

**PROSEDUR LAYANAN AGEN PERBANKAN DALAM
PENYELENGGARAAN TRANSAKSI KEUANGAN
DI KECAMATAN TUTUYAN KABUPATEN
BOLAANG MONGONDOW TIMUR
PROVINSI SULAWESI UTARA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
dalam Program Studi Perbankan Syariah



Oleh :

**Sukmawati Mokoagow
NIM. 18.4.2.005**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI MANADO**

1444 H/2023 M

SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado
Di
Manado,

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa Skripsi Saudari:

Nama : Sukmawati Mokoagow

Nim : 18.4.2.005

Judul Skripsi : Prosedur Layanan Agen Perbankan Dalam Penyelenggaraan Transaksi Keuangan Di Kecamatan Tutuyan Kabupaten Bolaang Mongondow Timur Provinsi Sulawesi Utara.

Sudah dapat diajukan untuk ujian Skripsi. Atas perhatiannya kami sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Oleh:

Pembimbing I



Dr. Hj. Nur Fitry Latief, SE.,MSA.,Ak.,CA.,CGRM
NIP.197111192005012002

Pembimbing II



Nur Shadiq Sandimula, M.E
NIP.199202162018011001

Mengetahui,

Ketua Prodi Perbankan Syariah



Nur Shadiq Sandimula, M.E
NIP.199202162018011001

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul, "Prosedur Layanan Agen Perbankan Dalam Penyelenggaraan Transaksi Keuangan di Kecamatan Tutuyan Kabupaten Bolaang Mongondow Timur Provinsi Sulawesi Utara" yang disusun oleh Sukmawati Mokoagow, NIM: 18.4.2.005, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Manado, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang munaqasyah yang diselenggarakan pada hari pada hari Senin, 06 Februari 2023 M. Bertepatan 15 Rajab 1444 H. Dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, Program Studi Perbankan Syariah, dengan beberapa perbaikan.

Manado, 6 Februari 2023

DEWAN PENGUJI

Ketua	: Dr. Hj. Nur Fitry Latief, SE.,MSA.,Ak.,CA.,CGRM	(.....)
Sekretaris	: Nur Shadiq Sandimula, M.E	(.....)
Munaqisy I	: Syarifuddin, S.Ag., M.Ag	(.....)
Munaqisy II	: Chadija Haris, M.M.	(.....)
Pembimbing I	: Dr. Hj. Nur Fitry Latief, SE.,MSA.,AK.,CA.,CGRM	(.....)
Pembimbing II	: Nur Shadiq Sandimula, M.E	(.....)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Rosdalina Bukido, S.Ag., M.Hum
NIP. 197803242006042003

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sukmawati Mokoagow

NIM : 18.4.2.005

Program : Sarjana (Strata satu)

Institusi : IAIN MANADO

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa Skripsi dengan Judul **“Prosedur Layanan Agen Perbankan dalam Penyelenggaraan Transaksi Keuangan Di Kecamatan Tutuyan Kabupaten Bolaang Mongondow Timur Provinsi Sulawesi Utara”**, secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Manado, 23 Desember 2022

Penyusun Skripsi



Sukmawati Mokoagow
Sukmawati Mokoagow

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah *rabbi* *'alamin*. Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **“Prosedur Layanan Agen Perbankan Dalam Penyelenggaraan Transaksi Keuangan Di Kecamatan Tutuyan Kabupaten Bolaang Mongondow Timur Provinsi Sulawesi Utara”** sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi. Shalawat serta salam kita haturkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW, serta keluarga, sahabat dan para pengikutnya yang sampai saat ini masih senantiasa istiqomah menjalankan ajarannya.

Dalam penulisan skripsi ini, banyaknya orang yang berperan penting untuk memberikan motivasi, dukungan, dorongan, nasehat, bimbingan serta do'a. Ucapan terima kasih kepada orang tua tercinta Ayah Rifal Mokoagow yang telah menafkahi, membesarkan serta mendidik, Ibu Farida Badoa yang telah melahirkan, menyusui, juga tante Helma Mokoagow, yang telah merawat dengan sepenuh hati, serta selalu berusaha untuk mencukupi kebutuhan agar tidak kekurangan apapun dan terima kasih telah memberikan pengorbanan yang tak dapat terbalaskan. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada kepada:

1. Delmus Puneri Salim, MA, M.Res Ph. D. selaku Rektor IAIN Manado.
2. Dr. Ahmad Rajafi, M.HI selaku Wakil I Rektor IAIN Manado.
3. Dr. Radiyah H. Jan, S.E., M.Si selaku Wakil Rektor II IAIN Manado.
4. Dr. Musdalifah Dachrud, M.Si., M.Psi. selaku Wakil Rektor III IAIN Manado.
5. Dr. Rosdalina Bukido, M.Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Manado.
6. Dr. Andi Mukarramah Nagauleng, M.Pd selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Manado.

16. Seluruh utat-utat Kerukunan Pelajar Mahasiswa Indonesia Bolaang Mongondow Timur dan Asrama Mahasiswa Boltim yang menjadi tempat tinggal selama masa perkuliahan dan penyelesaian studi beserta utat-utat yang didalamnya Ka Ibal, Kak Boi, Ka Ikal, Ka Sakif, Ka Mimin, Ka anjas, Aba Aqip, Ka Enda, Alul, Ecang, Sigit, Acil, Wingki, Didi yang sudah menjadi keluarga di Rantau.
17. Kepada teman Sarah Tulong yang selalu mendoakan dan membantu.
18. Teman-teman sejak kecil Wina, Mila, Sofi, Tia, Ili, Rana, Rani, Hikma, terima kasih atas supportnya.
19. Yayang Gumalangit dan Nia Mamonto, terima kasih atas pinjaman laptop dan printer untuk mengetik dan mencetak karya ilmiah.

Semoga segala kebaikan, bantuan, motivasi, ilmu yang diberikan dari semua orang yang menyayangi dan setia mendukung, berharap Allah SWT akan membalasnya dengan beribu-ribu kebaikan. Jika dalam pembuatan skripsi ini terdapat kesalahan, itu semata-mata kekeliruan yang datangnya dari diri sendiri.

Manado, 23 Desember 2022



Sukmawati Mokoagow
18.4.2.005

MOTTO

Satu masalah bukanlah penghalang kesuksesan. Dobrak pintu kesuksesan dengan kunci yang kita punya.

ABSTRAK

Nama : Sukmawati Mokoagow

NIM : 18.4.2.005

Judul : Prosedur Layanan Agen Perbankan Dalam Penyelenggaraan Transaksi Keuangan Di Kecamatan Tutuyan Kabupaten Bolaang Mongondow Timur Provinsi Sulawesi Utara

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur layanan agen perbankan dalam penyelenggaraan transaksi keuangan di Kecamatan Tutuyan Kabupaten Bolaang Mongondow Timur Provinsi Sulawesi Utara. Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam bentuk wawancara, observasi dan dokumentasi yakni dengan menanyakan pertanyaan mengenai prosedur layanan kepada agen-agen BRILink dan BNILink yang dituju. Teknik analisis data menggunakan, reduksi data, penyajian data, Penarikan kesimpulan dan keabsahan data. Hasil penelitian ini menunjukkan prosedur layanan dalam penyelenggaraan transaksi keuangan mengirim dan menerima uang (dana) di BRILink dan BNILink yang dilakukan oleh masing-masing agen tersebut sangatlah membantu masyarakat di Kecamatan Tutuyan.

Kata Kunci : Agen Perbankan, Prosedur Layanan, Transaksi Keuangan, Tutuyan.

ABSTRACT

Name : Sukmawati Mokoagow
Student ID Number : 18.4.2.005
Title : The Service Procedure of Banking Agent in Doing Financial Transactions at the *Kecamatan Tutuyan Kabupaten Bolaang Mongondow Timur Provinsi Sulawesi Utara*

The study aims to find out the procedure for service delivered by banking agents in financial transactions at the *Kecamatan Tutuyan Kabupaten Bolaang Mongondow Timur Provinsi Sulawesi Utara*. The research method used in this study was the descriptive qualitative method. The data collection were interviews, observation, and documentation, that is by asking questions on the service procedure of the BRILink agents and the designated BNILink. The data analysis used data reduction, display, conclusion drawing, and data validation. The result of this study indicated that the service procedure in the financial transaction of sending and receiving (money) funds at BNILink and BNILink given by the agents of the respective service were very helpful for the people of Kecamatan Tutuyan.

Keyword: *Banking agent, service procedure, financial transaction, Tutuyan*



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL
PERIZINAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
MOTTO.....	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	7
F. Kegunaan Penelitian.....	7
G. Definisi Operasional.....	8
H. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	9
BAB II: KAJIAN TEORI.....	11
A. Prosedur Layanan	11
1. Pengertian Prosedur Layanan	11
a. Manfaat Prosedur Layanan	13
b. Indikator dalam kualitas pelayanan.....	13
B. Agen Perbankan	15
1. Pengertian Agen.....	17
2. Laku Pandai	19

a.	Agen laku pandai dalam bentuk perorangan	21
b.	Agen laku pandai dalam bentuk badan hukum.....	21
3.	Fungsi Laku Pandai.....	22
4.	<i>Branchless Banking</i>	22
5.	Atribut Pengenalan Agen Laku Pandai	22
6.	Tujuan Laku Pandai	22
7.	Produk-produk yang disediakan dalam program ini.....	22
a)	Tabungan dengan karakteristik <i>Basic Saving Account (BSA)</i> ..	22
b)	Kredit atau Pembiayaan Mikro	23
c.	Asuransi Mikro	23
d.	Transaksi terikat.....	23
C.	Transaksi Keuangan	28
1.	Pengertian Transaksi Keuangan	28
2.	Jenis-jenis transaksi	30
3.	Karakteristik Transaksi	30
4.	Manfaat transaksi.....	30
5.	Jenis pencatatan transaksi keuangan.....	31
BAB III:	Metode Penelitian	32
A.	Tempat Serta Waktu Penelitian.....	32
B.	Rancangan Penelitian	32
C.	Jenis dan Sumber Data	33
1.	Data Primer	33
2.	Data Sekunder	33
D.	Instrument Penelitian.....	33
E.	Teknik Pengumpulan Data	34
1.	Wawancara.....	34
2.	Observasi.....	35
3.	Dokumentasi	35
F.	Teknik Analisa Data.....	36
1.	Reduksi Data	36

2. Penyajian Data.....	37
3. Penarikan Kesimpulan	37
4. Keabsahan Data.....	38
BAB IV: HASIL PENELITIAN SERTA PEMBAHASAN	39
A. Deskriptif Obyek Penelitian.....	39
1. Bank Indonesia.....	39
2. Laku Pandai.....	41
3. Sejarah BRI	42
4. Visi dan Misi	44
5. Badan Hukum.....	45
6. Struktur Organisasi BRI.....	45
7. BRILink	47
8. Sejarah BNILink.....	48
9. Visi dan Misi BNILink	49
10. Struktur Organisasi BNI	50
11. BNILink	52
12. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	52
B. HASIL PENELITIAN	53
1. Deskripsi Informasi Penelitian.....	53
2. Temuan Penelitian	55
C. PEMBAHASAN	64
BAB V PENUTUP.....	69
A. KESIMPULAN	69
B. SARAN.....	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Agen BRILink dan BNILink	5
Tabel 4.1 Identitas Informan BNILink	54
Tabel 4.2 Identitas Informan BNILink	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.....	46
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.....	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara

Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian

Lampiran 3 : Lembar Persetujuan Menjadi Informan

Lampiran 4 : Surat Pernyataan

Lampiran 5 : Surat Keterangan Bebas Plagiasi

Lampiran 6 : Kartu Bimbingan Skripsi

Lampiran 7 : Dokumen

Lampiran 8 : Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan ibarat perusahaan yang menjadi pusat kepercayaan masyarakat untuk dapat mengelola kegiatan usaha mereka dalam melakukan transaksi simpan pinjam, transfer dan lain sebagainya. Maka dari itu bank harus mampu melayani dan memberikan kenyamanan dan keamanan terhadap masyarakat sebagai nasabah untuk tetap mendapatkan kepercayaan. Dunia perbankan saat ini berusaha untuk meningkatkan pelayanan jasa dalam mencari nasabah dan kepercayaan masyarakat dengan menciptakan inovasi baru sebagaimana definisi bank bahwa suatu organisasi yang menggabungkan usaha manusia salah satunya dengan menghadirkan transaksi yang selalu dilakukan oleh masyarakat dalam menggunakan teknologi dan sistem perbankan. Contohnya berupa pembangunan jaringan mesin ATM, Internet *Banking* (*e-banking* dan *mobile banking*) yang merupakan kegiatan utama prioritas bagi nasabah baik dari segi pelayanan maupun dalam kemudahan bertransaksi.

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

Menyikapi realisasi di era digital saat ini, kualitas layanan perbankan di Indonesia diharapkan semakin meningkat secara signifikan, agar mampu menjangkau seluruh masyarakat, khususnya bagi masyarakat yang tinggal di daerah terpencil. Diharapkan kualitas layanan perbankan semakin dapat ditingkatkan dan dirasakan oleh seluruh masyarakat Indonesia secara riil dan para pelaku perbankan dapat memahami pengelolaan fungsi manajemen perbankan.

Perbankan termasuk perusahaan industri jasa, yang produk utamanya memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat. Yang dimaksud dengan perbankan adalah segala sesuatu yang mencakup bank, kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan usahanya. Sementara definisi bank berdasarkan Pasal 1 ayat (2) adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali dalam bentuk kredit dan yang lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup banyak orang.

Penilaian masyarakat terhadap bank dipengaruhi bagaimana mereka memaknai produk bank dan pelayanan yang diterima. Perlunya kualitas layanan sebagai salah satu unsur yang mendukung pilihan nasabah pada suatu bank untuk menabung atau menggunakan produk bank lainnya. Berdasarkan peraturan OJK No. 19/POJK.03/2014 tentang layanan keuangan tanpa kantor menyebutkan bahwa produk baru ini dikeluarkan dalam rangka keuangan inklusif untuk mendekatkan lembaga keuangan melalui produk keuangan kepada masyarakat lapisan menengah ke bawah. Program laku pandai (*Branchless Banking*) merupakan program nasional yang dilaksanakan oleh Bank Indonesia untuk mencapai dan meningkatkan tujuan keuangan inklusif yang memungkinkan masyarakat membuka rekening tabungan, menabung dan menarik dana melalui perantara agen bank tersebut.¹ Pada tahun 2012 Pemerintah serta Bank Indonesia telah mempersiapkan pencanangan *Branchless Banking* atau layanan perbankan tanpa mengandalkan kantor cabang namun menggunakan teknologi untuk melayani para nasabah perbankan diseluruh pelosok tanah air. Dalam rangka meningkatkan dan mencapai keuangan inklusif dilaksanakan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), industri perbankan, dan industri keuangan lainnya. Mencapai keuangan inklusif yang dimaksud adalah keadaan untuk masyarakat agar dapat

¹ Laku Pandai Sahabat Masyarakat, *Otoritas Jasa Keuangan. 2017*. (Diakses pada Tanggal 20 April 2022).

menjangkau akses layanan keuangan secara mudah dan cepat untuk mengoptimalkan penggunaan jasa keuangan.²

Oleh karena itu, dalam mencapai keuangan inklusif OJK membentuk program laku pandai (*Branchless Banking*) yang merupakan penyediaan layanan perbankan atau layanan keuangan yang lain melalui kerjasama dengan pihak lain, tanpa kantor fisik bank serta didukung dengan penggunaan teknologi informasi sehingga memberikan efisiensi kemudahan, kecepatan dan kenyamanan dengan perantara agen memanfaatkan media teknologi, serta dibantu oleh agen seperti toko, outlet, warung, kantor pos, dan perorangan tanpa harus melalui kantor cabang atau teller bank.³ Perlunya dilakukan program ini karena masyarakat Indonesia masih banyak yang belum mengenal, menggunakan, dan mendapatkan layanan perbankan ataupun layanan keuangan lainnya karena lokasi tempat tinggal yang terlalu jauh dari kantor bank ataupun karena terdapat syarat-syarat yang memberatkan masyarakat sehingga mereka tidak dapat menggunakan layanan tersebut, maka pemerintah Indonesia mencanangkan program Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI) pada juni 2012, satu program diantaranya adalah *branchless banking*.⁴ Tujuan dari program ini untuk menyediakan produk-produk keuangan yang sederhana, mudah dipahami, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang belum dapat menjangkau layanan keuangan. Dapat melancarkan kegiatan ekonomi masyarakat, sehingga mendorong pemerataan pembangunan antar wilayah di Indonesia, yang paling utama antar desa dan kota.

Program laku pandai merekrut masyarakat untuk menjadi agen bank di daerahnya. Bank menawarkan kepada siapa saja yang berminat menjadi agen mereka dengan cara membuat bank di rumah atau di tempat usahanya. Agen laku pandai bisa dalam bentuk perorangan atau badan hukum yang bekerjasama

² Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK.03/2014 Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif, Bab 1, Ojk/Document/Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia. (Diakses Pada Tanggal 20 April 2022).

³ Ayodya Dwi Permadi, Persepsi Masyarakat Desa Pendem Terhadap Teknologi Branchless Banking (Universitas Negeri Yogyakarta, 2017). hal.1.

⁴ Tetty Yuliaty, Agen Branchless Banking Untuk Mencapai Masyarakat Bankable, *Jurnal Bisnis*, 5.2 (2017). hal. 306.

dengan bank penyelenggara sehingga bisa menjadi kepanjangan tangan bank untuk melayani perbankan dan layanan keuangan lainnya dalam rangka keuangan inklusif. Agen laku pandai mempunyai aktivitas seperti karyawan pada umumnya. Dia menjalankan peran sebagai banker dalam melayani transaksi perbankan, produk layanan yang disediakan dalam program ini antara lain; tabungan dengan karakteristik *Basic Saving Account* (BSA), membantu masyarakat membuka rekening tabungan baru, menerima setoran tunai, melakukan penarikan dana tunai, mengeluarkan kredit mikro kepada masyarakat serta menjual produk keuangan lainnya, seperti asuransi mikro.⁵

Untuk menjadi agen laku pandai BRI (BRILink) dan BNI (BNILink) mempunyai rekening tabungan atau giro Bank Rakyat Indonesia (BRI) dan Bank Negara Indonesia (BNI) yang dilengkapi kartu ATM/debit. Pada prinsipnya, semua bank mempunyai mekanisme kerja sesuai kebijakan masing-masing. Namun secara umum tetap mengacu pada ketentuan dari OJK. Dalam mekanisme pelaksanaannya, OJK menyediakan layanan keuangan melalui kerjasama bank dengan pihak lain, dalam hal ini lembaga keuangan perbankan dan masyarakat sebagai agen. Contohnya untuk mekanisme kerja sama BRI dan BNI dengan Agen BRILink dan BNILink dapat menempatkan mesin *Elektronik Data Capture* (EDC) BRI dan BNI dengan menu Mini ATM, sehingga agen dapat melayani masyarakat untuk bertransaksi keuangan.

Melalui agen laku pandai, nasabah dapat melakukan transaksi keuangan tanpa perlu jauh-jauh atau datang mengantri di kantor cabang bank. Beberapa transaksi yang dapat dilakukan melalui agen laku pandai yaitu; yang pertama tabungan dengan karakteristik *Basic Saving Account* (BSA), yang bebas dari biaya administrasi atau transaksi serta tidak ada batas minimum saldo setoran, yang kedua kredit/pembiayaan mikro untuk kegiatan usaha produktif atau kegiatan lainnya seperti melahirkan, pengobatan, atau kedukaan. yang ketiga

⁵ Otoritas Jasa Keuangan, *Seputar Informasi Mengenai Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif LAKU PANDAI*, *Departemen Penelitian Dan Pengaturan Perbankan*, 2018.

pembayaran beberapa tagihan seperti air, listrik, pajak dan pembelian produk asuransi mikro serta produk keuangan lainnya berdasarkan persetujuan OJK.

Agen laku pandai BRI (BRILink) dan BNI (BNILink) merupakan program OJK, yang sangat membantu perekonomian di sektor perbankan dan dapat membantu kemajuan ekonomi masyarakat Bolaang Mongondow Timur. Sejauh ini menurut observasi peneliti jumlah Agen Laku Pandai *branchless banking* di Kecamatan Tutuyan yang berada di masing-masing desa sudah mencapai 12 Agen. Setelah penentuan objek yang akan diteliti, dengan mempertimbangkan akses masyarakat ke bank yang terbilang cukup sulit, dimana hanya terdapat dua bank yang lokasinya di pusat Kecamatan yakni Bank SulutGo dan bank BNI. Sehingga terdapat 6 agen BRILink dan 6 agen BNILink yang terpencar pada masing-masing desa yang tidak dapat dijangkau oleh instansi perbankan secara langsung di kecamatan Tutuyan yakni:

Tabel 1.1
Jumlah Agen BRILink dan BNILink

No	Desa	Jumlah Agen BRILink	Jumlah Agen BNILink
1.	Tutuyan I		2
2.	Tutuyan II	2	1
3.	Tutuyan III		1
4.	Tombolikat Selatan	1	1
5.	Tombolikat Induk	2	1
6.	Kayumoyondi	1	

Data yang diperoleh dari OJK tingkat Nasional Agen BRILink hingga bulan Juni 2019 berhasil mencatat volume transaksi menembus hingga Rp 331 triliun dengan mencapai 234 juta kali transaksi. Sebagai *branchless banking* dari PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, dapat mencapai begitu banyak transaksi dengan memperluas layanan keuangannya. PT Bank Negara Indonesia Tbk (BNI) semakin mengoptimalkan mitra kerja laku pandai atau *branchless banking* untuk mendekatkan diri dengan masyarakat. Hingga Juli, kinerja BNILink mengalami pertumbuhan yang cukup signifikan. Hingga akhir Juli 2020, Agen BNILink telah mencapai 160.000 agen atau meningkat 21,4% dibandingkan periode yang sama tahun 2019. Agen Laku Pandai BNI sudah menghasilkan 85 juta transaksi atau meningkat 35,15% *year on year* (yoy) dengan total volume sekitar Rp 48 triliun atau sebesar 37,7% *year on year*.

Wilayah yang masih minim akses perbankan, dengan luas 209, 73 km dan jumlah penduduk 15 484, sangat membutuhkan agen perbankan. Maka sangat penting untuk mengetahui prosedur layanan agen BRILink dan BNILink dalam penyelenggaraan transaksi, di daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Timur, Provinsi Sulawesi Utara, Khususnya di Kecamatan Tutuyan. Oleh karenanya maka dipilih judul: **“Prosedur Layanan Agen Perbankan Dalam Penyelenggaraan Transaksi Keuangan Di Kecamatan Tutuyan, Kabupaten Bolaang Mongondow Timur, Provinsi Sulawesi Utara”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut, maka masalah yang teridentifikasi diantaranya:

1. Prosedur layanan dari agen BRILink dan BNILink di Kecamatan Tutuyan, Kabupaten Bolaang Mongondow Timur, Provinsi Sulawesi Utara.
2. Jumlah agen BRILink dan BNILink yang ada di Kecamatan Tutuyan, Kabupaten Bolaang Mongondow Timur, Provinsi Sulawesi Utara.
3. Mengidentifikasi transaksi keuangan apa saja yang dilakukan agen BRILink dan BNILink di Kecamatan Tutuyan, Kabupaten Bolaang Mongondow Timur, Provinsi Sulawesi Utara.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka penelitian ini diberi batasan atau difokuskan pada:

Prosedur layanan dalam penyelenggaraan transaksi keuangan menerima dana dan mengirim dana (uang) pada BRILink dan BNILink di Kecamatan Tutuyan, Kabupaten Bolaang Mongondow Timur, Provinsi Sulawesi Utara

D. Rumusan Masalah

Bagaimana Prosedur Layanan dalam Penyelenggaraan Transaksi menerima dan mengirim dana (uang) di BRILink dan BNILink Kecamatan Tutuyan, Kabupaten Bolaang Mongondow Timur, Provinsi Sulawesi Utara?

E. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui prosedur layanan dalam penyelenggaraan transaksi keuangan menerima dan mengirim dana (uang) di BRILink dan BNILink Kecamatan Tutuyan, Kabupaten Bolaang Mongondow Timur, Provinsi Sulawesi Utara.

F. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Praktis

Dapat dijadikan sebagai catatan dan masukan dalam mengambil suatu keputusan untuk mengembangkan bisnis dan usaha dalam dunia perbankan, serta dapat mempertahankan agen BRILink dan BNILink sekaligus memperbaiki kekurangan dalam menjalankan bisnis di Kabupaten Bolaang Mongondow Timur.

2. Kegunaan Teoritis

- a. Penelitian ini sebagai tambahan informasi, yang nantinya bisa digunakan sebagai referensi untuk penelitian sejenis dalam mengembangkan ilmu pengetahuan didunia perbankan, khususnya mengenai ilmu prosedur layanan agen perbankan dalam penyelenggaraan transaksi keuangan di BRILink dan BNILink. Penelitian ini juga dapat membantu civitas akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dalam meningkatkan reputasi.

- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan bermanfaat untuk perusahaan perbankan khususnya bank BRI dan BNI untuk dapat mengembangkan inovasi baru di masa yang akan datang yang nyaman, aman dan memiliki fitur yang menarik.

G. Definisi Operasional

1. Prosedur

Prosedur adalah suatu kegiatan atau klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang.⁶ Prosedur dalam penelitian ini ialah tata cara pelayanan agen BRILink dan BNILink di Kecamatan Tutuyan, Kabupaten Bolaang Mongondow Timur, Provinsi Sulawesi Utara.

2. Layanan

Layanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan.⁷ Layanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah layanan agen terhadap masyarakat yang melakukan transaksi pengiriman dan penarikan uang.

3. Agen Perbankan

Agen perbankan adalah bank yang menjadi cabang dari bank induk dan bertugas untuk membantu pelayanan kepada masyarakat secara lebih luas. Bank agen ini bisa menjangkau masyarakat yang jauh dari pusat kota, dan minim sosialisasi terkait dengan bank.⁸ Agen perbankan yang dimaksud dalam penelitian ini ialah agen laku pandai/*branchless banking* BRILink dan BNILink.

4. Transaksi Keuangan

Transaksi keuangan adalah kegiatan dari perusahaan yang menimbulkan perubahan pada posisi keuangan aktiva, hutang, modal perusahaan, sehingga harus diproses mulai dari pencatatan sampai dengan disajikan dalam bentuk

⁶ Mulyadi, *Pengertian Prosedur Menurut Para Ahli* (Jakarta Selatan: salemba empat, 2017).

⁷ Kasmir, *Customer Service Excellent* (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2017).

⁸ Bank Indonesia, *Booklet Keuangan Inklusif Bank Indonesia, Bank Indonesia*, 2018.

laporan keuangan.⁹ Transaksi keuangan yang dimaksud ialah transaksi pengiriman dan penarikan pada agen BRILink dan BNILink.

H. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

1. Rano Hendranata Suhendi Tahun (2020), dengan judul "Analisis Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Agen BRI Link dan BRI". Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor bauran pemasaran yang memiliki tingkat kepentingan dan kepuasan pelanggan adalah alat atau teknologi yang digunakan BRILink berkualitas. Perbedaan dengan penelitian ini adalah penelitian terdahulu berfokus pada variable kualitas layanan yang mempengaruhi kualitas layanan pelanggan, sedangkan penelitian saat ini berfokus pada prosedur layanannya. Adapun persamaan dalam penelitian ini sama-sama meneliti tentang Agen Perbankan, dalam hal ini agen yang dimaksud yaitu BRILink.

2. Yulianti Dianti Tahun (2019), dengan judul "Analisis SWOT Dalam Strategi Pemasaran BRILink Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Ponerogo. Berdasarkan hasil penelitian dengan metode analisis SWOT diketahui bahwa faktor kekuatan dan peluang dari produk, harga, dan lokasi lebih kuat dibanding dengan faktor kelemahan dan ancaman. Dalam penelitian ini letak perbedaan saat ini dan penelitian terdahulu adalah pada penelitian terdahulu meneliti tentang analisis SWOT dalam strategi pemasaran BRILink, sedangkan penelitian ini ingin mengetahui prosedur dari dua objek yakni BRILink dan BNILink.

3. Ayodia Dwi Permadi Tahun (2021), dengan judul "Persepsi Masyarakat Desa Pendem Berbah Terhadap Teknologi *Branchless Banking*". Hasil penelitiannya bahwa masyarakat Desa Pendem Berbah memiliki tingkat pengetahuan yang tinggi mengenai perbankan dan layanan mengenai *Branchless Banking* dan masyarakat Desa Pendem memiliki tingkat persepsi penerimaan layanan yang tinggi terhadap layanan tanpa kantor (*Branchless Banking*). Perbedaan penelitiannya terletak pada fokusnya yakni kepada persepsi dari

⁹ Van Horne, *Accounting Economics Translation* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum, 2005).

masyarakat sedangkan penelitian saat ini memfokuskan pada prosedur layanan transaksi keuangan di BRILink dan BNILink Kecamatan Tutuyan.

4. Nuraini Retno Purwati (2018), dengan judul “Analisis Penerapan Brilink Di Bank BRI Martadinata Kota Malang Sebagai Upaya Mendorong *Financial Inclusion*”. Hasil penelitian terdahulu yakni gambaran penerapan BRILnk, pengaruh BRILink dalam mengatasi hambatan *Financial Inclusion*. Perbedaan dengan penelitian ini adalah dimana saat ini objeknya bukan hanya BRILink melainkan BNILink juga. Persamaan dengan penelitian saat ini terdapat pada *impact* bagi masyarakat sekitar tentang program *Branchless Banking*.

5. Herman Ahmadi (2018), yang berjudul “Analisis Penerapan BriLink di Bank BRI Kota Madiun sebagai upaya mendorong *Financial Inclusion*”, penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode Deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberlangsungan layanan BRILink pada PT BRI (persero), Tbk Kantor Cabang Madiun Cukup baik, serta adanya hambatan dalam penerapan BRILink ada pada lokasi Agen dan Transaksi yang dilakukan agen mengalami kendala.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Prosedur Layanan

1. Pengertian Prosedur Layanan

Mengenai prosedur pelayanan menurut KEPMEN PAN Nomor 63/Kep/M/Pan/7/2003, bahwa dalam sistem dan prosedur pelayanan publik sekurang-kurangnya harus memuat, hal-hal sebagai berikut:

- a. Tata cara pengajuan permohonan pelayanan
- b. Tata cara penanganan pelayanan
- c. Tata cara penyampaian hasil pelayanan
- d. Tata cara penyampaian pengaduan pelayanan.

Penjelasan mengenai empat tata cara yang dimaksud dalam KEPMEN PAN Nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003 tersebut dapat diketahui dengan memahami pengertian prosedur pelayanan itu sendiri. Adapun pengertian prosedur pelayanan tersebut, menurut KEPMEN PAN No. 26 tahun 2004 tentang petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, menjelaskan bahwa prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan.¹⁰

Berdasarkan pengertian prosedur pelayanan tersebut di atas, maka dapat dijelaskan bahwa tata cara yang dimaksud adalah sebagai berikut:

- 1) Tata cara pengajuan permohonan pelayanan, ialah tahapan yang jelas dan pasti serta cara-cara yang harus dilaksanakan dalam rangka mengajukan suatu permohonan pelayanan agar permohonan yang diajukan tersebut dapat dilayani atau diproses ke tahap berikutnya. Pada tahap ini biasanya memuat tahap-tahap dan cara-cara yang harus dilaksanakan dan

¹⁰ Pengertian Pelayanan Publik, *Materi Belajar.Id*, 2017.

dipenuhi oleh seorang pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan tertentu kepada petugas atau pejabat yang berwenang memberikan pelayanan tersebut.

2) Tata cara penanganan pelayanan, ialah tahapan-tahapan yang jelas dan pasti serta cara-cara yang harus dilaksanakan dalam rangka menindaklanjuti atau menangani suatu permohonan pelayanan yang diajukan. Pada tahap ini petugas atau pejabat yang berwenang harus menangani dan memproses permohonan pelayanan yang diajukan sesuai dengan tata kerja dan ketentuan yang berlaku.

3) Tata cara penyampaian hasil pelayanan, ialah tahapan-tahapan yang jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka menyampaikan hasil pelayanan yang telah selesai ditangani. Pada tahap ini permohonan pelayanan yang telah ditangani oleh petugas atau pejabat yang berwenang akan disampaikan hasilnya kepada pemohon yang bersangkutan. Pemohon dapat menerima hasil pelayanan dengan memenuhi ketentuan tertentu yang berlaku dan terkait dengan jenis pelayanan yang diajukan.

4) Tata cara penyampaian pengaduan pelayanan, adalah tahapan-tahapan yang jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh untuk dapat menyampaikan pengaduan yang berhubungan dengan masalah pelayanan. Pemohon dapat mengadukan atau mengajukan masalah ketidakpuasan dan masalah-masalah lain yang berhubungan dengan proses pelayanan pada setiap tahapannya.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan prosedur pelayanan adalah kumpulan dari beberapa perintah yang harus dilaksanakan dalam menyelesaikan pelayanan agar sesuai dengan apa yang diharapkan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia prosedur layanan ialah tahapan kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas sebagai perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan, perbuatan

menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain.¹¹ Menurut Sugiyono, prosedur merupakan rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulangi dengan cara yang sama.¹²

Menurut Mulyadi prosedur layanan merupakan suatu langkah-langkah yang berurutan dan sistematis, serta tersusun untuk menjamin penanganan dengan seragam mengenai berbagai transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan¹³

Berdasarkan teori mengenai prosedur layanan yang dikemukakan oleh para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa prosedur layanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan.

- a. Manfaat prosedur layanan, suatu prosedur dapat memberikan manfaat sebagai berikut:
 - 1) Lebih memudahkan dalam menentukan langkah-langkah kegiatan dimasa yang akan datang.
 - 2) Mengubah pekerjaan berulang-ulang menjadi rutin dan terbatas, sehingga menyederhanakan pelaksanaan dan untuk selanjutnya mengerjakan yang seperlunya saja.
 - 3) Adanya suatu petunjuk atau program kerja yang jelas dan harus dipatuhi oleh seluruh pelaksana.
 - 4) Membantu dalam usaha meningkatkan produktifitas kerja yang efisien.
 - 5) Mencegah terjadinya penyimpangan dan memudahkan pengawasan.
- b. Berikut indikator dalam kualitas prosedur pelayanan:
 - 1) Reliabilitas (*reliability*), yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

¹¹ *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (Diakses pada tanggal 26 April 2022)

¹² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, CV, 2017).

¹³ Mulyadi.

- 2) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
- 3) Akses (*access*), meliputi memberikan/menyediakan keinginan pelanggan dan pelayanan yang mudah dihubungi.
- 4) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- 5) Komunikasi (*communication*), pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan berkomunikasi yang baik dengan pihak yang dilayani.
- 6) Kompetensi (*competence*), pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kecakapan/keterampilan yang tinggi.
- 7) Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian, pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Sebagaimana firman Allah SWT dalam surah An-Nahl 16 : 90 yang terjemahnya:

“Sesungguhnya Allah menyuruhmum (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi bantuan kepada kerabat, dan Dia melarang (melakukan) perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran”.

- 8) Bukti fisik (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Konsep Islam dalam pelayanan masyarakat, Islam sebagai suatu Agama merupakan sistem akidah, syariah, dan akhlak. Nilai-nilai Islam antara lain adalah persamaan derajat manusia, semangat persaudaraan, tanggungjawab, orientasi pada kebaikan, kejujuran, amanah, pengabdian/ibadah, keikhlasan, kebersihan,

mendahulukan melaksanakan kewajiban, memberikan pertolongan, berakhlak mulia, prinsip toleransi, musyawarah dan kedamaian.¹⁴

Jauh sebelumnya, Islam telah mengajarkan kepada seluruh umat manusia (bukan saja untuk umat Islam) untuk senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas sebagaimana firman Allah SWT dalam Q.S Al-Baqarah/02 : 267

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا
اَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْاَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ
بِاٰخِذِيْهِ اِلَّا اَنْ تَعْمُرُوْا فِيْهِ وَاَعْلَمُوْا اَنَّ اللّٰهَ غَفِيْرٌ حَمِيْدٌ

yang terjemahnya :

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan dari padanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.”¹⁵

Apabila kita tertarik ke ranah pelayanan, maka ayat tersebut dapat bermakna bahwa para petugas pelayanan, hendaknya melayani dan memperlakukan seseorang dengan baik sebagaimana ia memperlakukan dirinya sendiri.

B. Agen Perbankan

Pertumbuhan industri *FinTech* dunia yang pesat tersebut telah mengubah lanskap bisnis industri perbankan untuk lebih inovatif. Bahkan ada kecenderungan untuk meningkatkan investasi dalam industri *FinTech*, memikirkan kembali saluran distribusi layanan, terutama model bisnis layanan langsung ke konsumen, meningkatkan standarisasi fungsi *back office* dan sebagainya. Beberapa anggota industri jasa keuangan melihat booming *FinTech* tersebut sebagai ancaman bagi industri perbankan tradisional. Namun di lain pihak percaya bahwa pertumbuhan industri *FinTech* bisa menjadi peluang karena memberikan lebih banyak

¹⁴ Muhammad dan Muslim Rachmadi, Manajemen Pelayanan Publik Dalam Perspektif Islam (Studi Di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Pekanbaru), *Jurnal Islam*, 14.2 (2018). hal. 157.

¹⁵ Kementerian Agama Republik Indonesia, Al-Qur'an Dan Terjemahnya. hal. 56.

fleksibilitas, fungsionalitas yang lebih baik di beberapa bidang, dan agregasi slayanan. Meskipun dalam beberapa hal, industri *FinTech* mengandung biaya investasi tinggi, namun munculnya model bisnis inovatif dengan teknologi canggih seperti *Blockchain*, *internet of things*, kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence*) dan robotika setidaknya mempengaruhi masa depan industri perbankan dan keuangan. Laku Pandai (*Branchless Banking*) sebagai bagian dari *Fintech* sudah mempergunakan teknologi AI/ML untuk melakukan keputusan kompleks yang di perbankan perlu melibatkan faktor manusia, seperti resiko kredit, memberikan unsecured loan kepada nasabah, serta automatic chatbot. Bank mulai mengadaptasi AI pada *chatbot*, *chatbot* merupakan fasilitas *customer service* otomatis dimana manusia akan dilayani oleh AI untuk menyelesaikan persoalan yang mereka alami ketika berinteraksi dengan bank.

Dinamika industri keuangan dan perbankan di era revolusi digital 4.0 dibuktikan dengan mulai diterapkannya teknologi Kecerdasan Buatan (*Artificial Intelligence*) (AI) dan *Machine learning* (ML) dalam industri perbankan konvensional maupun perbankan syariah, terdapat beberapa use case yang dapat memanfaatkan teknologi AI/ML adalah sebagai berikut:

- 1) *Chatbot dan Virtual Assistant*: Bank mempergunakan *chatbot* (semacam layanan text) dan *voice bots* (dengan suara) untuk menyelesaikan masalah. Biasanya teknologi yang terlibat disini adalah *Natural Language Processing*;
- 2) *Profiling Nasabah*: Bank dapat melakukan komunikasi dan mengambil keputusan berdasarkan profil detail setiap nasabah. Keputusan diambil tanpa campur tangan manusia. AI mempergunakan data yang terstruktur maupun tidak terstruktur untuk melihat profile *customer*. Dengan teknologi ini Bank mampu mengukur resiko mereka terhadap nasabah dan ini akan memunculkan banyak produk yang bisa ditawarkan seperti loan dan kartu kredit;
- 3) *Menyederhanakan proses*: Proses yang sifatnya low value dan repetitif dapat diserahkan ke pada AI karena AI dilengkapi dengan pengetahuan

terkait dengan regulasi dan peraturan perundangan yang berlaku. Lebih jauh lagi AI/ML dapat digunakan untuk memprediksi kemungkinan kegagalan dari sebuah system, hal ini membuka kemungkinan untuk tidak diperlukannya preventive maintenance;

- 4) Mendeteksi pola: AI dapat mendeteksi pola dan anomali terkait transaksi yang terindikasi fraud atau pencucian uang (*money laundering*). *Face dan Voice recognition* dapat digunakan untuk mendeteksi pelaku fraud. Data juga dapat digunakan untuk menemukan *use case* dan bisnis *insight bary* terkait dengan resiko dan kesempatan berinvestasi. Teknologi yang digunakan adalah Machine learning yang dapat membersihkan unstructured data dari noise yang terjadi di dalam data. *Complex image recognition* dapat digunakan untuk mengidentifikasi orang dan barang.

1. Pengertian Agen

Teori keagenan telah berkembang dengan dua basis yakni *positivist* dan *principal-agen*. *positivist* teori agensi telah berfokus pada identifikasi situasi dimana principal dan agen cenderung memiliki tujuan yang saling bertantangan dan kemudian menggambarkan mekanisme pengelolaan yang membatasi pelayanan perilaku diri sendiri. *principal-agent* memperhatikan dengan teori umum dari hubungan atasan-agen, sebuah teori yang dapat diterapkan untuk majikan-karyawan, pengacara-klien, pemasok-pembeli dan hubungan keagenan yang lain.¹⁶

Pengertian Agen Agen (*Agency*) adalah hubungan antara dua pihak (utamanya) yang dituangkan dalam bentuk perjanjian atau bentuk yang lain, yang mana salah satu pihak (disebut agen) diberikan kewewenang untuk melakukan tindakan untuk atas nama orang lain (dalam hal ini disebut principal) dan tindakan agen tersebut akan mengikat principal, baik itu disebabkan karena dituangkan dalam perjanjian atau disebabkan karena tindakan.

¹⁶ Shocib, *Good Corporate Manajemen Laba Dan Kinerja Keuangan* (Yogyakarta: Deepublish, 2017).

Dapat disimpulkan bahwa agen adalah perusahaan atau perdagangan sebagai perantara atas nama prinsipal berdasarkan perjanjian untuk melakukan pemasaran tanpa melakukan pemindahan hak atas fisik barang atau jasa yang dimiliki/dikuasai oleh prinsipal yang menunjuknya.

Di Indonesia Agen diatur dalam Peraturan Menteri Perdagangan RI No. 11/M-DAG/PER/3/2002 tentang Ketentuan dan Tata Cara Penerbitan Surat, Pendaftaran Agen atau Distributor Barang dan atau Jasa. Akan tetapi peraturan tersebut bersifat administrative lebih mengatur mengenai kewajiban pendaftaran agen dan distributor yang prinsipalnya berasal dari pihak asing serta tidak substansif, sehingga konsep dasar hubungan antar principal, agen serta pertanggung jawaban terhadap pihak ketiga tidak diatur di dalamnya.

Berdasarkan pasal 1 Peraturan Menteri Perdagangan RI No. 11/M-DAG/PER/3/2002 tentang Ketentuan dan Tata Cara Penerbitan Surat, Pendaftaran Agen atau Distributor Barang dan atau Jasa, agen mempunyai karakter sebagai berikut:¹⁷

- a) Agen adalah perusahaan perdagangan internasional
- b) Agen bertindak selaku perantara
- c) Agen bertindak untuk dan atas nama principal
- d) Hubungan hukum antara agen dan principal dituangkan dalam bentuk perjanjian keagenan.
- e) Tujuan ditunjuknya agen adalah untuk pemasaran barang atau jasa
- f) Agen tidak perlu melakukan pemindahan hak atas barang atau jasa yang dikuasakan kepadanya.

Branchless banking dapat menawarkan dasar layanan perbankan kepada pelanggan dengan biaya minimal, lebih hemat dari pada biaya untuk melayani nasabah melalui bank konvensional. Secara garis besar *branchless banking* membantu mengatasi dua masalah terbesar dari akses keuangan yaitu biaya *roll-*

¹⁷ Budi Santoso. Keagenan (Agency): Prinsip-Prinsip Dasar, Teori dan Problematika Hukum Keagenan

out akibat kehadiran secara fisik dan biaya penanganan transaksi dengan nilai rendah.

Selain itu, terdapat hal yang penting untuk diperhatikan mengenai Agen Perorangan. Agen Perorangan berbeda dengan Agen Badan Hukum karena dalam Agen Badan Hukum diwajibkan untuk menunjuk pegawai yang bertanggung jawab atas kegiatan Laku Pandai. Sedangkan dalam pelaksanaan tugas Agen Perorangan dilakukan oleh Agen yang bersangkutan. Dalam Agen Laku Pandai Bank Tabungan Pensiunan Nasional terdapat Agen Perorangan yang pelaksanaan tugas sebagai agen dilakukan oleh orang lain. Hal ini dilakukan agar penyediaan layanan perbankan dapat berjalan dengan lancar walaupun agen perorangan memiliki kesibukan lain. Penyediaan harus memenuhi persyaratan dalam Pasal 17 OJK Laku Pandai yaitu:

- 1) Bertempat di lokasi tempat penyelenggaraan Laku Pandai.
- 2) Memiliki kemampuan, reputasi, kredibilitas dan integritas yang baik.
- 3) Memiliki sumber penghasilan utama yang bersal dari kegiatan usaha dan/atau kegiatan tetap lainnya selama paling singkat 2(dua) tahun.
- 4) Belum menjadi agen dari bank penyelenggara Laku Pandai yang kegiatan usaha sejenis.
- 5) Lulus proses uji tuntas (*due diligence*) oleh Bank penyelenggara Laku Pandai.

Tujuan penggunaan Agen Laku Pandai untuk meningkatkan fungsi bank sebagai lembaga intermediasi. Selain itu agar peran Bank dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat dapat tercapai. Dengan demikian peran Agen menjadi penting sehingga harus memenuhi persyaratan yang diberikan oleh Bank penyelenggara terlebih dahulu.

2. Laku Pandai

Laku Pandai (*branchless banking*) merupakan bentuk pengejawantahan sistem keuangan inklusif (*financial inclusio*) yang bertujuan meniadakan segala bentuk hambatan dalam mengakses dan memanfaatkan layanan jasa keuangan perbankan dengan didukung infrastruktur yang ada. Dari sisi makro program ini

diharapkan dapat memberikan manfaat kesejahteraan bagi rakyat banyak karena masyarakat Indonesia masih banyak yang belum dapat mengakses pelayanan jasa lembaga keuangan perbankan.

Pemerintah mendukung program Laku Pandai (*branchless banking*) dengan adanya Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJMN) yang termaktub dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007, yaitu mewujudkan bangsa yang berdaya saing dibutuhkan perekonomian domestik yang kuat yang berorientasi dan berdaya saing global, dimana salah satunya ditopang dengan pengembangan sektor keuangan yaitu perbankan.

Agen Laku Pandai Menurut POJK No. 19/POJK.3/2014 adalah kegiatan menyediakan layanan perbankan atau layanan keuangan lainnya yang dilakukan tidak melalui jaringan kantor, namun melalui kerjasama dengan pihak lain dan perlu didukung dengan penggunaan sarana teknologi informasi. Agen adalah pihak yang bekerjasama dengan bank penyelenggara laku pandai yang menjadi kepanjangan tangan bank untuk menyediakan layanan perbankan dalam rangka keuangan inklusif yang memungkinkan masyarakat membuka rekening tabungan, menarik dana melalui perantara agen laku pandai.

Berdasarkan data World Bank melalui survei inklusif keuangan pada tahun 2014 bahwa tingginya segmen *unbankable* dan *unbanked*¹⁸ di Indonesia yaitu sebesar 64% hal ini membuka peluang besar dalam pengembangan program pemerintah dalam pengejawantahan sistem keuangan inklusif melalui program Laku Pandai (*Branchless Banking*) merupakan kegiatan pemberian jasa layanan sistem pembayaran dan keuangan terbatas yang dilakukan tidak melalui kantor fisik bank. Dengan menggunakan sarana teknologi dan/atau melibatkan jasa pihak ketiga terutama untuk melayani masyarakat yang belum terlayani jasa keuangan (*unbanked*).

Di tingkat Undang-undang, pengaturan mengenai sistem perlindungan nasabah diantaranya Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen, Undang-

¹⁸ I.G.N. *Branchless Banking: Bank Tanpa Kantor Pada Era Digital*. 2017. Jakarta : Expose PT Mizan Publika

Undang tentang Telekomunikasi, Undang-Undang tentang Transaksi Elektronik. Praktik *branchless banking* tidak hanya memberikan manfaat, namun juga dapat resiko dalam layanan tersebut, seperti penyadapan dan kecurangan yang mungkin dilakukan oleh para pihak ketiga, oleh karena itu bank harus juga memberikan perlindungan pada nasabahnya, baik perlindungan preventif dan represif. Sebagai bentuk upaya perlindungan preventif bank harus melakukan pemberian informasi mengenai layanan dan keamanan serta resiko *branchless banking* pada saat nasabah melakukan pendaftaran dan pengisian formulir aplikasi penggunaan layanan *branchless banking*, sedangkan perlindungan nasabah secara represif, bank harus memberikan skema pengaduan nasabah atas layanan *branchless banking*.

Program Laku Pandai merekrut masyarakat untuk menjadi agen di daerahnya. Bank akan menawarkan kepada siapa saja yang berminat menjadi agen mereka dengan cara membuat bank dirumah. Agen Laku Pandai bisa dalam bentuk perorangan atau badan hukum yang bekerja sama dengan bank penyelenggara.¹⁹

- a. Agen laku pandai dalam bentuk perorangan:
 - 1) Penduduk setempat
 - 2) Memiliki kegiatan di lokasi sebagai sumber penghasilan utama
 - 3) Memiliki kemampuan, kredibilitas, reputasi dan integritas.
- b. Agen laku pandai dalam bentuk badan hukum:
 - 1) Berbadan hukum Indonesia, yang diperkenankan melakukan kegiatan di bidang keuangan atau memiliki *retail outlet*
 - 2) Memiliki kegiatan usaha di lokasi
 - 3) Memiliki teknologi informasi yang memadai
 - 4) Memiliki reputasi, kredibilitas dan kinerja yang baik.

¹⁹ Al and Firmansyah Arif, Laku Pandai's Program And Deposit Fund :Study At Bank Of BRI Sharia, *Jurnal Ekonomi*, XXIII.01 (2018). hal. 1–9.

3. Fungsi Laku Pandai

- a. Agar semua masyarakat mendapatkan pelayanan perbankan, masih banyak sekali masyarakat yang belum mengenal layanan perbankan atau layanan keuangan lainnya. Kendala tersebut dikarenakan lokasi perbankan yang jauh dari tempat tinggal persyaratan biaya yang memberatkan.
- b. Terwujudnya keuangan inklusif, OJK dan Industri perbankan lainnya berkomitmen untuk mendukung terwujudnya keuangan inklusif.

4. *Branchless Banking*.

Saat ini *branchless banking* yang ada perlu dikembangkan agar layanan perbankan dan layanan keuangan lainnya dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat di seluruh Indonesia.

5. Atribut Pengenalan Agen Laku Pandai,

Berupa papan nama atau spanduk laku pandai yang mudah dilihat nasabah dan surat penunjukan agen laku pandai. Tanda pengenal agen laku pandai berisi informasi tentang nomor identifikasi, nama agen, logo bank, penyelenggara, logo laku pandai dan pernyataan tabungan BSA dijamin Lembaga Penjamin Simpanan (LPS). Nasabah dapat mengecek keabsahan Agen Laku Pandai melalui website atau call center bank.

6. Tujuan Laku Pandai,

Program ini bertujuan menyediakan produk-produk keuangan yang sederhana, mudah dipahami, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang belum dapat menjangkau layanan keuangan.

7. Produk-produk yang disediakan dalam program ini yaitu;²⁰

- a) Tabungan dengan karakteristik *Basic Saving Account* (BSA)

Basic Saving Account merupakan produk Laku Pandai yang pertama.

Memiliki karakteristik yang berbeda dari produk lainnya. Karakteristik

²⁰ <<https://www.ojk.go.id>>. (Diakses Pada Tanggal 02 Mei 2022)

BSA adalah tidak memiliki batas minimum, baik saldo maupun transaksi setor tunai. Batas minimum saldo dan transaksi debit rekening ditetapkan bank, namun tidak melebihi batas yang ditetapkan oleh peraturan OJK, yaitu maksimum saldo Rp 20 juta dan transaksi debit kumulatif sebulan maksimum Rp 5 juta. Selain itu, *Basic Saving Account* membantu masyarakat membuka rekening tabungan baru, menerima setoran tunai, melakukan penarikan dana tunai juga tidak ada biaya administrasi bulanan, biaya penutupan dan pembukaan rekening, serta transaksi kredit lainnya.

b) Kredit atau Pembiayaan Mikro

Kredit atau Pembiayaan Mikro bertujuan untuk membiayai kegiatan usaha produktif seperti pertanian dan perkebunan. Serta kegiatan lain yang mendukung keuangan inklusif seperti melahirkan, pengobatan, dan kedukaan. Pihak yang dapat mengajukan permohonan kredit mikro adalah semua orang yang menjadi nasabah tabungan BSA minimal enam bulan. Jika ada nasabah yang kurang dari enam bulan ingin mengajukan permohonan, maka permohonan dapat diproses asalkan bank yakin terhadap kelayakan dan kemampuan keuangan calon debitur untuk mengembalikan kredit.

c) Asuransi Mikro

Asuransi Mikro merupakan produk asuransi untuk memproteksi masyarakat yang berpenghasilan rendah, dengan premi yang ringan. Seperti kesehatan, kebakaran, dan kecelakaan. Demi kenyamanan transaksi baik agen maupun nasabah Laku Pandai wajib memiliki pemahaman mengenai bank dan produk bank.

d) Transaksi terikat

Transaksi terikat layanan atau jasa keuangan lain sesuai ketentuan yang berlaku.

Dalam dunia perbankan terdapat banyak produk dan layanan yang ditawarkan kepada masyarakat guna mempermudah dan mendapatkan fasilitas

perbankan. Hal ini sebagai bentuk fasilitas yang diberikan kepada konsumen oleh perbankan, salah satu produk perbankan yang memberikan layanan guna menjangkau nasabahnya ialah BRILink dan BNILink.

BRILink merupakan perluasan layanan BRI dimana BRI menjalin kerjasama dengan nasabah BRI sebagai agen yang dapat melayani transaksi perbankan bagi masyarakat secara *real time online* menggunakan fitur EDC mini ATM BRI dengan konsep *sharing fee* yaitu komisi yang dibagikan oleh Bank BRI. Agen BRILink merupakan layanan Laku Pandai milik Bank BRI yang diluncurkan pada November 2014. Dengan menggandeng pihak ketiga dalam hal ini nasabah BRI sebagai agen, agen BRILink memberikan berbagai layanan perbankan bagi masyarakat, baik nasabah BRI maupun non-nasabah BRI melalui pemanfaatan teknologi digital. Tujuan utama dari agen BRILink adalah untuk memberikan pelayanan perbankan khususnya kepada masyarakat yang belum terlayani oleh bank secara administratif (*unbanked* atau *unbankable*). Melalui agen BRILink, nasabah BRI maupun masyarakat umum lainnya bisa mendapatkan pelayanan yang sama seperti halnya di kantor BRI. Masyarakat dapat melakukan setoran tunai serta melakukan transaksi pembayaran melalui agen.²¹

BRILink ini adalah salah satu produk Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang berbasis elektronik untuk dapat memberikan kemudahan masyarakat dalam mengakses dan melakukan transaksi tanpa harus mendatangi kantor Bank. Layanan BRILink merupakan program layanan yang diberi oleh agen terpercaya untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi perbankan. Namun, apa yang terjadi kedepannya ada diluar wewenang seseorang. Tidak ada yang dapat mengetahui dengan pasti apa yang akan diusahakannya besok atau yang akan diperbolehnya, namun demikian mereka diwajibkan berusaha. Untuk mengawasi langsung BRILink ini secara langsung di lapangan, BRI menugaskan pekerjanya untuk memulai layanan agen BRILink (PAB) yang bertanggung jawab dalam melakukan kegiatan pemantauan, pembinaan dan aktivitas-aktivitas Agen

²¹ PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk, *BRI.Co.Id.*, 2017. (Diakses pada Tanggal 02 Mei 2022)

BRILink dengan indikator kinerja utama mendorong jumlah penjualan agen BRILink.

Pemanfaatan agen BRILink sebagai perluasan layanan yang diberikan oleh Bank BRI memiliki manfaat dan keunggulan yang dimiliki jika bergabung menjadi agen BRILink Manfaatnya sebagai berikut:²²

- 1) Tanpa modal, segala peralatan EDC atau system lainnya diberikan oleh Bank Rakyat Indonesia (BRI).
- 2) Bebas Biaya Sewa: layanan keuangan digital, produk uang elektronik berbasis server milik BRI yang menggunakan nomor handphone yang didaftarkan sebagai nomor rekening.
- 3) *Fee* kompetitif, agen akan mendapat *fee* yang kompetitif dari transaksi yang dilakukan.

Adapun manfaat dan kemudahan dari BRILink yang dapat dirasakan oleh nasabah ialah sebagai berikut:

- a) Dekat dengan domisili sehingga menghemat waktu dan biaya, bisa bertransaksi tanpa harus dibatasi jam kantor atau hari libur, bisa menabung dan tarik tunai dengan nominal yang kecil, suasana lebih kekeluargaan dan informal.
- b) Bisa bertransaksi tanpa harus dibatasi jam kantor atau hari libur kerja. Maka masyarakat tidak harus datang untuk bertransaksi sesuai dengan waktu operasional bank, nasabah bisa datang kapan saja untuk melakukan transaksi setor maupun tarik tunai bahkan diwaktu malam sekalipun.
- c) Bisa menabung dan tarik tunai dengan nominal kecil. Syarat untuk menjadi agen BRILink. Menjadi agen BRILink sangat mudah, siapa saja yang mau bergabung sebagai nasabah bank BRI bisa menjadi Agen BRILink. Pada operasionalnya BRILink dijalankan oleh individu yang kemudian disebut sebagai Agen BRILink.

²² Bank BRI, Website Info Bank Mengenai BRILink. (Diakses Pada Tanggal 05 Mei 2022)

Berikut merupakan syarat menjadi agen individu BRILink:

- 1) Warga negara Indonesia, yang sudah menjadi nasabah Bank BRI
- 2) Memiliki reputasi, kredibilitas dan kinerja yang baik
- 3) Mempunyai usaha yang sudah berjalan selama 2 tahun
- 4) Mempunyai surat izin usaha sebagai bukti administrasi
- 5) Status tempat usaha milik sendiri, atau status tempat usaha sewa harus minimal 1 tahun²³
- 6) Memiliki rekening dan ATM BRI yang diisi sejumlah saldo yang dapat anda gunakan untuk melakukan transaksi.
- 7) Transaksi Agen BRILink dapat dilakukan melalui mesin EDC (*Elektronic Data Capture*) namun saat ini juga dapat dilakukan melalui handphone lewat aplikasi BRI Mobile.

Produk dan Layanan Agen BRILink:

- a) Laku Pandai: kegiatan menyediakan layanan perbankan atau layanan keuangan lainnya yang dilakukan tidak melalui jaringan kantor.
- b) T-Bank: layanan keuangan digital, produk uang elektronik berbasis server milik BRI yang menggunakan nomor handphone yang didaftarkan sebagai nomor rekening.
- c) Mini ATM BRI: *Electronic Data Capture* (EDC) yang digunakan untuk melakukan transaksi keuangan non tunai sebagaimana halnya transaksi keuangan non tunai yang disediakan ATM.²⁴

BNILink adalah mitra BNI (perorangan atau badan hukum yang telah bekerja sama dengan BNI) untuk menyediakan layanan perbankan kepada masyarakat (layanan laku pandai, subsidi, pinjaman, *e-commerce*, dan *remittance*). Program ini merupakan salah satu terobosan BNI yang bertujuan mengedukasi masyarakat Indonesia tentang *financial inclusion*, untuk memahami dasar-dasar pengetahuan tentang jasa keuangan. Melalui BNILink, BNI menyediakan layanan jasa keuangan hingga ke pelosok desa dan wilayah perbatasan. BNILink dibekali

²³ POJK, Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif, 2014.

²⁴ Tentang BRILink <[http://bri.co.id/tentang -BRILink](http://bri.co.id/tentang-BRILink)>. (Diakses Pada Tanggal 05 Mei 2022)

suatu sistem berbasis perbankan dan EDC (*Elektronik Data Capture*), yaitu alat untuk menerima pembayaran yang digunakan oleh *merchant* yang bekerjasama dengan BNI.²⁵ Dengan adanya BNILink di wilayah-wilayah terpencil yang jauh dari pusat-pusat layanan jasa perbankan sehingga masyarakat dapat mengakses dengan mudah sebagai akibat keberadaan BNILink.

Melalui BNILink dengan bantuan layanan jasa agen memberikan kemudahan bertransaksi. Nasabah dapat melakukan pembukaan rekening, setor tunai, tarik tunai, transfer, layanan keuangan digital, pembelian pulsa, pembelian token listrik, dan pembayaran tagihan bulanan dengan mudah.

Adapun manfaat BNILink yaitu:

- 1) Tidak dikenakan biaya pendaftaran.
- 2) Komisi menarik dari setiap transaksi.
- 3) Layanan dan fitur terlengkap.
- 4) Kemudian mendapatkan modal usaha.
- 5) Menjadi Agen resmi perbankan.

Fitur dan Layanan BNILink:

- a) Layanan Laku Pandai: buka rekening tabungan BNI Pandai, setoran tunai, dan tarik tunai.
- b) Layanan LKD: pendaftaran (*register*) uang elektronik, setor tunai (*cash In*) uang elektronik, dan tarik tunai (*cash out*) uang elektronik.
- c) Layanan *E-Payment*: transfer (antara BNI dan Online antar bank), pembelian top up pulsa, paket data, token listrik, pembayaran tagihan listrik, tagihan PDAM, tagihan kartu kredit, tagihan telepon, multifinance, BPJS kesehatan, BPJS ketenaga kerjaan, asuransi, pembayaran tiket kereta, pesawat dan lain-lain.

Keuntungan menjadi Agen BNILink:

- 1) Tidak dikenakan biaya pendaftaran
- 2) Komisi menarik dari setiap transaksi

²⁵ Bank Negara Indonesia Tbk, Lokasi Agen46 2021, *Bni.Co.Id*, 2021. (Diakses pada Tanggal 05 Mei 2022)

- 3) Layanan dan fitur terlengkap
- 4) Kemudahan mendapatkan modal usaha
- 5) Menjadi Agen resmi perbankan

Cara mudah menjadi Agen BNILink:

a. Melalui Kantor Cabang BNI

- 1) Calon BNILink (Perorangan/Badan Hukum) mendatangi Kantor Cabang BNI terdekat.
- 2) Calon BNILink mengisi formulir pendaftaran dan melampirkan dokumen pendukung.
- 3) BNI akan memproses permohonan calon BNILink dan akan menginformasikan kepada calon BNILink apabila permohonan selesai di proses.
- 4) Calon BNILink menandatangani Perjanjian Kerjasama (PKS) Keagenan dengan BNI.
- 5) BNILink akan menerima kelengkapan operasional berupa; Sertifikat keagenan, Spanduk keagenan, Akses Aplikasi Transaksi dan Brosur/Flyer untuk BNILink dan Nasabah.

b. Melalui Online *Registrasion* kini anda dapat menjadi BNILink dengan melakukan pendaftaran/registrasi melalui situs registrasi online BNILink dengan melengkapi data-data yang di butuhkan sesuai formulir.

c. Melalui Aplikasi BNI *Experience*. Untuk mendaftarkan diri lewat aplikasi BNI *Experience*, aplikasi ini bisa diunduh dan dipasang secara gratis melalui Google Play Store (Android) ataupun App Store (iOS).

C. Transaksi Keuangan

1. Pengertian Transaksi Keuangan

Secara umum, transaksi adalah suatu kegiatan yang dilakukan seseorang yang menimbulkan perubahan atau keuangan yang dipunyai baik itu bertambah atau berkurang. Transaksi keuangan ialah suatu kegiatan ekonomi yang dapat

diukur dengan satuan uang tertentu, yang bisa mengubah posisi keuangan perusahaan tersebut.

Menurut Sunarto Zulkifli, bahwa transaksi merupakan kegiatan ekonomi seperti peminjaman secara sengaja, pertukaran, tergabung pada kelompok usaha yang dilakukan setidaknya oleh dua pihak.²⁶

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Sunarto Zulkifli tentang pengertian transaksi keuangan, berpendapat bahwa transaksi keuangan adalah sekelompok usaha yang tergabung oleh dua pihak.

Menurut Mursyidi, pengertian dari transaksi yaitu suatu kegiatan dalam dunia bisnis yang tidak hanya melibatkan proses jual beli ataupun pembayaran dan penerimaan saja. Namun terdapat proses yang berdampak pada untung, rugi, arus, ataupun kegiatan lain yang bisa diukur dengan uang.²⁷

Berdasarkan teori di atas, berpendapat bahwa transaksi keuangan merupakan proses dari jual beli, pembayaran dan penerimaan yang mendapatkan untung dan rugi.

Menurut Sujarweni, transaksi keuangan adalah kegiatan dari perusahaan yang menimbulkan perubahan pada posisi keuangan (aktiva, hutang, modal) perusahaan, sehingga harus diproses mulai dari pencatatan sampai dengan disajikan dalam bentuk laporan keuangan.²⁸ Menurut Sunarto Slamet Wiyono, transaksi keuangan adalah kejadian ekonomi atau kejadian keuangan yang melibatkan setidaknya dua pihak dimana kedua belah pihak tersebut saling melakukan pertukaran, melibatkan diri dalam perserikatan usaha, pinjam-meminjam dan lainnya atas dasar keinginan masing-masing atau atas dasar ketentuan hukum yang berlaku.²⁹

²⁶ Zulkifli Sunarto, *Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syariah* (Jakarta: Zikrul Hakim, 2007).

²⁷ Mursyidi, *Akuntansi Pemerintahan Indonesia* (Bandung: Refika Aditama, 2009).

²⁸ Surjaweni Wiratna, *Analisis Laporan Keuangan* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2019).

²⁹ Wiyono Slamet, *Cara Mudah Memahami Akuntansi Perbankan Syariah Berdasar PSAK Dan PAFSI* (Jakarta: Grafindo, 2018).

Berdasarkan teori di atas, diambil kesimpulan bahwa transaksi keuangan adalah proses pemindahan posisi keuangan dari akun yang satu pada akun yang lain dengan mendata akun sebagai langkah administratif.

2. Jenis-jenis transaksi:
 - a. Transaksi tunai, merupakan pembayaran yang diterima atau dibayarkan pada saat terjadinya kesepakatan.
 - b. Transaksi keuangan internal ialah transaksi yang hanya melibatkan bagian-bagian yang ada dalam perusahaan atau internal tanpa melibatkan pihak dari luar perusahaan.
 - c. Transaksi keuangan eksternal ialah transaksi yang dilakukan oleh perusahaan dengan pihak lain di luar perusahaan.
 - d. Transaksi kredit adalah uang tunai tidak dilibatkan dalam transaksi; sebagai gantinya, imbalan yang dibayarkan dilakukan setelah waktu tertentu (disebut sebagai periode kredit).
3. Karakteristik transaksi:
 - a. Acara moneter
 - b. Mempengaruhi posisi keuangan bisnis
 - c. Milik bisnis bukan milik pemilik atau orang lain yang mengelola bisnis
 - d. Dimulai oleh orang yang berwenang
 - e. Didukung oleh dokumen sumber.
4. Manfaat transaksi:
 - a. Pencatatan transaksi ini membantu dalam mengevaluasi efektifitas bisnis dan perolehan laba oleh entitas selama periode bersangkutan.
 - b. Pencatatan transaksi membantu membagi pendapatan yang dihasilkan dari kegiatan bisnis dari pendapatan lain, yang dapat dipukul dengan keuntungan modal, pendapatan lotre, pendapatan gaji dan sebagainya.
 - c. Akun tersebut dicatat, dan pada akhir tahun atau untuk periode tertentu, akun final disiapkan melalui akun tersebut untuk menentukan posisi keuangan *assesse*.

- d. Membantu penilai untuk mencatat dan mengajukan pengembalian pajak penghasilannya sesuai dengan norma undang-undang dengan pembagian yang tepat dari pendapatan dari pengeluarannya ke kepala yang sesuai.
5. Jenis pencatatan transaksi keuangan:³⁰
- a. Pencatatan Manual

Pencatatan umumnya dilakukan berbasis kertas. Artinya pencatatan transaksi ini dilakukan oleh akuntan menggunakan jurnal atau buku besar. Pencatatan transaksi keuangan manual memiliki kelebihan, kemudahan, aksesibilitas dan lebih rendahnya resiko peretasan informasi. Akan tetapi, pencatatan transaksi keuangan manual rentan mengalami penyimpangan data akibat kesalahan manusia. misal hilangnya bukti transaksi, kesalahan transposisi angka, lupa menyimpan bukti transaksi dan lain sebagainya.
 - b. Pencatatan Digital

Seiring berkembangnya era digital, segala bentuk aktivitas kini terkomputerisasi. Pencatatan dapat secara digital dilakukan menggunakan perangkat lunak. Ada banyak manfaat dari pencatatan secara digital. Seperti kecepatan input data, akurasi laporan transaksi, keterbacaan, minim resiko untuk kehilangan dokumen fisik dan lain-lain.

³⁰ et. al Kieso, *Akuntansi Keuangan Menengah* (Jakarta: Salemba Empat, 2018), I.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tempat serta waktu penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Tutuyan, Kabupaten Bolaang Mongondow Timur, Provinsi Sulawesi Utara, penelitian ini dilakukan selama satu sebulan pada bulan Oktober 2022.

B. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme atau enterpretatif, digunakan untuk meneliti kondisi obyek yang alamiah.³¹ Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah. Maka dalam upaya menemukan fakta dan data secara alamiah, penelitian ini menggunakan studi deskriptif dengan pendekatan kualitatif terhadap permasalahan yang diteliti.

Penelitian kualitatif adalah sebuah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena seperti apa yang dialami oleh informan. Seperti perilaku, persepsi, ataupun tindakan, serta mendeskripsikan dalam bentuk kata-kata, dalam konteks khusus yang alami atau natural.³² Penggunaan logika induktif lebih diutamakan pada penelitian kualitatif, dimana kategorisasi dilahirkan melalui perjumpaan informan dengan peneliti dilapangan ataupun data-data yang ditemukan, sehingga informasi berupa ikatan konteks yang mengiring pada pola-pola maupun teori yang menjelaskan fenomena sosial menjadi ciri dari penelitian kualitatif.

Metode kualitatif ini bersifat mengembangkan sebuah teori yakni dengan mengumpulkan data seperti kata-kata gambar, dan bukan angka. Demikian

³¹ Sugiyono. hal. 126.

³² Moleong Lexy, *Metode Penelitian Kualitatif Kualitatif* (Bandung: PT.Remaja Rosdakarya, 2007). hal. 3.

laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data yang memberikan gambaran penyajian laporan tersebut. Data itulah yang berasal dari naskah wawancara dengan informan, foto, serta dokumen resmi lainnya yang akan dianalisa sehingga didapati hasil yang kualitatif.³³

C. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu obyek dari mana data itu didapatkan. Sumber data dalam penelitian ini ada dua jenis sumber data yaitu:

1. Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung dari informan.³⁴ Adapun yang menjadi informan dalam penelitian yaitu agen BRILink dan BNILink yang ada di Kecamatan Tutuyan, Kabupaten Bolaang Mongondow Timur.
2. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara. Adapun data sekunder yang digunakan yaitu kumpulan jurnal, buku dan dokumen-dokumen pendukung lainnya untuk melengkapi data primer.

D. Instrument Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat-alat yang diperlukan atau dipergunakan untuk mengumpulkan data. Dalam penelitian kualitatif, peneliti yang akan menjadi instrument untuk menjamin kedalaman data yang diperoleh dan kemantapan hasil wawancara maka dengan mewawancarai narasumber dengan menanyakan beberapa permasalahan yang ada. Data-data yang digunakan diperoleh melalui pertanyaan wawancara yang sudah di sediakan. Alat yang digunakan dalam pengambilan data dan dokumentasi yaitu Handphone, Laptop, Buku, Pulpen dan lain-lain. dalam pendekatan kualitatif, terdapat beberapa istilah yang digunakan untuk menunjuk subjek penelitian.

³³ Moleong, h. 6

³⁴ Sugiyono. hal. 145.

Ada yang mengistilahkan informant karena informan dapat memberikan informasi mengenai suatu kelompok atau entitas tertentu, informan bukan diharapkan menjadi representasi dari suatu kelompok atau entitas tersebut. Istilah lainnya yaitu partisipan, digunakan apabila subjek mewakili suatu kelompok tertentu dan hubungan antara subjek penelitian dianggap bermakna oleh subjek. Istilah informan dan partisipan dianggap sebagai instrument utama dalam penelitian kualitatif. Dan informan utama pada penelitian ini merupakan pemilik Agen BRILink dan BNILink yang berada di Kecamatan Tutuyan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Cara mengumpulkan data primer dalam riset kualitatif dapat dilakukan dengan beberapa cara yang sangat umum digunakan, yakni:

1. Wawancara

Wawancara adalah proses menanyakan beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan data yang dibutuhkan. Sejalan dengan apa yang dikemukakan Nasution bahwa wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Metode ini untuk mencari data yang dilakukan dengan tatap muka langsung dengan responden yang menjadi sumber data yang kemudian jawaban-jawaban tersebut direkam dan dicatat.³⁵ Dalam penelitian ini, wawancara yang akan dilakukan yaitu wawancara terstruktur, hal ini bertujuan untuk menggali informasi mengenai informan yang diteliti dengan kondisi dimana satu set pertanyaan ditanyakan dengan urutan yang telah disiapkan oleh pewawancara.³⁶ Jenis wawancara ini, sudah termasuk kedalam kategori wawancara terstruktur. Adapun pertanyaan yang akan diberikan diantaranya:

- 1) Apa yang Bapak/Ibu lakukan dalam melayani transaksi di BRILink sehingga masyarakat merasa nyaman dan puas?
- 2) Apakah yang Bapak/Ibu lakukan dalam melayani transaksi di BNILink sehingga masyarakat merasa nyaman dan puas?

³⁵ S. Nasution, *Variabel Penelitian* (Raudhah, 2017).

³⁶ Sugiyono. hal. 234

- 3) Siapa sajakah dan Sudah berapa banyak masyarakat yang sudah bertransaksi di BRILink?
- 4) Siapa sajakah dan Sudah berapa banyak masyarakat yang sudah bertransaksi di BNILink?
- 5) Apakah Bapak/Ibu pengguna jasa BRILink?
- 6) Apakah Bapak/Ibu pengguna jasa BNILink?
- 7) Apakah Bapak/Ibu pengguna jasa BRILink dan BNILink?
- 8) Jam berapa mulai dibuka pelayanan?
- 9) Jam berapa pelayanan ditutup?

2. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.³⁷ Sistematis mengenai gejala-gejala yang terjadi untuk kemudian dilakukan pencatatan.³⁸ Observasi yang dimaksud dalam penelitian ini sebagai langkah awal dengan melihat secara langsung obyek penelitian guna mendapatkan data yang diperlukan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan bahan kajian yang berupa tulisan, foto, film atau hal-hal yang dapat dijadikan sumber kajian selain melalui wawancara dan observasi dalam penelitian kualitatif. Untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, film dokumenter, daya yang relevan penelitian. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Hasil penelitian akan semakin kredibel apabila didukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik dan seni yang telah

³⁷ Sugiyono. hal. 234

³⁸ Subagyo P. Joko, *Metodologi Dalam Teori Dan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2018).

ada.³⁹ Dalam penelitian ini, pengambilan dokumentasi dilakukan dalam bentuk foto bersama responden yang membuka Agen BRILink dan BNILink di Kecamatan Tutuyan. Metode ini dipakai untuk melengkapi data seperti foto-foto kegiatan pada saat tanya-jawab bersama informan tersebut.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini adalah proses mencari, menyusun serta menganalisa data yang diperoleh dari hasil wawancara, secara sistematis sehingga mudah dipahami dan tentunya dapat diinformasikan kepada orang lain. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik analisis data kualitatif deskriptif.

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan informasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Proses ini terus berlangsung. Mereduksi data berarti Mereduksi berarti merangkum, hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Yang menjadi tujuan utama dari sebuah penelitian kualitatif yaitu pada temuan. Maka dari itu, jika peneliti dalam penelitiannya, mendapatkan suatu hal yang dianggap asing, tidak dikenal, itulah yang harus dijadikan perhatian dalam mereduksi data.⁴⁰

Tahapan reduksi data dilakukan untuk menelaah data yang dihimpun dilapangan, yaitu berkaitan dengan Prosedur Layanan Agen Perbankan dalam Penyelenggaraan Transaksi Keuangan di Kecamatan Tutuyan Kabupaten Bolaang Mongondow Timur Provinsi Sulawesi Utara, sehingga ditemukan data-data dari obyek yang diteliti tersebut. Adapun kegiatan yang dilakukan dalam reduksi data ini, yaitu:

- a. Mengumpulkan data serta informasi dari catatan hasil wawancara, dan observasi. tahap pelaksanaan yang pertama; membuat pedoman yang sudah disusun, pedoman wawancara ini berisi pertanyaan-pertanyaan

³⁹ Sudaryono, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: PT.Rajagrafindo Persada, 2017). hal. 90.

⁴⁰ Sugiyono. hal. 249.

mendasar yang nantinya akan berkembang dalam wawancara dan mempersiapkan diri untuk melakukan wawancara. Persiapan selanjutnya, membuat pedoman observasi yang disusun berdasarkan hasil observasi terhadap perilaku obyek selama wawancara dan observasi terhadap lingkungan atau setting wawancara, serta mencatat atau merekam langsung jawaban yang di berikan informan saat melakukan observasi. Tahap kedua; pelaksanaan penelitian, yaitu membuat kesepakatan dengan informan mengenai waktu untuk melakukan wawancara berdasarkan pedoman yang dibuat. Setelah wawancara dilakukan, langkah selanjutnya memindahkan hasil rekaman berdasarkan wawancara dalam bentuk tertulis.

- b. Serta mencari hal-hal yang dianggap penting dari setiap aspek temuan, dengan cara memilih dan merangkum jawaban yang dianggap penting untuk di ketik hasilnya.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah reduksi data, kemudian mendisplaykan data. Penyajian data dalam penelitian kualitatif bisa dilakukan dalam sebuah uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan lain sebagainya. Miles dan Huberman mengatakan; dalam menyajikan data penelitian kualitatif yang sering digunakan yaitu dengan teks yang bersifat naratif. Untuk mencegah Dengan mendisplay data, maka dapat memudahkan untuk memahami apa yang terjadi.⁴¹

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Setelah penyajian data kemudian langkah ketiga didalam penelitian kualitatif menurut Miles dan Huberman yaitu penarikan kesimpulan dari sebuah data dan verifikasi. Yang dimana kesimpulan masih bersifat sementara dan akan berubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang mendukung pada saat pengumpulan data selanjutnya. Akan tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada awal didukung dan juga dibuktikan dengan bukti yang valid

⁴¹ Sugiyono. hal. 249.

serta konsisten dalam penelitian ketika turun lapangan, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.⁴² Ini akan menjawab pertanyaan dari penelitian yang sesuai dengan temuan dan analisis yang dilakukan.

4. Uji Keabsahan Data

Pengabsahan data ini adalah untuk menjamin bahwa semua data yang diteliti baik melalui observasi, wawancara maupun melalui teknik dokumentasi adalah sesuai dan relevan dengan kenyataan yang sesungguhnya, agar penelitian ini menjadi sempurna. Adapun teknik yang dipakai yaitu teknik triangulasi. Triangulasi sumber yaitu dilakukan dengan cara mengecek sumber. Kemudian data yang didapatkan dianalisis sehingga dimintakan sebuah kesepakatan (*memberchek*) dengan berbagai sumber data.

Memberchek merupakan sebuah proses pengecekan data yang telah didapatkan kepada pemberi data. Tujuannya untuk mengetahui seberapa jauh data yang yang didapatkan sesuai dengan apa yang telah diberikan oleh pemberi data. Apabila data yang ditemui disepakati oleh para pemberi atau informan maka data tersebut valid, sehingga makin dipercaya. kemudian setelah data itu disepakati bersama, maka si pemberi data atau informan diminta untuk menandatangani agar lebih otentik. Selain itu, juga dapat dijadikan bukti bahwa telah *melakukan*.⁴³

Teknik *memberchek* ini dilakukan setelah selesai melakukan wawancara dengan para informan (6 informan), lalu hasil wawancara itu dibuat menjadi transkrip wawancara, kemudian hasil transkrip tersebut diperlihatkan kembali kepada informan, untuk melihat apakah hasil wawancara sudah sesuai atau belum dengan pemaparan yang telah diberikan para informan. Setelah ke 6 informan mengatakan sudah sesuai, kemudian disediakan lembar surat pernyataan untuk di tanda tangan. Yang dimana surat itu menerangkan bahwa benar telah melakukan wawancara dengan informan tersebut.

⁴² Sugiyono. hal. 252.

⁴³ Sugiyono. hal. 276.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskriptif Objek Penelitian

1. Bank Indonesia

Bank Indonesia memiliki satu tujuan tunggal dan tiga pilar utama dalam mendukung tercapainya tujuan tunggal tersebut. Mengingat peran dan kapasitasnya sebagai Bank Sentral, Bank Indonesia mengemban amanat untuk mencapai dan memelihara kestabilan nilai rupiah. Maka dari itu, Bank Indonesia memiliki beberapa tugas seperti:

- a. Menjaga kestabilan nilai rupiah terhadap barang dan jasa
- b. Menjaga kestabilan nilai rupiah terhadap mata uang negara lain
- c. Membuat dan mengawasi regulasi untuk semua hal bank yang ada di Indonesia
- d. Melakukan penelitian juga pemantauan
- e. Menyimpan uang kas negara dan memberikan bantuan dana kepada Bank-bank Indonesia yang sedang mengalami krisis.

Untuk mengukur aspek pertama bisa dilihat melalui laju perkembangan inflasi, sedangkan aspek kedua bisa dilihat dari nilai tukar rupiah terhadap mata uang negara lain. Dengan satu tujuan tunggal tersebut, diharapkan Bank Indonesia dapat memfokuskan langkah serta memperjelas batasan-batasan tanggung jawab yang harus dilakukan. Oleh karena itu, masyarakat maupun pemerintah dapat dengan mudah melihat bagaimana kinerja Bank Indonesia. Dalam menyukseskan tujuan tunggal Bank Indonesia, yaitu memelihara nilai rupiah, maka Bank Indonesia memiliki tiga pilar utama yang sekaligus juga menjadi bidang jangkauan tugasnya. Tiga pilar tersebut antara lain; menetapkan dan

melaksanakan kebijakan moneter, mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran dan menjaga stabilitas sistem keuangan.⁴⁴

Bank Indonesia hadir untuk mewujudkan perekonomian Indonesia yang lebih baik dengan cara menjaga nilai rupiah agar tetap stabil. Pada tahun 2012 Pemerintah beserta Bank Indonesia telah mempersiapkan penganan *Branchless Banking* atau layanan perbankan tanpa mengandalkan kantor cabang namun menggunakan teknologi untuk melayani para nasabah Perbankan di seluruh pelosok tanah air. Menindak lanjuti hal tersebut pada tahun 2015 otoritas dalam pengawasan perbankan dan lembaga keuangan, kemudian meluncurkan program Laku Pandai (Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif) dalam rangka mendukung program keuangan laku pandai, BRI dan BNI turut berpartisipasi dengan hadirnya produk bernama BRILink dan BNILink pada tahun 2015.⁴⁵

BRILink dan BNILink merupakan perpanjangan tangan BRI dan BNI dalam layanan perbankan dengan konsep *branchless banking*. Layanan BRILink dan BNILink dapat menjangkau masyarakat diberbagai pelosok daerah untuk mendapatkan layanan perbankan secara real time online tanpa harus datang ke unit kerja BRI dan BNI untuk mengantri di Teller. Melalui agen BRILink dan BNILink masyarakat dapat melakukan transaksi transfer antar bank, tarik tunai, setor tunai, pembayaran berbagai tagihan seperti PLN, Telepon, PDAM, BPJS, beli pulsa/paket data, top up dana/ovo, pembayaran BRIVA, bayar belanja online, top up gopay, top up LINKAJA dan layanan lainnya. Sedangkan bagi agen BRILink dan BNILink, mereka akan memperoleh tambahan penghasilan, berupa biaya dan menambah segmen pelanggan karena kehadiran masyarakat di gerai agen. Keuntungan yang diperoleh dari layanan ini adalah dengan konsep sharing fee (komposisi 50:50) antara BRI dan BNI dengan BRILink dan BNILink. Keuntungan lain bagi BRI dan BNI adalah dalam bentuk memperluas jaringan

⁴⁴ bank indonesia, Bank Indonesia Sejarah Berdiri Tugas Dan Tujuannya. (Diakses Pada Tanggal 10 September 2022).

⁴⁵ Bank Indonesia. (Diakses Pada Tanggal 10 September 2022).

kerja, menghemat biaya operasional karena tidak harus membuka cabang, menghasilkan pendapatan berbasis biaya, meningkatkan CASA.⁴⁶

2. Laku Pandai

Laku pandai lahir untuk meningkatkan penggunaan produk dan jasa keuangan. Laku pandai ialah singkatan dari layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif, yaitu Program Otoritas Jasa Keuangan (POJK) untuk penyediaan layanan perbankan atau layanan keuangan lainnya melalui kerja sama dengan pihak lain (agen bank), dan didukung dengan penggunaan sarana teknologi informasi. Kondisi geografis menjadi salah satu tantangan utama layanan perbankan sulit mencapai pelosok Indonesia, serta biaya membangun jaringan kantor yang juga tidak murah. Rendahnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat terkait produk dan layanan jasa keuangan disinyalir menjadi alasan masih terdapat kelompok yang tak terjangkau layanan keuangan. Agen laku pandai tidak hanya meningkatkan akses jasa keuangan, tetapi memperluas edukasi keuangan kepada masyarakat.

Agen laku pandai diyakini dapat membantu masyarakat yang belum pernah berhubungan dengan bank. Program ini bertujuan untuk menyediakan produk-produk keuangan yang sederhana, mudah dipahami, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang belum dapat menjangkau layanan keuangan. Selain itu, juga melancarkan kegiatan ekonomi masyarakat sehingga mendorong pertumbuhan ekonomi dan pemerataan pembangunan antar wilayah di Indonesia, terutama desa dan kota. Produk-produk yang disediakan dalam program ini adalah Tabungan dengan karakteristik *Basic Saving Account* (BSA), Kredit/Pembiayaan kepada Nasabah Mikro, Produk keuangan lainnya seperti Asuransi Mikro.⁴⁷

Semenjak peluncuran pertama pada Maret 2015, perkembangan penyelenggara Laku Pandai posisi per Juni 2018 ialah sebagai berikut:

⁴⁶ Kementerian Keuangan, Keuangan Inklusif Di Indonesia, *Artikel Keuangan Inklusif Di Indonesia*. (Diakses Pada Tanggal 10 September 2022).

⁴⁷ Laku Pandai Sahabat Masyarakat. (Diakses Pada Tanggal 20 April 2022)

- a. Jumlah tabungan yang terkumpul dari program laku pandai sebesar Rp 1,69 triliun dan berasal dari 20,1 juta nasabah.
- b. Terdapat sekitar 762.200 agen laku pandai yang berlokasi tersebar di 508 kabupaten dan kota di seluruh Indonesia.
- c. Jumlah bank penyelenggara laku pandai sampai juni 2018 sebanyak 28 bank. Bank yang menjalankan program laku pandai tersebut:
 - 1). Bank Mandiri
 - 2). BRI
 - 3). BNI
 - 4). BTN
 - 5). BTPN
 - 6). BCA
 - 7). BPD Kaltim
 - 8). Bank Sinarmas
 - 9). Bank Bukopin
 - 10). BRI Syariah
 - 11). Bank Sahabat Sampoerna
 - 12). Bank Jabar Banten
 - 13). Bank Jateng
 - 14). BTPN Syariah
 - 15). Bank Danamon
 - 16). Bank Riau Kepri
 - 17). Bank Artha Graha Internasional
 - 18). Bank Jatim
 - 19). BPD NTB
 - 20). BPD NTT
 - 21). BPD Lampung
 - 22). BPD Sumsel Babel
 - 23). BPD Bali
 - 24). BPD Bengkulu
 - 25). BPD Jambi
 - 26). BPD Kalbar
 - 27). BPD DIY
 - 28). Nobu Bank

Dari sekian bank yang sudah menjalankan laku pandai, penelitian dikhususkan pada bank BRI dan BNI. Kedua bank tersebut telah menjalankan program laku pandai ini hingga sekarang di Kecamatan Tutuyan.

3. Sejarah Bank BRI

Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Aria Wirjaatmadja dengan nama Hulp-en Spaarbank der Inlandsche Bestuurs Ambtenaren atau bank bantuan dan simpanan milik kaum priyayi yang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI. Pendiri Bank Rakyat Indonesia Raden Aria Wirjaatmadja 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. Adanya situasi perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian Renville pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Pada waktu itu melalui PERpu No.41 tahun 1960 dibentuk Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan Nederlandsche Maatschappij (NHM). Diintegrasikan ke dalam bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia urusan Koperasi Tani dan Nelayan. 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).⁴⁸

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 Rural 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. Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang perbankan No. 7 tahun 1992 dan peraturan pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) yang kepemilikannya masih 100% ditangan pemerintah. PT. BRI (Persero) yang didirikan sejak tahun 1895 didasarkan pelayanan pada masyarakat kecil sampai sekarang tetap konsisten, yaitu dengan fokus pemberian fasilitas kredit kepada golongan pengusaha kecil. Hal ini antara

⁴⁸ Bank Rakyat Indonesia <www.bri.co.id>.

lain tercermin pada perkemabangan penyaluran KUK pada tahun 1994 sebesar Rp. 6.419,8 milyar yang meningkat menjadi Rp. 8.231,1 milyar pada tahun 1995 dan pada tahun 1999 sampai dengan bulan September sebesar Rp. 20.466 milyar. 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, 12 Kantor Inspeksi/SPI, 170 kantor Cabang (dalam negeri), 145 Kantor Cabang Pembantu, 1 Kantor Cabang Khusus, 1 New York Agency, 1 Caymand Island Agency, 1 Kantor Perwakilan Hongkong, 40 Kantor Kas Bayar, 6 Kantor Mobil Bank, 193 P.POINT, 3.705 BRI UNIT dan 375 Pos Pelayanan Desa.⁴⁹

4. Visi dan Misi

a. Visi BRI

Menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah.

b. Misi BRI

- 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 yang professional dengan melaksanakan praktek *good corporate governance*.
- 3) Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

⁴⁹ Bank Rakyat Indonesia.

5. Badan Hukum

Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-undang Perbankan No. 7 tahun 1992 dan peraturan pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI adalah perseroan terbatas (PT). Kepemilikan BRI saat itu masih 100% di tangan pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan public dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, yang masih digunakan sampai dengan saat ini.⁵⁰

6. Struktur Organisasi

struktur organisasi yaitu sistem yang digunakan untuk mendefinisikan hierarki dalam sebuah organisasi dengan tujuan menetapkan cara sebuah organisasi dapat beroperasi, dan membantu organisasi tersebut dalam mencapai tujuan yang ditetapkan di masa depan. Susunan organisasi dan tata kerja di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Dapat dilihat pada gambar 4.1 seperti pada halaman berikut ini:

⁵⁰ Bank Rakyat Indonesia.

7. BRILink

Bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan dan deposit. Kemudian bank juga dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang (kredit) bagi masyarakat yang membutuhkannya. Disamping itu, juga dikenal sebagai tempat menukar uang, memindahkan uang atau menerima segala macam bentuk pembayaran dan setoran seperti pembayaran lainnya.⁵¹ Jika ditinjau dari asal mula terjadinya bank, maka pengertian bank adalah meja atau tempat untuk menukarkan uang. Kemudian pengertian bank menurut Undang-undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang Perbankan yang dimaksud dengan bank adalah “badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat”.

Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk merupakan salah satu Bank Badan Usaha Milik Negara yang terbesar dan tersebar diseluruh pelosok tanah air. BRI juga turut berpartisipasi dalam program pemerintah *Branchless Banking*, (Bank Tanpa Kantor), dengan nama BRILink.⁵² Dengan adanya program *Branchless Banking* maka tujuan perbankan yaitu memenuhi kebutuhan nasabah dalam meningkatkan pertumbuhan perbankan dan layanan perbankan bisa sampai ke pelosok daerah sekalipun. Dalam dunia perbankan terdapat banyak produk dan layanan yang ditawarkan kepada masyarakat guna mempermudah dalam mendapatkan fasilitas perbankan. Hal ini sebagai bentuk fasilitas yang diberikan kepada konsumen oleh perbankan, salah satu produk perbankan yang memberikan layanan guna menjangkau nasabahnya ialah BRILink. BRILink merupakan perluasan layanan BRI dimana BRI menjalin kerjasama dengan nasabah BRI sebagai agen yang dapat melayani transaksi perbankan bagi masyarakat secara *real time* online menggunakan fitur EDC mini Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

⁵¹ dkk Muchtar Bustari, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lain* (Jakarta: Rajawali Pers, 2016). hal. 53

⁵² Apa Itu BRILink? Dan Apa Untung Dan Ruginya Menjadi Agen BRILink. (Diakses Pada Tanggal 20 Oktober 2022).

Bank Rakyat Indonesia dengan konsep *sharing fee* yaitu komisi yang dibagikan oleh bank BRI.⁵³

8. Sejarah Bank BNI

PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk selanjutnya disebut “BNI” atau “Bank”. Pada awalnya didirikan di Indonesia sebagai Bank Sentral dengan nama “Bank Negara Indonesia” berdasarkan peraturan Pemerintah pengganti Undang-undang No. 2 tahun 1946 tanggal 5 Juli 1946. Selanjutnya, berdasarkan Undang-undang No. 17 tahun 1968, BNI ditetapkan menjadi “Bank Negara Indonesia 1946”, dan statusnya menjadi Bank Umum Milik Negara. Kemudian peran BNI sebagai bank yang diberi mandat untuk memperbaiki ekonomi rakyat dan berpartisipasi dalam pembangunan nasional dikukuhkan oleh UU No. 17 tahun 1968 tentang Bank Negara Indonesia 1946. Berdasarkan peraturan Pemerintah No. 19 tahun 1992, tanggal 29 April 1992, telah dilakukan penyesuaian bentuk hukum BNI menjadi Perusahaan Perseroan Terbatas (Persero). Penyesuaian bentuk hukum menjadi Persero, dinyatakan dalam Akta No. 131, tanggal 31 Juli 1992, dibuat dihadapan Muhani Salim, S.H., yang telah diumumkan dalam berita Negara Republik Indonesia No. 73 tanggal 11 September 1992 tambahan NO. 1A.

BNI merupakan Bank BUMN (Badan Usaha Milik Negara) pertama yang menjadi perusahaan publik setelah mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya pada tahun 1996. Untuk memperkuat struktur keuangan dan daya saingnya di tengah industri perbankan nasional, BNI melakukan sejumlah aksi korporasi, antara lain proses rekapitalisasi oleh Pemerintah di tahun 1999, divestasi saham Pemerintah di tahun 2007, dan penawaran umum saham terbatas di tahun 2010. Untuk memenuhi ketentuan Undang-undang No. 40 Tahun 2007 tanggal 16 Agustus 2007 tentang perseroan terbatas, anggaran dasar BNI telah dilakukan penyesuaian. Kemudian penyesuaian tersebut dinyatakan dalam Akta No. 46 tanggal 13 Juni 2008 yang dibuat di hadapan Fathiah Helmi, S.H., notaris di Jakarta, berdasarkan keputusan rapat umum pemegang saham luar biasa

⁵³ Tentang BRILink. (Diakses Pada Tanggal 20 Oktober 2022)

pada tanggal 28 Mei 2008 dan telah mendapat persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, dengan surat keputusan No. AHU-AH.01.02-50609 tanggal 12 Agustus 2008 dan telah diumumkan dalam berita negara Republik Indonesia No. 103 tanggal 23 Desember 2008 tambahan No. 29015. Perubahan terakhir anggaran dasar BNI dilakukan antara lain tentang penyusunan kembali seluruh anggaran dasar sesuai dengan Akta No. 35 tanggal 17 Maret 2015 notaris Fathiah Helmi, S.H. telah mendapat persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, dengan surat keputusan No. AHU-AH.01.03-0776526 tanggal 14 April 2015.⁵⁴

Saat ini, 60% saham-saham BNI dimiliki oleh Pemerintah Republik Indonesia, sedangkan 40% sisanya dimiliki oleh masyarakat, baik individu maupun institusi, domestik dan asing. BNI kini tercatat sebagai bank nasional terbesar ke-4 di Indonesia, dilihat dari total aset, total kredit maupun total dana pihak ketiga. Dalam memberikan layanan finansial secara terpadu, BNI didukung oleh sejumlah perusahaan anak, yakni Bank BNI Syariah, BNI *Multifinance*, BNI Sekuritas, BNI *Life Insurance*, BNI *Ventures*, BNI *Remittance* dan Bank Mayora. BNI menawarkan layanan penyimpanan dana maupun fasilitas pinjaman baik pada segmen korporasi, menengah, maupun kecil. Beberapa produk dan layanan terbaik telah disesuaikan dengan kebutuhan nasabah sejak kecil, remaja dewasa, hingga pensiun.

9. Visi dan Misi

a. Visi BNI

Menjadi lembaga keuangan yang terunggul dalam layanan dan kinerja secara berkelanjutan.

b. Misi BNI

- 1) Memberikan layanan prima dan solusi digital kepada seluruh Nasabah selaku Mitra Bisnis pilihan utama.

⁵⁴ Bank Negara Indonesia <<https://www.bni.co.id>>.

- 2) Memperkuat layanan internasional untuk mendukung kebutuhan Mitra Bisnis Global.
- 3) Meningkatkan nilai investasi yang unggul bagi Investor.
- 4) Menciptakan kondisi terbaik bagi karyawan sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi.
- 5) Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan masyarakat.
- 6) Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola perusahaan yang baik bagi industri.⁵⁵

10. Struktur Bank BNI

Struktur BNI dapat dilihat pada gambar 4.2 seperti pada halaman berikut:

⁵⁵ Bank Negara Indonesia.

11. BNILink

BNILink adalah mitra BNI, baik perorangan atau badan hukum yang bekerja sama dengan BNI. Kolaborasi tersebut dalam hal menyediakan layanan perbankan bagi masyarakat. Singkatnya, masyarakat bisa mengakses layanan perbankan lewat BNILink tanpa harus datang ke kantor cabang BNI. Hal itu meliputi aktivitas transaksi setor tunai, transfer, menabung, melakukan pembayaran dan lainnya. Kemudian menjadi agen BNILink tidak dikenakan biaya saat melakukan transaksi, mendapatkan komisi dari setiap transaksi, layanan dan fitur lengkap layaknya bertransaksi di kantor cabang BNI, kemudahan mendapatkan modal usaha dan menjadi agen resmi perbankan.⁵⁶

12. Gambaran Umum objek Penelitian

Tutuyan adalah sebuah kecamatan yang berada di Kabupaten Bolaang Mongondow Timur, Provinsi Sulawesi Utara, Indonesia. Kecamatan Tutuyan juga merupakan ibu kota dari kabupaten Bolaang Mongondow Timur. Pada tahun 2021, jumlah penduduk kecamatan Tutuyan sebanyak 15.484 jiwa, dengan kepadatan 109 jiwa/km², luas 141,45km² dan memiliki 10 desa/kelurahan yang terdiri dari; Dodap, Dodap Pantai, Dodap Mikasa, Kayumoyondi, Togid, Tombolikat Induk, Tombolikat Selatan, Tutuyan, Tutuyan II dan Tutuyan III. Penduduk kecamatan Tutuyan jika dilihat atau berdasarkan Lapangan Usaha dalam Tabel dan Gambar I.12. Maka Lapangan Usaha yang dominan adalah Pertanian dengan jumlah penduduk kecamatan Tutuyan yang berprofesi di Bidang Pertanian berjumlah 4.370 orang. Sementara penduduk yang bekerja pada Sektor Perdagangan berada di posisi ke dua yaitu berjumlah 456 orang dan Sektor Jasa kemasyarakatan di posisi ketiga dengan jumlah 394 orang.

B. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Informasi Penelitian

Bagian ini membahas hasil dari temuan-temuan penelitian melalui wawancara langsung dengan informan yang telah ditentukan, dengan

⁵⁶ AgenBNI46 <<https://agenbni46.bni.co.id>>.

menggunakan alat perekam. Selain itu ada juga yang berbentuk dokumentasi dan surat persetujuan menjadi informan yang dapat dilihat pada lampiran. Hal ini untuk dapat menjamin validitas informasi yang disajikan dalam penelitian ini. Sebelum melakukan penelitian, terlebih dulu menyampaikan surat pemberitahuan permohonan izin penelitian pada tiap-tiap Agen BRILink dan BNILink yang ada di Kecamatan Tutuyan sekaligus permohonan izin untuk melakukan wawancara.

Penelitian ini dilakukan selama 1 bulan pada bulan September 2022 dengan melakukan wawancara dan melakukan wawancara menggunakan alat perekam untuk merekam seluruh isi wawancara, serta menggunakan instrumen pendukung antara lain; pedoman wawancara, buku catatan, dan *handphone* untuk merekam suara dan mendokumentasikan kegiatan dilapangan dan laptop untuk pengetikan hasil penelitian dan rekaman wawancara sehingga berbentuk transkrip wawancara.

Informan adalah sumber utama dalam penelitian ini, dimana penelitian difokuskan pada 6 informan yang merupakan Agen BRI

Link dan BNILink di Kecamatan Tutuyan. Seluruh informan ini dapat di klasifikasikan menjadi dua bagian yaitu informan agen BRILink dan informan agen BNILink.

Gambaran berdasarkan identitas informan, yang termasuk didalamnya terdapat nama agen, nama pemilik dan alamat lengkap sebagai berikut:

1. BRILink

Tabel 4.1 Identitas Informan BRILink yang terdiri dari Nama Pemilik, Nama Agen dan Alamat lengkap

No.	Nama Pemilik	Nama Agen	Alamat Lengkap
1.	Andi Stefiana	Nayla	Desa Tutuyan II, Kec. Tutuyan, Jalan Trans Sulawesi Lingkar Selatan
2.	Sarifa Mokoginta	Sarifa	Desa kayumoyondi Dusun III, Kec. Tutuyan, Jalan Trans Sulawesi Lingkar Selatan
3.	Roli Diantoro	Roli Cell	Desa Tutuyan II, Kec. Tutuyan, Jalan Trans Sulawesi Lingkar Selatan

Sumber: Olahan Mandiri 2022

Berdasarkan data yang disajikan dalam tabel 4.1 informan dari Agen BRILink ini sebanyak 3 orang dengan nama pemilik, Andi Stefiani, Sarifa Mokoginta dan Roli Diantoro. Juga disertai dengan nama Agen Nayla, Sarifa dan Roli Cell, yang terdapat di masing-masing desa, di antaranya desa Tutuyan II dan Kayumoyondi.

2. BNILink

Table 4.2 Identitas Informan BNILink berdasarkan Nama Pemilik, Nama Agen dan Alamat lengkap

No.	Nama Pemilik	Nama Agen	Alamat Lengkap
1.	Besse Resmei	Besse Resmei	Desa Tutuyan III, Kec. Tutuyan, Jalan Trans Sulawesi Lingkar Selatan
2.	Andi Ananda Mikola	Arsyila	Desa Tutuyan II, Kec. Tutuyan, Jalan Trans Sulawesi Lingkar Selatan
3.	Andi Asar	Mutiara Cell	Desa Tutuyan Induk, Kec. Tutuyan, Jalan Trans Sulawesi Lingkar Selatan

Sumber: Olahan Mandiri 2022

Berdasarkan data yang disajikan dalam tabel 4.2 informan dari Agen BNILink ini sebanyak 3 orang dengan nama pemilik, Besse Resmei, Andi Ananda Mikola dan Andi Asar. Juga disertai dengan nama Agen Besse Resmei, Arsyila dan Mutiara Cell yang terdapat di masing-masing desa, di antaranya desa Tutuyan III, Tutuyan II dan Tutuyan Induk.

2. Temuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah yang diangkat yaitu tentang **Bagaimana Prosedur Layanan dalam Penyelenggaraan Transaksi Keuangan menerima dan mengirim dana (uang) di BRILink dan BNILink di Kecamatan Tutuyan, Kabupaten Bolaang Mongondow Timur, Provinsi Sulawesi Utara**. Maka dalam proses penelitian ini, wawancara dilakukan ke 6 Agen Laku Pandai yang terdiri dari BRILink dan BNILink.

Pada bagian ini pemaparan narasi dari seluruh informasi yang didapatkan dari informan, berdasarkan proses wawancara yang dilakukan sehingga

mendapatkan sumber informasi. Penjelasan hasil wawancara kepada informan yang menjadi objek penelitian adalah sebagai berikut:

1. Agen BRILink Nayla

Dari hasil wawancara dengan pemilik Agen BRILink Nayla dengan pertanyaan: Apa yang Bapak/Ibu lakukan dalam melayani transaksi di BRILink sehingga masyarakat merasa nyaman dan puas?

Berikut jawaban dari Agen BRILink Nayla: “Nasabah itu ibarat seorang raja, maka harus melayani dengan baik. Komunikasi dengan nasabah harus dilakukan dengan sikap yang sopan agar mereka merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan”.

Pertanyaan: Siapa sajakah dan sudah berapa banyak masyarakat yang sudah bertransaksi di Agen BRILink Nayla?

Jawaban: “Dalam sehari masyarakat yang bertransaksi sekitar 20 transaksi tetapi untuk sebulan penuh tidak menentu. Untuk transaksi pengiriman uang dalam sehari mencapai 15 juta, sedangkan transaksi tarik tunai mencapai 10 juta”.

Pertanyaan: Apakah Bapak/Ibu pengguna Jasa BRILink

Jawaban: “Selain pemilik Agen BRILink ini saya juga pengguna jasa BRILink. Saya biasa melakukan transaksi pengiriman uang untuk dikirim kepada orang tua saya yang berada di Kota”.

Pertanyaan: Apakah Bapak/Ibu pengguna jasa BRILink dan BNILink?

Jawaban: “Sebelum membuka Agen BRILink ini, dulu saya sempat menjadi pengguna jasa BNILink, setelah saya membuka Agen BRILink kemudian tidak lagi menjadi pengguna BNILink. Tetapi biasa juga mengirim ke BNI dan bank-bank lainnya”.

Pertanyaan: Jam berapa mulai buka pelayanan di Agen BRILink Nayla?

Jawaban: “saya biasa membuka warung pada jam 08.00 wita, tetapi untuk pelayanan BRILink dibuka sekitaran jam 09.00 wita karena disamping melayani nasabah saya juga melayani pelanggan yang berbelanja di warung”.

Pertanyaan: Jam berapa pelayanan Agen BRILink Nayla ditutup?

Jawaban: “Saya menutup warung jam 24.00 wita, sering kali juga kalau sudah sunyi jam 21.00 wita sudah saya tutup”.

“Dari hasil wawancara di atas diketahui bahwa pemilik agen Nayla melayani dengan sangat baik, agen BRILink nayla lebih mengutamakan komunikasi dan sikap yang sopan agar masyarakat lebih merasa nyaman dan puas. Jumlah masyarakat yang melakukan transaksi dalam sehari pun mencapai 20-30 transaksi, dengan jumlah transaksi pengiriman mencapai 15 juta dan untuk transaksi menerima itu sekitaran 10 juta. Pemilik agen Nayla sendiri adalah pengguna jasa BRILink namun sebelum membuka Agen BRILink tersebut dia pernah menjadi pengguna jasa BNILink. Pemilik agen BRILink Nayla biasa membuka pada jam 09.00 wita dan menutup warung pada jam 24.00 wita”.

2. Agen BRILink Roli Cell

Hasil wawancara dengan pemilik Agen BRILink Roli Cell dengan pertanyaan: Apa yang Bapak/Ibu lakukan dalam melayani transaksi di BRILink sehingga masyarakat merasa nyaman dan puas?

Jawaban: “menjadi tugas utama untuk melayani nasabah dengan baik, bertutur kata yang sopan agar nasabah selalu merasa nyaman dan bisa menjadi mitra atau nasabah setia dalam melakukan transaksi di tempat saya”.

Pertanyaan: Siapa sajakah dan sudah berapa banyak masyarakat yang betransaksi di Agen BRILink Roli Cell?

Jawaban: “Tidak menentu masyarakat yang melakukan transaksi di Agen Roli Cell, agen BRILink ini belum lama saya buka baru sekitaran 3 bulan. Untuk transaksi dalam sebulan baru berkisaran 200 transaksi”.

Pertanyaan: Apakah Bapak/Ibu pengguna jasa BRILink?

Jawaban: “Iya saya pengguna jasa baru BRILink belum lama juga saya menggunakan BRILink tersebut”.

Pertanyaan: Apakah Bapak/Ibu Pengguna Jasa BRILink dan BNILink?

Jawaban: “Saya hanya pengguna Agen BRILink untuk BNILink tidak”.

Pertanyaan: Jam Berapa pelayanan Agen BRILink Roli Cell dibuka?

Jawaban: “Agen BRILink Roli Cell dibuka jam 09.30 wita”.

Pertanyaan: jam berapa Pelayanan ditutup?

Jawaban: “Ditutup kembali pada jam 23.00 wita”.

Dari hasil wawancara di atas dapat kita ketahui bahwa Agen BRILink Roli Cell melayani nasabah dengan baik, tutur kata yang sopan dan selalu ramah kepada setiap nasabah yang melakukan transaksi di agen BRILink Roli Cell. Masyarakat/nasabah yang melakukan transaksi di agen BRILink Roli Cell dalam sebulan itu sudah mencapai 200 transaksi. Dia pun belum lama menggunakan jasa BRILink ini dan membukanya baru sekitaran 3 bulan, dan bukan pengguna jasa BNILink. BRILink Roli Cell ini dibuka pada jam 09.30 wita dan ditutup jam 23.00 wita.

3. Agen BRILink Sarifa

Hasil wawancara dengan pemilik Agen BRILink Sarifa dengan

Pertanyaan: Apa yang Bapak/Ibu lakukan dalam melayani transaksi di Agen BRILink ini sehingga masyarakat merasa nyaman dan puas?

Jawaban: “Hal yang dilakukan adalah memberikan pelayanan maksimal dengan bahasa yang ramah dan mengutamakan kenyamanan nasabah diantaranya menyediakan tempat duduk untuk nasabah yang antri, serta mengutamakan keterbukaan dalam setiap transaksi”.

Pertanyaan: Siapa sajakah dan sudah berapa banyak masyarakat yang betransaksi di Agen BRILink Sarifa?

Jawaban: “Kebanyakan adalah masyarakat sekitar desa Kayumoyondi dari golongan orangtua dan yang tergolong ekonomi menengah kebawah dan tidak memiliki alat komunikasi serta kartu ATM. Sejauh ini sudah lebih dari ratusan masyarakat yang melakukan transaksi di BRILink Sarifa sejak pertama kali di buka. Juga dalam sebulan bisa mencapai 1.500 transaksi.

Pertanyaan: Apakah Bapak/Ibu juga pengguna jasa BRILink?

Jawaban: “Kalau BRILink saya sering menggunakan untuk pengiriman uang kuliah anak saya dan pembayaran lainnya”.

Pertanyaan: Apakah Bapak/Ibu pengguna jasa BRILink juga BNILink?

Jawaban: “Saya sering menggunakan BRILink, tapi untuk melakukan transaksi sembako harus menggunakan BNI Link”.

Pertanyaan: Jam berapa mulai buka pelayanannya?

Jawaban: “Untuk pelayanannya biasa dibuka pada jam 07.00 wita”.

Pertanyaan: Jam berapa Agen BRILink Sarifa ditutup pelayanannya?

Jawaban: “Biasanya saya menutup jam 23.00 wita, disaat masih ramai-ramai dan masih ada yang ingin melakukan transaksi saya menutup paling lat jam 01.00 wita”.

“Dari hasil wawancara di atas dapat kita ketahui bahwa Agen BRILink Sarifa memberikan pelayanan dengan menyediakan fasilitas tempat duduk, dan transparansi tranaksi kepada nasabah. Kebanyakan yang melakukan transaksi pada BRILink Sarifa adalah masyarakat sekitar yang kondisi ekonomi menengah kebawah. Sejak awal transaksi yang dilakukan agen BRILink Sarifa sudah mencapai 1.500 transaksi. Ditemukan pula salah satu narasumber menggunakan jasa BRILink Sarifa untuk pembayaran sembako pada usaha toko kelontong. Jam operasional dimulai pada pukul 07.00 hingga pukul 23.00”.

4. Agen BNILink Besse Resmei

Demikian hasil wawancara dengan pemilik Agen BNILink dengan

Pertanyaan: Apa yang Bapak/Ibu lakukan dalam melayani transaksi di BNILink sehingga masyarakat merasa nyaman dan puas?

Jawaban: “Sebagian besar nasabah/masyarakat ingin dilayani dengan cepat dan tanggap. Tanggap dalam dalam hal ini maksudnya, apa yang kita sampaikan harus sesuai dengan keinginan pelanggan. Jangan asal cepat tetapi tidak sesuai dengan keinginan pelanggan. Jika terjadi banyak antrian solusi dari saya selaku pemilik Agen BNILink Besse

Resmei memberikan nomor antrian yang rapi dan teratur, tempat yang nyaman dan beberapa hiburan lainnya agar masyarakat tidak merasa bosan saat menunggu antrian”.

Pertanyaan: Siapa sajakah dan sudah berapa banyak masyarakat yang betransaksi di Agen BNILink Besse Resmei?

Jawaban: “Masyarakat yang melakukan transaksi tarik tunai, pengiriman uang dan pembayaran lainnya itu sudah banyak. Untuk siapa saja yang melakukan transaksi itu tidak menentu. Orang-orang dari luar Boltim pun ada juga yang melakukan transaksi di Agen Bessei Resmei ini”.

Pertanyaan: Apakah Bapak/Ibu pengguna jasa BNILink?

Jawaban: Saya pengguna agen BNI Link karena saya agennya.

Pertanyaan: Apakah Bapak/Ibu pengguna jasa BRILink dan BNILink?

Jawaban: “Sebelum saya menjadi agen BNILink, saya sering melakukan transaksi di BRI Link”.

Pertanyaan: Jam berapa mulai dibuka pelayanannya?

Jawaban: Buka tokonya jam 9.00 Wita sekian untuk pelayanan konter.

Pertanyaan: Jam berapa pelayanan ditutup?

Jawaban: “Untuk jam tutup pelayanan saya sudah targetkan jam 23.00 wita, tapi jika ada pelanggan ingin datang secara mendadak saya bisa bantu layani”.

“Dari hasil wawancara, ditemukan bahwa agen BNILink Besse Resmei dalam melayani nasabah ialah dengan memberikan nomor antrian agar tidak terjadi bentrok dan pelayanan juga menjadi tersistematis juga menyediakan hiburan berupa televisi agar nasabah yang mengantri tidak merasa bosan. Transaksi yang dilakukan kebanyakan adalah pengiriman dan penarikan uang yang tidak hanya dilakukan oleh orang disekitar, bahkan sampai diluar wilayah BOLTIM. Sebelum menjadi agen, beliau merupakan pengguna BRILink.

Kemudian jam operasional sebenarnya pada pukul 23.00, namun bisa dilanjutkan jika ada transaksi mendadak”.

5. Agen BNILink Mutiara Cell

Demikian hasil wawancara dengan pemilik Agen BNILink Mutiara Cell dengan beberapa pertanyaan dan jawaban sebagai berikut:

Pertanyaan: Apa yang Bapak/Ibu lakukan dalam melayani transaksi di BNILink Mutiara Cell sehingga masyarakat merasa nyaman dan puas?

Jawaban: “Melayani sebagaimana mestinya, santun terhadap pelanggan bisa membuat mereka nyaman terhadap pelayanan di agen kami. jangan bertingkah dingin kepada pelanggan agar dihari-hari berikut mereka tetap berlangganan di tempat kami”.

Pertanyaan: Siapa sajakah dan sudah berapa banyak masyarakat yang bertransaksi di Agen BNILink Mutiara Cell?

Jawaban: “Masyarakat di tutuyan tentunya yang telah melakukan transaksi di sini. Ada juga orang-orang di luar tutuyan yang telah melakukan transaksi di sini. Untuk jumlah orang yang telah melakukan transaksi tidak saya catat dengan lengkap, karena semua data transaksi telah tercatat secara otomatis dalam bentuk struk-struk atau resi yang dikumpulkan”.

Pertanyaan: Apakah Bapak/Ibu pengguna Jasa BNILink?

Jawaban: Iya saya pengguna jasa BNI Link, saya sering melakukan pengiriman di tempat saya sendiri, sudah tidak lagi pergi ke ATM BNI agar menghemat ongkos ojek kesana”.

Pertanyaan: Apakah Bapak/Ibu pengguna jasa BRILink dan BNILink?

Jawaban: “Saya hanya menggunakan jasa BNILink. Kalau saya menggunakan BRILink saya tidak mendukung pekerjaan saya”.

Pertanyaan: Jam berapa pelayanan mulai dibuka?

Jawaban: “Biasanya jam 08.00 wita tapi kadang lewat dikit”.

Pertanyaan: Jam berapa tutup pelayanannya?

Jawaban: “Jam 10 malam, karena setelah itu saya harus segera istirahat buat antar anak ke sekolah besok pagi”.

“Dari hasil wawancara, ditemukan bahwa agen BNILink Mutiara Cell memiliki cara yang hangat dalam melayani pelanggan yang datang bertransaksi. Sikap santun dalam melayani dapat memberikan rasa nyaman dan kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi guna mempertahankan kesetiaan mereka dalam meneruskan transaksi di hari-hari berikut. Setiap ada yang melakukan transaksi pada agen Mutiara Cell tidak pernah dicatat karena ada pencatatan transaksi secara otomatis sudah ada di mutase bank. selain dari masyarakat asli Tutuyan, masyarakat luar pun pernah bertransaksi di Mutiara cell. Di Agen Mutiara Cell hanya menggunakan jasa agen dari bank BNI, tidak dengan BRI. Waktu pelayanan dibuka pada jam 08.00 hingga 22.00 Wita”.

6. Agen BNILink Arsyila

Demikian hasil wawancara dengan pemilik Agen BNILink Arsyila dengan beberapa pertanyaan dan jawaban sebagai berikut:

Pertanyaan: Apa yang Bapak/Ibu lakukan dalam melayani transaksi di Agen BNILink Arsyila sehingga masyarakat merasa nyaman dan puas?

Jawaban: “Saat mereka datang, saya langsung menyapa dengan hangat agar kesannya sangat baik”.

Pertanyaan: Siapa sajakah dan sudah berapa banyak masyarakat yang bertransaksi di Agen BNILink Arsyila?

Jawaban: “Karena saya adalah agen baru sebulan, jadi jumlah orang yang sudah bertransaksi sekitar 20-30 orang”.

Pertanyaan: Apakah Bapak/Ibu pengguna jasa BNILink?

Jawaban: “Saya hanya menggunakan jasa BNILink karena saya termasuk Agen BNILink, tapi sebelumnya saya pernah bertransaksi di BNILink dan BRILink juga”.

Pertanyaan: Apakah Bapak/Ibu pengguna jasa BRILink dan BNILink?

Jawaban: Sudah tidak lagi. Saya hanya bertransaksi di BNILink saja.

Pertanyaan: Jam berapa mulai buka pelayanannya?

Jawaban: Saya buka pelayanan jam 07.30 wita setelah mengantarkan anak ke sekolah.

Pertanyaan: Jam berapa pelayanan tutup?

Jawaban: “ditutup pelayanannya jam 21.00 wita”.

“Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa pelayanan pada agen BNILink Arsyila termasuk baru untuk menjadi agen BNILink ini. Agen BNILink Arsyila sudah bergabung selama sebulan dan memiliki jumlah nasabah 20-30 orang dengan nominal transaksi yang berbeda-beda. Agen Arsyila hanya menggunakan jasa BNILink dalam melakukan transaksi pribadinya. Waktu pelayanannya pun disesuaikan dengan kegiatan rutinitasnya sehari-hari yakni mengurus anak dalam hal ini waktu untuk membuka dan menutup transaksi di Agen ini pada jam-jam yang pas dengan jam bekerja dan istirahat orang pada umumnya”.

Prosedur mengirim dari BRILink ialah datang ke agen BRILink terdekat, berikan nomor rekening tujuan dan uang tunai untuk pengiriman, tunggu agen BRILink untuk proses transfer dan biaya admin akan dikenakan. Untuk menerima/menarik uang di BRILink hanya dengan membawa kartu ATM, lalu serahkan kartu ATM ke petugas agen BRILink, berikut agen tersebut akan menggesekkan kartu tersebut di mesin EDC, lalu anda dapat memasukan nomor pin ATM, uang tersebut nantinya akan ditransfer lebih dulu ke rekening agen BRILink, setelah transaksi sukses maka akan keluar struk transaksi, selanjutnya agen BRILink akan memberikan uang sesuai nominal. Kemudian agen mengambil biaya admin dari nasabah, biaya ditetapkan pada BRILink sebesar Rp. 5000 untuk sesama nomor rekening bank yang akan dituju, nominal admin akan naik hingga menjadi Rp. 15.000 jika nomor rekening bank yang dituju berbeda seperti BRILink mengirim dana ke nomor rekening bank BNI, BCA, BSG atau bank lainnya. Untuk bank yang terjangkau dan yang pasti anda bisa cepat untuk mendapatkan dana tunai dibandingkan harus pergi ke ATM yang lokasinya jauh.

- a. Syarat umum menjadi Agen BRILink :
- 1) Syarat umum menjadi Agen BRILink memiliki lokasi usaha/tempat tinggal tetap.
 - 2) Memiliki sumber penghasilan dari kegiatan usaha dan atau memiliki kegiatan tetap (pegawai tetap) minimal 2 tahun.
 - 3) Untuk calon agen dari kegiatan usaha harus memiliki dokumen legalitas usaha (sekurang-kurangnya dari perangkat desa).
 - 4) Untuk calon agen BRILink dari pegawai harus melampirkan Copy SK pengangkatan pegawai tetap.
 - 5) Khusus pensiunan BRI, harus melampirkan dokumen surat PHK normal berakhirnya masa bakti/pensiun yang mendapatkan manfaat bulanan dan dilengkapi dengan bukti penerimaan manfaat pensiun bulanan.
 - 6) Tidak menjadi agen bank lain penyelenggara Laku Pandai, memiliki rekening simpanan menggunakan kartu di Bank BRI, menyetor uang jaminan sebesar Rp. 3 Juta dan saldo tersebut diblokir selama menjadi agen BRILink.
 - 7) Memiliki rekening pinjaman di Bank BRI (tanpa harus menyetor uang jaminan) dengan kolektibilitas lancar selama 6 bulan terakhir.
- b. Syarat dokumen:
- 1) Surat keterangan usaha minimal dari RT/RW
 - 2) SIUP, SITU, TDP (untuk agen berbadan usaha)
 - 3) Akta pendirian (untuk agen berbadan usaha)
 - 4) Izin usaha lainnya
 - 5) KTP pemilik/pengurus
 - 6) NPWP pemilik (untuk badan usaha)
 - 7) Buku tabungan Rekening/Koran
 - 8) Formulir pengajuan Agen BRILink
 - 9) Perjanjian kerja sama BRILink
- c. Panduan dan prosedur yang bisa dilakukan untuk menjadi agen BRILink:

- 1) Siapkan dokumen identitas. Untuk nasabah perorangan ataupun badan usaha dapat menyiapkan dokumen berupa KTP dan NPWP
 - 2) Khusus bagi nasabah badan usaha perlu menyerahkan dokumen legalitas usaha seperti surat keterangan usaha dari RT/RW atau surat izin tempat usaha (SITU), tanda daftar perusahaan (TDp), akta pendirian, atau surat izin usaha lain yang sah.
 - 3) Menyiapkan rekening tabungan BRI atau rekening koran dan salinannya. Apabila belum menjadi nasabah BRI, kamu wajib membuka rekening BRI terlebih dahulu.
 - 4) Datang ke unit cabang BRI terdekat kemudian mengisi formulir pengajuan Agen BRILink dan perjanjian kerja sama Agen BRILink. Kemudian dilanjutkan mengajukan kelengkapan dokumen.
 - 5) Setelah pengajuan di setujui, nantinya ada petugas Agen BRILink (PAB) yang membantu proses administrasi dan melakukan instalasi aplikasi BRILink mobile dan mengirimkan mesin EDC.
 - 6) Selesai, kamu sudah menjadi agen BRILink dan siap melayani nasabah BRI dan nasabah bank lainnya.
- d. Syarat umum menjadi Agen BNILink :
- 1) Dapat memakai mesin EDC
 - 2) Mampu mempromosikan agen di lingkungan setempat
 - 3) Dapat mengelola keuangan dengan baik
 - 4) Mempunyai usaha
 - 5) Memiliki penghasilan tetap
 - 6) Saldo minimal yang ditetapkan tersebut sebesar Rp. 20.000.000 jika saldo di bawah angka tersebut tentu saja akan kesulitan memberikan layanan transaksi.
- e. Syarat dokumen BNILink:
- 1) Mengisi formulir pendaftaran
 - 2) Melampirkan fotocopy SIM/KTP/Paspor
 - 3) Fotocopy buku rekening tabungan

- 4) Fotocopy kartu ATM BNI
 - 5) Memiliki nomor hp dan email aktif
 - 6) Memiliki NPWP
 - 7) Mempunyai surat keterangan usaha dari kelurahan
 - 8) Menyiapkan pas foto 3x4
- f. Prosedur yang bisa dilakukan untuk menjadi agen BNILink:
- 1) Calon BNILink (Perorangan/Badan Hukum) mendatangi Kantor Cabang BNI terdekat.
 - 2) Calon BNILink mengisi formulir pendaftaran dan melampirkan dokumen pendukung.
 - 3) BNI akan memproses permohonan Calon BNILink dan akan menginformasikan kepada calon BNILink apabila permohonan selesai diproses.
 - 4) Calon BNILink menandatangani perjanjian kerjasama (PKS) keagenan dengan BNI.
 - 5) BNILink akan menerima kelengkapan operasional berupa sertifikat keagenan, spanduk keagenan, akses aplikasi transaksi dan brosur/flyer untuk BNILink dan nasabah.
 - 6) Melalui *online registration* kini anda dapat menjadi BNILink dengan melakukan pendaftaran/registrasi melalui situs registrasi online BNILink dengan melengkapi data-data yang dibutuhkan sesuai formulir.
 - 7) Melalui Aplikasi BNI *Experience*.

Untuk prosedur pengiriman Di BNILink sendiri datang ke agen BNILink terdekat, berikan nomor rekening dan uang tunai untuk dikirim, tunggu agen BNILink untuk proses transfer, biaya admin akan dikenakan dan agen BNILink memberikan bukti transaksi ke nasabah. Untuk penerimaan datang ke BNILink, menyampaikan jumlah uang yang akan di tarik kepada agen, agen akan memproses transaksi penarikan uang sejumlah nominal yang diinginkan nasabah, nasabah melalui BNI SMS Banking meminta nomor *One Time Password* (OTP)

untuk transaksi, penarikan dengan ketik TARIK<spasi>Tunai<spasi>Nominal kirim ke 3346, nomor OTP ditunjukkan kepada Agen sebagai validasi transaksi penarikan tunai, nasabah menerima uang tunai dari agen dan menerima bukti transaksi penarikan dari agen. Selanjutnya dikenakan biaya admin untuk setiap transaksi. Biaya admin BNILink sebesar RP. 5000 untuk sesama nomor rekening bank yang akan dituju dan biaya admin akan naik hingga Rp. 15.000 jika nomor rekening bank yang dituju berbeda.

C. Pembahasan

Penelitian ini menemukan 6 informan yang menjadi sampel, 3 informan merupakan Agen BRILink dan 3 informan merupakan Agen BNILink yang terdapat di beberapa desa di Kecamatan Tutuyan Kabupaten Bolaang Mongondow Timur Provinsi Sulawesi Utara. Dari hasil observasi dan wawancara terhadap 6 agen BRILink dan BNILink dimana masing-masing agen mampu menjelaskan secara singkat tentang prosedur menjadi Agen BRILink dan BNILink, dan prosedur layanan dalam penyelenggaraan transaksi mengirim dan menerima yang diberikan kepada nasabah. Sehingga masyarakat yang melakukan transaksi di dua agen tersebut merasa nyaman dan puas dalam bertransaksi. Hal tersebut juga menjadikan pendorong banyaknya pengguna jasa dalam pengiriman dan penerimaan dana pada BRILink dan BNILink. Informan juga menjelaskan Jumlah transaksi telah melebihi seribu transaksi sejak pertama kali agen BRILink dan BNILink di buka, dimana mencakup transaksi setor tunai (transfer), tarik tunai, BPJS, top up game, pembayaran Listrik, pembelian pulsa, bayar shoppe pay dan masih banyak lagi yang tidak dapat dirincikan satupersatu dikarenakan masing-masing agen tidak melakukan pencatatan pada setiap transaksi yang dilakukan. Informan juga menjelaskan masing-masing merupakan pengguna jasa transaksi pribadinya dalam pengiriman dan menerima uang. Pelayanan dari masing-masing agen dibuka dan tutup pada pukul 07.00-24.00 wita berbeda dengan bank pada umumnya yang hanya dibuka dan tutup pada jam 08.00-16.00 wita. Dengan adanya kedua agen tersebut, masyarakat tidak perlu menunggu bank di buka lalu

mengantri, dan masyarakat yang ingin melakukan transaksi pengiriman dan menerima pada malam hari bisa langsung pergi kedua agen tersebut tanpa menunggu esok hari untuk melakukan transaksi.

Dari hasil wawancara diatas bahwa prosedur layanan Agen BRILink dan BNILink berpengaruh terhadap masyarakat yang melakukan transaksi. Karena dilihat dari sistem kualitas Posedur layanan yang diberikan oleh kedua agen tersebut. Hal ini yang di lakukan oleh Agen BRILink dan BNILink yaitu dengan komunikasi yang sopan, bertutur kata yang sopan, agar nasabah selalu nyaman dan bisa menjadi mitra atau nasabah setia dalam melakukan transaksi, memberikan pelayanan maksimal dengan bahasa yang ramah, mengutamakan kenyamanan nasabah diantaranya menyediakan tempat duduk untuk nasabah yang mengantri, serta mengutamakan keterbukaan dalam setiap transaksi, melayani dengan cepat dan tanggap, memberikan nomor antrian yang rapi dan teratur, santun terhadap pelanggan, tidak bertingkah dingin dan menyapa dengan hangat agar kesannya sangat baik.

Selanjutnya pengguna jasa Agen BRILink dan BNILink dari hasil temuan yaitu, rata-rata dalam sehari berkisar 20 transaksi tetapi dalam sebulan tidak menentu, adapun tempat agen yang baru dibuka namun jumlah transaksi dalam sebulan baru berkisaran 200 transaksi, kebanyakan yang bertransaksi adalah masyarakat sekitar kecamatan tutuyan, sejauh ini masyarakat yang melakukan transaksi sudah lebih dari ratusan masyarakat yang melakukan transaksi sejak pertama kali agen BRILink dan BNI dibuka, dalam sebulan bisa mencapai 1.500 transaksi, orang-orang dari luar boltim pun ada juga yang melakukan transaksi, untuk jumlah orang yang melakukan transaksi tidak di catat karena semua data transaksi telah tercatat secara otomatis dalam bentuk struk-struk atau resi yang dikumpulkan.

Kemudian dari hasil temuan terdapat bahwa 6 narasumber 3 darinya merupakan pengguna jasa BRILink dan 3 lainnya pengguna jasa BNILink. Hal tersebut memudahkan mereka dalam melakukan transaksi, tidak perlu lagi ke

bank dan melakukan antrian karena sudah menggunakan dan membuka BRILink dan BNILink.

Kemudian dari hasil temuan informan mengatakan jam operasional dari masing-masing agen yaitu dibuka pada jam 07-00 wita sampai dengan jam 10-00 wita dan ditutup kembali pada jam 24.00 wita. Hal tersebut juga bisa menyesuaikan dengan kebutuhan mendadak masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara, juga didapati bahwa prosedur pelayanan yang dilakukan telah memenuhi indikator kualitas pelayanan yang didalamnya mencakup: Reliabilitas (*reliability*), yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para agen untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap. Akses (*access*), meliputi memberikan/menyediakan keinginan pelanggan dan pelayanan yang mudah dihubungi. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para agen; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Komunikasi (*communication*), pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan berkomunikasi yang baik dengan pihak yang dilayani. Kompetensi (*competence*), pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kecakapan/keterampilan yang tinggi dan Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian, pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Dengan adanya Agen BRILink dan BNILink di Kecamatan Tutuyan turut membantu masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari lokasi bank yang ada, dan juga kondisi bank yang hanya berjumlah 2 bank yaitu Bank Sulutgo dan Bank BNI, maka hadirnya Agen BRILink dan BNILink ini mampu membantu masyarakat yang ingin melakukan transaksi mengirim dan menerima uang serta transaksi lainnya. Informan juga mengatakan bahwa selama bertransaksi di Agen BRILink dan BNILink masyarakat merasa nyaman dan puas dengan prosedur layanan yang diberikan dalam bertransaksi.

Hasil penelitian ini sesuai juga dengan penelitian yang sebelumnya yang dilakukan oleh Rano Hendranata Suhendi Tahun (2020) dengan judul "Analisis Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Agen BRI Link dan BRI". Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor bauran pemasaran yang memiliki tingkat kepentingan dan kepuasan pelanggan adalah alat atau teknologi yang digunakan BRILink berkualitas.

Adapun dalam penelitian ini memiliki kendala-kendala, mulai dari biaya transportasi pulang ke Boltim untuk melakukan penelitian, keterbatasan waktu, hingga pihak informan yang seringkali menutup di saat ingin melakukan penelitian. Sedikit informasi juga pada saat berlangsungnya penelitian ini, langsung terhenti dikarenakan informan harus melayani masyarakat yang melakukan transaksi.

Berdasarkan hasil temuan penelitian lapangan telah didukung oleh teori pada BAB II, bahwa prosedur layanan dalam penyelenggaraan transaksi keuangan mengirim dan menerima uang (dana) di BRILink dan BNILink Kecamatan Tutuyan telah sesuai dengan apa yang dikatakan oleh KEPMEN PAN Nomor 63/Kep/M/Pan/7/2003, bahwa prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan. Dan juga sejalan dengan apa yang dimaksudkan oleh Agen Laku Pandai Menurut POJK No. 19/POJK.3/2014 adalah kegiatan menyediakan layanan perbankan atau layanan keuangan lainnya yang dilakukan tidak melalui jaringan kantor, namun melalui kerjasama dengan pihak lain dan perlu didukung dengan penggunaan sarana teknologi informasi. Agen adalah pihak yang bekerjasama dengan bank penyelenggara laku pandai yang menjadi perpanjangan tangan bank untuk menyediakan layanan perbankan dalam rangka keuangan inklusif yang memungkinkan masyarakat membuka rekening tabungan, menarik dana melalui perantara agen laku pandai. Dalam dunia perbankan terdapat banyak produk dan layanan yang ditawarkan kepada masyarakat guna mempermudah dan mendapatkan fasilitas perbankan. Hal ini sebagai bentuk

fasilitas yang diberikan kepada konsumen oleh perbankan, salah satu produk perbankan yang memberikan layanan guna menjangkau nasabahnya ialah BRILink dan BNILink. Sejalan juga yang telah dikemukakan oleh Sujarweni menurutnya transaksi keuangan adalah kegiatan dari perusahaan yang menimbulkan perubahan pada posisi keuangan (aktiva, hutang, modal) perusahaan, sehingga harus diproses mulai dari pencatatan sampai dengan disajikan dalam bentuk laporan keuangan.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan selama 1 bulan, tentang prosedur layanan dalam penyelenggaraan transaksi keuangan mengirim dan menerima uang (dana) di BRILink dan BNILink Kecamatan Tutuyan Kabupaten Bolaang Mongondow Timur Provinsi Sulawesi Utara dapat disimpulkan bahwa prosedur layanan dalam penyelenggaraan transaksi keuangan mengirim dan menerima uang (dana) di BRILink dan BNILink yang dilakukan oleh masing-masing agen tersebut sangatlah membantu masyarakat di Kecamatan Tutuyan. Hal tersebut dapat dilihat dari keenam informan yang memiliki agen BRILink dan BNILink. Agen laku pandai BRILink dan BNILink adalah layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif, untuk penyediaan layanan perbankan dan layanan keuangan lainnya melalui kerja sama dengan pihak lain, (agen bank) dan didukung dengan penggunaan sarana teknologi informasi sehingga memberikan kemudahan, kecepatan dan kenyamanan dengan perantara agen memanfaatkan media teknologi, serta dibantu oleh agen seperti toko, outlet, warung dan perorangan tanpa harus melalui kantor cabang dan mengantri di teller bank. Dengan adanya Agen BRILink dan BNILink di Kecamatan Tutuyan turut membantu masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari lokasi bank yang ada, dan juga kondisi bank yang hanya berjumlah 2 bank yaitu Bank Sulutgo dan Bank BNI, maka hadirnya Agen BRILink dan BNILink ini mampu membantu masyarakat yang ingin melakukan transaksi mengirim dan menerima uang serta transaksi lainnya. Informan juga mengatakan bahwa selama bertransaksi di Agen BRILink dan BNILink masyarakat merasa nyaman dan puas dengan prosedur layanan yang diberikan dalam bertransaksi.

B. SARAN

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan yaitu:

1. Bank BRI dan BNI kedepannya dapat memperkenalkan dan mensosialisasikan, agen Laku Pandai BRILink dan BNILink ini di beberapa desa terpencil khususnya yang berada di Kabupaten Bolaang Mongondow Timur yang belum memiliki bank dan belum mengetahui tentang adanya agen laku pandai ini agar masyarakat tidak sulit dalam melakukan transaksi apapun.
2. Bagi pemilik agen Laku Pandai BRILink dan BNILink dapat juga mensosialisasikan kepada sesama pedagang agar mereka juga ikut serta membuka dan menjadi Agen Laku Pandai.

DAFTAR PUSTAKA

- AgenBNI46 <<https://agenbni46.bni.co.id>>
- Apa Itu BRILink? Dan Apa Untung Dan Ruginya Menjadi Agen BRILink.
- Arif, Al and Firmansyah, Laku Pandai's Program And Deposit Fund :Study At Bank Of BRI Syariah, *Jurnal Ekonomi*, XXIII.01 (2018).
- Bank BRI, Website Info Bank Mengenai BRILink.
- bank indonesia, Bank Indonesia Sejarah Berdiri Tugas Dan Tujuannya.
- Bank Indonesia, Booklet Keuangan Inklusif Bank Indonesia, *Bank Indonesia*, 2018
- Bank Negara Indonesia <<https://www.bni.co.id>>
- Bank Negara Indonesia Tbk, Lokasi Agen46 2021, *Bni.Co.Id*, 2021.
- Bank Rakyat Indonesia <www.bri.co.id>
- Budi Santoso. Keagenan (Agency): Prinsip-Prinsip Dasar, Teori dan Problematika Hukum Keagenan
- I.G.N. *Branchless Banking: Bank Tanpa Kantor Pada Era Digital*. 2017. Jakarta : Expose PT Mizan Publika
- Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (Diakses Pada Tanggal 26 April 2022)
- Kasmir, *Customer Service Excellent* (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2017)
- Kementrian Agama Republik Indonesia, Al-Qur'an Dan Terjemahnya.
- Kementrian Keuangan, Keuangan Inklusif Di Indonesia, *Artikel Keuangan Inklusif Di Indonesia*. (Diakses Pada Tanggal 10 September 2022).
- Kieso, et. al, *Akuntansi Keuangan Menengah* (Jakarta: Salemba Empat, 2018), 1
- Laku Pandai Sahabat Masyarakat, *Otoritas Jasa Keuangan*. 2017.
- Moleong Lexy, *Metode Penelitian Kualitatif Kualitatif* (Bandung: PT.Remaja Rosdakarya, 2007).
- Muchtar Bustari, dkk, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lain* (Jakarta: Rajawali Pers, 2016).
- Mulyadi, *Pengertian Prosedur Menurut Para Ahli* (Jakarta Selatan: salemba empat, 2017)

- Mursyidi, *Akuntansi Pemerintahan Indonesia* (Bandung: Refika Aditama, 2009)
<<https://www.ojk.go.id>>.
- Otoritas Jasa Keuangan, *Seputar Informasi Mengenai Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif LAKU PANDAI*, *Departemen Penelitian Dan Pengaturan Perbankan*, 2018
- Pengertian Pelayanan Publik, *Materi Belajar.Id*, 2017
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK.03/2014 Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif, Bab 1, *Ojk/Document/Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia*.
- Permadi, Ayodya Dwi, *Persepsi Masyarakat Desa Pendem Terhadap Teknologi Branchless Banking* (Universitas Negeri Yogyakarta, 2017).
- POJK, *Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif*, 2014
- PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk, *BRI.Co.Id.*, 2017.
- Rachmadi, Muhammad dan Muslim, *Manajemen Pelayanan Publik Dalam Perspektif Islam (Studi Di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Pekanbaru)*, *Jurnal Islam*, 14.2 (2018).
- S. Nasution, *Variabel Penelitian* (Raudhah, 2017)
- Shocib, *Good Corporate Manajemen Laba Dan Kinerja Keuangan* (Yogyakarta: Deepublish, 2017)
- Slamet, Wiyono, *Cara Mudah Memahami Akuntansi Perbankan Syariah Berdasar PSAK Dan PAPSII* (Jakarta: Grafindo, 2018)
- Subagyo P. Joko, *Metodelogi Dalam Teori Dan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2018)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, CV, 2017)
- Sudaryono, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: PT.Rajagrafindo Persada, 2017).
- Sunarto, Zukifli, *Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syariah* (Jakarta: Zikrul Hakim, 2007)
- Tentang BRILink <[http://bri.co.id/tentang -BRILink](http://bri.co.id/tentang-BRILink)>.

Van Horne, *Accounting Economics Translation* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum, 2005)

Wiratna, Surjaweni, *Analisis Laporan Keuangan* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2019)

Yuliaty Tetty, Agen Branchless Banking Untuk Mencapai Masyarakat Bankable, *Jurnal Bisnis*, 5.2 (2017).

Lampiran

Lampiran 1 :

PEDOMAN WAWANCARA

A. Wawancara

Wawancara kepada Pemilik Agen BRILink dan BNILink di Kecamatan Tutuyan Kabupaten Bolaang Mongondow Timur Provinsi Sulawesi Utara.

1. Apa yang Bapak/Ibu lakukan dalam melayani transaksi di BRILink sehingga masyarakat merasa nyaman dan puas?
2. Apakah yang Bapak/Ibu lakukan dalam melayani transaksi di BNILink sehingga masyarakat merasa nyaman dan puas?
3. Siapa sajakah dan Sudah berapa banyak masyarakat yang sudah bertransaksi di BRILink?
4. Siapa sajakah dan Sudah berapa banyak masyarakat yang sudah bertransaksi di BNILink?
5. Apakah Bapak/Ibu pengguna jasa BRILink?
6. Apakah Bapak/Ibu pengguna jasa BNILink?
7. Apakah Bapak/Ibu pengguna jasa BRILink dan BNILink?
8. Jam berapa mulai dibuka pelayanan?
9. Jam berapa pelayanan ditutup?

Lampiran 2 :

SURAT IZIN PENELITIAN



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) MANADO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan. Dr.S.H.Sarundajang Kawasan Ring Road I Kota Manado Telepon /Fax (0431) 860616 Manado 95128

Nomor : B- 907 /In.25/F.IV/TL.00.1/11/2022
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian

01 November 2022

Kepada Yth:

.....

Di

Tempat

Assalamu'alaikum Wr, Wb.

Dengan hormat disampaikan bahwa Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado, yang tersebut namanya dibawah ini :

Nama : Sukamawati Mokoagow
NIM : 18.4.2.005
Semester : IX (Sembilan)
Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Bermaksud Mengadakan Penelitian Dalam Rangka Penyusunan Skripsi Yang Berjudul:
"Prosedur Layanan Agen Perbankan Dalam Penyelenggaraan Transaksi Keuangan Di Kecamatan Tutuyan Kabupaten Bolaang Mongondow Timur Provinsi Sulawesi Utara" Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Dengan

Dosen Pembimbing:

1. Dr. Nur Fitry Latief, S.E, Ak, M.S.A
2. Nur Sadiq Sandimula, M.E

Untuk maksud tersebut kami mengharapkan kiranya kepada Mahasiswa yang bersangkutan dapat diberikan izin untuk melakukan penelitian dari bulan November s/d Januari 2023.

Demikian atas perhatian dan kerjasama diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.



Dekan,
Ridwan Jamal, M.HI
NIP. 196512311998031008

Tembusan:

1. Mahasiswa Yang Bersangkutan;
2. Arsip.

Lampiran 3 :

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI INFORMAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bersedia menjadi informan dalam penelitian yang dilakukan oleh saudari Sukmawati Mokoagow yang berjudul "Prosedur Layanan Agen Perbankan Dalam Penyelenggaraan Transaksi Keuangan Di Kecamatan Tutuyan Kabupaten Bolaang Mongondow Timur Provinsi Sulawesi Utara".

Nama : Andi Stefiana (Agon Maya)

Pekerjaan : Wiraswasta

No Hp : 081356275728

Saya memahami bahwa penelitian ini tidak akan berakibat negatif terhadap diri saya, dan akan dijaga kerahasiaannya oleh peneliti serta hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Maka dari itu saya bersedia menjadi informan dalam penelitian ini.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Manado, 20 Oktober 2022



LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI INFORMAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bersedia menjadi informan dalam penelitian yang dilakukan oleh saudari Sukmawati Mokoagow yang berjudul "Prosedur Layanan Agen Perbankan Dalam Penyelenggaraan Transaksi Keuangan Di Kecamatan Tutuyan Kabupaten Bolaang Mongondow Timur Provinsi Sulawesi Utara".

Nama : Sarifa Mokoaginta (Agen Sarifa)
Pekerjaan : Wirasuasta
No Hp : 08213-472063

Saya memahami bahwa penelitian ini tidak akan berakibat negatif terhadap diri saya, dan akan dijaga kerahasiaannya oleh peneliti serta hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Maka dari itu saya bersedia menjadi informan dalam penelitian ini.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Manado, 20 Oktober 2022



LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI INFORMAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bersedia menjadi informan dalam penelitian yang dilakukan oleh saudari **Sukmawati Mokoagow** yang berjudul **"Prosedur Layanan Agen Perbankan Dalam Penyelenggaraan Transaksi Keuangan Di Kecamatan Tutuyan Kabupaten Bolaang Mongondow Timur Provinsi Sulawesi Utara"**.

Nama : Peli Diantoro (Agen Peli call)

Pekerjaan : Wirasuasta

No Hp : 081240732116

Saya memahami bahwa penelitian ini tidak akan berakibat negatif terhadap diri saya, dan akan dijaga kerahasiaannya oleh peneliti serta hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Maka dari itu saya bersedia menjadi informan dalam penelitian ini.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Manado, 20 Oktober 2022



LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI INFORMAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bersedia menjadi informan dalam penelitian yang dilakukan oleh saudari Sukmawati Mokoagow yang berjudul "Prosedur Layanan Agen Perbankan Dalam Penyelenggaraan Transaksi Keuangan Di Kecamatan Tutuyan Kabupaten Bolaang Mongondow Timur Provinsi Sulawesi Utara".

Nama : Besse Resmi (Agen BSSU Resmi)
Pekerjaan : Wiraswasta
No Hp : 085756429793

Saya memahami bahwa penelitian ini tidak akan berakibat negatif terhadap diri saya, dan akan dijaga kerahasiaannya oleh peneliti serta hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Maka dari itu saya bersedia menjadi informan dalam penelitian ini.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Manado, 20 Oktober 2022



LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI INFORMAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bersedia menjadi informan dalam penelitian yang dilakukan oleh saudari **Sukmawati Mokoagow** yang berjudul **“Prosedur Layanan Agen Perbankan Dalam Penyelenggaraan Transaksi Keuangan Di Kecamatan Tutuyan Kabupaten Bolaang Mongondow Timur Provinsi Sulawesi Utara”**.

Nama : **Andi Ananda Mikola (Agen Arsyila)**
Pekerjaan : **Wiraswasta**
No Hp : **085656128409**

Saya memahami bahwa penelitian ini tidak akan berakibat negatif terhadap diri saya, dan akan dijaga kerahasiaannya oleh peneliti serta hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Maka dari itu saya bersedia menjadi informan dalam penelitian ini.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Manado, 20 Oktober 2022



LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI INFORMAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bersedia menjadi informan dalam penelitian yang dilakukan oleh saudari Sukmawati Mokoagow yang berjudul "Prosedur Layanan Agen Perbankan Dalam Penyelenggaraan Transaksi Keuangan Di Kecamatan Tutuyan Kabupaten Bolaang Mongondow Timur Provinsi Sulawesi Utara".

Nama : Andi Ansar (Agen Mufara Cell)
Pekerjaan : Wiraswasta
No Hp : 081219927270

Saya memahami bahwa penelitian ini tidak akan berakibat negatif terhadap diri saya, dan akan dijaga kerahasiaannya oleh peneliti serta hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Maka dari itu saya bersedia menjadi informan dalam penelitian ini.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Manado, 20 Oktober 2022



Lampiran 4 :

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Andi Stefiana (Agan Naya)
Pekerjaan : Wiraswasta
No HP : 081356275720

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa saudari **Sukmawati Mokoagow**, benar telah melakukan wawancara dengan saya, berkaitan dengan penelitian yang dilakukan yang berjudul "**Prosedur Layanan Agen Perbankan Dalam Penyelenggaraan Transaksi Keuangan di Kecamatan Tutuyan Kabupaten Bolaang Mongondow Timur Provinsi Sulawesi Utara**".

Demikian surat pernyataan ini saya buat sebagai bukti fisik kebenaran penelitian yang telah dilakukan oleh mahasiswa bersangkutan, untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Manado, 20 Oktober 2022

Informan

The image shows a handwritten signature in black ink over a red official stamp. The stamp contains the text 'METERAI TEMPEL' and 'DD8 100X182931732'. There is also a small red circular emblem to the right of the stamp.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : sarifa Mokoaginta (Agen Sarifa)

Pekerjaan : Wiraswasta

No HP : 082192972063

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa saudari **Sukmawati Mokoagow**, benar telah melakukan wawancara dengan saya, berkaitan dengan penelitian yang dilakukan yang berjudul **"Prosedur Layanan Agen Perbankan Dalam Penyelenggaraan Transaksi Keuangan di Kecamatan Tutuyan Kabupaten Bolaang Mongondow Timur Provinsi Sulawesi Utara"**.

Demikian surat pernyataan ini saya buat sebagai bukti fisik kebenaran penelitian yang telah dilakukan oleh mahasiswa bersangkutan, untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Manado, 20 Oktober 2022

Informan

The image shows a handwritten signature in black ink over a red official stamp. The stamp contains the text 'METERAI TEMPEL' and a unique identification number '081AKX182931732'.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Roli Diantoro (Agen Policell)

Pekerjaan : Wirasuasta

No HP : 081240732016

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa saudari **Sukmawati Mokoagow**, benar telah melakukan wawancara dengan saya, berkaitan dengan penelitian yang dilakukan yang berjudul **"Prosedur Layanan Agen Perbankan Dalam Penyelenggaraan Transaksi Keuangan di Kecamatan Tutuyan Kabupaten Bolaang Mongondow Timur Provinsi Sulawesi Utara"**.

Demikian surat pernyataan ini saya buat sebagai bukti fisik kebenaran penelitian yang telah dilakukan oleh mahasiswa bersangkutan, untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Manado, 20 Oktober 2022

Informan



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Besse Resmei (Agen Besse Resmei)

Pekerjaan : Wiraswasta

No HP : 085756429793

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa saudari **Sukmawati Mokoagow**, benar telah melakukan wawancara dengan saya, berkaitan dengan penelitian yang dilakukan yang berjudul **"Prosedur Layanan Agen Perbankan Dalam Penyelenggaraan Transaksi Keuangan di Kecamatan Tutuyan Kabupaten Bolaang Mongondow Timur Provinsi Sulawesi Utara"**.

Demikian surat pernyataan ini saya buat sebagai bukti fisik kebenaran penelitian yang telah dilakukan oleh mahasiswa bersangkutan, untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Manado, 20 Oktober 2022

Informan



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Andi Ananda Mikola (Agen Arsyila)
Pekerjaan : Wiraswasta
No HP : 085656128409

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa saudari **Sukmawati Mokoagow**, benar telah melakukan wawancara dengan saya, berkaitan dengan penelitian yang dilakukan yang berjudul **"Prosedur Layanan Agen Perbankan Dalam Penyelenggaraan Transaksi Keuangan di Kecamatan Tutuyan Kabupaten Bolaang Mongondow Timur Provinsi Sulawesi Utara"**.

Demikian surat pernyataan ini saya buat sebagai bukti fisik kebenaran penelitian yang telah dilakukan oleh mahasiswa bersangkutan, untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Manado, 20 Oktober 2022

Informan



METERAI
TEMPEL
D01AIX192931732

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Andi Ansar (Agen Motinra Cell)
Pekerjaan : Wiraswasta
No HP : 081214927270

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa saudari Sukmawati Mokoagow, benar telah melakukan wawancara dengan saya, berkaitan dengan penelitian yang dilakukan yang berjudul "Prosedur Layanan Agen Perbankan Dalam Penyelenggaraan Transaksi Keuangan di Kecamatan Tutuyan Kabupaten Bolaang Mongondow Timur Provinsi Sulawesi Utara".

Demikian surat pernyataan ini saya buat sebagai bukti fisik kebenaran penelitian yang telah dilakukan oleh mahasiswa bersangkutan, untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Manado, 20 Oktober 2022

Informan



Lampiran 6 :

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI



**KEMENTERIAN AGAMA RI.
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) MANADO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Dr. S.H. Sarundajung Kawasan Ringroad I Kota Manado Telp. (0431) 860616 Manado 95128

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

Nomor: B- ~~45~~ /In.25/F.IV/PP.009/01/2023

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr. Rosdalina Bukido, M.Hum

Nip. : 19780324200642003

Jabatan : Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa:

Nama : Sukmawati Mokoagow

Nim. : 1842005

Prodi. : Perbankan Syariah

Setelah mengadakan cek plagiasi dengan menggunakan aplikasi **Turnitin**, maka Skripsi Mahasiswa tersebut diatas, dengan judul:

"Prosedur Layanan Agen Perbankan Dalam Penyelenggaraan Transaksi Keuangan Di Kecamatan Tutuyan Kabupaten Bolaang Mongondow Timur Provinsi Sulawesi Utara."

Dinyatakan bebas plagiasi/~~plagiasi di atas 75% *~~

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Manado, 30 Januari 2023

M. Hum
Rosdalina Bukido, M.Hum
19780324200642003

*coret yang tidak perlu.

Prosedur Layanan Agen Perbankan Dalam Penyelenggaraan Transaksi Keuangan Di Kecamatan Tutuyan

ORIGINALITY REPORT

7% 
SIMILARITY INDEX

6%
INTERNET SOURCES

1%
PUBLICATIONS

4%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	eprints.polbeng.ac.id Internet Source	1%
2	Submitted to School of Business and Management ITB Student Paper	<1%
3	lokercpnsbumn.com Internet Source	<1%
4	www.researchgate.net Internet Source	<1%
5	repository.usu.ac.id Internet Source	<1%
6	vpr.hkma.gov.hk Internet Source	<1%
7	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	<1%
8	ejournal.unsrat.ac.id Internet Source	<1%

ijecm.co.uk

Lampiran 7 :

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

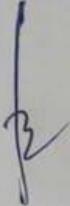


INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) MANADO
FAKULTAS

Jln. Dr.S. H Sarundajang Kawasan Ring Road I Kota Manado Tlp./Fax (0431) 860616 Manado 95128

Nama : Sukawanti Mokongow
 NIM : 1812-005
 Prodi : Perbankan Syariah
 Judul Skripsi : Prosedur Layanan Agor Perbankan Dalam Penyelenggaraan Transaksi Kewasnan di Kecamatan Tutuyan, Kabupaten Bolaang Mongondow Provinsi Sulawesi Utara
 Pembimbing : Pembimbing I: Dr. Hj. Nur Fitriy Latiq, S.E.; Ak.; M.S.A.; C.A. dan Pembimbing II Nur Shadiq Sandimula, M.E

NO	TANGGAL	MATERI KONSULTASI	MASUKAN PEMBIMBING	TANDA TANGAN
1.	09/01/2023	Cover Skripsi Kata Pengantar Batasan masalah dan Tujuan masalah Bab II Bab III Bab VI Pembahasan	Perbaiki margin dan Tulisan Hilangkan kata Penulis, Saya dan Peneliti di Perbaiki. Perbaiki Spasi 1.5 semua Bagian Tempat serta waktu penelitian di enter 1x lagi Rancangan Penelitian enter 1 x lagi dan tambahkan catatan kaki! Dokumentasi, reduksi, Penyajian Data dan Kesimpulan dalam penelitian ini Bagaimana! Tambahkan Pembahasan sesuai pertanyaan pada hal-34 (Ada 9 pertanyaan) selain yang sudah dibahas di atas! Buatkan Penelitian terdahulu, landasan teori serta data awal dalam latar belakang hingga menuju pada tujuan penelitian hal 7.	

NO	TANGGAL	MATERI KONSULTASI	MASUKAN PEMBIMBING	TANDA TANGAN
2.	09/01/2023 16/01/2023	Bab V Daftar Pustaka Bab VI Pembahasan Lampiran	Merapikan Paragraf menggunakan Justify! Rapiikan Paragraf menggunakan Justify! Perbaiki Struktur Organisasi BRLink Gambar Bikin Dalam 1 Halaman terpisah bentuk melintang! Struktur Organisasi BNLink Gambar di Bikin 1 Halaman terpisah bentuk melintang! Perbaiki Jam Pelayanan dari masing-masing Agen! Dokumentasi Gambar diperbaiki sesuaikan dengan marginnya perbaiki lembar persetujuan menjadi informan dan surat pernyataan.	
3.	19/01/2023	Hasil Penelitian Daftar Lampiran Daftar Tabel Daftar Gambar	Tambahkan Informan Agen BRLink dan BNLink. Bagian Hasil Wawancara Tambahkan Prosedur Agen BRLink Prosedur BNLink dan mengirim dan menerima. ditambahkan tulisan Pedoman wawancara dan seterusnya! Tambahkan nomor halaman! Tambahkan nomor halaman!	
4.	24/01/2023	Hasil Penelitian	Tambahkan Biaya Admin Pada Prosedur mengirim dan menerima di BRLink & BNLink perbaiki typo!	

Lampiran 8 :

DOKUMENTASI



Mesin EDC BRILink (mini ATM)



Bersama Informan Agen BRILink Nayla, Kamis 20 Oktober 2022 pukul 20.00
Wita

Dokumentasi saat Pemilik Agen Melayani masyarakat yang melakukan Transaksi pengiriman Uang, Senin 20 Oktober 2022 pukul 20.05 Wita.



Saat melakukan wawancara bersama informan Agen BRILink Nayla, Kamis 20 Oktober 2022 pukul 20.15 Wita.



Saat melakukan wawancara bersama informan Agen BRILink Sarifa, Kamis 20 September pukul 10.15 Wita.





Mesin EDC BRILink dan BNILink (mini ATM)



Dokumentasi saat Pemilik Agen Sarifa melayani Masyarakat dalam melakukan transaksi menerima uang (tarik tunai), Kamis 20 Oktober 2022 pukul 10.30 Wita.



Bersama Informan Agen BRILink Sarifa, Kamis 20 Oktober 2022 pukul 10.35 Wita.



Dokumentasi saat wawancara bersama pemilik Agen BRILink Roli Cell, Kamis 20 Oktober 2022, pukul 10.45 Wita.



Bersama Informan Agen BRILink Roli Cell, Kamis 20 Oktober 2022 pukul 10.58 Wita.



Dokumentasi saat wawancara bersama Pemilik Agen BNILink Besse Resmi,
Kamis 20 Oktober 2022, pukul 18.20 Wita.



Mesin EDC BNILink (mini ATM)

Dokumentasi saat Pemilik Agen Besse Resmei melayani nasabah dalam melakukan transaksi menerima uang (tarik tunai), Kamis 20 Oktober 2022, pukul 19.00 Wita.



Bersama Informan Agen BNILink Besse Resmei, Kamis 20 Oktober 2022, pukul 19.05 Wita.



Dokumentasi saat melakukan wawancara bersama Pemilik Agen BNILink Arsyila, Kamis 20 Oktober 2022, pukul 12.20 Wita.



Bersama Informan Agen BNILink Arsyila, Kamis 20 Oktober 2022, pukul 12.20 Wita.





Dokumentasi saat melakukan wawancara bersama Pemilik Agen BNILink Mutiara Cell, Kamis 20 Oktober 2022, pukul 13.00 Wita.



bersama Informan Agen BNILink Mutiara Cell, Kamis 20 Oktober 2022, pukul 13.15



Lampiran 9 :

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Sukmawati Mokoagow
Tempat, Tanggal Lahir : Togid, 23 Oktober 2000
Jenis Kelamin : Perempuan
Umur : 22 tahun
Alamat : Perumahan Camar Asri Ranomuut Paal Dua
Agama : Islam
Status : Mahasiswa
Hobi : Berbisnis
E-mail : sukawatimokoagow23@gmail.com
No Hp : 081241936943
Nama Ibu : Farida Badoa
Nama Ayah : Rifal Mokoagow
Riwayat Pendidikan
2006-2012 : SD Negeri Togid
2012-2015 : MTS Negeri Tutuyan
2015-2018 : SMK N 1 Tutuyan
2018- Sekarang : Institut Agama Islam Negeri Manado