

**FAKTOR-FAKTOR YANG MENENTUKAN KEPUTUSAN  
NASABAH MENJADI AGEN BRILINK  
(Studi kasus Nasabah BRI Unit Sumber Bening)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana (S.1)  
Dalam Ilmu Syariah dan Ekonomi Islam



Oleh :

**WAHYU LESTARI  
NIM. 14631027**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS SYARIAH & EKONOMI ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
(IAIN) CURUP  
2019**

Hal: Pengajuan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Rektor IAIN Curup

Di\_

Curup

*Assalamualaikum, Wr. Wb*

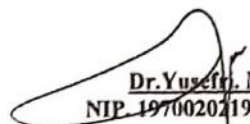
Setelah diadakan pemeriksaan dari perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat skripsi saudara WAHYU LESTARI yang berjudul "Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menjadi Agen BRILink" sudah dapat diajukan dalam sidang Munaqasyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Demikian permohonan ini kami ajukan atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.


*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Curup, 25 Juli 2018

**Pembimbing I**

  
**Dr. Yuseff, M. Ag**  
NIP. 197002021998031007

**Pembimbing II**

  
**Mabror Syah, S Pd, SIPL, MHI**  
NIP. 198008182002121003

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wahyu Lestari  
NIM : 14631027  
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam  
Program studi : Perbankan Syariah

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diajukan atau di rujuk dalam naskah ini dan di sebutkan dalam referensi. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar saya bersedia menerima hukuman atau sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, semoga dapat di gunakan seperlunya.

Curup, 22 September 2018

Penulis,



Wahyu Lestari  
NIM. 14631027



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM  
Jln. Dr. AK Gani Kotak Pos 108 Telp.(0732) 21010-7003044 Fax .(0732) 21010 Curup 39119  
Website/facebook:Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup.  
Email Fakultassyariah&Ekonomiislamo@gmail.com

**PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA**

No 407 /In.34/FS/PP.00.9/05/2019

Nama : Wahyu Lestari  
NIM : 14631027  
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam  
Prodi : Perbankan Syariah  
Judul : Faktor-faktor yang Menentukan Keputusan Nasabah Menjadi Agen BRILink

Telah dimunaqasyahkan dalam sidang terbuka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, pada:

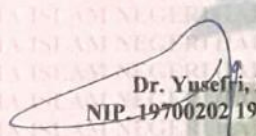
Hari Tanggal : Sslasa, 27 November 2018  
Pukul : 10:00-11:30 WIB  
Tempat : Ruang II Gedung Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup

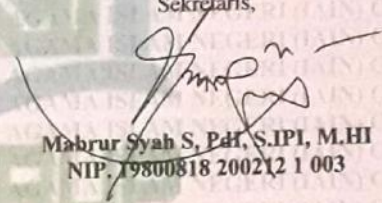
Dan telah diterima untuk melengkapi sebagai syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Ilmu Perbankan Syariah.

**TIM PENGUJI**

Ketua,

Sekretaris,

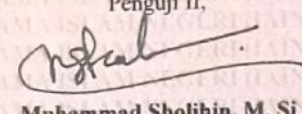
  
Dr. Yusefri, M. Ag  
NIP. 19700202 199803 1 007

  
Mabrus Syah S, Pd, S.IPI, M.HI  
NIP. 19800818 200212 1 003

Penguji I,

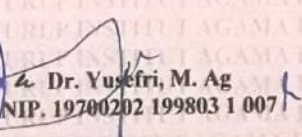
Penguji II,

  
Oloan Muda Hasim Harahap, Lc. MA  
NIP. 19750409 200901 1 004

  
Muhammad Sholihin, M. Si  
NIDN. 201802840

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam,



  
Dr. Yusefri, M. Ag  
NIP. 19700202 199803 1 007

iii

## KATA PENGANTAR



*Subhanallah walhamdu lillah wa Laailaaha illallah wallahu Akbar.* Puji dan syukur kehadiran Ilahi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam semoga tercurah untuk Nabi Besar Muhammad SAW, keluarga, dan sahabatnya hingga akhir zaman.

Adapun skripsi ini berjudul “**Faktor-faktor Yang Menentukan Keputusan Nasabah Menjadi Agen BRILink**” yang disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi tingkat sarjana (S.1) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syari’ah.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa adanya dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, maka tidak mungkin penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sehingganya skripsi ini bukan semata-mata hasil usaha penulis sendiri. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang memberikan sumbangsih dalam menyelesaikan skripsi ini terutama kepada:

1. Kepada Bapak dan Ibu serta saudara-saudari yang selalu memberikan dorongan baik materil maupun spiritual dalam menulis skripsi. Semoga Allah SWT senantiasa merahmati
2. Bapak Dr. Rahmat Hidayat, M.Ag., M.Pd., selaku Rektor IAIN Curup
3. Bapak Hendra Harmi, M.Pd., selaku Plt. Wakil Rektor I IAIN Curup
4. Bapak Hamengkubuwono, M.Pd., selaku Plt. Wakil Rektor II IAIN Curup
5. Bapak Lukman Asha, M.Pd., selaku Plt. Wakil Rektor III IAIN Curup

6. Bapak Dr. Yusefri, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam IAIN Curup
7. Bapak Noprizal, M.Ag, Ketua Program Studi Perbankan Syari'ah IAIN Curup.
8. Bapak Dr.Yusefri. M.Ag dan Bapak Mabnur Syah,S Pd.I.,SIPI.,MH.I selaku dosen pembimbing I dan II, yang telah membimbing serta mengarahkan penulis, terima kasih atas dukungan, doa, waktu, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Bapak dan ibu Dosen serta civitas Akademika Institut Agama Islam Negeri (IAIN Curup yang telah memberikan motivasi kepada penulis selama menggapai pendidikan di Prodi Perbankan Syariah IAIN Curup
10. Kepada teman-teman dan sahabat yang telah membantu sehingga terselesainya skripsi ini

Penulis juga sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun terutama dari para pembaca dan dari dosen pembimbing. Mungkin dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kesalahan dan kekurangan. Atas kritik dan saran dari pembaca dan dosen pembimbing, penulis mengucapkan terima kasih dan semoga dapat menjadi pembelajaran pada pembuatan karya-karya lainnya dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi penulis dan pembaca. *Aamiin Ya Rabbal'alamin.*

Curup,  
Penulis

2018

**Wahyu Lestari**  
**NIM. 14631027**

# Motto

**Kesabaran dalam menuntut ilmu menjadikanmu sebagai orang yang kuat dan cerdas karena kecerdasan akan diperoleh ketika sudah bersabar, baik bersabar mendengarkan pelajaran yang diberikan gurumu dan nasehatnya maupun bersabar menunggu dengan lelah waktumu, waktumu takkan terbuang. Yakinlah Allah bersama orang-orang yang sabar.**

**Pasti datang kepadamu sebuah pertolongan tatkala harapanmu nyaris terputus yakni, pertolongan dari sang Maha lembut lagi Maha mengabulkan permintaan**

**Bersungguh-sungguhlah hari ini, dan jangan gelisah dengan apa yang terjadi besok**



## **PERSEMBAHAN**

**Saya persembahkan skripsi saya kepada:**

- 1. Ucapan syukur dan terimakasih kepada Allah SWT yang tak henti memberikan petunjuk dan kelancaran atas terselesainya skripsi saya**
- 2. Terimakasih untuk ayahanda tercita Abdul Salam dan Ibunda tercinta Rodiana atas segala dukugan, doa, arahan dan semangat, motivasi dan nasehatnya**
- 3. Terimakasih untuk almarhumah nenek tercinta Nurma tersayang yang telah memberikan nasehat**
- 4. Terimakasih untuk adindaku Nadia Alsya Putri dan Diki Satya Nanda**
- 5. Terimakasih kepada seluruh guru dan dosen yang pernah mengajar saya, atas bimbingannya**
- 6. Terimakasih kepada pembimbing akademik saya Ibu Dwi Sulastiyawati, M.Sc yang tidak henti menasehati saya**
- 7. Terimakasih kepada dosen pembimbing skripsi bapak Dr.Yusefri, M.Ag dan bapak Maburr Syah, SPd.I.,S.IPL.,M.H.I yang selalu membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi untuk memperoleh gelar strata satu**
- 8. Terimakasih kepada seluruh teman-teman Perbankan Syariah angkatan 2014 terutama Lokal A, terimakasih untuk kebersamaannya selama masa perkuliahan**
- 9. Terimakasih kepada para sahabat KPM tahun 2017 di Air Sempiang**
- 10. Terimakasih kepada sahabat Hani Diayati, Yeyen Sanjaya, Yona Yonani, Huriyatul Najmi, Riski Ramadhan, Muslimah, Rani Maryana, Putri Ayu dan lain-lain yang telah memberi semangat dalam penyelesaian skripsi**
- 11. Terimakasih untuk almamater tercinta**



**FAKTOR-FAKTOR YANG MENENTUKAN KEPUTUSAN NASABAH  
MENJADI AGEN BRILINK  
(Studi kasus Nasabah BRI Unit Sumber Bening)**

**Oleh: Wahyu Lestari**

**Abstrak**

Dewasa ini perkembangan dan pertumbuhan perbankan sampai saat ini terus mengalami peningkatan. Perkembangan dan peningkatan tidak terlepas dari nasabah karena nasabah merupakan kekuatan penting bagi bank. Salah satu bank yang menghadirkan kekuatan nasabah menjadi lebih penting adalah BRI Unit Sumber Bening. Walaupun demikian masih saja ada masyarakat yang tidak mau berhubungan dengan bank, padahal jelas bank membantu masyarakat yang membutuhkan. Adapun penelitian bermaksud untuk mengetahui 1) Bagaimana Pelaksanaan Program Laku Pandai (Agen BRILink) di BRI Unit Sumber Bening, 2) Apa saja Faktor-faktor Yang Menentukan keputusan nasabah menjadi agen BRILink.

Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (Field Research) menggunakan pendekatan kualitatif merupakan penelitian tentang data yang dikumpulkan dan dinyatakan dalam bentuk kata-kata dan penggambaran terhadap situasi kemudian disusun dalam kalimat yang didapatkan dari hasil wawancara, dengan sumber data yang terdiri dari data primer dan data skunder dengan subyek penelitian nasabah BRI Unit Sumber Bening dan pekerja Bank Rakyat Indonesia Unit Sumber Bening.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Pelaksanaan Program Laku Pandai(Agen BRILink) di Bank Rakyat Indonesia Unit Sumber Bening, merupakan salah satu program yang dibawa oleh Otoritas Jasa Keuangan dengan konsep pemilihan dan pelatihan kepada nasabah yang di pilih oleh BRI unit Sumber Bening menjadi agen-agen penyedia layanan. Layanan yang dilakukan antara lain seperti tarik tunai, transfer, bayar listrik, isi ulang pulsa. 2) Faktor-faktor Yang Menentukan Keputusan Nasabah menjadi agen BRILink yaitu, *Pertama*, Faktor pribadi yang dikelompokkan menjadi kelompok umur, orang yang mempunyai pendapatan tetap, pendidikan, jabatan, kepribadian, dan sikap terhadap resiko. *Kedua*, Faktor psikologi nasabah mengalami tahapan motivasi, persepsi, pembelajaran, dan memori. *Ketiga*, Faktor sosial dan budaya mengedepankan kelompok tertentu yang memiliki status sosial dan kelas sosial untuk menetap dalam status tersebut karena ingin dihargai dan di percaya oleh masyarakat. Kedekatan agen Dan pihak BRI, BRI memberikan kepercayaan kepada agen 100%. BRI semakin meng edukasi dan rutin melakukan pengawasan agen sehingga agen menjadi teman BRI yang mampu membantu nasabah.

**Kata Kunci: Faktor, keputusan Nasabah, dan Agen BRILink**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>MOTO</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Batasan Masalah .....	6
C. Rumusan Masalah .....	6
D. Tujuan Penelitian .....	6
E. Manfaat Penelitian .....	6
F. Kajian Literatur .....	7
G. Penjelasan Judul .....	11
H. Metodologi Penelitian.....	12
I. Sistematika Penulisan.....	14
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR</b> .....	<b>16</b>
A. Landasan Teori.....	16
B. Kerangka Pemikiran.....	28
<b>BAB III GAMBARAN UMUM</b> .....	<b>31</b>
A. Sejarah Singkat Bank Rakyat Indonesia.....	31
B. Visi dan Misi PT. Bank Rakyat Indonesia .....	36
C. Moto Bank Rakyat Indonesia .....	47
D. Struktur Organisasi.....	38
E. Nasabah Yang Menjadi Agen BRILink.....	39

F. Kegiatan Pokok Instansi.....	39
G. Produk Simpanan BRI Sebagai layanan Publik.....	47

**BAB IV TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....50**

A. Pelaksanaan Program Laku Pandai ( Agen BRILink) di bRI Unit Sumber Bening.....	50
B. Faktor-faktor Yag Menentukan Keputusan Nasabah Menjadi Agen BRILink.....	52

**BAB V PENUTUP .....66**

A. Kesimpulan .....	66
B. Saran .....	67

**DAFTAR KEPUSTAKAAN**

**LAMPIRAN**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Sekarang ini perkembangan dalam perbankan mengalami banyak kemajuan. Hal ini ditandai dengan berkembangnya lembaga-lembaga keuangan. Akan tetapi perkembangan tersebut tidak serta merta muncul, hal tersebut sangatlah ditentukan akan keberadaan nasabah dalam sebuah bank. Bank adalah lembaga keuangan yang menghimpun dana masyarakat baik masyarakat yang mempunyai uang maupun masyarakat yang memerlukan uang untuk memenuhi kebutuhannya. Bank merupakan suatu lembaga yang sangat berperan dalam peningkatan perekonomian suatu negara ataupun masyarakat luas.

Menurut kamus istilah hukum Andrea yang dimaksud dengan bank adalah suatu lembaga atau orang pribadi yang menjalankan perusahaan dalam menerima dan memberikan uang kepada pihak ketiga.<sup>1</sup> Bank memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengembangkan suatu usaha, bank menarik masyarakat sebagai pelaku dalam kinerja perbankan serta mendukungnya dengan segera melayani kebutuhan masyarakat.

Pemahaman tersebut diperlukan untuk pemasaran yang berbasis hubungan sehingga masyarakat mampu memutuskan menjadi nasabah di dunia perbankan, dan masyarakat mau secara terus menerus untuk

---

<sup>1</sup> Zainal Asikin, *Pokok-Pokok Hukum Perbankan Di Indonesia*, (Jakarta;PT Raja Grafindo Persada 1995). hlm,4

berhubungan dengan bank.<sup>2</sup> Pemasaran berbasis hubungan tidak hanya memperpanjang jangka waktu kemitraan dengan nasabah, kekayaannya banyak ditanamkan di bank sehingga perlu fokus dalam menangani nasabah lama lewat kegiatan tertentu yang diberikan bank kepada nasabah.

BRI adalah salah satu bank terkemuka di Indonesia dengan menjadi *market leader* dalam bisnis mikro karena pangsa pasar yang besar dalam penyaluran kredit mikro, memiliki jaringan dan jangkauan terbesar dengan pengembangan *E-banking* yang diterapkannya, serta struktur permodalan dan infrastruktur yang kuat.<sup>3</sup> Bank dianggap sebagai suatu lembaga keuangan yang aman dalam melakukan berbagai aktivitas keuangan. Di negara Indonesia dan pemahaman masyarakat tentang bank masih kurang, masih pada masyarakat perkotaan.

Dalam pandangan masyarakat pedesaan masih menganggap keberadaan bank hanya sebagai kalangan tertentu.<sup>4</sup> Adanya bank seharusnya masyarakat lebih tahu akan pentingnya bank, Namun yang terjadi masyarakat hanya menganggap bank sebagai tempat penyimpanan dan meminjam uang. Di Pedesaan pemahaman masyarakat sangat minim bahkan ada yang tidak tahu sama sekali tentang bank. Adapula masyarakat yang takut berhubungan dengan bank karena ada sebab dari berbagai faktor yang membayangi diri masyarakat, sehingga muncul ketakutan dalam diri mereka untuk berhubungan langsung dengan bank.

---

<sup>2</sup> Rizkiah, et al, *Strategi Bisnis Bank*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama 2015). hlm,120

<sup>3</sup> Margiyono, *Latar Belakang Berdirinya Agen BRILink*, Kudus, [http://abstrak.ta.uns.ac.id/wisuda/upload/F3613009\\_bab3.pdf](http://abstrak.ta.uns.ac.id/wisuda/upload/F3613009_bab3.pdf). Diakses pada 12 April 2018

<sup>4</sup> Ismail, *Manajemen Perbankan*, (Surabaya: Kharisma Putra Utama, 2013). hlm,2

Masih banyak anggota masyarakat yang belum mengenal, menggunakan, dan mendapatkan layanan perbankan dan layanan keuangan lainnya, antara lain karena bertempat tinggal di lokasi yang jauh dari kantor bank dan/atau adanya biaya atau persyaratan yang dianggap memberatkan. Menghadapi hal tersebut Otoritas Jasa Keuangan (OJK), industri perbankan, dan industri jasa keuangan lainnya berkomitmen untuk mendukung terwujudnya keuangan inklusif. Keuangan inklusif adalah suatu bentuk pendalaman layanan keuangan yang ditujukan kepada masyarakat untuk memanfaatkan produk dan jasa keuangan formal seperti sarana menyimpan uang yang aman.<sup>5</sup>

Kegiatan inklusif ini diharapkan mampu memberikan manfaat kepada berbagai kelompok masyarakat di berbagai wilayah di Indonesia menggunakan layanan keuangan/perbankan dan diharapkan kegiatan ekonomi masyarakat dapat semakin lancar sehingga mendorong pertumbuhan ekonomi dan pemerataan pembangunan antar wilayah di Indonesia terutama antara desa sampai ke kota.<sup>6</sup> Maka dari itu dibutuhkan bank yang mampu memajukan perekonomian masyarakat dan kemajuan yang ada pada dunia perbankan itu sendiri.

Salah satu kemajuan perbankan ditandai dengan adanya BRI yang telah tersebar di Indonesia, untuk lebih menyadarkan masyarakat pentingnya keberadaan bank maka BRI mengenalkan layanan keuangan tanpa kantor

---

<sup>5</sup>Nesya setiawan, *Keuangan Inklusif*. Surabaya [http://www.go.id/Perbankan/Keuangan Inklusif/Program](http://www.go.id/Perbankan/KeuanganInklusif/Program), Diakses pada 18 Mei 2018

<sup>6</sup>Suprpto, *Laku Pandai, Bisnis*. BRI Syariah Perkenalkan Laku Pandai, Vol 03 Diakses pada tanggal 4 April 2018

dalam rangka keuangan laku pandai. Keuangan laku pandai adalah sebuah layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif yaitu program OJK untuk penyediaan layanan perbankan atau layanan keuangan lain melalui kerja sama dengan pihak lain atau agen bank dan di dukung dengan menggunakan sarana teknologi informasi.<sup>7</sup>

Layanan ini biasa disebut dengan layanan Agen BRILink yang merupakan program penyediaan layanan perbankan atau keterkaitan pemahaman ini dengan keuangan lainnya melalui kerjasama dengan pihak lain dan didukung oleh sarana teknologi dan informasi. BRI pun datang dengan membawa pelayanannya untuk lebih memperkenalkan tentang Program Laku pandai ini. Program laku pandai ini akan memberikan akses kepada masyarakat dengan cara memberikan layanan keuangan bagi masyarakat yang belum mengenal atau menggunakan layanan perbankan dan layanan keuangan lain, melalui keuangan layanan dimana saja, tanpa harus terikat dengan kantor bank.

Dalam pelaksanaannya seorang agen BRILink harus mengenal ATM karena seorang agen akan menggantikan fungsi teller untuk melayani berbagai jenis transaksi.<sup>8</sup> Adanya Agen BRILink memberikan banyak kemudahan yang diperoleh oleh masyarakat, layanan laku pandai yang diberikan agen kepada masyarakat di kantor BRI Unit SumberBening. BRI Unit Sumber Bening juga membuka kesempatan kepada nasabah yang mempunyai usaha untuk menjadi agen BRILink atau teman BRI. Agen

---

<sup>7</sup>Adji Maulana, *OJK Terbitkan BRILink*, Jakarta [http://www.OJK.go.id/id/Pages/Laku Pandai.aspx](http://www.OJK.go.id/id/Pages/Laku%20Pandai.aspx). Diakses pada 20 Mei 2018

<sup>8</sup>Adji Maulana *ibid* hlm,174



memberikan layanan khusus berkonsentrasi penuh dalam menyiapkan kreatifitas memuaskan masyarakat.<sup>9</sup>

Dengan menjadi teman BRI masyarakat yang menjadi agen akan mendapatkan fee sesuai dengan ketentuan dan kebijakan yang berlaku di BRI artinya akan menambah penghasilan diluar usaha utama agen. Selain itu juga nasabah BRI yang menjadi agen akan mendapat edukasi dari bank, inilah yang menjadi fokus penulis dalam memperkenalkan perbankan kepada masyarakat dengan meamperhatikan layanan apapun yang dibawa oleh BRI.

Perkembangan yang dibawa oleh perbankan semakin mengalami kemajuan, ketika melakukan Magang di BRI Unit Sumber Bening penulis melihat berbagai macam karakter dari nasabah. Baik ketika nasabah berhubungan langsung dengan bank ataupun tidak, yang hanya sekedar pergi bertransaksi diATM dan pergi ke agen BRILink. BRILink ada sejak tahun 2015. Dari latar belakang diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian tentang **“Faktor-faktor yang Menentukan Keputusan Nasabah Menjadi Agen BRILink”**

## **B. Batasan masalah**

Agar penelitian ini terfokus pada pokok permasalahan, maka batasan masalah pada penelitian ini adalah pelaksanaan program laku pandai (Agen BRILink) sesuai dengan apa yang diharapkan oleh BRI Unit Sumber Bening, mengutamakan kebutuhan dan keinginan nasabah sehingga mengetahui faktor-faktor yang menentukan keputusan nasabah menjadi agen BRILink.

---

<sup>9</sup> Monle Lee,Carla johnson,*Prinsip-Prinsip Periklanan Dalam Perspektif Global*, (Jakarta: Kharisma Putra Utama ,2011) hlm,73

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah di atas, maka yang akan diteliti dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan program laku pandai (Agen BRILink) di BRI Unit Sumber Bening?
2. Apa saja Faktor-faktor yang menentukan keputusan nasabah menjadi Agen BRILink di BRI Unit Sumber Bening.

### **D. Tujuan Penelitian**

1. Memahami pelaksanaan program laku pandai (Agen BRILink) di BRI Unit Sumber Bening
2. Memahami Faktor-faktor yang menentukan keputusan nasabah menjadi Agen BRILink di BRI Unit Sumber Bening.

### **E. Manfaat Penelitian**

1. Kegunaan Ilmiah

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi perkembangan kajian lembaga keuangan terkhusus bagi lembaga keuangan yang berada di pedesaan yaitu merupakan suatu lembaga intermediasi keuangan.

2. Kegunaan Praktis

Dengan adanya penelitian ini penulis harap dapat berguna sebagai pengetahuan yang bersifat praktis mengenai konsep dasar manajemen sumber daya manusia di BRI Sumber bening dalam hal ini mengenai

nasabah dan Agen BRILink yang saling membutuhkan terutama dalam segi pelayanan.

### 3. Kegunaan Akademik

Adanya penelitian ini merupakan sebuah manivestasi bagi IAIN Curup Program Study Perbankan Syariah sebagai sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan ataupun sebagai kebijakan dari sebuah institusi dalam menghadapi berbagai macam tantangan ilmu pengetahuan dan tekhnologi yang semakin mengalami perkembangan.

## F. Kajian Literatur

Kajian tentang layanan di perbankan pernah dilakukan oleh para peneliti sebelumnya *pertama*, Penelitian yang dilakukan oleh Sugeng Wahyudi berupa tesis dari Universitas Diponogoro Semarang, Judul *“Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Nasabah Pengaruhnya Terhadap Loyalitas”*.<sup>10</sup> Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa penelitian ini ditujukan untuk menjawab permasalahan mengenai bagaimana meningkatkan kepuasan nasabah yang dapat berdampak pada loyalitas. Hasil menunjukkan kualitas layanan memiliki nilai pengaruh sebesar 0,329. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi manfaat akan mempengaruhi kepuasan nasabah, begitu pula dengan loyalitas. Disini kepuasan nasabah yang mempengaruhi loyalitas yang dibangun dengan kualitas layanan persepsi manfaaat.

---

<sup>10</sup> Sugeng Wayudi, Magister Manajemen, *“Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas, Tesis”* (Semarang: Universitas diponogoro Semarang). hlm, 6

**Kedua**, Penelitian yang dilakukan oleh Nindya Linggar Anita, berupa Skripsi dari Universitas Kediri, dengan Judul **“Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Resiko, Terhadap Minat Menggunakan Layanan Produk BRILink( Study pada konsumen BRILink di Kota Kediri.**<sup>11</sup> Dengan kesimpulan bahwa Persepsi kegunaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat menggunakan BRILink, Persepsi kemudahan juga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat menggunakan BRILink, serta Persepsi resiko berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat menggunakan BRILink.

**Ketiga**. Penelitian yang dilakukan oleh Evi Yupitri dan Raina Lindasari berupa jurnal dari Jurusan Ekonomi dan Keuangan Medan, dengan judul penelitian **“Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri di Medan”.**<sup>12</sup> Kesimpulan dari penelitian ini adalah Variabel fasilitas mempunyai pengaruh yang sedang yaitu 0,469 terhadap nasabah non muslim untuk menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri. Variabel produk memiliki pengaruh yang kuat yaitu 0,529 terhadap nasabah non muslim untuk menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri.

**Keempat**, Penelitian yang dilakukan oleh Roni Andespa berupa Skripsi dari Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang, dengan judul penelitiannya **“Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam**

---

<sup>11</sup>Nindya Linggar Anita, “Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Resiko Terhadap Minat Menggunakan Layanan Produk Brilink”. Skripsi (Kediri, 2007). hlm, 3

<sup>12</sup> .Evi Yupitri Dan Raina Linda Sari, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Medan”, Medan, Ekonomi dan keuangan, Vol.1 No.1, 2012. hlm, 13

***Menabung di Bank Syariah***".<sup>13</sup> Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam mengambil keputusan menabung di bank syariah adalah faktor marketing mix., faktor budaya, faktor sosial, fakto pribadi dan faktor psikologi dengan presentase varian 74,462% yang artinya responden masih mempertimbangkan variabel yang diteliti, sedangkan sisanya 23,538% memperlihatkan variabel lain yang tidak tidak tercakup dalam variabel penelitian dan berdasarkan hasil analisis faktor-faktor diperoleh 4 faktor yang terdiri 16 variabel yang mempunyai nilai *loading* >0,5 dimana faktor pertama terdiri dari variabel usia dan siklus hidup, keyakinan, sikap, motivasi, kepribadian dan konsep diri, gaya hidup dan pembelajaran serta variabel yang mempengaruhi nasabah dalam mengambil keputusan menabung di bank syariah usia dan siklus hidup, keyakinan dan sikap, motivasi, kepribadian dan konsep diri, gaya hidup, pembelajaran, persepsi, kelompok acuan, kelas sosial, peran dan status, produk, harga, promosi, distribusi, budaya dan keluarga.

***Kelima***, Penelitian yang dilakukan oleh Intan Purnama Sari berupa Skripsi dari STAIN Curup Jurusan Perbankan Syariah, dengan judul penelitian **“Preferensi Nasabah di Kelurahan Sidorejo Terhadap Perbankan Syariah”**.<sup>14</sup> Dengan kesimpulan masyarakat belum sepenuhnya

---

<sup>13</sup>Roni Andespa, “*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menabung Di Bank Syariah*”, Padang: Universitas Islam Negri Imam Bonjol Padang). hlm,55

<sup>14</sup> Intan Purnama Sari, “*Preferensi Nasabah di Kelurahan Sidorejo Terhadap Perbankan Syariah*” Skripsi (STAIN Curup , 2016)

mengerti akan pentingnya bank syariah, dari hasil sepuluh wawancara yang dilakukan hanya sedikit masyarakat yang memahami tentang bank syariah.

*Keenam*, Penelitian yang dilakukan oleh Sutarno berupa Jurnal dari Universitas Slamet Surakarta, dengan judul “**Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Tabungan Rumah Tangga Pedesaan di Kecamatan Delanggu Kabupaten Klaten**”.<sup>15</sup> Dengan kesimpulan pada karakteristik inovasi pada layanan BRILink. BRILink dapat diterima sebagai program inovasi bagi regulators yaitu OJK dan juga Bank penggiat layanan laku pandai. Layanan BRILink merupakan layanan yang lebih baik daripada gagasan yang suda ada sebelumnya. Bagi para agen dan pengguna layanan laku pandai BRILink dapat diaadopsi dengan cepat karena sejalan dengan nilai yang sudah ada, pengalaman masa lalu dan kebutuhan adopter potensial. Layanan BRILink sebagai salah satu inovasi program laku pandai, dapat diterima oleh user dengan proses difusi terhadap inovasi yang baik.

Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah dengan lebih menonjolkan pelayanan yang diberikan oleh bank melalui agen BRILink yaitu dengan cara memahami pelaksanaan program laku pandai (agen BRILink) dan memahami faktor-faktor yang menentukan keputusan nasabah menjadi agen BRILink. Oleh karena itu, BRI Unit Sumber Bening memberikan pelayanan kepada nasabah untuk lebih dekat lagi kepada bank.

---

<sup>15</sup> Sutarno, *Analisis faktor-faktor yang Mempengaruhi Tabungan Rumah Tangga Pedesaan di Kecamatan Delanggu Kabupaten Klaten*, Fakultas Ekonomi ( Universitas Slamet Surakarta , Vol 6 , 2006) hlm, 5

## G. Penjelasan judul

Agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam memahami maksud dari judul penelitian ini “ Faktor-faktor yang menentukan keputusan nasabah menjadi agen BRILink”. Maka penulis akan menguraikan arti dari masing-masing kata sebagai berikut:

Kata “Faktor” bermakna Keadaan..<sup>16</sup>Jadi disini penulis dapat memberikan pengertian bahwa penulis akan memfokuskan pada penelitian dengan memperhatikan keadaan nasabah yang dimiliki oleh bank. Nasabah dalam melakukan keputusan menjadi agen BRILink ditentukan oleh beberapa faktor baik yang berasal dari nasabah itu sendiri atau dari lingkungan bank dan sosial masyarakat. Oleh karena itu bank harus memasarkan produknya dengan melakukan pelayanan, maka penulis akan melihat secara lebih jauh bermacam faktor yang menentukan nasabah untuk memutuskan menjadi agen.

Laku pandai merupakan sebuah program layanan bank tanpa kantor yang bertujuan untuk menjembatani masyarakat untuk bisa mengakses perbankan dengan mudah, Saat ini bank yang telah mengembangkan laku pandai adalah BRI dengan program yang diberinama yaitu BRILink. Maka dari itu dibutuhkan agen BRILink yang merupakan penduduk setempat yang telah dikenal baik oleh masyarakat setempat.<sup>17</sup> Dengan adanya agen BRILink ini diharapkan perbankan akan lebih dikenal oleh masyarakat dan harapan

---

<sup>16</sup>Budiono, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Bintang Indonesia), hlm, 16

<sup>17</sup>Gusti anando, *Bank dan Asuransi*”, Vol 01. Diakses pada 30 Desember 2017



penulis dengan adanya BRILink nasabah akan lebih dibantu oleh bank lewat teman bank ketika mengalami permasalahan keuangan.

## H. Metodologi Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Berdasarkan jenisnya penelitian ini adalah penelitian lapangan atau field research dan menggunakan metode kualitatif. Bogdan dan Taylor mendefinisikan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang—orang atau perilaku yang dapat diamati.<sup>18</sup>

### 2. Jenis Dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan adalah data primer dan ditunjang oleh data sekunder. Penjelasan adalah sebagai berikut:<sup>19</sup>

- a. Data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama maupun kelompok yaitu kooperator yang diberikan kepada nasabah BRI Unit Sumber Bening, dalam penelitian ini sumber data yang diterima dari narasumber yang diperoleh secara langsung melalui wawancara dan observasi kepada agen BRILink BRI Unit Sumber Bening.
- b. Data sekunder merupakan berbagai data pendukung yang diperoleh dari literatur atau bahan kepustakaan, internet dan lainnya yang berkenaan dengan skripsi ini.

---

<sup>18</sup> Fatmawati Susanti, "Pengaruh Faktor-faktor Realisasi Pembiayaan pada Bank Syariah Pada BSM Kantor Cabang Pembantu (KCP Curup)." Skripsi (Curup: STAIN Curup, 2015) hlm 14

<sup>19</sup> Putri Purnama Sari, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Fluktuasi Jumlah Anggota Koperasi Syariah Barokah Curup." Skripsi (Curup: STAIN Curup, 2016) hlm 14

### 3. Teknik pengumpulan data

#### a. Observasi

Untuk mendapatkan data yang aktual secara langsung maka observasi lapangan sangat dibutuhkan. Observasi adalah aktivitas terhadap suatu proses atau objek dengan maksud merasakan kemudian memahami pengetahuan dan sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Observasi dapat dilakukan dengan tes, koesoner, rekaman gambar dan suara.<sup>20</sup>

#### b. Wawancara

Wawancara adalah suatu cara pengumpulan data yang dipakai untuk memperoleh informasi secara langsung dari sumbernya.<sup>21</sup>

#### c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah sebuah pencarian, penyelidikan, pengumpulan dan memuat catatan dari buku yang diperlukan atau buku-buku yang relevan seperti laporan kegiatan, foto-foto, tulisan lain yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.<sup>22</sup>

## I. Sistematika Penulisan

Perumusan sistematika penulisan skripsi yang akan digarap, untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai materi pembahasan dalam penelitian, sehingga dapat memudahkan pembaca untuk lebih mengetahui

---

<sup>20</sup>Tiara dewi, *Pengamatan*, [wikipedia.org/wiki/Pengamatan](https://wikipedia.org/wiki/Pengamatan). Pdf. Diakses pada 27 Mei 2018

<sup>21</sup>Fatmawati Susanti Op cit hlm 15

<sup>22</sup>Febriyanto, *Dokument/Dokumentasi, Vol 01*. Diakses pada 18 April 2018

maksud dilakukannya penelitian ini. Penulis mengurutkan penelitian menjadi lima BAB yaitu sebagai berikut:

Bab Pertama, Pendahuluan, Bab Ini Menjelaskan Latar Belakang, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Kajian Literatur, Penjelasan Judul, Metodologi Penelitian Serta Sistematika Penulisan,

Bab Kedua Landasan Teori, Bab Ini Akan Membahas tentang program BRILink, Teori Mengenai keputusan nasabah, dan hal-hal yang berkaitan dengan agen BRILink.

Bab Ketiga Gambaran Umum Objek Penelitian, Bab Ini Akan Membahas Sejarah BRI, Kondisi Objektif BRI Unit Sumber Bening Yang Terdiri Dari Letak Geografis BRI Unit Sumber Bening, hal-hal yang berkaitan dengan BRI dan nasabah BRI Unit Sumber Bening yang memutuskan menjadi agen BRILink.

Bab Keempat, Temuan Penelitian Dan Pembahasan, Bab ini Akan membahas tentang hasil penelitian Dilapangan Yang Terkait Dengan program BRILink di BRI Unit Sumber Bening dan faktor yang menentukan keputusan nasabahmenjadi agen BRILink.

Bab Kelima Penutup, Terdiri Dari Kesimpulan Dan Saran dari hasil penelitian yang ditujukan bagi para pihak yang berkepentingan dengan penelitian ini.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Pengertian Faktor-faktor**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia faktor merupakan hal (keadaan, peristiwa) yang ikut menyebabkan atau mempengaruhi terjadinya sesuatu misalnya untuk menjadi atlet yang tangguh, kemampuan fisik, ketahanan mental, dan semangat juang merupakan faktor yang sangat menentukan.<sup>23</sup> Faktor-faktor juga berarti suatu kendala atau penyebab dari seseorang yang dapat mengakibatkan sesuatu hal.<sup>24</sup>

#### **B. Keputusan**

Keputusan merupakan sesuatu hal yang diputuskan, nasabah memutuskan pilihan pembelian barang maupun jasa. Keputusan adalah pilihan dari dua atau lebih kemungkinan.<sup>25</sup> Masyarakat diharapkan mau untuk memutuskan menjadi nasabah, hal ini berkaitan dengan pilihan masyarakat.

##### **1. Tahapan dalam proses keputusan**

Adapun tahapan dalam proses keputusan pembelian adalah sebagai berikut:

---

<sup>23</sup> Umi Kalsum Susanti, “ *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Guru Non Muslim SMA Xaverius Menjadi Nasabah Bank Syariah*” Skripsi ( STAIN Curup, 2013). hlm 18

<sup>24</sup> Juniarseh, “*Analisis faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pilihan Nasabah Dalam Menabung di Bank Safir Bengkulu Cabang Curup*” Skripsi (STAIN Curup 2015). hlm 10

<sup>25</sup> Irham Fahmi, *Manajemen Pengambilan Keputusan* (Bandung: alvabeta, 2013}, hlm, 54

a. Pengenalan kebutuhan

Pengenalan masalah kebutuhan merupakan proses pembelian. Pembeli dalam hal ini diibaratkan sebagai nasabah merasakan perbedaan antara keadaan aktual dengan keadaan yang diinginkan.

Para pakar maqasid telah membagi kebutuhan ke dalam beberapa bagian yaitu:<sup>26</sup>

1) Kebutuhan Primer

Kebutuhan primer adalah kemaslahatan yang menjadi dasar tegaknya kehidupan asasi manusia baik yang berkaitan dengan agama maupun dunia. Yang termasuk dalam kebutuhan primer ini adalah agama, jiwa, akal, keturunan dan harta.

2) Kebutuhan skunder

Kebutuhan skunder adalah sesuatu yang tidak dimaksudkan untuk memelihara lima hal yang berkaitan dengan kebutuhan primer di atas tetapi di maksudkan untuk menghilangkan kesulitan terhadap lima hal yang termasuk dalam kebutuhan primer tersebut

3) Kebutuhan tersier

Kebutuhan tersier adalah tingkat kebutuhan yang apabila tidak terpenuhi tidak mengancam eksistensi salah satu dari kelima pokok di atas serta tidak pula menimbulkan kesulitan.

---

<sup>26</sup> Jenita da Rustam, *Konsep Konsumsi dan Perilaku Konsumsi Islam, Riau 2015*

b. Pencarian informasi

Pencarian informasi bisa mulai dilakukan saat nasabah memandang bahwa kebutuhan tersebut dipenuhi dengan menikmati jasa dan melakukan pembelian produk

c. Evaluasi alternatif

Dalam tahap ini nasabah akan dihadapkan pada pilihan yang berkaitan dengan manfaat yang diharapkan. Hal yang menarik bagi nasabah berbeda misalnya nasabah memperhatikan produk yang ada di bank dan pelayanan yang diberikan oleh bank lebih menentukan keinginan nasabah untuk memutuskan menjadi agen atau teman BRI.

d. Keputusan pembelian

Dalam tahap evaluasi, nasabah membentuk preferensi antara produk yang dibawa bank dalam kelompok pilihan. Nasabah juga akan membentuk minat pembelian untuk membeli produk yang paling baik.

e. Perilaku pasca pembelian

Setelah menggunakan produk dari bank, nasabah akan merasakan tingkat kepuasan atau ketidakpuasan tertentu. Akhirnya nasabah pula akan melakukan tindakan saat menggunakan produk.

2. Faktor-faktor yang menentukan keputusan nasabah

a. Faktor pribadi

Keputusan seorang nasabah menentukan karakteristik pribadi yaitu berupa usia nasabah, pekerjaan, kondisi ekonomi seperti pendapatan

dan hutang, gaya hidup serta kepribadian nasabah.<sup>27</sup> Pada dasarnya perilaku seseorang banyak dipengaruhi oleh beberapa faktor yang sangat mendasar yang dialami dan dijalani dalam kehidupan yang dilaluinya, supaya perilaku dapat diaamati, dihayati, dan diaktualisasikan.<sup>28</sup>

b. Faktor psikologi

Pada suatu saat tertentu seseorang memiliki banyak kebutuhan baik yang bersifat biogenik maupun biologis. Kebutuhan timbul dari suatu kesatuan psikologis tertentu seperti rasa lapar dan lainnya. Sedangkan kebutuhan yang bersifat psikologis adalah kebutuhan yang timbul dari kebutuhan psikologis seperti kebutuhan untuk dihargai atau kebutuhan untuk diterima oleh lingkungannya.<sup>29</sup> Pilihan pembelian seorang dipengaruhi oleh motivasi, persepsi, pengetahuan, serta keyakinan dan sikap.

c. Faktor sosial

Perilaku seorang nasabah dipengaruhi pula oleh faktor sosial seperti kelompok acuan, keluarga dan status sosial. Kelompok acuan terdiri dari semua kelompok yang memiliki pengaruh langsung atau tidak langsung terhadap sikap atau perilaku orang tersebut. Keluarga merupakan organisasi pembelian konsumen yang sangat penting dalam masyarakat dan para anggota keluarga menjadi kelompok acuan primer yang paling berpengaruh

---

<sup>27</sup> Irham Fahmi, Ibid, hlm, 57

<sup>28</sup> Faisal Badroen dan Arief Mufraeni, *Etika Bisnis Dalam Islam* (Jakarta:Fajar Interpretama Mandiri, 2006), hlm. 54

<sup>29</sup> Mahdini Novita, *Membentuk Loyalitas Nasabah*, 9 Maret 2015



d. Faktor budaya

Budaya merupakan penentu keinginan dan perilaku yang paling dasar. Budaya menampakkan identifikasi dan sosial khusus bagi perilaku anggota antara lain agama, kebangsaan, kelompok ras, dan wilayah geografis. Pada dasarnya semua manusia memiliki stratifikasi sosial yang lebih dikenal dengan bentuk kelas sosial. Hal tersebut tersusun secara hierarkis para anggota yang menganut nilai, minat, dan perilaku serupa. Salah satu ciri kelas sosial adalah ditandai oleh sekumpulan variabel seperti penghasilan dan pekerjaan.<sup>30</sup>

### C. Nasabah

Sebelum memahami tentang nasabah, ada baiknya memahami terlebih dahulu tentang masyarakat. Masyarakat adalah orang-orang yang berada dalam suatu negara. Di Indonesia, perkembangan ekonomi yang di hadapi masyarakat mengalami pemerosotan dan kesejahteraan hanya berputar pada kalangan menengah keatas saja.

Untuk itu diperlukan inovasi dalam peningkatan perekonomian. Kondisi perekonomian bisa berimplikasi positif terhadap perekonomian riil masyarakat terutama masyarakat kelas bawah. Sangat sulit bagi masyarakat kelas bawah untuk naik kelas menjadi kelas menengah, begitupun masyarakat kelas menengah yang sulit untuk menjadi masyarakat kelas atas.<sup>31</sup>

---

<sup>30</sup>Veihsal Rival Zainal, et al, *Islamic Marketing Management* (Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2016) hlm, 237

<sup>31</sup> Agus Herta Sumarto, *Jurus Mabuk Membangun Ekonomi Rakyat*, (Jakarta, Permata Puri Media, 2010) .hlm 7

Oleh karena itu, dalam kelas masyarakat ini ditunjukkan pada kesempatan masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya dengan cara mendekatkan masyarakat pada perbankan. Siapapun bisa menjadi anggota dalam perbankan, baik hanya sekedar pergi ke ATM atau melakukan transfer ke bank secara langsung. Tidak adanya perbedaan ini masyarakat disarankan untuk menjadi nasabah di bank, karena dengan menjadi nasabah bagi masyarakat yang kekurangan dana bisa melakukan pembiayaan sehingga terpenuhi kebutuhan mereka.

Ketika masyarakat sudah benar-benar bersentuhan langsung menjadi teman bank, kesejahteraan mereka akan lebih terpenuhi ketika mereka mampu memegang kepercayaan bank yang telah diberikan kepada mereka.

Nasabah atau customer berasal dari kata custom yaitu “membuat sesuatu menjadi kebiasaan atau biasa” atau membuat seseorang menjadi terbiasa dan kebiasaan. Sedangkan menurut muhammad adalah:<sup>32</sup>

1. Setiap orang yang datang ke bank untuk melakukan transaksi
2. Setiap orang yang menelpon ke bank untuk memperoleh informasi
3. Untuk nasabah berupa badan hukum, perlu memperhatikan aspek legalitas dari badan tersebut serta kewenangan bertindak bagi nasabah yang bersangkutan, termasuk apakah untuk perbuatan hukum perlu mendapat persetujuan komisaris atau RUPS.<sup>33</sup>

---

<sup>32</sup> Muhamad Runaldi,” Pengaruh Penerapan E-Banking Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di Bank Syariah KCP Curup “ Skripsi(Curup:STAIN Curup,2016), hlm 36

<sup>33</sup> Deva mahdalena,”*Pengaruh Sosialisasi Produk Funding Terhadap Minat Seseorang Untuk Menjadi Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Curup.*” Skripsi(Curup: STAIN Curup, 2015), hlm 38

#### D. Perilaku Nasabah Menurut Islam

Nasabah atau konsumen merupakan subjek yang bisa menentukan suatu bank maju atau tidaknya, karena dengan adanya nasabah akan menambah pendapatan suatu bank. Dilihat dari pandangan tersebut maka yang perlu dilakukan bank adalah dengan melihat perilaku nasabah.

Menurut Davis L. Loudon dan Albert J. Della Bitta, mengemukakan bahwa perilaku konsumen atau nasabah dapat didefinisikan sebagai proses pengambilan keputusan dan aktivitas individu secara fisik yang dilibatkan dalam mengevaluasi, memperoleh, menggunakan atau dapat mempergunakan barang-barang dan jasa.<sup>34</sup>

Perilaku manusia juga diaatur dalam Islam. Islam telah mengatur jalan hidup manusia lewat Alqur'an dan Al-hadis supaya manusia dijauhkan dari sifat hina karena perilaku konsumsinya. Seorang muslim dalam berkonsumsi atas beberapa pertimbangan yaitu sebagai berikut:<sup>35</sup>

1. Manusia tidak sepenuhnya mengatur persoalan ekonomi masyarakat. Keberlangsungan hidup manusia diaatur oleh Allah SWT. Allah yang mengatur segala kebutuhan hidupnya.
2. Kebutuhan yang membentuk pola konsumsi seorang muslim dimana batas-batas fisik merefleksikan pola yang digunakan seorang muslim untuk melakukan aktivitas konsumsi, bukan karena pengaruh preferensi semata yang mempengaruhi pola

---

<sup>34</sup> Kurniati, *Teori Perilaku Konsumen Perspektif Ekonomi Ekonomi Islam*, Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia, Vol 4 No 1. Juni 2016

<sup>35</sup> Meliana, "Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Dalam Memilih Produk Tabungan Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Curup" Skripsi (Curup, STAIN Curup, 2015). hlm 30

konsumsi seorang muslim. Keadaan yang akan menghindari pola hidup yang berlebih-lebihan, sehingga stabilitas ekonomi terjaga dalam jangka panjang.

3. Setiap aspek ekonomi dilakukan dengan asas suka sama suka dan tidak merugikan satu sama lain.

## **E. Laku Pandai dan BRILink**

### **1. Laku Pandai**

Laku pandai sering disingkat layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif yaitu merupakan program penyediaan layanan keuangan lainnya melalui kerjasama dengan pihak lain atau agen bank dan didukung dengan penggunaan sarana teknologi informasi.

Dengan adanya laku pandai ini masyarakat dapat mengenal dan memperoleh layanan perbankan dan layanan keuangan lainnya karena bertempat tinggal di lokasi yang jauh dari kantor bank dan adanya biaya atau persyaratan tertentu. Otoritas jasa keuangan berkomitmen untuk mendukung terwujudnya keuangan inklusif. Oleh sebab itu laku pandai memiliki beberapa tujuan yaitu:

- a. Menyediakan produk-produk keuangan yang sederhana, mudah dipahami dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang belum dapat menjangkau layanan keuangan saat ini.
- b. Dengan semakin banyaknya anggota berbagai kelompok masyarakat diberbagai wilayah di Indonesia menggunakan layanan keuangan atau perbankan, diharapkan kegiatan ekonomi masyarakat dapat semakin

lancar sehingga mendorong pertumbuhan ekonomi dan pemerataan pembangunan antar wilayah di Indonesia terutama antara desa ke kota.<sup>36</sup>

## 2. BRILink

### a. BRILink

BRILink merupakan salah satu terobosan BRI untuk mengedukasi masyarakat Indonesia dalam mengenal pengetahuan dasar tentang pengelolaan keuangan melalui pemanfaatan produk dan layanan perbankan.<sup>37</sup> Masyarakat akan semakin terbiasa dalam pengelolaan keuangan melalui pemanfaatan produk dan termasuk dalam pelayanan perbankan.

BRILink adalah layanan laku pandai yang dikeluarkan oleh bank BRI. Agen BRILink. Selanjutnya dengan adanya agen BRILink diperlukan adanya agen yang mampu membantu BRI dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Untuk mensejahterakan masyarakat diperlukan agen BRILink, karena agen BRILink adalah masyarakat yang menjadi perpanjangan tangan bank BRI dalam melakukan transaksi perbankan, tentu saja dengan melalui proses pengajuan, persetujuan, dan penandatanganan perjanjian-perjanjian tertentu.

### b. Agen BRILink

Dalam program yang dibawa oleh OJK dengan mengutamakan layanan sebagai jalan untuk mensejahterakan masyarakat. oleh karena

---

<sup>36</sup> Departemen Penelitian dan Pengaturan Perbankan, 'Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif'. (Jakarta, 2015) hlm 7

<sup>37</sup>Rasyid Moehammad, [BRILink Dan Agen BRILink](#) , !4 September 2012

itu BRI membutuhkan sahabat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yaitu menarik agen sebagai sahabat bank BRI.

Agen merupakan pihak atau perorangan dan badan hukum yang bekerjasama dengan bank penyelenggara laku pandai dan menjadi perpanjangan tangan bank untuk menyediakan layanan perbankan dan layanan keuangan lainnya sesuai yang diperjanjikan kepada masyarakat dalam rangka keuangan inklusif.

Orang yang bisa menjadi agen BRILink adalah perorangan dan badan hukum. Perorangan/ penduduk setempat dan mempunyai kegiatan dilokasi sebagai sumber penghasilan utama. Ada pula badan hukum yang bisa menjadi agen karena berbadan hukum Indonesia yang diperkenankan melakukan kegiatan di bidang keuangan.<sup>38</sup>

- c. Kemampuan yang harus dimiliki oleh seorang agen meliputi:<sup>39</sup>
- 1) Pengetahuan dan pemahaman terhadap kelembagaan bank dan produk atau jasa bank sehingga dapat memberikan penjelasan dengan baik dalam melaksanakan kegiatannya
  - 2) Kemampuan untuk membuat pembukuan secara sederhana dan mengelola keuangan pribadi
  - 3) Kemampuan untuk menempatkan sejumlah deposit dan jaminan dengan besaran sesuai yang ditetapkan oleh bank penyelenggara.

---

<sup>38</sup>Rasyid Moehammad Ibid hlm 18

<sup>39</sup>Rasyid Moehammad Ibid., hlm 19

d. Syarat menjadi agen BRILink<sup>40</sup>

- 1) Penduduk setempat yang telah dikenal baik oleh masyarakat setempat
- 2) memiliki usaha utama dengan lokasi yang tetap dan telah berjalan minimal 2 tahun
- 3) Memiliki rekening tabungan atau giro BRI yang dilengkapi kartu ATM atau debit
- 4) Memiliki saldo di rekening tabungan atau giro sebagai dana untuk kebutuhan atau giro sebagai dana untuk kebutuhan transaksi.

e. Keuntungan menjadi agen BRILink

BRILink merupakan layanan dari BRI yang diberikan nasabahnya entah itu nasabah pinjaman maupun dengan nasabah simpanan.

BRILink merupakan program yang sangat menguntungkan kedua belah pihak baik dari pihak BRI maupun dari mereka yang menjalankannya. Sistem yang diterapkan dari program BRILink ini adalah sharing fee atau pembagian bagi hasil. Keuntungan yang di dapat, seperti meningkatkan branding bagi pemilik agen BRILink dan dapat mengambil fee yang ditetapkan sendiri oleh agen BRILink terhadap setiap transaksi yang berhasil.

Besarnya fee tambahan yang ditetapkan sendiri akan lebih banyak dibandingkan dengan sharing fee. Fee tambahan ini tidak ada

---

<sup>40</sup> Melani oktarina . *Cara Dan Syarat Menjadi Agen BRILink*. Jakarta: 12 Agustus 2017

keepakatan dari pihak BRI namun sebagai agen dapat menetapkan sendiri dengan melihat seberapa besar manfaat akan kehadiran agen BRILink tersebut. Apabila kantor BRI lumayan jauh dari lokasi maka pihak agen dapat memberikan biaya sedikit agak tinggi.<sup>41</sup> Contohnya Jika disuatu daerah untuk setor dan tarik tunai seorang agen BRILink dikenakan Rp 5.000 bertransaksi. Rp 15.000 untuk transfer antar bank. Begitu juga dengan besarnya limit yang ditarik maupun disetor dapat diberikan biaya yang bervariasi.<sup>42</sup>

Program yang telah dibawa oleh BRI, untuk mengoptimalkan pelayanan yang diberikan oleh agen maka BRI sangat antusias dalam merekrut agen karena berkaitan erat dengan kepuasan masyarakat.

Tidak ada perbedaan dalam menggerakkan inovasi program laku pandai, baik BRI Unit Sumber Bening dan BRI Syariah memiliki kriteria sama dalam merekrut agen. Hanya saja yang membedakan dari hal ini adalah BRI Syariah memberi nama layanan ini BRISSMART atau Sarana Menghadirkan Bank Syariah Terdekat.

Direktur utama BRI Syariah Moch. Hadi Santoso mengatakan program laku pandai, masyarakat yang belum mempunyai tabungan atau terkendala jarak yang jauh dari kantor cabang bank bisa memanfaatkan layanan BRISSMART dengan mendatangi agen teman BRIS.

---

<sup>41</sup> Marwah zaniya , *Pengaruh faktor-faktor Yang Mempengaruhi perilaku Bisnis Online perumahan*, Vol 3, Maret 2010

<sup>42</sup> Asep Rasidin, *Wawancara, Tanggal 12 Mei 2018*



BRISyariah meluncurkan program Laku Pandai dari OJK yang diharapkan dapat mendukung program keuangan inklusif sesuai dengan tujuan pemerintah Indonesia yang dicanangkan dalam Strategi Nasional Keuangan Inklusif.<sup>43</sup>

#### **F. Kerangka pemikiran**

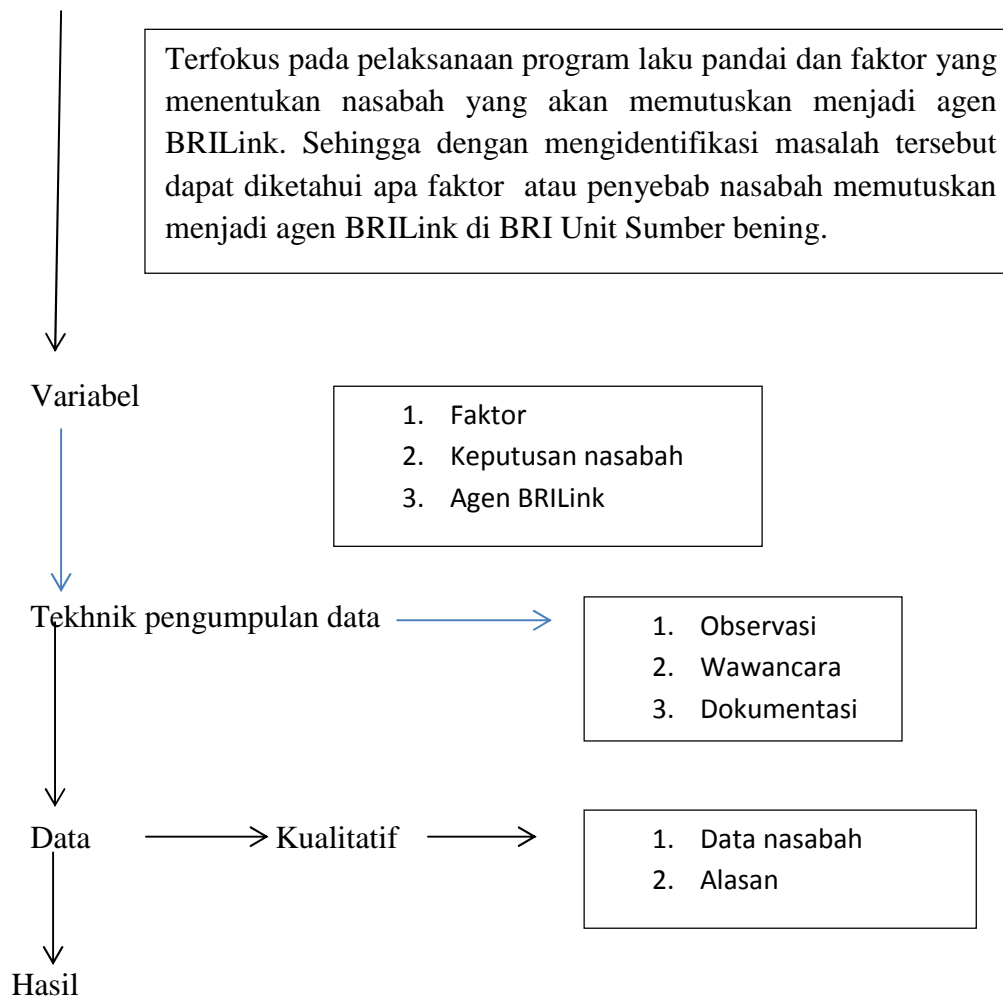
BRI Sumber bening harus mempunyai strategi khusus dalam menghadapi persaingan dalam jasa perbankan, perbankan yang mengalami perkembangan yang cukup besar. Memberikan layanan yang terbaik kepada nasabah dengan lebih melihat karakter dari nasabah. Hal ini sangat penting sebab nasabah merupakan pihak yang harus diperhatikan, nasabah juga merupakan pihak yang memiliki dana yang mendapatkan pelayanan jasa dari bank untuk mengirimkan dan memindahkan dananya dari pihak lain.<sup>44</sup> Dengan adanya pemahaman tersebut untuk mencapai tujuan dalam penelitian ini, maka dibutuhkan kerangka pemikiran dari latar belakang dan permasalahan maka hubungan antara variabel dalam penelitian ini dapat digambarkan adalah sebagai berikut:

---

<sup>43</sup>Lutvia Sevriana, *Implementasi Program Laku Pandai Pada Layanan BRILink*, Vol 2, September, 2016

<sup>44</sup> Ismail, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Prenadamedia group 2013), hlm,56

### Identifikasi masalah:



#### 1. Identifikasi masalah

Permasalahan yang ada dalam penelitian ini adalah terfokus pada Faktor-faktor yang menentukan keputusan nasabah menjadi agen BRILink sehingga dengan mengidentifikasi masalah dapat diketahui apa faktor yang membuat nasabah memutuskan menjadi agen BRILink dan pastinya ada alasan nasabah menjadi agen BRILink.

## 2. Variabel

Berdasarkan identifikasi masalah maka dapat diturunkan variabel berupa Faktor, keputusan nasabah dan agen BRILink.

## 3. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara pengolahan data yang diperoleh dengan cara mengolah data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam proses pengolahan data maka yang perlu dilakukan oleh peneliti adalah observasi terlebih dahulu, setelah itu wawancara agar peneliti lebih mudah dalam pengumpulan data dan pengolahan data. Setelah observasi dan wawancara dilakukan barulah diperlukan dokumentasi.

## 4. Teknik analisis data

Analisis data merupakan upaya yang dilakukan untuk mengklasifikasikan, mengelompokkan data. Pada tahap ini dilakukan upaya mengelompokkan data tentu harus berdasarkan pada apa yang terjadi pada tujuan penelitian.<sup>45</sup>

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Dengan penelitian kualitatif agar dapat mengetahui data nasabah, nama-nama yang menjadi agen BRILink. Selain data nasabah kualitatif juga dapat mengetahui alasan nasabah menjadi agen BRILink.

---

<sup>45</sup> Juniarseh, "Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pilihan Nasabah Dalam Menabung Di Bank Syariah" Skripsi (STAIN Curup, 2015)

### **BAB III**

#### **GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

##### **A. Sejarah singkat Bank Rakyat Indonesia**

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) 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). Lembaga tersebut berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI.<sup>46</sup>

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 RakyatIndonesia 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

---

<sup>46</sup>Aris Saputra, *Sejarah BRI*. Maret 2013

diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan.<sup>47</sup>

Setelah berjalan selama satu bulan, keluar Penpres No. 17 tahun 1965 tentang pembentukan bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru itu, Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (eks BKTN) diintegrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia unit II bidang Rural, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II bidang Ekspor Impor (Exim).

Berdasarkan Undang-Undang No. 14 tahun 1967 tentang Undang-undang Pokok Perbankan dan Undang-undang No. 13 tahun 1968 tentang Undang-undang Bank Sentral, yang intinya mengembalikan fungsi Bank Indonesia sebagai Bank Sentral dan Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Rular dan Ekspor Impor dipisahkan masing-masing menjadi dua Bank yaitu Bank Rakyat Indonesia dan Bank Ekspor Impor Indonesia. Selanjutnya berdasarkan Undang-undang No. 21 tahun 1968 menetapkan kembali tugas- tugas pokok BRI sebagai bank umum.<sup>48</sup>

Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas. Sampai sekarang PT. BRI (Persero) Yang didirikan sejak tahun 1895 tetap konsisten memfokuskan pada layanan

---

<sup>47</sup> Aris Saputra Ibid hlm 1

<sup>48</sup> Aris Saputra Ibid hlm 2

kepada masyarakat kecil, diantaranya dengan memberikan fasilitas kredit kepada golongan pengusaha kecil.<sup>49</sup>

Seiring dengan perkembangan dunia perbankan yang semakin pesat maka sampai saat ini Bank Rakyat Indonesia mempunyai unit kerja yang berjumlah 4.447 buah. Yang terdiri dari 1 kantor pusat BRI, 12 kantor wilayah inspeksi/SPI, 170 kantor Cabang (dalam negeri), 145 Kantor Cabang Pembantu, 1 Kantor Perwakilan khusus, 1 New York Agency, 1 Cayman Island Agency, 1 kantor Perwakilan di Hongkong, 40 Kantor Kas Bayar, 6 Kantor Mobil Bank, 193 P.POINT, 3.705 BRI UNIT dan 357 Pos Pelayanan desa. BRI sebagai perusahaan terbuka berkomitmen mematuhi seluruh ketentuan perundang-undangan yang berlaku dalam kegiatan operasional bank maupun pasar modal. Hal tersebut telah mendorong BRI untuk selalu mengutamakan prudential banking dan kepentingan stakeholders.

BRI menerapkan nilai-nilai perusahaan (corporate value) yang menjadi budaya kerja perusahaan (corporate value) yang menjadi budaya kerja perusahaan yang solid dan berkarakter. Nilai-nilai tersebut adalah integritas, profesionalisme, kepuasan Nasabah, Keteladanan, dan Penghargaan kepada SDM. Komitmen ini juga diwujudkan dalam bentuk tata kelola perusahaan sebagai berikut:<sup>50</sup>

1. Mengintensifkan program budaya sadar risiko dan kepatuhan kepada setiap pekerja diseluruh unit kerja.
2. Mengintensifkan peningkatan kualitas pelayanan di seluruh unit kerja.

---

<sup>49</sup>Aris Saputra Ibid hlm 3

<sup>50</sup>Aris Saputra Ibid hlm 3

3. Menjabarkan dan memonitorkan setiap kemajuan yang dicapai perusahaan kedalam rencana tindakan yang terukur (RKA) dan dapat dipertanggungjawabkan oleh setiap unit kerja. Kepemilikan BRI saat itu masih 100% di tangan Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham, sehingga bank menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., yang masih digunakan sampai dengan saat ini.

BRI mempunyai teras sebagai pengoptimalan kerja BRI. Teras adalah nama lain dari PPD (Pos Pelayanan Desa) yang ada selama ini hanya ada sebagian kecil dipusat-pusat pasar sehingga market yang ada dan sangat potensial belum sepenuhnya tergali semua. Sehingga keberadaan PPD BRI saat ini yang merupakan operasional dari BRI Unit Induk.

Beranjak dari permasalahan tersebut maka untuk meningkatkan peran BRI sebagai Bank yang berbasis UMKM serta untuk menggali potensi di pasar-pasar tradisional, maka BRI telah mendirikan Unit Kerja Baru yang disebut "Teras BRI" yang ada di setiap pasar tradisional.<sup>51</sup>

Penggunaan brand Teras BRI untuk Unit kerja baru ini dilatar belakangi dengan adanya Teras BRI sebagai kolom advetorial edukasiperbankan di majalah Nasional Tempo dan Gatra sejak tahun 2007 hingga sekarang, dan digunakan sebagai media untuk memberikan informasi mengenai produk-produk maupun program pemasaran yang sedang

---

<sup>51</sup> Aris Saputra Ibid hlm 4

berlangsung di Bank BRI. Dibawah ini beberapa pengertian dari “Teras BRI” adalah sebagai berikut:

- a. Teras BRI adalah sebagai pengganti nama dari unit kerja PPD yang ada di pasar tradisional.
- b. Teras BRI beroperasi secara online dengan menginduk pada unit BRI yang ditunjuk, dengan demikian laporan keuangannya akan langsung mengupdate pada waktu dan hari yang sama di unit BRI yang telah ditunjuk.
- c. Teras BRI beroperasi secara terbatas sebagai sarana transaksi pembayaran dan penyetoran uang dan termasuk pelayanan jasa perbankan lainnya seperti transfer, payment point (PLN, Telpon, dll).
- d. Teras BRI tidak diberikan kewenangan untuk melakukan putusan kredit terhadap para nasabahnya.
- e. Teras BRI selain memberikan pelayanan perbankan kepada nasabah juga berfungsi sebagai pusat informasi dan promosi produk serta fasilitas BRI sebagai sarana pemberitahuan kepada masyarakat yang belum tahu tentang BRI.

Berdasarkan perkembangan yang dialami oleh perbankan muncullah BRI, BRI Unit Sumber bening berdiri pada tahun 1997. Alamat BRI Unit sumber bening ini adalah di samping Simpang bukit kaba , tepat di depan bank Bengkulu Sumber bening.



## **B. Visi dan Misi BRI**

Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan perusahaan Persero Tbk. Yang artinya Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) namun tidak secara penuh (setengah BUMN), jadi visi dan misi yang digunakan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Curup dengan Bank Rakyat Indonesia (BRI) secara keseluruhan atau umum. Visi dan misi Bank Rakyat Indonesia (BRI) secara umum adalah Visi dari Bank BRI adalah “ *Menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah*. Visi pada suatu perusahaan menunjukkan pada tujuan jangka panjang dan cara yang dilakukan perusahaan dalam mengejar tujuan itu .Misi BRI Unit:

1. Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat;
2. Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh Sumber Daya Manusia (SDM) yang profesional dengan melaksanakan praktik *good corporate governance*;
3. Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

### **C. Moto Bank BRI**

Moto dari bank BRI adalah "*Melayani dengan setulus hati*".

Arti dari Logo BRI

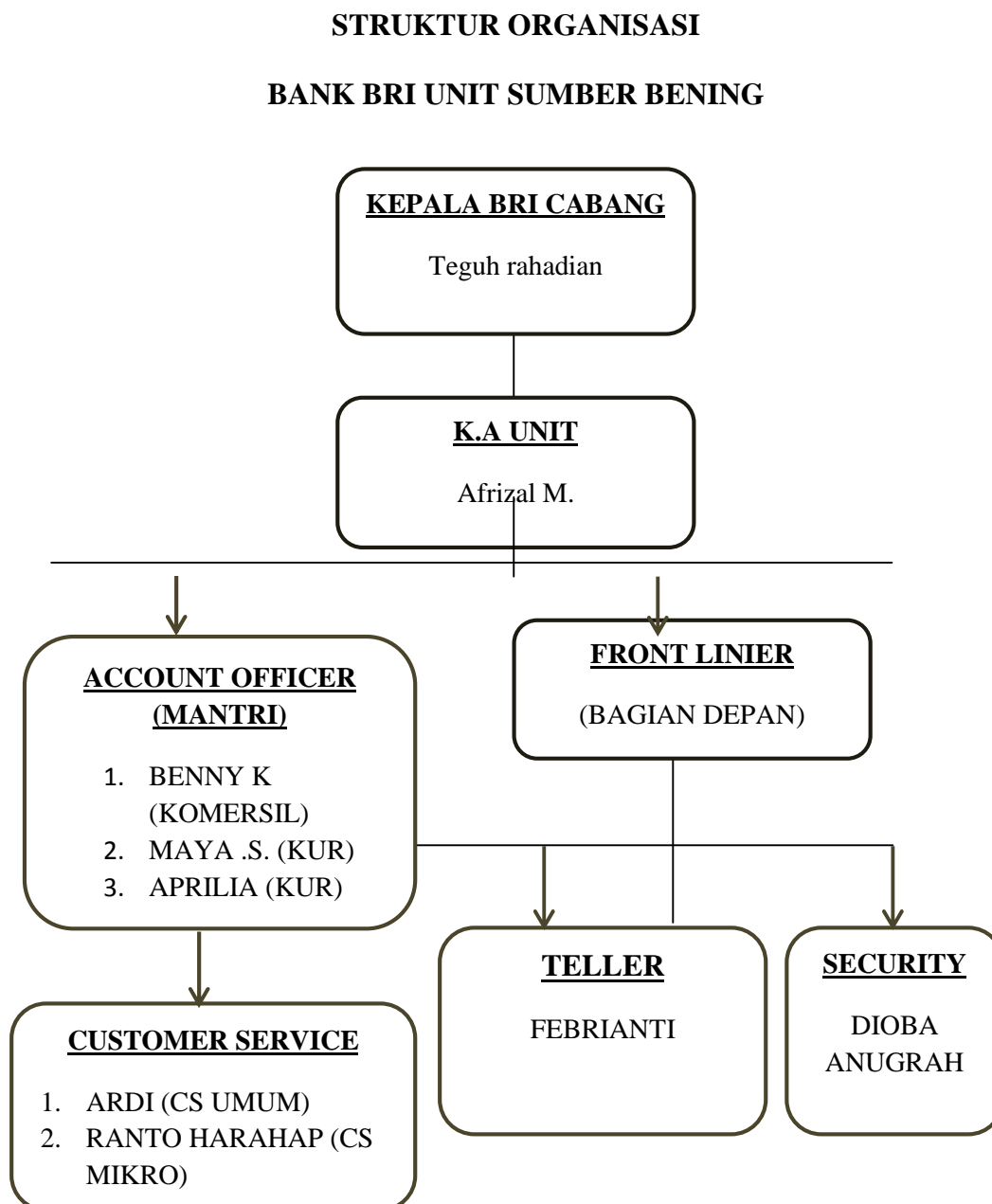
**B – R – I**

Bank Rakyat Indonesia

Salam BRILIAN :

1. Integritas
2. Profesional
3. Keteladan
4. Kepuasan Nasabah
5. Penghargaan terhadap SDM.

## D. Struktur Organisasi<sup>52</sup>



<sup>52</sup> Sumber BRI Unit Sumber Bening

### E. Nasabah yang menjadi agen BRILink

NO	NAMA	ALAMAT
1	Destri yanto	Air rusa
2	Sofyan	Kampung jeruk
3	Sutrisno	Belitar muka
4	Sutran	Bengko
5	Milsan	Warung pojok
6	Rodi hartono	Kampung lapah
7	Purwanto	Sindang jati
8	Dedi agustiawan	Karang jaya
9	Asep rasidin	Air duku
10	Meri fen-fen	Cawang baru
11	Soni efrenza	Simpang angka
12	Khairul umur	Tunas harapan

### F. Kegiatan Pokok Instansi<sup>53</sup>

---

<sup>53</sup> BRI Unit Sumber Bening Ibid

## 1. Kepala Kantor Cabang

Kepala Kantor Cabang adalah kepala yang memimpin unit-unit bank (bagian terkecil dari bank atau yang disebut dengan kantor cabang pembantu) seperti unit Sumber Bening.

## 2. Kepala Unit

Beberapa tugas sebagai pemimpin Kantor Unit Pat Petulai Curup, yaitu:

- a. Memimpin kantor BRI Cabang Curup Unit Sumber Bening;
- b. Memberikan pembinaan dalam pelayanan kepada masyarakat pada wilayah kerjanya terutama wilayah Curup;
- c. Menyusun kebutuhan pegawai dan mengkoordinasi pelaksanaan kerja para pegawai khususnya BRI Unit Sumber Bening;
- d. Menyusun rencana kerja dan anggaran tahunan BRI Unit;
- e. Melakukan pemeriksaan terhadap mekanisme kegiatan di BRI Unit, meliputi Pengurusan kas, pelayanan kepada nasabah, memeriksa adm personalia dan logistic;
- f. Memutuskan permintaan pinjaman, flat bayar pinjaman atau simpanan, flat bayar eksploitasi dan menandatangani surat-surat sesuai dengan kewenangan yang dimiliki;
- g. Melakukan pembinaan terhadap nasabah simpanan maupun pinjaman;
- h. Memperkenalkan dan memperluas jasa-jasa perbankan kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam rangka untuk mengembangkan usaha BRI Unit;

- i. Melaksanakan pengawasan atas pemeliharaan, perawatan, penyediaan material termasuk gedung, ruangan, perlengkapan dan peralatan kantor;
- j. Mampu melaksanakan pekerjaan mantri, deskman, dan teller serta menggantikan fungsinya dalam hal yang bersangkutan berhalangan;
- k. Menyampaikan laporan secara periodik dan sewaktu-waktu bila dibutuhkan;
- l. Menyampaikan laporan dan informasi kepada Unit Branch Manager (UBM) apabila terjadi penyimpangan dalam penerimaan simpanan dan pinjaman;
- m. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan kantor cabang.

### 3. Account Officer (Mantri)

Beberapa tugas dan tanggung jawab mantri, yaitu:

- a. Menganalisis dan memeriksa permintaan pinjaman dan mengusulkan pinjaman agar pinjaman yang diberikan layak dan aman bagi bank;
- b. Melaksanakan pembinaan terhadap nasabah pinjaman dan simpanan dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan kualitas asset;
- c. Memperkenalkan dan memasarkan produk-produk BRI Unit untuk mencapai profit yang maksimal;
- d. Melaksanakan pemberantasan tunggakan dan mengusulkan langkah-langkah penanggulangan untuk kualitas pinjaman;

- e. Menyampaikan hasil kunjungan pembinaan nasabah atau calon nasabah kepada kepala unit dalam rangka memperluas jangkauan pelayanan (ekspansi);
- f. Memelihara rencana kerja, buku tournee dan buku eksploitasi kendaraan bermotor (dinas) yang digunakannya dalam rangka efisiensi dan efektifitas kerja;
- g. Menyampaikan laporan kepada kepala unit apabila dijumpai adanya penyimpangan dalam pelaksanaan operasional BRI Unitnya untuk menghindari dan mengeliminasi penyimpangan;
- h. Selalu berusaha meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam rangka memperlancar tugas-tugas marketing (pemasaran), mengikuti perkembangan kegiatan ekonomi di wilayahnya untuk mengetahui potensi wilayah dalam rangka ekspansi dan positioning BRI Unitnya;
- i. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan kepala unit sepanjang tidak melanggar asas pengawasan intern;
- j. Melakukan mobilisasi simpanan di wilayahnya untuk meningkatkan outstanding simpanan;
- k. Mencari nasabah-nasabah penyimpan potensi untuk funding base BRI Unitnya;
- l. Selalu membina hubungan baik dengan nasabah-nasabah penyimpan serta memberikan masukan kepada kepala unit tentang pelayanan kepada nasabah penyimpan besar untuk membentuk ikatan psikologis nasabah penyimpanan BRI Unit;

- m. Memberikan saran kepada kepala unit terhadap pelaksanaan promosi produk simpanan BRI Unit dalam rangka efektifitas pelaksanaan kegiatan promosi;
- n. Memelihara citra BRI dalam rangka menanamkan citra bank kepada nasabah;

#### 4. Teller

Beberapa tugas teller, yaitu:

- a. Bersama-sama kepala unit menyelenggarakan pengurusan kas BRI Unit;
- b. Menerima uang setoran dari nasabah dan memvalidasinya;
- c. Membayar uang kepada nasabah yang berhak setelah diat bayar dari berwenang dan telah divalidasi;
- d. Memfiat (persetujuan pembayaran) simpanan dan jasa bank lainnya sebatas wewenang yang dimilikinya;
- e. Memvalidasi bukti kas;
- f. Menyetor kelebihan maksimum kas selama jam kerja ke induk dengan menggunakan bukti setoran;
- g. Membina hubungan dan kerjasama yang baik dengan pihak-pihak terkait baik internal maupun eksternal untuk emmperlancar penyelesaian tugas;
- h. Memlihara citra BRI Unit pada umumnya dalam rangka menanamkan citra bank kepada nasabah;



## 5. Customer Service

Beberapa tugas dan tanggung jawab customer service, yaitu:

- a. Memberikan pelayanan administrasi kepada nasabah atau calon nasabah;
- b. Mengelola dan memelihara register-register simpanan dan pinjaman;
- c. Melakukan identifikasi dan verifikasi nasabah baru yang sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan;
- d. Memeriksa kebenaran dan kelengkapan pengisian formulir nasabah;
- e. Melakukan penatausahaan formulir-formulir yang berkaitan dengan data nasabah, fotokopi bukti identitas dan dokumen pendukung lain;
- f. Melakukan antri seluruh data nasabah dipastikan data tersebut benar ke dalam sistem BRINets;
- g. Mengimplementasikan kebijakan pedoman, ketentuan di bidang administrasi dan ketentuan pelaksanaannya untuk menyelesaikan
- h. operasional administrasi sesuai bidang tugasnya;
- i. Mengumpulkan, menyediakan dan mengolah data internal maupun eksternal serta mengidentifikasi dan menguraikan masalah untuk menyajikan data, informasi atau laporan yang dilakukan dalam rangka mencapai kinerja;
- j. Melaksanakan registrasi permohonan kartu ATM dan pembukuan rekening untuk memastikan kelengkapan, keamanan dan keabsahan

dan dokumentasi dan tertib administrasi sesuai ketentuan yang berlaku;

- k. Melayani permohonan pinjaman Kupidas atau golongan berpenghasilan tetap untuk memastikan kelengkapan dokumen nasabah serta melakukan penatausahaan terhadap semua dokumen-dokumen untuk mendapat persetujuan dari kepala unit;
- l. Menyediakan data atau informasi yang dibutuhkan dalam rangka melaksanakan tindaklanjut dilaksanakan sebagai tanggapan positif atas semua nasabah;
- m. Setiap awal dan akhir bulan menyediakan laporan bulanan dari transaksi yang terjadi selama satu bulan di BRI Unit;
- n. Membina hubungan kerjasama yang baik dengan pihak-pihak terkait baik internal maupun eksternal untuk memperlancar penyelesaian tugas;
- o. Melaksanakan tugas kedinasan dari atasan sesuai dengan peran dan kompetensinya untuk mencapai target atau standar ditetapkan secara efektif dan efisien sepanjang tugas pokok sudah diselesaikan;
- p. Memelihara citra BRI Unit pada khususnya dan BRI pada umumnya dalam rangka menjaga kepercayaan nasabah dan menanamkan citra bank kepada nasabah.

#### 6. Customer Service - KUR

Beberapa tugas dan tanggung jawab Customer Service –KUR, yaitu:

- a. Mengumpulkan, menyediakan dan mengelolah data-data internal dan eksternal terkait KUR Mikro, serta mengidentifikasi dan mengurangi masalah untuk menyajikan data, informasi atau laporan yang diperlukan dalam rangka mencapai kinerja;
- b. Mengimplementasikan kebijakan, pedoman, ketentuan dibidang administrasi KUR Mikro dan ketentuan pelaksanaannya untuk menyelesaikan operasional administrasi KUR Mikro sesuai bidang tugasnya;
- c. Melaksanakan pemeriksaan dan registrasi permohonan KUR Mikro untuk memastikan kelengkapan, keamanan dan keabsahan dokumentasi kredit dan tertib administrasinya sesuai ketentuan yang berlaku;
- d. Menyiapkan dokumen-dokumen dan nota-nota dokumen pembukuan kredit untuk mendukung proses penyelesaian operasional administrasi KUR Mikro di BRI Unit;
- e. Mengelola berkas pinjaman KUR Mikro untuk memastikan kelengkapan, keabsahan, keamanan, dan tertib administrasi;
- f. Mengagendakan dan mendokumentasikan surat atau dokumen keluar masuk sesuai bidang tugasnya untuk meamstikan surat atau dokumentasi didistribusikan atau diarsipkan sesuai ketentuan yang berlaku dan kepentingan;

- g. Membina hubungan kerjasama yang baik dengan pihak-pihak terkait baik internal maupun eksternal untuk memperlancar penyelesaian tugas;
- h. Melaksanakan tugas kedinasan dari atasan sesuai dengan peran dan kompetensinya untuk mencapai target atau standar yang ditetapkan secara efektif dan efisien, sepanjang tugas pokok sudah diselesaikan.

### **G. Produk Simpanan BRI sebagai bentuk layanan publik**

Produk simpanan BRI sebagai bentuk layanan publik antara lain Tabungan BRI, Deposito BRI, dan Giro BRI.<sup>54</sup>

#### **1. Tabungan BRI**

Fasilitas Tabungan BRI terdiri dari beberapa produk, antara lain:

- a. Tabungan BritAma, produk tabungan ini didukung dengan fasilitas e-banking dan sistem real time online. Dengan fasilitas tersebut, nasabah dapat melakukan transaksi tanpa mengenal ruang dan waktu. Artinya dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun.
- b. Simpedes, produk tabungan dengan mata uang rupiah. Pelayanan simpedes dapat dilakukan di berbagai kantor BRI, baik Kantor Cabang Khusus BRI, Kanca BRI, KCP BRI, BRI Unit, maupun Teras BRI. Jumlah setoran dan pengambilan juga tidak dibatasi. Program ini tentu sangat membantu masyarakat pedesaan yang memiliki keterbatasan dalam mengakses bank.

---

<sup>54</sup> Rika nufiyanti, *Kegiatan Operasional BRI*. Malang: 6 Februari 2016

- c. Tabungan Haji, produk ini ditujukan bagi masyarakat yang ingin menunaikan ibadah haji di tanah suci.
- d. Tabungan BritAma Dollar, fasilitas produk ini hampir sama dengan Tabungan BritAma, hanya saja mata uang yang digunakan adalah USD Dollar. Bank BRI menyelenggarakan produk ini untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang ingin menyimpan dananya dalam mata uang asing.
- e. BritAma Bisnis, fasilitas produk ini sangat luas, dengan kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi, termasuk dalam pencatatan atau pelaporannya, sehingga sangat cocok digunakan untuk mendukung aktivitas bisnis nasabah.
- f. BritAma Rencana, tabungan ini merupakan investasi dengan setoran tetap setiap bulannya serta fasilitas asuransi jiwa bagi nasabah. Boleh dibilang tabungan ini merupakan produk yang cocok untuk karyawan yang ingin menabung untuk hari tuanya.
- g. BritAma Junior, yaitu produk tabungan yang dikeluarkan oleh Bank BRI dengan sasaran penabung anak-anak. Produk ini juga dilengkapi dengan fitur-fitur menarik bagi anak-anak.
- h. Tabunganku, yaitu produk tabungan perorangan dengan berbagai kemudahan persyaratannya. Produk ini juga dikeluarkan oleh bank-bank lain di Indonesia untuk menumbuhkan dan meningkatkan budaya menabung bagi masyarakat.

## 2. Deposito BRI

Terdiri dari tiga produk utama, yaitu :

- a. Deposito Rupiah, Deposito memberikan kenyamanan dan keamanan dalam investasi dana.
- b. Deposit On Call (DOC), Deposit on Call (DOC) merupakan produk deposito yang menawarkan investment gain yang tinggi.

### 3. Giro BRI

BRI (Bank Rakyat Indonesia) mengeluarkan produk giro dalam dua jenis, yaitu **Giro BRI Rupiah**, produk ini ditujukan untuk transaksi dalam mata uang rupiah dan **Giro BRI Valas** untuk mata uang asing.

## **BAB IV**

### **TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Pelaksanaan Program Laku Pandai (Agen BRILink) di BRI Unit Sumber Bening)**

Bank adalah sebuah lembaga mediasi umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpan uang, meminjamkan uang. Perbankan telah mengalami perubahan besar dalam beberapa tahun menjadi lebih kompetitif karena memiliki fleksibilitas pada layanan yang ditawarkan.<sup>55</sup> Salah satu bank yang kompetitif adalah BRI Unit Sumber Bening yang telah menghadirkan BRILink di tengah masyarakat.

Pelaksanaan program laku pandai merupakan salah satu program yang dibawa oleh Otoritas Jasa Keuangan dengan konsep pemilihan dan pelatihan kepada nasabah yang di pilih oleh BRI unit Sumber Bening menjadi agen-agen penyedia layanan.<sup>56</sup> Layanan yang bisa dilakukan adalah tarik tunai, bayar listrik, transfer, isi ulang pulsa.

Untuk melaksanakan program laku pandai (agen BRILink) pihak bank memberikan syarat kepada nasabah yang mau menjadi agen, dan proses berupa pengajuan dan syarat berkas, keputusan yang merupakan alur dari unit, kanwil sampai ke pusat, pusat yang mengadakan pengadaan alat lalu dikirimkan ke kanwil, kemudian kanwil yang mendistribusikan alat. serta

---

<sup>55</sup> uin-suska, *Perbankan Syariah* 17 juli 2016

<sup>56</sup> Sandra, *Laku Pandai*. Jakarta, 2016

hasil yang merupakan kepercayaan bank kepada agen untuk melakukan kegiatan perbankan.

BRILink yang ada di BRI Unit Sumber Bening merupakan BRILink dari laku pandai yaitu saat agen BRILink sudah mengerti dan pandai yang bisa menjelaskan kepada nasabah tentang BRILink dan transaksi yang bisa dilakukan nasabah melalui agen.<sup>57</sup> BRI semakin memberikan kemudahan kepada nasabah untuk bertransaksi di area publik. Komitmen BRI Semakin ditunjukkan dengan adanya program BRILink. Program BRILink yang ada di BRI Unit Sumber Bening mengalami perkembangan. Nasabah yang menjadi agen telah mengerti dan pandai Hal ini sesuai dengan pemaparan

Apriliya Seorang karyawan BRI Unit Sumber Bening, mengatakan: “Program BRILink ternyata mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang membutuhkan jasa perbankan. Tercatat dari BRI Unit Sumber Bening, agen BRILink mengalami penambahan sebab agen memahami dan telah pandai untuk menjelaskan kepada masyarakat mengenai keuntungan menjadi agen, serta sadar membantu masyarakat.”<sup>58</sup>

Dari pemaparan di atas, Apriliya memberikan pemahaman tentang program BRILink ini bahwa BRI semakin dipercaya oleh nasabah karena BRI mampu mengeluarkan layanan efektif bagi nasabah sehingga tidak ada alasan masyarakat untuk tidak berhubungan dengan bank, agen BRILink mampu membantu memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini terbukti dengan bertambahnya agen.

---

<sup>57</sup> Wulandari, *Wawancara*, Taggal 09 Juli 2018, Pukul 10.13 WIB

<sup>58</sup> Apriliya, *Wawancara*, Tanggal 27 April 2018, Pukul 09.41 WIB



## **B. Faktor-faktor yang menentukan keputusan nasabah menjadi agen BRILink**

Perilaku nasabah adalah tindakan-tindakan, proses, dan hubungan sosial yang ditampilkan oleh individu, kelompok dan organisasi dalam mendapatkan atau menggunakan suatu produk atau lainnya sebagai suatu akibat dari pengalamannya dengan produk, pelayanan, dan dengan sumber-sumber lainnya.

Nasabah sebagai titik sentral perhatian pemasaran maka memahami nasabah akan menuntun bank dalam membuat kebijakan yang tepat dan perkembangan perdagangan saat ini menunjukkan lebih banyak produk yang ditawarkan daripada permintaan terhadap produk tersebut. Menurut John Mowen alasan melihat perilaku nasabah adalah sebagai berikut:<sup>59</sup>

1. Membantu para manajer dalam pengambilan keputusan pembelian
2. Memberikan pengetahuan kepada para peneliti pemasaran dengan dasar pengetahuan analisis nasabah
3. Membantu nasabah dalam pembuatan keputusan pembelian yang baik.

Perilaku nasabah mempunyai hubungan yang sangat erat untuk menentukan atau memilih produk-produk yang diterapkan pada suatu bank. Dalam penelitian ini berbagai faktor yang mendorong nasabah memutuskan

---

<sup>59</sup>Herry Sutanto dan Khaerul Umam, "Manajemen Pemasaran Bank Syariah" (Bandung: Pustaka Setia, 2010), hlm. 306-307

menjadi agen BRILink dari BRI Unit Sumber Bening. Berdasarkan batasan masalah yaitu faktor pribadi, faktor psikologi, faktor sosial dan faktor budaya.

Adapun beberapa faktor yang menentukan perilaku nasabah faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut:<sup>60</sup>

a. Faktor Pribadi

1) Usia

Usia sangat menentukan nasabah memutuskan menjadi agen, sebab usia adalah suatu hal yang bisa membuat seseorang berubah dalam mengalami kehidupan. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti maka narasumber yang diteliti termasuk dalam faktor pribadi, kategori usia yaitu sebagai berikut:

Milsan seorang agen BRILink di Warung Pojok, Mengatakan: “Adanya BRILink tidak membatasi saya dalam melakukan pekerjaan, usia bukanlah akhir dari perjuangan. Terbukti saya menjadi agen sejak tahun 2016 sampai sekarang, hal ini menandakan 3 tahun saya menjadi agen tidak menuntut usia. Pada tahun 2016 saat itu usia masih 38 tahun dan sekarang saya berusia 40 tahun, jadi dengan menjadi BRILink menurut saya tidak membatasi usia, berbeda jika bekerja di bank dan tempat resmi lain yang harus bekerja dengan mengedepankan usia, dengan alasan ditakutkan tidak produktif lagi dalam bekerja”.<sup>61</sup>

---

<sup>60</sup>Sri Wigati, *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam*, Vol 01, Diakses Pada 29 November 2018

<sup>61</sup> Milsan, *Wawancara, Tanggal 29 November 2018, Pukul 13.40*

Dari pemaparan di atas Milsan memberikan pemahaman tentang mengesampingkan usia saat menjadi teman bank, walau kadang ia tahu bahwa dalam lingkup pekerjaan banyak dituntut akan usia yang dijadikan persyaratan ketika ingin melamar kerja. BRILink memberikan kemudahan dengan tidak membatasi usia dalam menjadi agen. Asalkan mampu bekerja sesuai dengan aturan yang ada sesuai pertimbangan BRI.

## 2) Pekerjaan

Menjadi agen BRILink harus totalitas karena dengan menjadi agen artinya harus mempunyai usaha utama yang mampu mengoptimalkan pekerjaan. Jadi menjadi agen harus mampu menjalankan fungsi pekerjaan dengan dua atau lebih usaha. Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, termasuk dalam faktor pribadi kategori pekerjaan adalah sebagai berikut:

Khairul Umur, seorang agen BRILink di Tunas Harapan mengatakan: “Sebelum saya menjadi agen BRILink saya memiliki dua usaha yaitu berkeliling menjajakan kerupuk di sekolah-sekolah terdekat dari rumah saya dan menjelang sore bekerja menjual gorengan menggunakan gerobak keliling. Lambat laun saya meninggalkan usaha menjual kerupuk di sekolah karena saya menganggap kurang menjanjikan. Dengan berjalannya waktu saya menjual gorengan di depan rumah, disusul dengan menjadi agen, sekarang saya tidak

perlu berkeliling desa melakukan pekerjaan, saya beryukur kepada Allah yang memudahkan usaha saya dan bisa mengenal BRILink”.<sup>62</sup>

Dari pemaparan di atas, khairul Umur mengungkapkan keuntungan menjadi agen. Menurutnya menjadi agen mempermudah pekerjaannya. Semula ia merasa akan ada di puncak kejenuhan dengan terus berkeliling di desa dengan lelahnya. Agen BRILink memberi kemudahan untuknya dengan tidak mengharuskan berkeliling desa dalam bekerja.

### 3) Keadaan ekonomi

Keadaan ekonomi menentukan kebutuhan dan keinginan konsumen. Keadaan dimana kosumen di tuntut untuk menghasilkan pendapatan yang bisa memenuhi kebutuhannya, setelah ia memiliki pendapatan lebih ia bisa menabung. Sesuai dengan pernyataan di bab II seorang muslim di haruskan untuk tidak bersikap boros. Dari hasil wawancara hal yang berkaitan dengan faktor pribadi dalam kategori keadaan ekonomi adalah sebagai berikut:

Meli agen BRILink di Air Duku mengatakan: “ awalnya Saya adalah Ibu Rumah Tangga dan hal ini saya anggap suatu hal yang membosankan, dengan berjalannya waktu saya membuka usaha menjual manisan dirumah, karea suami saya mendukung saya mempunyai kesibukan yang menurut saya masih terasa kurang karena kebutuhan semakin banyak, mantri BRI menawarkan saya untuk menjadi agen BRILink, dengan tegas suami membolehkan.

---

<sup>62</sup> Khairul Umur, *Wawancara*. Tanggal 13 Juni 2018. Pukul 10.01 WIB

Akhirnya pendapatan saya bertambah, karena penambahan itu suami menyarankan untuk lebih ramah lagi kepada masyarakat dan sekarang semakin banyak masyarakat yang datang ke rumah saya untuk bertransaksi. Suami menyarankan agar kelebihan dari pendapatan saya ditabung untuk memenuhi kebutuhan tak terduga lainnya”.<sup>63</sup>

Dari pemaparan hasil wawancara penulis dapat disimpulkan bahwa faktor yang menentukan pribadi konsumen adalah ketika ia mampu menentukan dan mengatur perekonomiannya, memaksimalkan pendapatan tidak hanya memenuhi kebutuhan tapi juga keinginan konsumen atau nasabah.

#### b. Faktor Psikologi

Seperti yang telah di jelaska di bab II kebutuhan timbul dari suatu kesatuan psikologis seperti kebutuhan untuk dihargai atau kebutuhan untuk diterima di lingkungannya. Nasabah dalam menentukan keputusannya ditentukan oleh :

##### 1) Motivasi

Motivasi adalah suatu kebutuhan yang mampu mendorong seseorang untuk bertindak<sup>64</sup> Dari hasil wawanncara penulis melihat keterkaitan perilaku konsumen atau nasabah yaitu:

---

<sup>63</sup> Meli, *Wawancara*, Tanggal 14 Juni 2018, Pukul 10.02

<sup>64</sup> Firdaus Djaelani , et all. *Islamic Marketing Management (Jakarta: Sinar Graffika Offset). 2016 hlm. 240*

Asep Setiadi Agen BRILink di Air Duku, Mengatakan: “Awalnya saya adalah seorang yang bekerja sebagai penjual ikan di pasar kamis Simpang Bukit saya merasa tidak nyaman dengan pekerjaan saya, sepulang dari rumah saya mendapati tetangga saya tengah asik membicarakan tentang BRILink awalnya saya tidak mengerti karena di lingkungan saya hanya satu yang mejadi agen BRILink. Setelah saya melihat di internet dan memahami BRILink saya tertarik menjadi agen BRILink.

Sekarang saya sudah menjadi agen dan saya merasa nyaman akan pekerjaan saya walau usaha utama masih berjualan ikan di rumah. Hal yang lebih saya sukai setelah saya menjadi agen BRILink adalah saya tidak perlu berdasi untuk membantu nasabah melakukan transaksi”.

Upaya yang dilakukan untuk memperbaiki motivasi nasabah BRI Unit Sumber Bening untuk memberikan pemahaman yang lebih jelas nampaknya menghasilkan keberhasilan. Ini terbukti dengan yang dikatakan Asep Setiadi yang berusaha memahami BRILink walau awalnya hanya mendengar dari orang lain yang bukan sebagai pegawai bank, tapi ia mampu mengkondisikan kenyamanan dalam pekerjaannya dan secara tidak langsung ia telah mampu membantu bank dalam pergerakan membantu nasabah. Dengan hal itu Asep merasa beruntung bisa mejadi orang yang di hargai oleh masyarakat walau ia tidak bekerja sebagai pegawai bank yang berdasi dalam melakukan perannya sebagai orang yang membantu nasabah.

## 2) Persepsi

Sesuai dengan yang dijelaskan oleh bab II bahwa bagian dari psikologi adalah persepsi. Persepsi merupakan proses yang digunakan oleh konsumen untuk memilih. Proses ini yang memunculkan pandangan bagi konsumen atau nasabah untuk memutuskan menjadi agen. Dari hasil wawancara penulis kepada narasumber adanya keterkaitan faktor psikologi kategori persepsi adalah sebagai berikut:

Novi agen BRILink dari Simpang Nangka, mengatakan: “Selama saya menjadi agen kali pertama saya mendengar ada masyarakat yang merasa terbantu karena adanya BRILink, saat itu tetangga saya membutuhkan uang sementara uang dari tetangga saya itu tersimpan di buku tabungan dan saat itu ia tak memiliki kendaraan sementara ia harus segera menggunakan uang untuk kebutuhannya. Hal ini menjadi kebanggaan tersendiri bagi saya karena bisa membantunya.”<sup>65</sup>

Perilaku konsumen sangat ditentukan oleh faktor psikologi. Novi mengungkapkan kebanggaannya sebagai agen. Menjadi agen BRILink memang bukan suatu prestasi yang perlu diumumkan oleh banyak pihak. Masyarakat tanpa diberi tahu sudah bisa menilai begitu berharganya BRILink karena dapat memenuhi kebutuhan mereka.

### 3) Pembelajaran

---

<sup>65</sup> Novi Wawancara , Tanggal 09 Juli 2018, Pukul 09.00

Sebagian besar dari perilaku manusia adalah hasil dari pembelajaran. Pembelajaran dihasilkan dengan melakukan perpaduan kerja antara dorongan, rangsangan, isyarat bertindak, tanggapan dan penguatan.<sup>66</sup> Dari hasil wawancara penulis yang berkaitan dengan faktor psikologi dalam kategori pembelajaran ini adalah sebagai berikut:

Afrizal KA Unit Sumber Bening mengatakan: “BRI Unit Sumber Bening melakukan perpaduan dengan mengedepankan layanan. Kerja dilakukan dengan usaha maksimal, mengajak nasabahnya mengenal perbankan dan selalu meng edukasi nasabah untuk menjadi agen dalam mengoperasikan pekerjaan yang dilakukan pegawai bank dengan melayani nasabah”<sup>67</sup>

Dedi Agustiyawan seorang agen BRILink di Karang Jaya, mengatakan: “ Saya diajarkan oleh mantri mengenai BRILink, apapun hal yang berkaitan dengan BRILink saya tanyakan jika tidak saya ketahui, ya awalnya bagi saya sangat berat karena saya harus memahami nasabah yang suka tidak puas akibat kerja saya yang lambat. Lama kelamaan saya memahami BRILink dan mampu melayani nasabah secara sigap.”<sup>68</sup>

Dari pemahaman diatas berdasarkan pernyataan pak Afrizal dan pak Dedi bahwa dari pihak bank selalu mengedepankan nasabah. Nasabah mampu menjadi pandai akibat edukasi yang di berikan oleh bank. Jadi proses belajar menentukan keputusan nasabah untuk menjadi agen, akibat minat yang di miliki pak Dedi sekarang ia sudah

---

<sup>66</sup> Djaelani, Op.Cit.,hlm. 242

<sup>67</sup> Afrizal, *Wawancara*, Tanggal 28 April 2018. Pukul 10.35WIB

<sup>68</sup> Dedi Agustiyawan, Tanggal 2 November 2018. Pukul 09.00 WIB



bisa menjadi agen yang pandai, yang mampu melayani nasabah dengan lebih baik.

#### 4) Keyakinan dan sikap

Agen BRILink akan mengalami proses terakhir dalam faktor psikologi dimana ia merasa yakin akan pentingnya BRILink. Dari hasil wawancara pemaparan yang berkaitan dengan hal ini adaah sebagai berikut:

Sutran Agen BRILink di Bengko, mengatakan: “ Agen BRILink sudah sangat berkembang sekarang, ini di tandai dengan banyaknya agen di hampir seluruh desa di Indonesia tak terkecuali Bengko. Masyarakat yang mengerti BRILink semakin bertambah setiap bulannya. Bagi saya BRILink adalah usaha utama saya walau tidak memungkiri usaha utama saya adalah sebagai wiraswasta namun BRILink cukup menjanjikan.<sup>69</sup>

Dari pemahaman di atas , Sutran mengemukakan beruntungnya ia menjadi agen BRILink. Ia merasa yakin dengan keputusannya, selain itu masyarakat juga bisa dengan yakin berhubungan dengan agen BRILink. Sikap sutran ini memberikan suatu isyarat bahwa BRILink sudah ada di dalam pemikirannya dan melekat begitu saja tanpa ada keraguan.

Penentu keyakinan sutran sudah pasti telah dilalui dari proses psikologinya. Keyakinan adalah proses terakhir hingga ia mau dan yakin memutuskan menjadi agen.

---

<sup>69</sup> Sutran, *Wawancara*, 11 Juli 2018. Pukul 13.20 WIB

c. Faktor sosial

Dari penjelasan Bab II dapat dipahami bahwa kelompok sosial dalam kategori keluarga merupakan organisasi pembelian konsumen yang sangat penting dalam masyarakat dan para anggota keluarga menjadi kelompok acuan primer yang paling menentukan.

Dengan kelompok keluarga yang bekerja sama dalam lingkungan kecil mampu mempengaruhi masyarakat untuk ikut dalam pemahaman penentuan pembelian. Dari hasil wawancara kepada narasumber berkaitan dengan hal ini adalah sebagai berikut:

Agustiawan di Karang Jaya, mengatakan: “ Saya bekerja sebagai pedagang sayur, sekaligus saya adalah seorang suami yang juga menjadi agen BRIlink. Istri saya sangat mendukung pekerjaan saya hingga ia ikut pula membantu dengan melayani nasabah dan masyarakat yang membutuhkan pelayanan.<sup>70</sup>

Dari pemaparan di atas dapat di simpulkan bahwa perilaku yang mendorong Agustiawan memutuskan untuk memiliki usaha lain adalah karena ada istri yang bisa membantu. Ia meyakini tidak akan merasa berat suatu usaha yang ia jalankan bila ada yang membantu. Perilaku agustiawan ini mampu membuat masyarakat di sekitaran tempat tinggalnya mempercayai dan menghargai pekerjaan Agus. Maka dari itu keluarga yang nampak menjalankan usaha bersama dan bisa bekerja sama

---

<sup>70</sup> Agustiawan, *Wawancara, Tanggal 11 Mei 2018. Pukul 09.07 WIB*

dengan baik adalah keluarga yang mampu menempatkan peran sosialnya dengan baik.

d. Faktor budaya

Budaya adalah penyebab paling mendasar dari keinginan dan tingkah laku seseorang sebagian besar tingkah laku manusia dipelajari.<sup>71</sup> Saat menjadi nasabah ada hal yang perlu di pelajari yaitu ketika nasabah di haruskan antri menemui teller. Hal ini sudah merupakan perilaku yang sudah biasa dilakukan masyarakat sekitar. Namun BRILink lagi-lagi membawa kemudahan dengan tidak perlu antri ketika harus bertransaksi. Dari hasil wawancara berkaitan dengan faktor budaya adalah sebagai berikut:

Meri Ten Ten seorang agen BRILink di Cawang baru, mengatakan: “ Keputusan saya menjadi agen BRILink sangat di setuju oleh keluarga karena dengan saya menjadi agen BRILink saya bisa memahami tentang teknologi seperti mesin EDC dan HP android.”<sup>72</sup> Senada dengan yang di kemukakan Meri Ten Ten berkaitan dengan faktor budaya adalah sebagai berikut:

Nurul agen BRILink di Karang Jaya, mengatakan: “Saya adalah seorang yang aktif dalam masyarakat. Saya sangat memahami keinginan masyarakat. Ketika saya menjadi agen BRILink tidak sulit bagi saya memberikan pemahaman tentang BRILink. Alhamdulillah Saya sangat di hargai. Masyarakat melihat dari cara memperlakukan mereka dan

---

<sup>71</sup> Wigati, Ibid hlm 3

<sup>72</sup> Meri Ten Ten, *Wawancara*, Tanggal 05 Mei 2018. Pukul 10.05 WIB

penampilan saya. Hal itu yang saya kutip darinasabah saya bernama Ahmad yang tak sengaja saya dengar langsung”

Dari pemaparan kedua narasumber di atas terdapat dua hal yang mencakup dalam faktor budaya yaitu mengenai teknologi yang semakin menguasai dunia perbankan dipahami pula oleh masyarakat. Dan pada pemahaman lain ibu Nurul menjelaskan bahwa kepercayaan masyarakat kepadanya dilihat dari penampilandan cara memperlakukan nasabah.

### C. Analisis

Dari pemahaman mengenai agen BRILink dan keputusan menjadi agen penulis memahami mengenai dua hal yaitupertama, pelaksanaan program Laku Pandai di BRI Unit Sumber Bening. Kedua, Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menjadi agen BRILink.

*Pertama*, Pelaksanaan program laku pandai merupakan pelaksanaan yang melaksanakan layanan yang dilakukan nasabah tanpa harus bekerja di BRI Unit Sumber Bening. Program ini adalah program yang di bawa oleh Otoritas Jasa Keuangan dikatakan sebagai laku pandai karena program ini adalah suatu langkah untuk menyatukan nasabah dengan bank, nasabah dikatakan sebagai agen BRILink yang memakai laku pandai adalah agen yang mampu menjelaskan kepada nasabah mengenai BRILink dan telah mampu di percaya nasabah yang ingin melakukan transaksi.

Dari pegamatan penulis mengamati adanya kekurangan BRILink yaitu seperti agen BRILink belum terlalu dipercaya oleh masyarakat sementara itu

bank memberikan kepercayaannya kepada agen 100%, saat nasabah melakukan transaksi mesin EDC bermasalah pada jaringan sehingga menggagalkan proses transaksi.

Walaupun masyarakat masih ada yang belum mempercayai agen BRILink, BRI semakin menggerakkan inovasi-inovasi layanannya dengan menggerakkan BRILink mengedepankan nasabah sebagai tujuan utama dalam pergerakan BRILink.

Penulis juga mengamati adanya kelebihan BRILink yaitu dengan adanya agen, nasabah tidak perlu repot mengantri seperti yang dilakukan bank untuk bertransaksi, agen mendapat fee, nasabah bisa melakukan transaksi kapan pun dan dimana pun karena BRILink di buka setiap hari.

Nasabah yang menjadi agen tidak sembarang memutuskan keinginannya menjadi agen. Oleh karena itu bank juga berperan dalam keputusan agen melalui himbuan mengenai kelengkapan syarat dan proses hingga sampai mampu meyakinkan nasabah memutuskan menjadi agen.

*Kedua*, Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dan perlu di perhatian agen adalah mengenai pekerjaan yang layak, motivasi ingin menjadi nasabah hingga menjadi agen adalah merupakan pilihan dan bisa diterima keberadaan agen oleh masyarakat.

BRILink mampu mengedepankan program perbankan sebagai program layanan yang memuaskan nasabah dan masyarakat. Oleh karena itu

masyarakat tidak perlu bekerja sebagai pegawai bank jika ingin mengenalkan bank kepada masyarakat, cukup dengan menjadi agen BRILink dan menyesuaikan syarat yang ditetapkan bank bisa melatih pekerjaan layaknya yang dilakukan pegawai bank. Untuk membuat masyarakat mempercayai adanya agen maka bank selalu melakukan pengawasan agen supaya agen BRILink bisa membantu masyarakat dengan menjadi agen yang pandai dan terpercaya di masyarakat.

Saat ini telah banyak bermunculan agen BRILink yang membawa laku pandai menandakan bahwa agen-agen yang semakin bertambah itu adalah agen yang mulai di percaya oleh masyarakat karena pandai dan telah paham akan BRILink.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari kajian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Pelaksanaan program laku pandai (Agen BRILink) di BRI Unit Sumber Bening, merupakan salah satu program yang dibawa oleh Otoritas Jasa Keuangan dengan konsep pemilihan dan pelatihan kepada nasabah yang di pilih oleh BRI Unit Sumber Bening menjadi agen-agen penyedia layanan. Layanan yang bisa dilakukan adalah seperti tarik tunai, transfer, bayar listrik, isi ulang pulsa. Kedekatan agen Dan pihak BRI, BRI memberikan kepercayaan kepada agen 100%. BRI semakin meng edukasi dan rutin melakukan pengawasan agen sehingga agen menjadi teman BRI yang mampu membantu nasabah.
2. Faktor-faktor yang menentukan keputusan nasabah menjadi agen BRILink, yaitu *Pertama*, Faktor pribadi berupa Pekerjaan, Pekerjaan seseorang mempengaruhi barang dan jasa yang dibelinya. Sehingga pihak bank harus mengidentifikasi kelompok pekerjaan nasabah yang mempunyai minat di atas rata-rata terhadap jasa mereka. *Kedua*, Faktor psikologi, nasabah yang memutuskan menjadi agen BRILink memiliki motivasi, Persepsi, Pembelajaran memori berupa keyakinan dan sikap merupakan sebuah hasil dari pembelajaran. Nasabah memahami tentang BRILink, memor

3. menyatakan semua informasi dan pengalamanyang dihadapi nasabah dalam hidupnya dapat berakhir dalam memori jangka panjang. Ketiga, Faktor sosial dan budaya dengan melihat perilaku yang mendorong nasabah menjadi agen BRILink BRI Unit Sumber Bening dengan melihat lingkungan sosial dan pemahama tentang budaya seperti menguasai teknologi dan bisa bersikap baik terhadap nasabah.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka penulis mengajukan syarat sebagai berikut:

1. Bagi pembaca agar dapat menjadi media pembelajaran dan pengetahuan dalam dunia perbankan melalui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menjadi agen BRILink
2. Bagi nasabah diharapkan kedepannya nasabah dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahaman seputar BRILink dan konsisten mengembangkan jasa perbankan
3. Bagi bank diharapkan bank yang ada di Rrjang Lebong lebih banyak melakukan sosialisasi dan mempromosikan layanan bank terutama bank BRI yang telah memiliki layanan tapa kantor berupa BRILink sehingga masyarakat mampu mempercayai keberadaan BRILink.
4. Bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti penelitian yang sama diharapkan agar hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu referensi yang bisa menjadi perbandingan untuk melakukan penelitian selanjutnya.



## DAFTAR PUSTAKA

- Adji Maulan, *OJK Terbitkan BRILink*, Jakarta <http://www.OJK.go.id/id/Pages/LakuPandai.aspx>
- Afrizal, *Wawancara*, Tanggal 28 april 2018
- Agus Herta Sumarto, *Jurus Mabuk Membangun Ekonomi Rakyat*, (Jakarta, Permata Puri Media, 2010)
- Agustiawan, *Wawancara*, Tanggal 11 Mei 2018
- Apriliya, *Wawancara*, Tanggal 27 April 2018
- Aris Saputra, *Sejarah BRI*. <http://Repository.UIN Suska.ac.id/7298/3/BAB%20II.pdf>
- Asep Rasidin, *Wawancara*, Tanggal 12 Mei 2018
- Asep Setiadi, *Wawancara*, 19 Juli 2018
- Budiono, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Bintang Indonesia Departemen Penelitian dan Pengaturan Perbankan, "Layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif". Jakarta, 2015
- Deva mahdalena, "Pengaruh Sosialisasi Produk Funding Terhadap Minat Seseorang Untuk Menjadi Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Curup." Skripsi Curup: STAIN Curup, 2015
- Dian, *Wawancara*, Tanggal 12 Juni 2018
- Diki Anggara, *Pengertian Dokumentasi*, <https://id.wikipedia.org/wiki/Dokumentasi>
- Evi Yupitri Dan Raina Linda Sari, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Medan*", Medan, Ekonomi dan keuangan, Vol.1 No.1, 2012
- Faisal Badroen dan Arief Mufraeni, *Etika Bisnis Dalam Islam* Jakarta: Fajar Interpratama Mandiri, 2006
- Fatmawati susanti, "Pengaruh Faktor-faktor Realisasi Pembiayaan pada Bank Syariah Pada BSM Kantor Cabang Pembantu (KCP Curup)." Skripsi Curup: STAIN Curup, 2015
- Herry Sutanto dan Khaerul Umam, "Manajemen Pemasaran Bank Syariah"

Bandung:Pustaka Setia, 2010

Intan Purnama Sari,” *Preferensi Nasabah di Kelurahan Sidorejo Terhadap Perbankan Syariah*” Skripsi STAIN Curup , 2016

Irham fahmi, *Manajemen Pengambilan Keputusan*, Bandung: alvabeta, 2013

Ismail, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Prenadamedia group 2013

Ismail, *Manajemen Perbankan*, Surabaya:Kharisma Putra Utama, 2013

Junaidi, <https://id.wikipedia.org/wiki/PengamatanJuniarseh>,”*Analisis faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pilihan Nasabah Dalam Menabung di Bank Safir Bengkulu Cabang Curup*”Skripsi STAIN Curup 2015

Juniarseh,”*Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pilihan Nasabah Dalam Menabung Di Bank Syariah*”Skripsi STAIN Curup, 2015

Larissa, <https://AgenBRILink.wordpress.com/2017/02/12/Apa-Itu-BRILink-Dan-Agen-BRILink>

Mahdini novita, *Membentuk Loyalitas Nasabah* , <http://googleweblight.com>

Margiyono, *LatarBelakang Berdirinya Agen BRILink*, Kudus, [http://abstrak.ta.uns.ac.id/wisuda/upload/F3613009\\_bab3.pdf](http://abstrak.ta.uns.ac.id/wisuda/upload/F3613009_bab3.pdf)

Melani oktarina . *Cara Dan Syarat Menjadi Agen BRILink*.Jakarta: 2017

Meli, *Wawancara*, Tanggal 14 Juni 2018

Meri ten ten, *Wawancara*, Tanggal 05 Mei 2018

Monle Lee,Carla johnson, *Prinsip-Prinsip Periklanan Dalam Perspektif Global*, (Jakarta: Kharissima Putra Utama

Muhamad Runaldi,” Pengaruh Penerapan E-Banking Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di Bank Syariah KCP Curup “ Skripsi Curup:STAIN Curup,2016

Nesya setiawan, *Keuangan Inklusif.Surabaya*

[http://www.go.id/Perbankan/Keuangan Inklusif/Progra](http://www.go.id/Perbankan/KeuanganInklusif/Progra)

- Nindya Linggar Amita,"*Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Resiko Terhadap Minat Menggunakan Layanan Produk Brilink*".Skripsi Kediri, 2007
- Novi, Wawancara Tanggal 09 Juli 2018
- Nurul, Wawancara, Tanggal 11 Juli 20
- Putri purnama sari,"*Faktor-faktor yang Mempengaruhi Fluktuasi Jumlah Anggota Koperasi Syariah Barokaah Curup*".Skripsi(Curup:STAIN Curup, 2016
- Rika nufiyanti,*Kegiatan Operasional BRI*. Malang: 2016
- Rizkuah, et all, *Strategi Bisnis Bank*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama 2015
- Roni Andespa, "*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menabung Di Bank Syariah*", Padang: Universitas Islam Negri Imam Bonjol Padang
- Rustam agus, <http://Finansial.Bisnis.com/read/20161017/90/593298/BRISyariah-Perkenalkan Laku Pandai>
- Sandra,*Makalah Laku Pandai* .Jakarta, 2016. <http://sandravirgie97.wordpress.com>
- Sugeng Wayudi, Magister Manajemen, "*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas, Tesis*"Semarang: Universitas diponogoro Semarang
- Sumber: BRI Unit Sumber bening
- Suprpto, *Laku Pandai* <http://Finansial.Bisnis.com/read/20161017/90/593298/BRI Syariah Perkenalkan Laku Pandai>
- Sutarno, *Analisis faktor-faktor yang Mempengaruhi Tabungan Rumah Tangga Pedesaan di Kecamatan Delanggu Kabupaten Klaten*, Fakultas Ekonomi Universitas Slamet Surakarta , Vol 6 , 2006
- Sutran, Wawancara, 11 Juli 2018 Toni purwadi <https://Bisnis Online Usaha Rumahan.com/Agen BRILink uin-suska.ac. http://repository id/7298/3/BAB%20II.pdf>
- Umi kalsum susanti, "*Faktor-faktor yang Mempengaruhi Guru Non Muslim SMA Xaverius Menjadi Nasabah Bank Syariah*" Skripsi STAIN Curup, 2013
- Veihsal Rival Zainal, et al, *Islamic Marketing Management*, Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2016
- Wulandari, Wawancara, Taggal 09 Juli 2018

Zainal Asikin, *Pokok-Pokok Hukum Perbankan Di Indonesia*, Jakarta;PT Raja  
Grafindo Persada 1995

## Panduan wawancara

1. Apa yang di maksud laku pandai ( Agen BRILink)?
2. Apa Syarat-syarat menjadi agen BRILink?
3. Bagaimana proses menjadi agen BRILink?
4. Bagaimana pelaksanaan program laku pandai/ agen BRILink di BRI Unit Sumber Bening?
5. Bagaimana agen BRILink memperoleh keuntungan?
6. Bagaimana kedekatan agen BRILink kepada bank dan nasabah?
7. Apa yang melatarbelakangi anda menggunakan jasa BRI yaitu BRILink?
8. Apakah pekerjaan anda mendukung menjadikan anda sebagai agen BRILink?
9. Apakah dilingkungan anda banyak masyarakat yang mempercayai keberadaan agen BRILink?
10. Jika sudah banyak agen BRILink, Apakah bank tidak takut kehilangan nasabah?
11. Apakah persepsi anda dengan menggunakan BRI Unit Sumber Bening akan mendapat kualitas dan keuntungan yang menjamin?
12. Apakah anda percaya dengan BRI Unit Sumber Bening?
13. Apa alasan anda memilih menjadi agen BRILink?
14. Apakah kelebihan layanan laku pandai(Agen BRILink) dibandingkan dengan layanan perbankan lain?



**SURAT KEPUTUSAN  
KETUA SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN) CURUP**  
Nomor : 267 /Stl.02/U/PP.00.9/02/2018

Tentang  
**PENUNJUKAN PEMBIMBING I DAN PEMBIMBING II  
PENULISAN SKRIPSI**

**KETUA SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI CURUP**

- Menimbang : 1. bahwa untuk kelancaran penulisan skripsi mahasiswa perlu ditunjuk Dosen Pembimbing I dan II yang bertanggung jawab dalam penyelesaian penulisan yang dimaksud;
- Mengingat : 2. bahwa saudara yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang cakap dan mampu serta memenuhi syarat untuk diserahi tugas tersebut.
1. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang UU Pokok Kepegawaian;
2. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
3. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
4. Peraturan pemerintah RI Nomor: 30 Tahun 1990 tentang Pendidikan Tinggi;
5. Kepres Nomor: 11 Tahun 1997 Tentang pendirian STAIN Curup;
6. Keputusan Menteri Agama RI Nomor: 289 Tahun 1997 tentang Organisasi dan Tata Kerja STAIN Curup;
7. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 175 Tahun 2008 tentang STATUTA STAIN Curup;
8. Keputusan Menteri Agama RI Nomor B.11/3/08207, tanggal 10 Mei 2016 tentang Pengangkatan Ketua STAIN Curup Periode 2016 - 2020.

**MEMUTUSKAN**

Menetapkan  
Pertama

Menunjuk saudara:

1. Dr. Yusefri, M. Ag NIP. 197002201998031007
2. Mabror Syah, S.Pd.I., S.IPI., M.H.I NIP. 198008182002121003

Dosen Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Curup masing-masing sebagai Pembimbing I dan Pembimbing II dalam penulisan skripsi mahasiswa:

NAMA : Wahyu Lestari

NIM : 14631027

PRODI/JURUSAN : Perbankan Syari'ah /Syari'ah dan Ekonomi Islam

JUDUL SKRIPSI : Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Menjadi Nasabah Melalui Agen BRILink (Studi Kasus Nasabah BRI Unit Sumber Bening)

- Kedua : Kepada yang bersangkutan diberi honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- Ketiga : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan berakhir setelah skripsi tersebut dinyatakan sah oleh STAIN Curup atau masa bimbingan telah mencapai satu tahun sejak SK ini ditetapkan;
- Keempat : Ujian skripsi dilakukan setelah melaksanakan proses bimbingan minimal tiga bulan semenjak SK ini ditetapkan
- Kelima : Segala sesuatu akan diubah sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dan kesalahan.
- Keenam : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan.

Ditetapkan di : CURUP  
Pada tanggal : 22 Februari 2018

A.n. **KETUA STAIN CURUP**  
Wakil Ketua I,



**HENDRA HARMI, M. Pd I**



### SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Afrizal M

Jabatan : KA. Unit BRI Unit Sumber Bening

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Wahyu Lestari

NIM : 14631027

Adalah benar telah melakukan penelitian dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul **"Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Mejadi Agen BRILink (Study Kasus Nasabah BRI Sumber Bening)"** guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana S1 Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam.

Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan pelanggaran dan lain yang menimbulkan kewajiban yang bersangkutan kepada BRI Unit Sumber Bening maka surat keterangan ini akan di batalkan dan diubah sebagaimana mestinya.

Demikian surat keterangan ini di buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya tanpa menimbulkan kewajiban dan tanggung jawab apapun bagi BRI Unit Sumber Bening

Sumber Bening, 2 Agustus 2018

Afrizal M

(KA Unit BRI Unit Sumber Bening)



### SURAT BUKTI WAWANCARA

yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Apizal M.  
Pekerjaan : KAHNID BRI Unit Sumber Bening  
Umur : 40 Tahun.

Menyatakan sebenarnya bahwa:

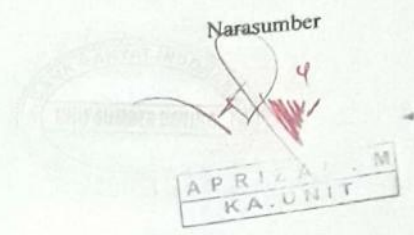
Nama : Wahyu Lestari  
NIM : 14631021

Telah melaksanakan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menjadi Agen BRILink" Yang dilaksanakan pada tanggal 10 Juli 2018.

Demikian keterangan ini telah dibuat dengan sebenarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 10 Juli 2019

Narasumber



A handwritten signature in black ink is written over a circular stamp. Below the signature is a rectangular stamp with the text "APRIZAL M" and "KA.UNIT" on two lines.





### KARTU KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA : Wajuy lestari  
NIM : 14631027  
JURUSAN/PRODI : Fakultas Sains & Ekonomi Islam /Pembatan Syariah  
PEMBIMBING I : Dr. Yusef M. Ag  
PEMBIMBING II : Mabur Syah, S.Pd, S.IPI, M.H./  
JUDUL SKRIPSI : Faktor Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menjadi Agen BRILink.

\* Kartu konsultasi ini harus dibawa pada setiap konsultasi dengan pembimbing I atau pembimbing 2.

\* Ditunjukkan kepada mahasiswa yang menulis skripsi untuk berkonsultasi  
→ harus ke dengan pembimbing 1 minimal 2 (dua) kali, dan konsultasi pembimbing 2 minimal 3 (tiga) kali dilakukan dengan kolom yang di sediakan

\* Agar ada waktu cukup untuk perbaikan skripsi sebelum diujikan di harapkan agar konsultasi terakhir dengan pembimbing di lakukan paling lambat sebelum ujian skripsi



### KARTU KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA : Wajuy lestari  
NIM : 14631027  
JURUSAN/PRODI : Fakultas Sains & Ekonomi Islam /Pembatan Syariah  
PEMBIMBING I : Dr. Yusef M. Ag  
PEMBIMBING II : Mabur Syah, S.Pd, S.IPI, M.H./  
JUDUL SKRIPSI : Faktor Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menjadi Agen Belina

Kartu konsultasi ini harus dibawa pada setiap konsultasi dengan pembimbing I atau pembimbing 2.

Pembimbing I.

NIP. 19702110998031007

Pembimbing II.

NIP. 196081821111005



No. TANGGAL	Hal-hal yang Dibicarakan	Paraf Pembimbing I	Paraf Mahasiswa
1 27/04/2018	Pertemuan ke-1		
2 27/04/2018	Pertemuan ke-2, Papan Induksi dan variasi Sambung		
3 27/04/2018	Pertemuan ke-3, Papan Kontak		
4 27/04/2018	Pertemuan ke-4, Mula Klasifikasi di OSIR		
5 27/04/2018	Pertemuan ke-5, Bagian Pembaca basis sensor degradasi		
6 27/04/2018	Pertemuan ke-6, 3 paparan induksi, ada yang tidak papir		
7 27/04/2018	Ada keterkaitan komparatif		



No. TANGGAL	Hal-hal yang Dibicarakan	Paraf Pembimbing II	Paraf Mahasiswa
1 27/04/2018	Pertemuan ke-1		
2 27/04/2018	Pertemuan ke-2		
3 3/05/2018	Pertemuan ke-3 Ade. layout sk.		
4	Pertemuan ke-4		
5	Pertemuan ke-5		
6	Pertemuan ke-6		
7	Konsep Analisis		
8			

## DOKUMENTASI

**Wawancara dengan Ibu Dian yang menjadi agen BRILink dan wawancara dengan nasabahnya**



**Wawancara dengan pak Afrizal sebagai KA Unit Sumber Bening**

