMBIMBING**



Irdayanti, S.IP., MA
NIP. 1986034203212036

Mengetahui

DEKAN

Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial

KETUA PRODI

Administrasi Negara



Dr. Hiz Mahyarni, S.E. M.M
NIP. 19700826 199903 2 001



Dr. Khairunyah Purba, S.Sos., M.Si
NIP. 19781025 200604 1 002

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
- Dilarang menyalin, mengutip, atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipannya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 - Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

: Ibnu Syawal
 : 12070512751
 : Administrasi Negara
 : Ekonomi Dan Ilmu Sosial
 : Implementasi Program BRILink Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Kecamatan Tapung Desa Bencah Kelubi
 : Kamis, 20 Juni 2024

Tim Penguji

Ketua penguji
Astuti Meflinda, SE, MM
 NIP. 19720513 200701 2 018

Penguji I
Mashuri, MA
 NIP. 19770721 201411 1 002

Penguji II
Virna Museliza, SE, M.Si
 NIP. 196608272023212005

Sekretaris
Zikri Aidilla Syarli, SE, M.Ak
 NIP. 19940523 202203 2 004

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta dilindungi undang-undang
 Nama
 NIP
 Jurusan
 Fakultas
 Judul skripsi
 Tanggal Ujian
- Dilarang menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 - Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Lampiran Surat :
 Nomor : Nomor 25/2021
 Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ibnu Syawal
 NIM : 120 705 127 51
 Tempat/Tgl. Lahir : Pekanbaru, 19-12-2001
 Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Prodi : Administrasi negara

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:

Implementasi Program BRLink Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanjung Desa Bonah Kelahi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 27-09-2021
 Yang membuat pernyataan



Ibnu Syawal
 NIM : 120 705 127 51

*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

IMPLEMENTASI PROGRAM BRILINK DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN TAPUNG DESA BENCAH KELUBI

OLEH :

IBNU SYAWAL
12070512751

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan program BRILink dalam mendukung pelayanan publik di Indonesia, khususnya pada layanan transaksi keuangan. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada kebutuhan masyarakat akan kemudahan akses layanan perbankan, terutama di daerah terpencil. Melalui peraturan pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Perlindungan dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah, serta melalui program BRILink, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) memanfaatkan agen-agen lokal untuk menyediakan layanan keuangan tanpa harus membuka cabang baru, yang dapat mengurangi biaya operasional dan memperluas jangkauan layanan keuangan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pegawai UMKM Kampar, Petugas Agen BRILink (PAB), agen BRILink dan pengguna layanan di beberapa wilayah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program BRILink telah terlaksana meningkatkan aksesibilitas layanan keuangan bagi masyarakat di daerah terpencil. Selain itu, program ini juga memberikan keuntungan ekonomi bagi agen BRILink dan meningkatkan literasi keuangan masyarakat. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa BRILink merupakan solusi efektif dalam meningkatkan transaksi keuangan di Indonesia. Program ini tidak hanya mempermudah akses layanan keuangan tetapi juga memberikan dampak positif terhadap perekonomian lokal. Namun, ada beberapa tantangan yang perlu diatasi seperti peningkatan kualitas layanan dan penyediaan infrastruktur teknologi yang memadai. Penelitian ini memberikan rekomendasi kepada pihak terkait untuk terus mendukung dan mengembangkan program BRILink serta mengatasi kendala yang ada demi meningkatkan inklusi keuangan di Indonesia.

Kata Kunci : Impelemtasi, Program BRILink, Peningkatan Pelayanan Publik

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF THE BRILINK PROGRAM IN IMPROVING PUBLIC SERVICES IN TAPUNG SUB-DISTRICT, BENCAH KELUBI VILLAGE

BY :

IBNU SYAWAL
12070512751

This study aims to analyze the implementation of the BRILink program in supporting public services in Indonesia, particularly in financial transaction services. The background of this research is based on the community's need for easy access to banking services, especially in remote areas. Through government regulation No. 7 of 2021 concerning the Facilitation, Protection, and Empowerment of Cooperatives and Micro, Small, and Medium Enterprises, and through the BRILink program, the Financial Services Authority (OJK) and PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) utilize local agents to provide financial services without having to open new branches, which can reduce operational costs and expand the reach of financial services. The research method used is qualitative with a descriptive approach. Data were collected through in-depth interviews with Kampar MSME employees, BRILink Agent Officers (PAB), BRILink agents, and service users in several regions. The results of the study show that the BRILink program has effectively increased the accessibility of financial services for communities in remote areas. Additionally, this program provides economic benefits for BRILink agents and improves financial literacy among the community. The conclusion of this study is that BRILink is an effective solution in enhancing financial transactions in Indonesia. This program not only facilitates access to financial services but also has a positive impact on the local economy. However, there are some challenges that need to be addressed, such as improving service quality and providing adequate technological infrastructure. This study provides recommendations to the relevant parties to continue supporting and developing the BRILink program and addressing existing obstacles to enhance financial inclusion in Indonesia.

Keywords: Implementation, BRILink Program, Improvement of Public Services



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillahhirabbil'alamin, Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya lah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "*PELAKSANAAN PROGRAM BRILINK DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN TAPUNG DESA BENCAH KELUBI*" tepat pada waktunya.

Selanjutnya shalawat serta salam senantiasa penulis sampaikan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW yang senantiasa dirindukan wajah dan syafaatnya dihari akhir kelak.

Penulisan skripsi ini diperuntukkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata (S1) pada jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak kelemahan dan kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penyusun. Namun, banyak pihak yang mendorong dan memberikan motivasi bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Teristimewa kepada kedua orangtua tercinta Ibu Almh Zubaidah dan Ayah Alm H Makmur, terimakasih telah memberikan semangat, serta selalu mendoakan Anda untuk dapat mewujudkan cita-cita hingga menjadi seorang sarjana. Dengan penuh kesabaran, ketabahan, kasih sayang, doa serta dukungan untuk keberhasilan ananda hingga saat ini. Untuk itu skripsi ini dipersembahkan untuk kedua orangtua yang sangat saya cintai dan amat sangat saya syukuri



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

kehadirannya dan saudara lelaki saya yang sangat saya sayangi dan saya syukuri kehadirannya.

Pada kesempatan ini dengan kerendahan hati dan penuh dengan rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih kepada yth:

1. Bapak Prof. Dr.Hairunnas M.Ag selaku rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Dr. Hj. Mahyarni, SE. MM selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Dr. Khairunsyah Purba, S,Sos, M,Si selaku ketua jurusan dan Dosen Pembimbing Akademik Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Mashuri, MA sebagai sekretaris jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Devi Deswimar S.Sos., M.Si selaku dosen pengampu mata kuliah Seminar Administrasi Negara dan sekaligus dosen pembimbing dalam penulisan proposal ini
6. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Kepada Keluarga Besar Administrasi Negara Lokal H Angkatan Tahun 2020 Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang memberikan semangat, dukungan dan doa selama menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, mengharapkan segera kritik dan saran sangat diperlukan untuk kesempurnaan dan kemajuan yang lebih baik. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan menjadi pengembang ilmu baru kedepannya, Amin.

Wassalamuaaikum Wr.Wb

Pekanbaru, 8 Januari 2024

Ibnu Syawal

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
1.5 Sistematika Penulisan.....	15
BAB II LANDASAN TEORI.....	17
2.1 Teori Implementasi.....	17
2.2 Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021	18
2.3 Teori Kebijakan Publik.....	20
2.3.1 Pengertian Kebijakan Publik	20
2.3.2 Implementasi Kebijakan	21
2.4 Teori Pelayanan	22
2.4.1 Pengertian Pelayanan.....	22
2.4.2 Unsur-unsur Pelayanan.....	23
2.4.3 Karakteristik Pelayanan.....	24
2.4.4 Bentuk-bentuk Layanan.....	25
2.4.5 Pengertian Publik.....	25
2.4.6 Pengertian Pelayanan Publik	26
2.4.7 New Public Service.....	27
2.5 Manajemen Sumber Daya Manusia	28
2.6 Penelitian Terdahulu.....	29
2.7 Pandangan Islam Dalam Al-Quran dan Hadits Mengenai Implementasi Program BRILink	33
2.8 Konsep Operasional	34
2.9 Kerangka Berfikir.....	35



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	36
3.2 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	36
3.3 Jenis dan Sumber Data	37
3.4 Informan Penelitian	38
3.5 Teknik Pengumpulan Data	39
3.6 Teknik Analisa Data.....	40
BAB IV GAMBARAN UMUM.....	42
4.1 PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI).....	42
4.2 Visi Misi, Tujuan, dan Fungsi Agen BRILink	43
4.3 Gambaran Umum BRILink	44
4.4 Produk EDC BRILink BRI.....	49
4.5 Landasan Hukum Agen BRILink.....	57
4.6 Budaya kerja Agen BRILink	60
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	61
5.1 Hasil Penelitian.....	61
5.1.1 Implementasi Program BRILink.....	61
A. Pelatihan dalam Implementasi Program BRILink	61
B. Peningkatan Kemampuan dalam Implementasi Program BRILink	72
C. Pendampingan dalam Implementasi Program BRILink	80
5.1.2 Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Implementasi Program BRILink.....	87
A. Faktor Pendukung dalam Implementasi Program BRILink	87
B. Faktor Penghambat dalam Implementasi Program BRILink	99
5.2 Pembahasan	103

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	121
6.1 Kesimpulan.....	121
6.2 Saran.....	122
DAFTAR PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	123



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

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 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.

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 mendirikannya pasti memiliki dana yang besar. Hal ini sejalan dengan semangat keuangan inklusif yang diperjuangkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), BRILink telah menjadi solusi inovatif untuk meningkatkan akses layanan keuangan masyarakat di berbagai wilayah, termasuk daerah terpencil. 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.

Salah satunya adalah Kecamatan Tapung yang merupakan salah satu kecamatan di Kabupaten Kampar yang luas wilayahnya menurut pengukuran kantor camat adalah 140 km², mempunyai 25 Desa dengan pusat pemerintahan berada di Desa Petapahan. Saat ini kecamatan Tapung sudah dimekarkan menjadi tiga kecamatan.

Dilihat dari bentangan wilayah, Kecamatan Tapung berbatasan dengan:

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Tapung Hulu dan Tapung Hilir.
2. Sebelah Timur berbatasan dengan Kota Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Tambang, Kecamatan Kampar, Kecamatan Rumbio Jaya, Kecamatan Kampar Utara, Kecamatan Kampar Timur, Kecamatan Salo, dan Kecamatan Bangkinang Seberang.
4. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Tapung Hulu dan Kecamatan Tapung Kiri Kabupaten Rokan Hulu.

Diantara 25 Desa yang ada di Kecamatan Tapung salah satunya adalah desa Bencah Kelubi, Desa Bencah Kelubi merupakan salah satu desa yang terletak di kecamatan Tapung kabupaten Kampar provinsi Riau. Desa Bencah Kelubi berdiri pada tahun 2005, desa ini merupakan sebuah desa yang berasal dari pemekaran desa Pantai Cermin. Desa Pantai Cermin ini dulunya memiliki wilayah yang luas. Seiring berjalannya waktu desa Pantai Cermin mekar menjadi beberapa desa. Di antaranya desa Karya Indah, desa Bencah Kelubi, dan desa Pantai Cermin. Desa Karya Indah Mekar pada tahun 2000, sedangkan desa Bencah Kelubi ini sendiri mengalami pemekaran pada tahun 2005.

Desa Bencah Kelubi sebagai mana desa lainnya terletak di Kecamatan Tapung yang letak desanya berbatasan dengan:

1. Sebelah utara berbatasan dengan desa Karya Indah
2. Sebelah selatan berbatasan dengan desa Sei. Putih
3. Sebelah Barat berbatasan dengan desa Pancuran Gading
4. Sebelah Timur berbatasan dengan desa Pantai Cermin

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Adapun luas desa bencah Kelubi adalah 17.200 ha yang terdiri dari luas Kebun 5.500 ha, Luas pemukiman 35 ha, Tanah yang bersertifikat 240 ha, Tanah yang belum bersertifikat 11.425 ha. Jarak Desa Bencah Kelubi dengan Pemerintahan Kecamatan, Kabupaten, serta dengan Ibu kota provinsi adalah sebagai berikut:

1. Jarak desa Bencah Kelubi dengan pusat pemerintahan kecamatan adalah 25 KM.
2. Jarak desa Bencah Kelubi dengan pusat pemerintahan kabupaten adalah 55 KM atau lebih kurang 2 jam.
3. Sedangkan jarak desa Bencah Kelubi dengan pusat pemerintahan provinsi adalah 12 K M atau lebih kurang 1,5 jam.

Oleh karna itu, dalam mencapai keuangan inklusif OJK membentuk program Branchless Banking yang merupakan program dengan perluasan jangkauan layanan administrasi keuangan perbankan tanpa bertumpu pada kantor cabang, memanfaatkan media teknologi serta dibantu oleh agen seperti toko, kantor pos, perorangan, dan lain sebagainya.

Pada 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, masyarakat umum lainnya bisa mendapatkan pelayanan administrasi keuangan yang sama baiknya seperti yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

didapatkan di kantor. Masyarakat dapat melakukan transaksi keuangan melalui agen BRILink.(Mardiansyah and Nasution 2022)

Secara sederhana BRILink merupakan layanan keuangan tanpa kantor (nirkantor), dengan demikian masyarakat ketika ingin melakukan transaksi keuangan tidak harus datang ke Bank akan tetapi cukup melalui BRILink sebagai perpanjangan tangan Bank. Lebih dari itu program BRILink ini merupakan bagian dalam rangka mendukung program-program pemerintah.

Oleh karena itu Pemerintah mengeluarkan peraturan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Perlindungan dan Pemberdayaan Koperasi dan UMKM, yang menegaskan pentingnya kerjasama operasional, seperti yang terjadi antara Bank BRI dan Agen BRILink, dalam mendukung pertumbuhan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Program Branchless Banking dan BRILink merupakan langkah konkret untuk mencapai tujuan tersebut. Tepatnya dalam Pasal 106, yang menyatakan ada 10 bentuk kemitraan, dan salah satunya kerjasama operasional (Pemerintah Indonesia 2021). Dalam hal ini, peran UMKM sangat penting dalam kerja operasional BRILink. UMKM berperan melalui pelatihan dan pengembangan kapasitas bagi agen BRILink, pendampingan dan konsultasi bisnis, promosi dan pemasaran layanan, kolaborasi dan kemitraan dengan Bank BRI, serta regulasi dan kebijakan. Dinas UMKM juga berperan dalam merumuskan regulasi dan kebijakan yang mendukung perkembangan agen BRILink. Regulasi yang kondusif akan membantu agen untuk menjalankan operasional dengan lebih mudah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan terhindar dari hambatan birokrasi. Dengan adanya dukungan ini, agen BRILink dapat beroperasi lebih efektif dan efisien, sehingga mampu memberikan layanan perbankan yang lebih baik kepada masyarakat, terutama di daerah-daerah yang belum terjangkau. Perjanjian kerjasama antara Bank BRI dengan Agen BRILink adalah perjanjian kemitraan sesuai dengan Pasal 1 angka 12 Undang-Undang No.20 Tahun 2008, yang menyatakan kerjasama harus dilakukan atas dasar saling memperkuat, saling memerlukan dan saling menguntungkan.

Tabel 1.1
Data Peningkatan Agen BRILink Dalam 4 Tahun

No.	Tahun	Nilai
1	2019	189,1 Agen
2	2020	298 Agen
3	2021	512,7 Agen
4	2022	672,6 Agen
	Total	1.672,4 Agen

(Sumber Data : Bank Rakyat Indonesia)

Tabel 1.2
Jumlah Nasabah Pengguna Layanan Brilink Selama Tahun 2021

Bulan	Jumlah Pengguna (Debitur)	Jumlah Transaksi (Rp.)
Januari	4.278	4.094.491.610
Februari	2.531	2.060.553.519
Maret	4.011	2.240.002.096
April	7.476	5.123.338.832
Mei	11.295	7.069.936.606
Juni	16.105	13.659.747.404
Juli	15.184	8.628.386.148
Agustus	22.498	34.435.261.731
September	11.616	12.198.238.761
Oktober	13.855	10.364.449.991
November	12.396	7.789.325.435
Desember	20.751	25.161.308.357
Total	141.996	132.825.040.490

(Sumber : Bank BRI Unit Cabang Pantai Cermin)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Didalam UU No 20 tahun 2008 pasal 3 Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah bertujuan menumbuhkan dan mengembangkan usahanya dalam rangka membangun perekonomian nasional berdasarkan demokrasi ekonomi yang berkeadilan (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008).

Tabel 1.3

Standar Pelayanan BRILink		
1	Cek saldo	Masyarakat bisa melakukan cek saldo di Agen BRILink
2	Tarik tunai dan transfer	Masyarakat dapat melakukan penarikan uang tunai dan transfer uang tunai di Agen BRILink
3	Pembayaran BPJS, listrik, uang kuliah, dan lain lain	Masyarakat dapat melakukan pembayaran tagihan atau yang lain di Agen BRILink
4	Pencairan dana bantuan	Masyarakat dapat mencairkan dana bantuan berupa uang tunai di Agen BRILink
Transaksi keuangan yang dapat memudahkan masyarakat dan bisa menjangkau semua kalangan masyarakat tanpa terkecuali, memberikan efisiensi waktu dan biaya, mendapatkan keamanan dan kenyamanan dalam bertransaksi perbankan.		

(Sumber Agen BRILink Oni Suriyono)

Dalam penelitian Peran Agen BRILink Sebagai Program Layanan Keuangan, dengan hasil penelitian yaitu untuk mendekatkan pelayanan transaksi keuangan kepada masyarakat yang belum terlayani oleh bank secara administratif. Hal ini dibuktikan Agen BRILink memiliki peran yang penting kepada masyarakat dilihat dari indicator Akseibilitas yang

dirasakan masyarakat yang menunjukkan bahwa agen BRILink dapat melayani masyarakat dan membantu mendekatkan layanan transaksi keuangan kepada masyarakat (Putra and Putera 2023).

Selanjutnya Berdasarkan penelitian yang lain BRILink mampu memberdayakan UMKM dengan memberikan akses layanan keuangan lebih luas kepada masyarakat yang belum terjangkau oleh Bank. Hal ini dibuktikan dengan UMKM akan sangat terbantu dengan kehadiran BRILink yang mampu mendekatkan layanan keuangan yang dibutuhkan para pelaku UMKM dan bagi agen BRILink tersebut (Mardiansyah and Nasution 2022).

Berdasarkan berita dari *antaranews* pada tanggal 14 mei 2022, 14:23 WIB. Menteri Badan Usaha Milik Negara mengungkapkan “Agen BRILink merupakan ujung tombak dalam membantu Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) Indonesia untuk naik kelas”. Oleh karena itu Agen BRILink selaku program laku pandai yang diterapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sangat berhubungan dengan BUMN dan UMKM, khususnya dalam penignkatan jasa keuangan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.3
Agen BRILink Legal Desa Bencah Kelubi

	NAMA	ALAMAT
1	Agen BRILink Oni Suriyono	Jl. Garuda Sakti KM 21 Kec. Tapung Desa Bencah Kelubi
2	Agen BRILink Jumarto	Jl. Garuda Sakti KM 18 Kec. Tapung Desa Bencah Kelubi
3	Agen BRILink Edi	Jl. Garuda Sakti KM 23 Kec. Tapung Desa Bencah Kelubi
4	Agen BRILink Vivi	Jl. Garuda Sakti KM 30 Kec. Tapung Desa Bencah Kelubi
5	Agen BRILink Dewi Hajjalita	Jl. Garuda Sakti KM 22 Kec. Tapung Desa Bencah Kelubi
6	Agen BRILink Herryanto	Jl. Garuda Sakti KM 2 Kec. Tapung Desa Bencah Kelubi 3
7	Agen BRILink Eriyanto / Della Elektrik	Jl. Garuda Sakti KM 2 Kec. Tapung Desa Bencah Kelubi 4
	Jumlah	7

(Sumber Bank BRI Unit Cabang Pantai Cermin)

Tabel 1.4
Agen BRILink Tidak Legal Desa Bencah Kelubi

	NAMA	ALAMAT
1	Agen BRILink Sigit	Jl. Poros Dusun II Kec. Tapung Desa Bencah Kelubi 4
2	Agen BRILink Agus	Jl. Poros Dusun II Kec. Tapung Desa Bencah Kelubi 4
	Jumlah	2

(Sumber hasil observasi peneliti)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Selain itu, aspek penting dari penelitian ini adalah pemahaman terhadap dampak kemitraan ini terhadap masyarakat Desa Bencah Kelubi. Kemitraan ini tidak hanya memberikan akses ke layanan keuangan, tetapi juga melibatkan alih keterampilan. Proses alih keterampilan ini dilakukan melalui berbagai metode, seperti pelatihan, peningkatan kemampuan, pemagangan, dan pendampingan kepada Usaha Mikro dan Kecil (UMK). Oleh karena itu, penelitian ini dapat mengeksplorasi sejauh mana kemitraan ini memberdayakan UMKM dan mendorong pertumbuhan ekonomi lokal.

BRILink merupakan layanan perluasan Layanan Bank Rakyat Indonesia (BRI) di mana BRI menjalin kerjasama dengan mitra usaha untuk dijadikan sebagai Agen yang dapat melakukan transaksi administrasi perbankan secara real-time online menggunakan fitur EDC Mini ATM BRI dengan konsep komisi (fee). BRILink sangat menguntungkan bagi BRI karena BRI memiliki jaringan yang luas di seluruh Indonesia hingga ke daerah terpencil tanpa perlu membangun kantor baru. Individu yang menjadi usaha BRILink disebut sebagai Agen BRILink.

1. Produk dan Layanan BRILink meliputi:
 - Layanan Pendaftaran Rekening (Laku Pandai): Memungkinkan pembukaan rekening tanpa perlu ke kantor. Agen Laku Pandai dapat berupa perorangan atau badan hukum yang bekerja sama dengan bank penyelenggara.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Branchless Banking: Merupakan program untuk memungkinkan layanan perbankan dan keuangan lainnya tanpa perlu adanya kantor fisik.
 - Tujuan Layanan BRILink: Menyediakan produk keuangan yang mudah diakses dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
 - Keunggulan Agen BRILink: Termasuk modal minim, biaya operasional rendah, dan kompetitif.
2. Persyaratan menjadi Agen BRILink antara lain:
 - WNI Perseorangan / instansi non berbadan hukum
 - Memiliki usaha minimal 2 tahun
 - Memiliki rekening simpanan berkartu di Bank BRI, menyetor uang jaminan sebesar Rp 3 juta (khusus EDC) dan saldo tersebut diblokir selama menjadi agen
 - Memiliki surat keterangan usaha (sekurang-kurangnya dari perangkat desa)
 - Memiliki smartphone android minimal OS 4.4 (Kitkat), akses internet dan printer mobile (optional) bagi agen BRILink Mobile
 - Belum menjadi agen dari bank penyelenggara Laku Pandai.
 3. Dokumen persyaratan
 - Identitas
 - Fotocopy dokumen identitas pemilik: KTP pemilik / pengurus atau NPWP pemilik (untuk badan usaha)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Dokumen usaha
- Surat keterangan usaha minimal dari RT/RW, atau SIUP, SITU, TDP (untuk agen berbadan usaha)
- Akte pendirian (untuk agen berbadan usaha)
- Izin usaha lainnya
- Rekening tabungan
- Fotocopy bukti kepemilikan rekening: buku tabungan / rekening koran Dokumen pengajuan
- Formulir pengajuan AgenBRILink
- Perjanjian kerja sama BRILink.

Dalam layanan BRILink, terdapat dua jenis komisi: Sharing Fee dan fee tambahan. Sharing Fee adalah komisi dari bank BRI, sedangkan fee tambahan adalah komisi dari langsung sebagai balas jasa transaksi.

Keberadaan Agen BRILink menguntungkan bagi bank dalam hal peningkatan sumber pendapatan, meningkatkan image branding, serta memberikan kemudahan dan kecepatan transaksi kepada masyarakat.

Dengan adanya pertumbuhan transaksi BRILink yang pesat di Desa Bencah Kelubi, mencerminkan minat tinggi masyarakat terhadap layanan keuangan yang mudah diakses. Fenomena ini dapat menjadi fokus utama dalam menilai efektivitas dan dampak positif Program BRILink dalam meningkatkan pelayanan publik di tingkat lokal. Hal ini dibuktikan dengan beberapa foto yang ada di Agen BRILink Desa Bencah Kelubi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.5

Dokumentasi dari Agen BRILink yang ada di desa Bencah Kelubi		
1		Ini adalah bukti dari pencairan dana bantuan PKH (Program Keluarga Harapan) yang dilakukan di Agen BRILink.
2		Ini adalah dokumentasi dari proses masyarakat yang ingin melakukan transaksi keuangan.
Jumlah foto dokumentasi		5

Dari fenomena diatas penulis ingin lebih lanjut melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Program BRILink dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Kecamatan Tapung Desa Bencah Kelubi”.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi program BRILink dalam peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat di Desa Bencah Kelubi?
2. Faktor-faktor pendukung dan penghambat pelayanan BRILink di Desa Bencah Kelubi?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang terdapat diatas, adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui implementasi program BRILink terhadap peningkatan pelayanan masyarakat di Desa Bencah Kelubi
2. Mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat pelayanan BRILink di Desa Bencah Kelubi

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis
 - a) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan teknologi. Sekaligus pemahaman tentang BRILink, mengenai transaksi di BRILink serta pelayanan yang diberikan oleh BRILink Desa Bencah Kelubi
 - b) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan bermanfaat untuk UMKM khususnya Agen BRILink untuk dapat mengembangkan inovasi baru di masa yang akan datang yang nyaman, aman dan memiliki fitur yang menarik bagi masyarakat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c) Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk meningkatkan dan mengembangkan kemampuan berpikir bagi penulis melalui karya ilmiah, sesuai dengan ilmu yang diperoleh selama kuliah di Fakultas Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan bermanfaat untuk UMKM khususnya Agen BRILink untuk dapat mengembangkan inovasi baru di masa yang akan datang yang nyaman, aman dan memiliki fitur pelayanan yang menarik untuk masyarakat.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan didalam penelitian ini dibagi dalam lima Bab dan beberapa Bab yang saling berkaitan. Ditulis secara sistematis agar dapat memberikan pemahaman yang mudah dimengerti, untuk lebih jelas, sistematika pembahasan ini sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka teori, kerangka pemikiran, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II URAIAN TEORITIS

Bab ini menjelaskan tentang uraian teoritis yang berisikan tentang konsep konsep yang berkaitan dengan penelitian

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode apa yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian.

BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang pembahasan dari hasil penelitian yang dilakukan mulai dari pengumpulan data dan analisis data.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran

DAFTAR PUSTAKA.

Referensi bacaan atau kutipan dalam menyusun penelitian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Teori Implementasi

Pengertian Implementasi Implementasi adalah proses dari penerapan 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.

Implementasi menempati posisi yang penting dalam proses kebijakan, suatu proses kebijakan menuntut untuk diimplementasikan agar mempunyai dampak atau tujuan yang diinginkan dari sebuah perencanaan kebijakan. Untuk dapat memahami implementasi dari suatu kebijakan maka harus memahami hal yang menyajikan pembahasan teoritik maupun konseptual dari sebuah konsep implementasi kebijakan.

Menurut Purwanto dan Sulistyastuti, Implementasi intinya adalah kegiatan untuk mendistribusikan keluaran kebijakan (to deliver policy output) yang dilakukan oleh para implementor kepada kelompok sasaran (target group) sebagai upaya untuk mewujudkan kebijakan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi Keberhasilan implementasi menurut Merile S. Grindle dipengaruhi oleh dua variabel besar, yakni isi kebijakan (content of policy) dan lingkungan implementasi (context of implementation). Variabel isi kebijakan ini mencakup:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) Se jauh mana kepentingan kelompok sasaran dalam isi kebijakan.
- 2) Jenis manfaat yang diterima oleh target group
- 3) Se jauh mana perubahan yang diinginkan dari sebuah kebijakan.
- 4) Apakah letak sebuah program sudah tepat.

2.2 Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021

Peraturan pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Perlindungan dan Pemberdayaan Koperasi dan UMKM, yang menegaskan pentingnya kerjasama operasional, seperti yang terjadi antara Bank BRI dan Agen BRILink, dalam mendukung pertumbuhan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Program Branchless Banking dan BRILink merupakan langkah konkret untuk mencapai tujuan tersebut. Tepatnya dalam Pasal 106, yang menyatakan ada 10 bentuk kemitraan, dan salah satunya kerjasama operasioanal (Pemerintah Indonesia 2021).

Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Perlindungan, dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan landasan penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi Indonesia melalui sektor UMKM. Regulasi ini menegaskan pentingnya kerjasama operasional sebagai salah satu bentuk kemitraan strategis yang dapat memfasilitasi pengembangan UMKM. Salah satu implementasi nyata dari kerjasama operasional ini adalah kolaborasi antara Bank Rakyat Indonesia (BRI) dan Agen BRILink.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Program Branchless Banking dan BRILink yang diinisiasi oleh Bank BRI merupakan langkah konkret dalam mendukung inklusi keuangan dan memperluas jangkauan layanan perbankan ke seluruh pelosok negeri. Melalui program ini, Bank BRI tidak hanya memudahkan akses masyarakat terhadap layanan perbankan, tetapi juga memberdayakan UMKM dengan menyediakan kemudahan transaksi keuangan, akses permodalan, dan dukungan operasional lainnya.

Pasal 106 dari Peraturan Pemerintah ini secara khusus menguraikan sepuluh bentuk kemitraan yang dapat dilakukan oleh UMKM, salah satunya adalah kerjasama operasional. Kerjasama operasional yang dimaksud mencakup berbagai bentuk kegiatan yang dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional UMKM, seperti penggunaan teknologi informasi, penyediaan infrastruktur pendukung, dan fasilitasi akses pasar.

Dengan adanya kerjasama operasional ini, UMKM dapat lebih mudah mengembangkan usahanya melalui bantuan dan dukungan yang diberikan oleh lembaga-lembaga keuangan seperti Bank BRI. Program BRILink, misalnya, memungkinkan UMKM untuk mengakses berbagai layanan perbankan tanpa harus datang ke kantor cabang, sehingga lebih efisien dan efektif dalam mengelola keuangan mereka.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.3 Teori Kebijakan Publik

2.3.1 Pengertian Kebijakan Publik

Sebagai suatu konsep, secara sederhana bisa menyatakan bahwa kebijakan publik merupakan tindakan yang dilakukan ataupun tidak dilakukan oleh pemerintah baik itu lembaga atau badan pemerintahan yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat atau publik dengan menggunakan program-program atau bentuk upaya-upaya lainnya. Bila melihat konsep dari kebijakan publik tersebut, kebijakan memiliki makna atau arti yang luas tergantung bagaimana melihat atau mendeskripsikannya, beberapa ahli mendefinisikan bahwa kebijakan publik berupa serangkaian tindakan atau kegiatan, maupun keputusan yang dilakukan pemerintah atau mendeskripsikannya dengan cara yang berbeda-beda.

Perbedaan deskripsi dari kebijakan publik ini dapat dilihat dari bagaimana para ahli mendefinisikan kebijakan publik itu sendiri, seperti halnya Richard Rose yang menyatakan kebijakan publik merupakan serangkaian tindakan yang sedikit banyak berhubungan beserta konsekuensi-konsekuensinya bagi mereka yang bersangkutan dari pada sebagai suatu keputusan tersendiri, hingga Thomas R dye yang mendefinisikan kebijakan publik sebagai “is whatever government choose to do or not to do” (apapun yang dipilih pemerintah untuk dilakukan atau untuk tidak dilakukan).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2.3.2 Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan publik merupakan proses kegiatan administratif yang dilakukan setelah kebijakan ditetapkan dan disetujui. Kegiatan ini terletak di antara perumusan kebijakan dan evaluasi kebijakan. Implementasi kebijakan mengandung logika top-down, maksudnya menurunkan atau menafsirkan alternatif-alternatif yang masih abstrak atau makro menjadi alternatif yang bersifat konkrit atau mikro.

Fungsi Implementasi kebijakan adalah untuk membentuk suatu hubungan yang memungkinkan tujuan atau sasaran kebijakan negara diwujudkan sebagai suatu outcome.¹¹ Dalam kamus Webster, pengertian implementasi dirumuskan secara pendek, di mana to implement berarti to provide means for carrying out: to give practical effect to (menyajikan alat bantu untuk melaksanakan: menimbulkan dampak/berakibat sesuatu).

Implementasi merupakan salah satu tahap dalam proses kebijakan publik. Biasanya implementasi dilaksanakan setelah sebuah kebijakan dirumuskan dengan tujuan yang jelas. Implementasi adalah suatu rangkaian aktifitas dalam rangka menghantarkan kebijakan kepada masyarakat sehingga kebijakan tersebut dapat membawa hasil sebagaimana yang diharapkan.

Rangkaian kegiatan tersebut mencakup persiapan seperangkat peraturan lanjutan yang merupakan interpretasi dari kebijakan tersebut. Misalnya dari sebuah undang-undang muncul sejumlah Peraturan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pemerintah, Keputusan Presiden, maupun Peraturan Daerah, menyiapkan sumber daya guna menggerakkan implementasi termasuk di dalamnya sarana dan prasarana, sumber daya keuangan, dan tentu saja siapa yang bertanggung jawab melaksanakan kebijakan tersebut, dan bagaimana mengantarkan kebijakan secara konkrit ke masyarakat (Amri 2012).

2.4 Teori Pelayanan

2.4.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan hal yang paling utama dalam setiap organisasi atau perusahaan karena dengan pelayanan yang terbaik akan mampu bersaing dengan perusahaan-perusahaan pesaing. Berikut adalah beberapa pendapat dari para ahli tentang pelayanan yaitu :

Menurut Kotler menjelaskan bahwa “Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu perkumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kumpulan tindakan nyata untuk memenuhi orang lain yang melakukan kegiatan menguntungkan untuk suatu keputusan.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhi (orang) dengan makanan atau minuman; menyediakan keperluan orang; menyiyakan; menerima; menggunakan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pelayanan adalah produk-produk tak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan berdasarkan pendapat ini pelayanan dapat diartikan sebagai suatu yang tidak dapat di lihat akan tetapi dapat dirasakan di mana melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan suatu peralatan.

2.4.2 Unsur-unsur Pelayanan

Menurut Moenir (2008:186) unsur-unsur pelayanan tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lainnya karna keempatnya akan membentuk proses kegiatan antara lain :

- a. Tugas layanan : dalam pelayanan umum pemerintah harus memberikan pelayanan sesuai dengan tugas yang diterima untuk melayani semua kepentingan masyarakat.
- b. Sistem atau prosedur layanan : dalam pelayanan umum perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- c. Kegiatan pelayanan : dalam pelayanan umum kegiatan yang ditujukan kepada masyarakat harus bisa sepenuhnya memenuhi kebutuhan tanpa adanya diskriminasi.
- d. Pelaksana pelayanan : pemerintah sebagai pelaksana pelayanan semaksimal mungkin mengatur dan merencanakan program secara matang agar proses pelayanan akan menghasilkan struktur pelayanan yang mudah, cepat, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami masyarakat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.4.3 Karakteristik Pelayanan

Menurut Kotler dalam Napitupulu (2007:164) menyebutkan sejumlah karakteristik pelayanan sebagai berikut:

1. Intangibility (tidak berwujud); tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar, dicium, sebelum ada transaksi. Pembeli tidak mengetahui dengan pasti atau dengan baik hasil pelayanan (service outcome) sebelum pelayanan dikonsumsi.
2. Inseparability (tidak dapat dipisahkan), dijual lalu diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan karena tidak dapat dipisahkan. Karena itu konsumen ikut berpartisipasi menghasilkan jasa layanan. Dengan adanya kehadiran konsumen, pemberi pelayanan berhati-hati terhadap interaksi yang terjadi antara penyedia dan pembeli. Keduanya mempengaruhi hasil layanan.
3. Variability (berubah-ubah dan bervariasi). Jasa beragam, selalu mengalami perubahan, tidak selalu sama kualitasnya bergantung kepada siapa yang menyediakannya dan kapan serta di mana disediakan.
4. Perishability (cepat hilang, tidak tahan lama); jasa tidak dapat disimpan dan permintaannya berfluktuasi. Daya tahan suatu jasa layanan bergantung kepada situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.4.4 Bentuk-bentuk Layanan

Menurut Moenir (2015:190) Layanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari 3 yaitu :

1. Layanan Dengan Lisan Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang administrasi, bidang layanan perbankan dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.
2. Layanan Melalui Tulisan Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam implementasi tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya.
3. Layanan Berbentuk Perbuatan Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70%-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah kebawah. Faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan dan pekerjaan.

2.4.5 Pengertian Publik

Publik atau Sektor Publik adalah bagian ekonomi yang dijalankan oleh suatu negara atau pemerintahan yang terdiri dari pemerintah pusat, pemerintah daerah, organisasi pemerintah dan masyarakat yang berhubungan dan memengaruhi suatu bangsa, negara, atau komunitas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Publik biasanya dilawankan dengan swasta atau pribadi, seperti pada perusahaan publik, atau suatu jalan.

Publik juga didefinisikan sebagai bukan pribadi, yang meliputi orang banyak, berkaitan dengan atau mengenai suatu negara, bangsa, atau masyarakat yang tidak berafiliasi dengan pemerintahan bangsa tersebut. Dalam bahasa Indonesia, penggunaan kata “publik” sering diganti dengan “umum”, misalnya perusahaan umum dan perusahaan publik. Kesejahteraan adalah tujuan utama sektor publik dan bukan untuk mencari laba.

Menurut Herbert Blumer, sekelompok orang yang dihadapkan pada suatu permasalahan dengan berbagai pendapat mengenai cara pemecahan persoalan tersebut, serta terlibat dalam diskusi mengenai persoalan itu merupakan publik (Herbert Blumer 1982).

2.4.6 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Indri dan Hayat dalam Hayat (2015:22) menyatakan bahwa: “optimalisasi pelayanan publik adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat”.

Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004: “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka implementasi ketentuan perundang-undangan”.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Hayat (2017 : 22) “pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya”

Mukaron dan Laksana, (2016:41) mengatakan bahwa : “Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Dari berbagai pendapat tentang pengertian pelayanan publik di atas maka dapat mengambil kesimpulan bahwa pengertian pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani yang dilaksanakan secara profesional, berkualitas, dan memiliki pelayanan secara positif yang mampu membantu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan pemerintah.

2.4.7 New Public Service

Pandangan mengenai manajemen pelayanan baru (new public Public lebih memposisikan warga negara sebagai obyek utama dalam pemerintahan yang demokrasi. Sehingga warga negara atau masyarakat tidak hanya dipandang hanya secara pribadi tetapi warga negara adalah bagian dari pemerintah dalam sistem pelayanan publik. Oleh Karena itu dalam new public service (NPS) keterlibatan public bersama pemerintah adalah sebagai suatu proses demokratisasi reformasi pelayanan publik (Soselisa and Puturuhu 2021).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.5 Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut (Arif Yusuf Hamali 2018, 2) menyatakan bahwa :
“Manajemen SDM merupakan suatu pendekatan yang strategis terhadap keterampilan, motivasi, pengembangan, dan manajemen pengorganisasian sumber daya”.

Menurut (Prasadjia Ricardianto 2018, 15) menyatakan bahwa :
“Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga (goal) bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat maksimal”.

Menurut (H. Suparyadi 2015, 2) menyatakan bahwa : “Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu sistem yang bertujuan untuk mempengaruhi, sikap, perilaku, dan kinerja karyawan agar mampu memberikan kontribusi yang optimal dalam rangka mencapai sasaran-sasaran perusahaan”.

Menurut (Bray & Rue 2015, 2) mengatakan bahwa : “Manajemen sumber daya manusia adalah desain aktivitas yang mencakup pengadaan dan pengkoordinasian sumber daya manusia”. Menurut (Mangkunegara 2016, 7) mengatakan bahwa : “MSDM merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, implementasi dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi”.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2.6 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Judul	Pembahasan	Perbandingan
1	Robi Eka Putra, Roni Ekha Putera, dan Desna Aromatica “Peran Agen BRILink Sebagai Program Kebijakan Inklusi Keuangan”	BRILink merupakan salah satu produk yang dikembangkan oleh Bank BRI dengan tujuan mendekatkan layanan perbankan kepada nasabah, terutama bagi masyarakat yang memiliki akses jauh dari kantor bank. Hal ini bertujuan untuk memudahkan dan mempercepat transaksi perbankan, sejalan dengan upaya mendukung program inklusi keuangan yang diterapkan oleh pemerintah Indonesia. Di Kabupaten Solok, Provinsi Sumatera Barat, peran Agen BRILink diukur berdasarkan teori yang	<ul style="list-style-type: none"> • Fokus pada peran Agen BRILink sebagai bagian dari kebijakan inklusi keuangan. • Tujuan Menjelaskan bagaimana Agen BRILink berkontribusi pada implementasi kebijakan inklusi keuangan yang diadopsi oleh bank atau pemerintah. • Ruang Lingkup Memeriksa dampak dan efektivitas Agen BRILink dalam mencapai tujuan inklusi keuangan, mungkin melibatkan evaluasi keberhasilan program dan tingkat penetrasi di masyarakat.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		<p>disampaikan oleh Hannig dan Jensen (2010), yang kemungkinan merujuk pada parameter atau kriteria tertentu dalam mendukung program inklusi keuangan di wilayah tersebut. Keseluruhan, langkah-langkah ini mencerminkan komitmen Bank BRI dalam mendukung akses keuangan bagi masyarakat yang terpencil.</p>	
2	<p>Deny Yudiantoro dan Afif Nur Rahmadi</p> <p>“Peran Agen Laku Pandai Dalam Meningkatkan Transaksi Non Tunai Pada Sektor Mikro di Masa Pandemi”</p>	<p>Keberadaan Agen BRILink dapat meningkatkan literasi masyarakat pedesaan, terutama pengusaha mikro, terhadap produk perbankan. Selain itu, Agen BRILink juga mempermudah transaksi non-tunai bagi pengusaha mikro</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fokus: Menyelidiki peran Agen Laku Pandai (BRILink) dalam meningkatkan transaksi non-tunai, khususnya di sektor mikro, selama periode pandemi. • Tujuan: Memahami sejauh mana Agen Laku Pandai dapat membantu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	<p>di masa pandemi, di mana semua aktivitas harus dibatasi. Agen BRILink dianggap sebagai ujung tombak Bank BRI yang dapat meningkatkan penetrasi dan kinerja keuangan, khususnya dalam penghimpunan dana dan penyaluran pembiayaan melalui segmen Pembiayaan Mikro. Agen Laku Pandai sendiri merupakan upaya pemerintah melalui Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan untuk menciptakan inklusi keuangan di Indonesia. Keseluruhan, penelitian ini menunjukkan kontribusi positif Agen BRILink dalam mendukung inklusi keuangan dan memfasilitasi</p>	<p>meningkatkan adopsi transaksi non-tunai di kalangan pelaku usaha mikro di tengah kondisi pandemi.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ruang Lingkup: Menganalisis strategi dan dampak Agen Laku Pandai dalam mendorong penggunaan transaksi non-tunai di sektor mikro.
--	--	---

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		transaksi non-tunai, terutama dalam konteks pandemi.	
3	<p>Muhammad Hanafi Zuardi dan Rita Rahim IAIAN Metro Lampung</p> <p>“Analisi Keputusan Nasabah Menggunakan BRILink”</p>	<p>Pertimbangan yang dominan dalam mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan produk BRILink di 38 B Banjarrejo Lampung Timur adalah process dengan persentase 47,9% yang didukung oleh pertimbangan hasil wawancara mengenai pelayanan cepat, tepat waktu dan tidak dibatasi jam kerja.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fokus: Memusatkan perhatian pada analisis keputusan nasabah yang menggunakan layanan • Tujuan: Mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih dan menggunakan BRILink, serta konsekuensi atau dampaknya. • Ruang Lingkup: Melibatkan studi perilaku konsumen dan faktor-faktor psikologis, ekonomi, atau sosial yang memengaruhi keputusan nasabah.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.7 Pandangan Islam Dalam Al-Quran dan Hadits Mengenai Implementasi Program BRILink

Pandangan Islam terhadap implementasi dapat ditemukan dalam Al-Quran dan Hadits, yang memberikan pedoman bagi umat Islam dalam ruang lingkup keuangan dan ekonomi.

1. Prinsip Keadilan dan Transparansi

وَلَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ وَتُدُلُّوا بِهَا إِلَى الْحُكَّامِ لِتَأْكُلُوا فَرِيقًا مِّنْ أَمْوَالِ النَّاسِ بِالْإِثْمِ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ □

Artinya: "Dan janganlah kamu makan harta sesamamu di antara kamu dengan jalan yang batil dan janganlah kamu membayar hak-haknya kepada penguasa-penguasa (yang berlaku adil)." (Al-Baqarah: 188)

Didalam hadits "Sesungguhnya, di antara jenis riba yang paling ringan adalah seperti seorang laki-laki menzalimi saudaranya terhadap harta dan kehormatannya." (HR. Ahmad)

2. Larangan Riba (Bunga)

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا إِن كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkanlah sisa riba (yang belum dipungut) jika kamu adalah orang-orang yang beriman." (Al-Baqarah: 278)

Hadits: "Rasulullah melaknat orang yang memberikan riba, yang menerimanya, yang menuliskannya, dan saksinya." (HR. Muslim)

3. Transaksi yang Jelas dan Adil

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اجْتَنِبُوا كَثِيرًا مِّنَ الظَّنِّ إِنَّ بَعْضَ الظَّنِّ إِثْمٌ وَلَا تَجَسَّسُوا وَلَا يَغْتَبَ بَعْضُكُم بَعْضًا أَيُحِبُّ أَحَدُكُمْ أَنْ يَأْكُلَ لَحْمَ أَخِيهِ مَيْتًا فَكَرِهْنَاهُ وَإِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلِيمًا نَّوَّابًا

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling meneliti satu sama lain dan janganlah ada di antara kamu yang merendahkan saudaranya; mengapa, sebagian kamu mengatakan: 'Hai orang yang berbuat zalim dan yang berbuat maksiat!'" (Al-Hujurat: 12)

Hadits: "Janganlah salah seorang di antara kamu menjualkan barang yang belum ia terima, dan janganlah ia meminta barang yang belum ia serahkan." (HR. Bukhari dan Muslim)

2.8 Konsep Operasional

Tabel 2.2 Konsep Operasional

Konsep Operasional	Indikator	Sub Indikator
Implementasi program BRILink dalam peningkatan pelayanan publik	1. Pelatihan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemahaman Produk dan Layanan 2. Teknologi dan Penggunaan Perangkat 3. Keamanan Transaksi 4. Pelayanan Pelanggan 5. Pemahaman Peraturan Perbankan
	2. Peningkatan kemampuan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peningkatan Teknis 2. Pemahaman Produk yang Lebih Mendalam 3. Pemasaran dan Penjualan 4. Pengelolaan Keuangan Bisnis 5. Pemahaman Terkini Mengenai Peraturan 6. Pengembangan Keterampilan Pelayanan Pelanggan 7. Teknologi dan Inovasi
	3. Pendampingan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendampingan Operasional 2. Pelatihan Rutin 3. Pemantauan Kinerja 4. Dukungan Pemasaran 5. Pendampingan Keuangan 6. Konsultasi Bisnis 7. Pemecahan Masalah 8. Pembaruan Teknologi 9. Dukungan Pelanggan

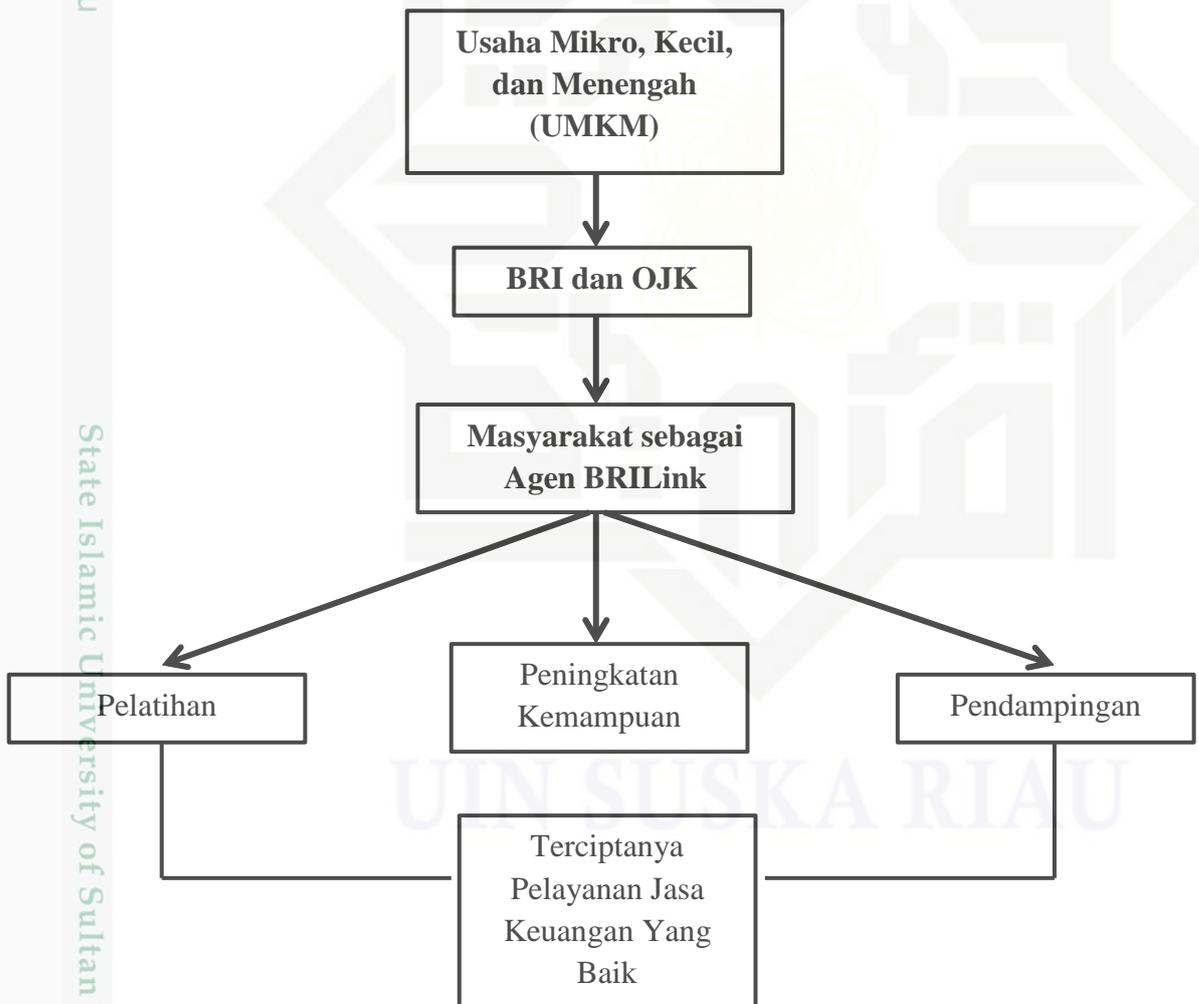
Sumber : Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Perlindungan, dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2.9 Kerangka Berfikir

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 bank tetap mendapatkan kepercayaannya dalam lembaga tersebut.

Tabel 2.3 Kerangka Berfikir



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III**METODE PENELITIAN****3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Tapung, Kabupaten Kampar, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau. Pada Agen Bank (BRILink) di Kecamatan Tapung dan PAB Bank Rakyat Indonesia yang berlokasi di Jl. Tuanku Tambusai No. 8 – 10, Labuh Baru Tim., Kec Payung Sekaki, Kota Pekanbaru, Riau 28124. Penulis memilih lokasi tersebut dikarenakan Agen Bank (BRILink) adalah salah satu program Usaha Mikro Kecil dan Menengah yang mampu meningkatkan pelayanan publik dalam jasa layanan keuangan. Penelitian ini mulai dilakukan oleh penulis pada bulan Februari 2024 sampai dengan selesai.

3.2 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. (Moelong, 2007) mendefinisikan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Sementara itu penelitian deskriptif dijelaskan oleh (Zuriah, 2009) sebagai penelitian yang diarahkan memberikan gejala-gejala, fakta-fakta atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat, mengenai sifat-sifat populasi atau daerah tertentu. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan menggambarkan atau mendeskripsikan secara langsung suatu fenomena sesuai dengan apa yang terjadi pada objek penelitian. Termasuk bagaimana unsur-unsur yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ada dalam variabel penelitian itu berinteraksi satu sama lain dan ada pula produk interaksi yang berlangsung (Siagian, 2011).

Melalui penelitian kualitatif menggunakan pendekatan deskriptif, penulis ingin menggambarkan secara menyeluruh mengenai manfaat dari Implementasi Program Usaha Mikro Kecil dan Menengah Dalam Peningkatan Perekonomian Masyarakat.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Data merupakan unsur penting dalam penelitian berupa suatu fakta yang ada untuk memperoleh data-data yang dapat di uji kebenarannya, relevan dan lengkap (Handi, 2004). Sebagai upaya mendukung proses dan hasil penelitian dibutuhkan data-data yang pasti dan nyata dari objek penelitian.

Adapun dalam penelitian ini data yang diperoleh didapat melalui dua jenis sumber data penelitian :

1. Data Primer

Sumber data primer yaitu adalah data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya berupa data awal yang berkaitan dengan program implementasi BRILINK dalam pelayanan public di kecamatan Tapung Desa Bencah Kelubi

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dan dapat berupa karya ilmiah dan sumber informasi lain sebagai pendukung penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui telaah membacara buku yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berkaitan dengan penelitian, berdasarkan beberapa sumber literatur terkait.

3.4 Informan Penelitian

Penentuan informan selanjutnya menggunakan teknik snowball sampling. Menurut Ford Julienne dalam (Hamidi, 2010) snowball sampling adalah pengumpulan data oleh peneliti baik melalui wawancara yang pasti akan bergulir dari satu informan pada informan lainnya maupun dengan observasi pasti dari satu social setting ke social setting yang lain. Penelitian kualitatif tidak dapat berhenti hanya dengan menggunakan purposive sampling karena hanya akan diperoleh informan yang memenuhi kriteria bukan informan penelitian. Pengumpulan data dengan intensive-interview harus dilakukan melalui wawancara mendalam dari satu informan bergulir pada informan lainnya yang memenuhi kriteria sampai mengalami titik jenuh.

Tabel 3.1
Informan Penelitian

No	Keterangan	Jumlah
1.	Sekretaris Dinas UMKM Kampar	9
2.	Kepala Bagian Perencanaan dan Data	
3.	Kepala Bidang Kelembagaan dan Penyuluhan Koperasi	
4.	Kepala Bidang Pembedayaan UMK	
5.	Agen Bank (BRILink) Oni Suriyono	
6.	Agen Bank (BRILink) Heryyanto	
7.	Masyarakat (Wanto)	
8.	Masyarakat (Ibu Mawar)	
9.	Masyarakat (Winda)	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk mendapatkan data yang akurat pada penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Menurut Suharsimi Arikunto. Pengertian dari observasi sendiri adalah pengamatan secara langsung terhadap suatu objek yang terdapat di lingkungan baik yang sedang berlangsung saat itu atau masih berjalan yang meliputi berbagai aktifitas perhatian terhadap suatu kajian objek dengan menggunakan pengindraan. Tindakan yang dilakukan dengan sengaja atau sadar dan sesuai urutan.
2. Wawancara (*interview*) adalah suatu kejadian atau proses interaksi antara pewawancara (*interviewer*) dan sumber informasi atau orang yang di wawancarai (*interviewee*) melalui komunikasi langsung. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi, pemahaman, dan wawasan tentang berbagai topik atau subjek yang relevan. Tujuan utama dari wawancara adalah untuk mengumpulkan data yang tidak dapat diperoleh dengan mudah melalui sumber-sumber tertulis atau penelitian lainnya.
3. Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang berarti barang tertulis. Sedangkan metode dokumentasi berarti tata cara pengumpulan data dengan mencatat data-data yang sudah ada. Dokumentasi menjadi sebuah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menelusuri data historis. Dokumen terkait situasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sosial yang sangat berguna dalam penelitian kualitatif (Yusuf, 2014).

3.6 Teknik Analisa Data

Teknik Analisa Data adalah cara yang digunakan penulis untuk menganalisa data-data yang sudah terkumpul. Teknik analisa data pada penelitian ini menggunakan teknik deskriptif kualitatif yaitu untuk mendeskripsikan, menjelaskan, serta menginterpretasikan sebuah fenomena dengan tujuan untuk menarik suatu kesimpulan. Sebagai upaya untuk menganalisis permasalahan, peneliti akan menggambarannya berdasarkan fakta-fakta yang ada dan menghubungkan antara fakta satu dengan fakta lainnya sehingga menghasilkan argument yang tepat.

Aktivitas dalam pengolahan dan analisis dan data kualitatif dilakukan secara interaktif yang terdiri dari empat langkah, yaitu :

- a. Pengumpulan data, yaitu pengumpulan data berarti proses memasuki lingkungan penelitian dan melakukan pengumpulan data penelitian;
- b. Reduksi data, yaitu mereduksi data berarti merangkum, memilih data yang pokok dan penting serta membuat katagorisasi. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas sesuai dengan tujuan penelitian, dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan selanjutnya;

- c. Penyajian data, yaitu penyajian data dalam penelitian kualitatif bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan dan hubungan antar kategori. Selanjutnya diuraikan dalam penyajian data, berupa teks narasi. Penarikan kesimpulan/verifikasi, yaitu kesimpulan yang dikemukakan jika didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat penelitian maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Penarikan kesimpulan yang dilakukan dengan content analysis (teknik analisis isi) yaitu dengan membandingkan hasil penelitian dengan teori yang ada pada kajian teori.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB IV

Gambaran Umum

4.1 PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI)

Sejarah Singkat Berdirinya Bank BRI, Dimulai sejak didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden atau “Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto”, suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi). 45 Lembaga tersebut berdiri tanggal 16 Desember 1895 yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI. (Windiasih, 2020 dalam Misrawati 2022).

Pada periode setelah kemerdekaan RI, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian Renville pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Pada waktu itu melalui PERPU No. 41 tahun 1960 dibentuklah Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan Nederlandsche Maatschappij (NHM). Kemudian berdasarkan Penetapan Presiden (Penpres) No. 9 tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan. (Windiasih, 2020 dalam Misrawati 2022).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

46 BRI sempat menjadi Bank sentral melalui peraturan UU No. 13 Tahun 1968, dan kemudian ditetapkan kembali dan menjalankan tugasnya sebagai bank umum pada UU No. 21 tahun 1968. Bank Rakyat Indonesia (BRI) mengalami perubahan lagi pada tahun 1990an, dan berubah menjadi PT (Perseroan Terbatas) melalui UU Perbankan No. 7 tahun 1992. Pada awal perubahannya menjadi PT, kepemilikan BRI dikuasai oleh Pemerintah Indonesia 100%. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia menjual kepemilikannya sebanyak 30% dan nama resmi BRI, PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, masih digunakan hingga sekarang. (Windiasih, 2020 dalam (Misrawati 2022)).

4.2 Visi Misi, Tujuan, dan Fungsi Agen BRILink

Visi Agen BRILink ini adalah menjadi sebuah komunitas yang bermanfaat bagi anggota dan masyarakat sekitar dengan adanya Agen BRILink yang bekerja secara profesional. Selanjutnya adapun misi dari Agen BRILink memiliki tujuan yang ingin di capai yaitu :

- a. Memberikan layanan transaksi keuangan pada masyarakat sekitar dan terutama bagi yang belum bisa menikmati layanan transaksi keuangan yang diberikan oleh pihak perbankan.
- b. Menciptakan Agen-agen BRILink yang profesional, kreatif, dan inovatif.
- c. Meningkatkan kesejahteraan anggota dari segi pendapatan melalui *fee* yang didapat dari menjalankan usaha BRILink.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tujuan utama dari Agen BriLink yaitu untuk memberikan pelayanan perbankan khususnya kepada masyarakat yang belum terlayani oleh bank secara administratif. Melalui Agen BriLink, nasabah BRI maupun masyarakat umum lainnya bisa mendapatkan pelayanan yang sama seperti halnya di kantor BRI. BriLink digunakan sebagai media baru dalam mempromosikan gerakan menabung, nasabah yang tempat tinggalnya jauh dari bank bisa melakukan berbagai transaksi, seperti setoran tunai, hingga pembayaran.

Adapun fungsi dari Agen BRILink mempermudah masyarakat dalam melakukan aktivitas layanan transaksi keuangan atau perbankan, terutama bagi masyarakat yang jauh dari kota atau yang jauh dari kantor cabang bank yang memerlukan waktu dan biaya yang lebih untuk bisa mendapatkan layanan transaksi keuangan (Ramadhika Dwi Poetra 2019).

4.3 Gambaran Umum BRILink

Memasuki era digitalisasi, layanan jasa perbankan berkembang dengan pesat 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 masyarakat mencari bank (Bank Oriented), bank mencari masyarakat (Customer Oriented). Oleh karena itu, bank dituntut dapat menghasilkan produk- produk perbankan yang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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 Masyarakat, dan dilengkapi dengan teknologi penunjang fitur dan produk yang berkualitas. Keunggulan inilah yang dihadirkan oleh Lembaga Keuangan Perbankan di Indonesia. (Anon 2017)

Lembaga Keuangan Perbankan di Indonesia memiliki peran penting dalam mengelola keuangan masyarakat karena memiliki misi sebagai agen pembangunan *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 banyak. Bertindak sebagai *financial intermediary* (peraturan keuangan), 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 diketahui dan/atau dimanfaatkan oleh seluruh lapisan masyarakat.

Mengetahui fakta tersebut dan dalam rangka Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI), Otoritas Jasa Keuangan (OJK) di tahun 2015



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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 menunjuk agen layanan bank yang telah lolos persyaratan. Namun perlu diingat bahwa Agen Laku Pandai bukanlah karyawan Bank yang bersangkutan. (Hakim 2021)

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, Masyarakat 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 masyarakat mikro, asuransi mikro, dan/atau produk keuangan lainnya berdasarkan persetujuan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Terkait dengan Program Laku Pandai, PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk terus meningkatkan layanan branchless banking (rekening tanpa cabang) yang di BRI dikenal dengan nama agen BRILink hingga pelosok daerah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Agen BRILink merupakan layanan agen Laku Pandai milik Bank BRI. Dengan menggandeng pihak ketiga dalam hal ini Masyarakat BRI sebagai agen, agen BRILink memberikan berbagai layanan perbankan bagi masyarakat, baik Masyarakat BRI maupun non-masyarakat BRI melalui pemanfaatan teknologi digital, maka dari itu masyarakat yang menjadi Agen BRILink sudah banyak didesa-desa jadi bagi masyarakat awam bisa langsung ke Agen BRILink tersebut dan mempermudah mereka dalam melakukan transaksi.

Tujuan utama dari agen BRILink adalah untuk memberikan pelayanan perbankan khususnya kepada masyarakat yang belum terlayani oleh bank secara administratif (unbanked atau unbankable). Melalui agen BRILink, Masyarakat BRI maupun masyarakat umum lainnya bisa mendapatkan pelayanan yang sama seperti halnya di kantor BRI. Masyarakat dapat melakukan setoran tabungan, penarikan secara tunai serta melakukan transaksi pembayaran melalui agen.

Dilihat dari sisi konsumen, beberapa masyarakat memandang sebagai produk yang memiliki kemudahan dan sangat menolong dalam memenuhi kebutuhan perbankan mereka. Namun faktanya, tidak banyak masyarakat yang belum memahami terhadap kemampuan BRILink dalam menggantikan fungsi bank konvensional, terlebih bagi mereka yang tempat tinggalnya jauh dari lokasi bank tersebut. (Anita 2019)



Permasalahan lain yang dihadapi oleh penggunaan alat EDC (Electronic Data Capture) sebagai fasilitas pembayaran perbankan adalah ketergantungan alat EDC (Electronic Data Capture) terdapat kestabilan jaringan komunikasi pemberi (provider). Alat EDC (Electronic Data Capture) dapat berfungsi maksimal dalam mendukung keberhasilan suatu transaksi apabila terdapat jaringan provider yang stabil. Apabila jaringan mengalami gangguan, maka otomatis transaksi tersebut bisa terlambat atau malah tidak berhasil. Faktor selanjutnya yang bisa mengganggu kinerja Agen BRILink dan alat EDC (Electronic Data Capture) yang dioperasikan adalah masalah persaingan bisnis (perebutan pangsa pasar) antara Agen BRILink dengan franchise atau toko retail (Indomart, Alfamart, Payment Point Online Bank, dsb) serta agen lakupandai dari bank lain yang juga menyediakan fasilitas transaksi perbankan.

Persaingan yang ketat di sebuah lokasi atau jangkauan pelayanan yang tidak terlalu luas tentu sangat berpengaruh terhadap kinerja BRILink dan agennya yang mengoperasikan alat EDC (Electronic Data Capture) tersebut. Masalah utama yang terjadi ialah dalam perilaku dari agen BRILink. Dengan adanya berbagai macam perilaku agen BRILink serta sikap yang muncul, sehingga banyak Agen BRILink yang belum memiliki laba / belum BEP (Break Even Point) adalah titik impas di mana posisi jumlah pendapatan dan biaya sama atau seimbang sehingga tidak terdapat keuntungan ataupun kerugian dalam suatu perusahaan. Break Even Point ini digunakan untuk menganalisis proyeksi sejauh mana banyaknya jumlah unit yang diproduksi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

atau sebanyak apa uang yang harus diterima untuk mendapatkan titik impas atau kembali modal. Banyak faktor yang menyebabkan agen BRILink menjadi kurang optimal khususnya dalam mengejar target transaksi yang ditetapkan oleh Bank BRI.(Syariah and Ilmu n.d.)

4.4 Produk EDC BRILink BRI

Perkembangan zaman yang sangat modern seperti saat ini mendorong setiap perbankan untuk meluncurkan produk layanan jasa secara maksimal kepada masyarakat demi mampu bersaing dengan perbankan lainnya. Hal ini dikarenakan kebutuhan masyarakat dalam melakukan transaksi melalui jasa perbankan begitu pesat, sehingga masyarakat membutuhkan suatu layanan jasa perbankan yang efektif dan efisien. Masyarakat pada umumnya akan memilih suatu perbankan yang memiliki banyak fasilitas jasa yang mampu untuk menunjang segala kebutuhan transaksi keuangan, baik itu berupa tunai maupun non tunai. Hal ini berdampak pada peningkatan persaingan antar bank yang berada di Indonesia untuk saling berlomba memberikan layanan jasa secara maksimal dengan meluncurkan berbagai produk yang kompetitif untuk bersaing.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia selalu berusaha untuk berinovatif dalam meluncurkan berbagai layanan jasa demi memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Mendorong Bank Rakyat Indonesia juga meluncurkan beberapa produk layanan jasa untuk masyarakat seperti halnya: EDC brilink, Kartu ATM, Kartu Brizzi, Phone



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Banking, Internet Banking dll. Electronic Data Capture (EDC) adalah mesin gesek kartu yang dapat digunakan untuk menerima transaksi pembayaran (purchase) dengan kartu kredit, kartu debit, dan kartu prepaid yang diletakkan di setiap merchants Agen BRILink. Setiap pemasangan EDC BRILink fee yang dibebankan oleh Bank (Bank BRI) kepada Agen BRILink atas setiap transaksi yang dilakukan melalui mesin EDC BRILink.

Selain itu fungsi dari peluncuran dari EDC BRILink Agen adalah sebagai berikut:(Adimas Bagus Bimantara 2018)

1. Menambah jumlah transaksi agen, karena agen dapat melayani transaksi dengan menggunakan kartu debit maupun kredit (menjaring customer yang tidak membawa uang tunai pada saat berbelanja).
2. Menambah daya saing agen dengan agen yang berada di sekitarnya. Hal ini dikarenakan agen tersebut dapat melayani transaksi tunai dan transaksi dengan menggunakan kartu debit maupun kredit.
3. Meningkatkan volume penjualan agen karena dapat menjaring customer yang tidak membawa uang tunai sehingga sirkulasi/perputaran keuangan agen akan meningkat. Biaya penanganan uang tunai akan turun karena transaksi pembayaran yang dilakukan oleh customer akan langsung masuk ke nomer rekening agen tersebut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Mesin EDC BRILINK ini memiliki beberapa menu yang dapat digunakan oleh masyarakat BRI, berikut penjelasan dan cara mengoperasikan menu yang terdapat pada mesin EDC BRILink BRI:

1. Cek Saldo ATM Dalam hal ini Masyarakat BRI dapat melakukan pengecekan saldo ATM mereka melalui mesin EDC BRILink dengan cara sebagai berikut:
 - a. Menu;
 - b. Pilih mini ATM;
 - c. Setelah masuk ke mini ATM, pilih informasi;
 - d. Selanjutnya pilih saldo;
 - e. Kemudian gesekan kartu ATM pada mesin EDC BRILink;
 - f. Masukkan PIN ATM;
 - g. Selanjutnya pilih konfirmasi;
 - h. Langkah terakhir adalah tekan enter.
2. Cek saldo ATM bank lain dalam hal ini Masyarakat bank selain BRI pun dapat memanfaatkan produk EDC BRILINK BRI guna melakukan pengecekan saldo ATM yang mereka miliki. Cara pengecekan saldo tersebut sama halnya dengan masyarakat BRI yang melakukan pengecekan saldo melalui EDC BRILink, yaitu sebagai berikut:
 - a. Menu;
 - b. Pilih mini ATM;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Setelah masuk ke mini ATM, pilih informasi;
 - d. Selanjutnya pilih saldo;
 - e. Kemudian gesekan kartu ATM pada mesin EDC BRILink;
 - f. Masukkan pin ATM;
 - g. Selanjutnya pilih konfirmasi;
 - h. Langkah terakhir adalah tekan enter.
 3. Transfer uang ke sesama rekening BRI dalam hal ini Masyarakat BRI juga dapat memanfaatkan produk EDC BRILink untuk melakukan transfer uang antarasesama rekening BRI dengan cara sebagai berikut:
 - a. Menu;
 - b. Pilih mini ATM;
 - c. Selanjutnya pilih transfer to;
 - d. Selanjutnya pilih sesama;
 - e. Selanjutnya gesekan kartu ATM pada mesin EDC BRILink;
 - f. Selanjutnya masukan nomer rekening tujuan;
 - g. Selanjutnya masukan nominal yang akan ditransfer;
 - h. Langkah terakhir adalah tekan enter.
 4. Transfer uang ke rekening bank lain Masyarakat BRI juga dapat memanfaatkan layanan produk EDC BRILink untuk melakukan transfer uang ke rekening bank lain dengan cara sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Menu;
 - b. Pilih mini ATM;
 - c. Selanjutnya pilih transfer to;
 - d. Selanjutnya pilih antar b;
 - e. Selanjutnya gesekan kartu ATM pada mesin EDC BRILINK;
 - f. Selanjutnya masukan nomer rekening tujuan;
 - g. Selanjutnya masukan nominal yang akan ditransfer;
 - h. Langkah terakhir adalah enter.
5. Pembayaran setor pinjaman BRI Masyarakat BRI juga dapat melakukan pembayaran kredit/cicilan kepada BRI melalui EDC BRILink dengan cara sebagai berikut:
 - a. Menu;
 - b. Pilih Tunai;
 - c. Selanjutnya pilih setor pinjaman;
 - d. Selanjutnya gesekan kartu pada mesin EDC BRILink;
 - e. Selanjutnya masukan nomer rekening setor pinjaman;
 - f. Selanjutnya masukan jumlah nominal;
 - g. Selanjutnya masukan PIN;
 - h. Langkah terakhir adalah tekan enter.
6. Pembayaran PLN pasca bayar dalam hal ini Masyarakat BRI juga dapat melakukan pembayaran tagihan PLN melalui EDC BRILink dengan cara sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Menu;
 - b. Pilih mini ATM;
 - c. Selanjutnya pilih pembayaran;
 - d. Selanjutnya pilih PLN;
 - e. Selanjutnya pilih PLN Postpaid;
 - f. Selanjutnya gesekan kartu ATM pada EDC BRILink;
 - g. Selanjutnya masukan ID Pelanggan h. Selanjutnya pilih konfirmasi;
 - h. Langkah terakhir adalah tekan enter.
7. Pembelian token PLN Masyarakat BRI juga dapat melakukan pembelian token PLN melalui produk EDC BRILink dengan cara sebagai berikut:
- a. Menu;
 - b. Pilih mini ATM;
 - c. Selanjutnya pilih pembayaran;
 - d. Selanjutnya pilih PLN;
 - e. Selanjutnya pilih PLN Prepaid;
 - f. Selanjutnya masukan nomer meteran;
 - g. Selanjutnya masukan jumlah pembelian;
 - h. Selanjutnya pilih konfirmasi;
 - i. Langkah terakhir adalah tekan enter.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. Pembayaran BPJS Masyarakat BRI juga dapat melakukan pembayaran BPJS melalui EDC BRILink dengan cara sebagai berikut:
 - a. Menu;
 - b. Pilih mini ATM;
 - c. Selanjutnya pilih pembayaran;
 - d. Selanjutnya pilih BRIVA;
 - e. Selanjutnya masukan nomer BPJS;
 - f. Selanjutnya pilih konfirmasi;
 - g. Langkah terakhir adalah enter.
9. Isi pulsa Masyarakat BRI juga dapat memanfaatkan EDC BRILink untuk melakukan pembelian pulsa, dengan cara sebagai berikut:
 - a. Menu;
 - b. Pilih isi ulang;
 - c. Selanjutnya pilih provider;
 - d. Selanjutnya pilih jumlah isi ulang;
 - e. Selanjutnya gesekan kartu ATM pada EDC BRILink;
 - f. Selanjutnya masukan nomor yang dituju;
 - g. Selanjutnya pilih konfirmasi;
 - h. Langkah terakhir adalah enter.
10. Cek mini statement (data 5 transaksi terakhir) Masyarakat BRI juga dapat melakukan pengecekan transaksi yang telah dilakukan oleh Masyarakat (5 data terakhir), dengan cara sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Menu;
- b. Pilih mini ATM;
- c. Selanjutnya pilih informasi;
- d. Selanjutnya pilih mini statement;
- e. Selanjutnya masukan PIN ATM;
- f. Langkah terakhir adalah enter.

11. Pembayaran speedy/telkom Masyarakat BRI juga dapat memanfaatkan produk EDC BRILink guna melakukan transaksi pembayaran speedy/telkom, dengan cara sebagai berikut:

- a. Menu;
- b. Pilih mini ATM;
- c. Selanjutnya pilih pembayaran;
- d. Selanjutnya pilih telkom;
- e. Selanjutnya gesekan kartu ATM pada mesin EDC BRILINK;
- f. Selanjutnya isi kode area;
- g. Selanjutnya masukan nomer telepon;
- h. Selanjutnya konfirmasi;
- i. Langkah terakhir adalah enter.

12. Pembayaran kartu halo/matrix dalam hal ini Masyarakat BRI juga dapat melakukan transaksi pembayaran untuk kartu halo/matrix, dengan cara sebagai berikut:

- a. Menu;



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Pilih mini ATM;
- c. Selanjutnya pilih pembayaran;
- d. Selanjutnya pilih pasca bayar;
- e. Selanjutnya pilih kartu Halo/Matrix;
- f. Selanjutnya gesekan kartu ATM pada mesin EDC BRILink;
- g. Selanjutnya masukan nomer tujuan 52;
- h. Selanjutnya masukan nominal;
- i. Selanjutnya pilih konfirmasi;
- j. Langkah terakhir adalah enter.

4.5 Landasan Hukum Agen BRILink

Lembaga perbankan merupakan inti dari sistem keuangan dari setiap negara. Undang-undang No.10 Tahun 1998 dalam Pasal 1 butir 2 tentang Perbankan merumuskan definisi bank yakni Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (UU No 10 th 1998). Sistem perbankan di Indonesia menggunakan sistem campuran, yakni sistem operasional bank yang merupakan gabungan antara unit banking system dan branch banking system, dalam branch banking system kantor pusat dapat memikirkan perencanaan pengembangan bank dalam perspektif jangka panjang, sedangkan cabang-cabang dan kantor wilayah bisa memilih rencana-rencana jangka pendek. Salah satu kebijakan kantor pusat melakukan pengembangan bank dalam prespektif jangka panjang melalui kantor wilayah



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan cabang sebagai pengelolaanya adalah dengan melakukan peluncuran program layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif (laku pandai). Laku pandai berjalan dengan pihak dengan cara pihak bank yang bekerja sama untuk melakukan program ini akan menunjuk program atau badan hukum di wilayah yang membutuhkan atau wilayah yang berada jauh dari lokasi kantor bank untuk menjadi perantara bank di wilayah tersebut. Sesuai dengan peraturan Otoritas Jasa Keuangan No 19/ POJK/2014 tentang keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif pasal 1 tentang ketentuan umum. Perlindungan Hukum Terhadap Masyarakat Yang Telah Melakukan Transaksi Perbankan Melalui Agen BRILink.(Kumalasari, Prananingtyas, and Rahmanda 2018)

Dalam kegiatannya melakukan transaksi perbankan yang diselenggarakan melalui Agen BRILink, masyarakat juga mendapatkan perlindungan atas haknya untuk mendapatkan ganti rugi atas kerugian yang dideritanya, hal tersebut sesuai dengan Pasal 22 huruf f POJK No. 19/POJK. 03/ 2014 yang menegaskan bahwa, “bank menyelenggarakan wajib bertanggung jawab atas kerugian masyarakat yang timbul karena perbuatan dan tindakan agen yang termasuk dalam cakupan layanan agen sesuai dengan yang dicantumkan dalam perjanjian kerjasama”. Namun apabila kerugian disebabkan karena kesalahan atau kelalaian agen maka agenlah yang harus bertanggung jawab sepenuhnya atas kerugian yang di derita atas masyarakat. Tanggung jawab dalam hubungan keagenan tersebut juga tertuang dalam perjanjian kerjasama antara BRI dan Agen BRILink.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bukan hanya perjanjian Agen Brilink yang mengatur secara jelas pihak yang bertanggung jawab atas kerugian masyarakat, namun BRI juga memberikan ruang kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan keluhan-keluhannya langsung langsung kepada Agen BRILink. Apabila, agen tidak dapat menangani keluhan masyarakat atau masyarakat kurang puas atas tanggapan yang diberikan oleh Agen BRILink maka keluhan masyarakat akan diteruskan oleh Agen BRILink atau Masyarakat langsung kepada BRI utuk mendapatkan tanggapan secara langsung.

Menjaga kepercayaan masyarakat dalam penyelenggaraan laku pandai merupakan hal penting untuk memenuhi hak masyarakat atas keamanan kerahasiaan data atau beserta simpanannya, mengingat agen laku pandai yang memberikan pelayanan jasa keuangan kepada Masyarakat dan secara langsung akan mengetahui data masyarakat beserta simpanannya. Oleh karena itu kewajiban menjaga rahasia data masyarakat bukan hanya dibebankan kepada bank penyelenggaraan namun juga kepada masyarakat agen laku pandai. Hal tersebut jelas diatur dalam POJK No. 19/POJK.03/2014 dan SEOJK No. 6/SEOJK.03/2015 yang menyatakan bahwa rahasia bank di dalam pelaksanaan penyelenggaraan laku pandai merupakan tanggung jawab pihak bank dan agen.⁴⁴ Adapun hak dan kewajiban agen dan Masyarakat beserta perlindungan Masyarakat tertuang dalam pasal 34 bank penyelenggaraan wajib menerapkan perlindungan konumen.

4.6 Budaya kerja Agen BRILink

1. Setiap hari bisa melayani masyarakat ,karena tidak perlu untuk memakai karyawan jadi tergantung sama si agen, selama agen masih mau melayani.
2. Dalam melayani tidak terlalu pormal seperti dibank, jadi melayani seperti berbicara sama teman sendiri.
3. Malam haripun bisa melayani masyarakat untuk bertransaksi.
4. Berpenampilan biasa-biasa saja dalam melayani Masyarakat, tidak seperti di bank dan lain-lainya (Anita 2019).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

1. Implementasi Program BRILink dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kecamatan Tapung Desa Bencah Kelubi telah terlaksana. Dilihat dari indikator pada Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Perlindungan, dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah, Program BRILink telah memberikan akses layanan keuangan yang lebih mudah dan efisien bagi masyarakat desa, terutama bagi mereka yang sebelumnya sulit mengakses layanan perbankan. Namun, dibalik terlaksana program BRILink masih terdapat beberapa kendala dan hambatan yang memenuhi semua kebutuhan masyarakat.
2. Implementasi Program BRILink di Kecamatan Tapung Desa Bencah Kelubi menunjukkan sejumlah faktor pendukung dan penghambat. Penerapan teknologi meningkatkan efisiensi dan keamanan transaksi keuangan serta kepercayaan masyarakat. Langkah-langkah keamanan, pelatihan teknis berkelanjutan, strategi pemasaran efektif, dan dukungan operasional mendukung kelancaran operasional. Namun, kendala seperti kestabilan jaringan yang buruk, kurangnya uang tunai, dan kurangnya pemahaman pada beberapa agen masih menjadi hambatan yang perlu diatasi. Hal ini menunjukkan perlunya upaya lebih lanjut untuk memastikan layanan yang efektif dan memuaskan bagi masyarakat.

6.2 Saran

1. Peningkatan dan penguatan infrastruktur teknologi dan jaringan untuk memastikan layanan BRILink yang stabil dan andal di Kecamatan Tapung Desa Bencah Kelubi. Hal ini akan mengurangi gangguan dalam transaksi keuangan dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Selain itu, perlu dilakukan program sosialisasi yang lebih intensif untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai manfaat dan cara penggunaan layanan BRILink, sehingga semakin banyak masyarakat yang dapat memanfaatkan layanan keuangan ini dengan optimal.
2. Penting untuk meningkatkan frekuensi dan kualitas pelatihan teknis bagi agen BRILink yang mencakup penggunaan teknologi terbaru, keamanan transaksi, dan pemahaman mendalam tentang produk perbankan. Selain itu, perlu adanya mekanisme yang memastikan ketersediaan uang tunai yang memadai di agen BRILink, terutama pada periode sibuk seperti saat pencairan dana bantuan sosial. Pengembangan strategi pemasaran yang lebih efektif dan dukungan operasional yang berkelanjutan juga akan membantu mengatasi hambatan yang ada, memastikan bahwa layanan BRILink dapat terus berkembang dan memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat Desa Bencah Kelubi.

Dengan mengimplementasikan saran-saran ini, diharapkan Program BRILink dapat semakin memperbaiki kualitas layanan, mengatasi hambatan yang ada, dan memberikan kontribusi yang lebih besar dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat di Desa Bencah Kelubi.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR PUSTAKA

- Adimas Bagus Bimantara. 2018. “MEKANISME PEMASARAN PRODUK EDC BRILINK PADA PT BANK BRI (PERSERO) TBK. KANTOR CABANG PEMBANTU PASAR COLOMBO DI YOGYAKARTA.” *MEKANISME PEMASARAN PRODUK EDC BRILINK PADA PT BANK BRI (PERSERO) TBK. KANTOR CABANG PEMBANTU PASAR COLOMBO DI YOGYAKARTA* 1(1):iii–vii.
- Ahmadi, Herman. 2018. “Analisis Penerapan Brilink Di Bank Bri Kota Madiun Sebagai Upaya Mendorong Financial Inclusion.” *Inventory: Jurnal Akuntansi* 2(1):211. doi: 10.25273/inventory.v1i2.2441.
- Amri, Marzali. 2012. “Amri Marzali, Antropologi Dan Kebijakan Publik.” 13–57.
- Anita, Gustian. 2019. “Analisis Implementasi Pengembangan Agen Brilink Dalam Mendukung Perekonomian Masyarakat.” *Skripsi*.
- Anon. 2017. “Jeane Lelengboto.” 457–80.
- Anon. n.d.-a. “Cara-Menjadi-Agen-Brilink-Syarat-Dan-Modalnya @ Money.Kompas.Com.”
- Anon. n.d.-b. “Menteri-Bumn-Dukung-Peningkatan-Agen-Brilink @ Jatim.Antaraneews.Com.” Retrieved (<https://jatim.antaranews.com/berita/602089/menteri-bumn-dukung-peningkatan-agen-brilink>).
- Fikry Pratama Darajat, dan H. Asep Muslihat. 2024. “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Agen Brilink (Agk Brilink) Fikry Pratama Darajat 1 , H. Asep Muslihat 2 Fakultas Ekonomi, Universitas Singaperbangsa Karawang.” 10(3):267–74.
- Hakim, A. 2021. “Aplikasi Laku Pandai (Branchless Banking) Dalam Mewujudkan Keuangan Islam Inklusif Pada Sistem Perbankan Syariah Di Indonesia.”
- Hamdi, Nurul, and Annur Fitri Hayati. 2023. “Pengaruh Kepercayaan , Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Penggunaan Layanan Produk BRILink Pada BRI Unit Selayo.” *Jurnal Pendidikan Tambusai* 7:3854–60.
- Herbert Blumer. 1982. “Social Problems.” *Russian History* 9(1–2):242–64. doi: 10.1163/187633182X00155.
- Indahyani. 2019. “Strategi Pemasaran Brilink Sebagai Program Laku Pandai Di Bank Bri Unit Suboh-Situbondo.”

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Kumalasari, Rosa, Paramita Prananingtyas, and Bagus Rahmanda. 2018. "Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Layanan Agen Brilink Pada Kegiatan Perbankan Di Kantor Cabang Bri Parakan." *Law Reform* 14(1):42. doi: 10.14710/lr.v14i1.20236.
- Mardiansyah, Mardiansyah, and Bella Olyza Nasution. 2022. "Implementasi Program Brilink Guna Peningkatan Pelayanan Publik." *Ajudan: Jurnal Diseminasi Kajian Ilmu Administrasi Negara* 1(1):22–32. doi: 10.30743/jdkan.v1i1.6244.
- Misrawati. 2022. "Persepsi Masyarakat Pada Layanan BRILink." *Sinjai: IAI Muhammadiyah`*.
- NURON KHOLIDIYAH A. 2018. "ANALISIS PELATIHAN DAN PENDIDIKAN DALAM PENINGKATAN AGEN BRILINK DI BRI UNIT TEGAL BESAR." *ANALISIS PELATIHAN DAN PENDIDIKAN DALAM PENINGKATAN AGEN BRILINK DI BRI UNIT TEGAL BESAR* (November).
- Pemerintah Indonesia. 2021. "Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 07 Tahun 2021 Tentang Kemudahan, Pelindungan, Dan Pemberdayaan Koperasi Dan Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah." (086507):1–121.
- Putra, Robi Eka, and Roni Ekha Putera. 2023. "Peran Agen Brilink Sebagai Program Kebijakan Inklusi Keuangan the Role of Brilink Agents As a Financial Inclusion Policy Program." *Jurnal Kebijakan Publik* 14(1):85–91.
- Rahmawati, Heny. 2024. "Kepatuhan Hukum Agen Laku Pandai Bsi Smart Dalam Layanan Terhadap Nasabah (Studi Di Bsi Smart Agen Febi Uin Surakarta)."
- Ramadhika Dwi Poetra. 2019. "BAB II Tinjauan Pustaka BAB II TINJAUAN PUSTAKA 2.1. 1–64." *Gastronomía Ecuatoriana y Turismo Local*. 1(69):5–24.
- Soselisa, Hendry Ch, and Diana Puturuhi. 2021. "Penerapan Prinsip New Publik Service Dalam Pelayanan STNK Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap." *PUBLIC POLICY (Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis)* 2(2):315–30. doi: 10.51135/publicpolicy.v2.i2.p315-330.
- Syariah, Kelembagaan Bank, and Graha Ilmu. n.d. "'Sistem Informasi Penerimaan Kas Dan Mekanisme Transaksi BRILink (Studi Kasus Pada Agen BRILink Teratai Cell)'."
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun. 2008. "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008." (1).

Yudiantoro, Deny, and Afif Nur Rahmadi. 2021. "Peran Agen Laku Pandai Dalam Meningkatkan Transaksi Non Tunai Pada Sektor Mikro Di Masa Pandemi." *EKONIKA Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri* 6(1):65. doi: 10.30737/ekonika.v6i1.1444.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LAMPIRAN

Wawancara dengan Bidang Pemberdayaan UMK



Wawancara dengan Petugas Agen BRILink



Wawancara dengan Agen BRILink Oni Suriyono

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara dengan Agen BRILink Edi Peron



Wawancara dengan Agen BRILink Herryanto

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara dengan Agen BRILink Eriyanto/Della Elektrik



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Wawancara dengan pemilik Agen BRILink Vivi



Wawancara dengan Agen BRILink Dewi Hajralita



Wawancara dengan Agen BRILink Jumarto

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara dengan masyarakat



Wawancara dengan masyarakat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara dengan masyarakat



Wawancara dengan masyarakat



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor
Sifat
Lampiran
Perihal

: B-1774/Un.04/F.VII.1/PP.00.9/2/2024
: Biasa
: -
: **Bimbingan Skripsi**

Pekanbaru, 22 Februari 2024 M
12 Sya'ban 1445 H

Kepada
Yth. **Devi Deswimar, S.Sos, M.Si**
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
UIN Sultan Syarif Kasim Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.
Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

N a m a : Ibnu Syawal
N I M : 12070512751
J u r u s a n : Administrasi Negara
S e m e s t e r : VIII (Delapan)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/ menyusun skripsi dengan judul: **"IMPLEMENTASI PROGRAM BRILINK DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN TAPUNG DESA BENCAH KELUBI"**.

Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

an. Dekan

Wakil Dekan Bid. Akademik dan
Pengembangan Lembaga,



Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si
NIP. 19790101 200710 1 003

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak ciptam
UIN Suska Riau
Citra Dilindungi Undang-Undang

UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES
Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : B-538/Un.04/F.VII/PP.00.9/1/2024
Sifat : Biasa
Empiran : -
Hal : Pra Riset

Pekanbaru, 15 Januari 2024 M
4 Rajab 1445 H

Kepada
Yth. Agen BRILink
Kecamatan Tapung Desa Bencah Kelubi
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Ibnu Syawal
NIM. : 12070512751
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VII (Tujuh)

bermaksud mengadakan **Pra Riset** dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul: **"Pelaksanaan Program BRILink dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kecamatan Tapung Desa Bencah Kelubi"** Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.



Dr. Mahyarni, SE, MM
00826 199903 2001

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Cipta Undang-Undang
 - b. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - c. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

PEMERINTAH KABUPATEN KAMPAR
DINAS PERDAGANGAN, KOPERASI DAN UMK

Jalan Jenderal Sudirman Nomor 11 Bangkinang (28411) Riau
Telepon (0762) 20071 Fax. (0762) 20564 Email : disperdagkop@kampar.go.id

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Nomor : 000.9.6.3/DISPERDAGKOPUMK/66

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : RENI SRI ANGGRAINI, SE,ME
NIP : 19830508 200902 2 006
Pangkat/Gol. : Penata TK.I (III/d)
Jabatan : Kepala Bidang Pemberdayaan UMK

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas :

Nama : IBNU SYAWAL
NIM : 12070512751
Universitas : UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
Program Studi : ADMINISTRASI NEGARA
Jenjang : S1
Alamat : PEKANBARU

Telah melakukan penelitian di Dinas Perdagangan, Koperasi dan UMK Kabupaten Kampar sejak bulan Oktober 2023 sampai dengan bulan April 2024 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "IMPLEMENTASI PROGRAM BRILINK DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN TAPUNG DESA BENCAH KELUBI")

Demikian surat ini kami buat dengan sebenarnya agar dapat dipergunakan seperlunya, terima kasih.

An. KEPALA DINAS PERDAGANGAN, KOPERASI
DAN UMK KABUPATEN KAMPAR
KABID. PEMBERDAYAAN UMK


RENI SRI ANGGRAINI, SE,ME
Penata TK. I (III/d)
NIP. 1969019830508 200902 2 006

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk

Kantor Cabang Pekanbaru Tuanku Tambusai

UNIT PANTAI CERMIN

Jalan Garuda Sakti KM 21 Pasar Minggu

Email : x7408@bri.co.id

SURAT KETERANGAN

Dengan ini kami sampaikan bahwa,

Nama	: Ibnu Syawal
NIM	: 12070512751
Fakultas	: Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska
Judul Penelitian	: IMPLEMENTASI PROGRAM BRILINK DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN TAPUNG DESA BENCAH KELUBI

Telah melakukan penelitian skripsi di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tuanku Tambusai, Unit Pantai Cermin, pada tanggal **02 Mei 2024**.

Demikianlah surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 15 Mei 2024



Panji Surya Darma
Pjs Kaunit

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.