

PERANAN AGEN BRILink

Evy Ratnasari

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas kapuas Sintang

Abstrak : Pihak BRI akan membentuk tim khusus yang secara rutin memantau para agen BRILink secara *on site* di tempat operasional mereka. Selain itu, perseroan juga melakukan *monitoring* secara *off site* untuk memantau volume transaksi. Sarana utama agen BRILink adalah keberadaan mesin *EDC BRILINK* yang memiliki berbagai fungsi untuk melakukan transaksi perbankan. Setiap agen BRILink memiliki mesin *EDC BRILink* yang menjadi sarana parasana utama keberadaan agen BRILink. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif, di mana penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif. Subjek penelitian dalam penelitian terdiri dari: Pimpinan BRI Unit Sepauk, Agen BRILink BRI Unit Sepauk, Nasabah Agen BRILink BRI Unit Sepauk. Diharapkan pihak BRI dapat mendorong untuk munculnya agen-agen BRILink di berbagai lokasi atau pedesaan, sehingga dapat membantu masyarakat atau nasabah BRI untuk melakukan transaksi keuangannya lebih dekat. Diperlukan pengawasan yang ketat dan terus menerus agar masyarakat pengguna jasa agen BRILink dapat terhindar dari kerugian finansial. Diperlukan perawatan mesin *EDC BRILink* yang rutin, sehingga kelancaran transaksi nasabah tidak terganggu.

Kata Kunci : Agen BRILink, Nasabah, Peranan

Agen BRILink merupakan layanan agen LAKU PANDAI milik Bank BRI. 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 tabungan, penarikan secara tunai serta melakukan transaksi pembayaran melalui agen. Sampai dengan akhir 2016, Bank BRI memiliki 84.550 agen BRILink yang tersebar di seluruh Indonesia, atau naik 68,2% dibandingkan jumlah agen BRILink pada Desember 2015 sebanyak 50.259 agen. Jumlah tersebut setara dengan jumlah desa dan kelurahan di Indonesia. Dari seluruh agen tersebut, 84% diantaranya bertransaksi secara aktif dengan rata-rata transaksi per agen 196 kali per bulan. Untuk konsentrasi penyebaran agen BRILink, mayoritas berada di Pulau Jawa dengan proporsi 53%,

Pulau Sumatera 22% dan Wilayah Indonesia Tengah dan Timur 23%. Pertumbuhan jumlah agen BRILink tersebut mengerek secara drastis jumlah transaksi serta volume transaksi agen BRILink di tahun 2018. Sepanjang tahun 2016, agen BRILink mencatatkan 98,4 juta transaksi atau naik 316,8% *year on year (yoy)* dengan volume transaksi senilai Rp. 139,1 Triliun, atau naik 287,5% *yoy*. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Vol 5 ,No.4, 2017: 457-480*

Menurut Sumber Data Internal Posisi Agen BRILink di Kantor Wilayah Sintang PT Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk dari tahun ke tahun semakin meningkat. Ini terbukti dimana pada tahun 2018 jumlah jaringan echannel pada agen BRILink memiliki jumlah agen sebesar 105. Kemudian meningkat pada tahun 2018 dengan jumlah jaringan echannel pada agen BRILink berjumlah 159, dan meningkat lagi dengan posisi pada tahun 2017 dengan total 173. Itu berarti peningkatan dalam penggunaan layanan BRILink semakin meningkat. Namun dalam peningkatan jumlah jaringan echannel pada agen BRILink bukan berarti tidak memiliki kendala. Meski mengalami peningkatan, produk BRILink tidak lantas langsung dapat diterima oleh

masyarakat, khususnya masyarakat yang masih awam terhadap fasilitas pembayaran di dunia perbankan. Disisi konsumen, beberapa masyarakat memandang sebagai produk yang memiliki kemudahan dan sangat menolong dalam memenuhi kebutuhan perbankan mereka. Namun faktanya, tidak banyak masyarakat yang belum memahami terhadap kemampuan BRILink dalam menggantikan fungsi bank konvensional, terlebih bagi mereka yang tempat tinggalnya jauh dari lokasi bank tersebut.

Permasalahan lain yang dihadapi dari penggunaan alat EDC (*Electronic Data Capture*) sebagai fasilitas pembayaran perbankan adalah ketergantungan alat EDC terhadap kestabilan jaringan komunikasi (*provider*). Alat EDC dapat berfungsi maksimal dalam mendukung keberhasilan suatu transaksi apabila terdapat jaringan provider yang stabil. Apabila jaringan mengalami gangguan, maka otomatis transaksi tersebut bisa terlambat atau malah tidak berhasil. Faktor selanjutnya yang bisa mengganggu kinerja Agen BRILink dan alat EDC yang dioperasionalkan adalah masalah persaingan bisnis (perebutan pangsa pasar) antara Agen BRILink dengan *franchise* atau toko retail (Indomart, Alfamart, Payment Point Online Bank, dsb) serta agen lakupandai dari bank lain yang juga menyediakan fasilitas transaksi perbankan. Persaingan yang ketat di sebuah lokasi atau jangkauan pelayanan yang tidak terlalu luas tentu sangat berpengaruh terhadap kinerja BRILink dan agennya yang mengoperasikan alat EDC tersebut. Masalah utama yang terjadi ialah dalam perilaku dari agen BRILink. Dengan adanya berbagai macam perilaku agen BRILink serta sikap yang muncul, sehingga banyak Agen BRILink yang belum memiliki laba / belum BEP (*Break Even Point*). Banyak faktor yang menyebabkan agen BRILink menjadi kurang optimal khususnya dalam mengejar target transaksi yang ditetapkan oleh Bank BRI.

Menurut Kasmir (2016:37-40) praktik jasa-jasa bank yang ditawarkan meliputi:

a. Kiriman Uang (Transfer)

Kiriman Uang merupakan jasa pengiriman uang melalui bank. Pengiriman uang dapat dilakukan pada bank yang sama ataupun bank yang

berlainan. Pengiriman uang dapat juga dilakukan dengan tujuan dalam kota, luar kota, maupun luar negeri. Khusus untuk pengiriman uang keluar negeri harus melalui bank devisa.

b. Kliring (*Clearing*)

Kliring merupakan penagihan warkat (surat-surat berharga seperti cek, bilyet giro) hanya berasal dari dalam kota. Proses penagihan lewat kliring hanya memakan waktu satu (1) hari. Besarnya biaya penagihan tergantung dari bank yang bersangkutan.

c. Inkaso (*Collection*)

Inkaso merupakan penagihan warkat (surat-surat berharga seperti cek, bilyet giro) hanya berasal dari luar kota atau luar negeri. Proses penagihan melalui inkaso tergantung dari jarak lokasi penagihan dan biasanya memakan waktu satu (1) minggu sampai satu (1) bulan. Besarnya biaya penagihan tergantung dari bank yang bersangkutan.

d. *Safe Deposit Box*

Safe Deposit Box memberikan pelayanan penyewaan box atau pengaman tempat menyimpan surat-surat berharga atau barang-barang berharga milik nasabah. Nasabah penyewa *box* dikenakan biaya sewa yang besarnya bergantung dari ukuran *box* serta jangka waktu penyewaan.

e. *Bank Card* (Kartu Kredit)

Bank Card atau lebih populer lebih dikenal dengan istilah kartu kredit atau kartu plastik. Kartu ini dapat dibelanjakan di beberapa tempat perbelanjaan atau tempat-tempat hiburan. Kartu ini juga dapat digunakan untuk mengambil uang tunai di mesin ATM yang tersebar di berbagai tempat.

f. *Bank Notes*

Bank Notes merupakan jasa penukaran valuta asing. Dalam jual-beli bank notes, bank menggunakan kurs (nilai tukar rupiah dengan mata uang asing).

g. Bank Garansi

Bank Garansi merupakan jaminan bank yang diberikan kepada nasabah dalam rangka membiaya suatu usaha. Jaminan bank ini maka peminjam dana memperoleh fasilitas untuk melaksanakan kegiatannya dengan pihak lain. Sebelum bank memberikan jaminan ini maka bank terlebih dahulu mempelajari kredibilitas nasabahnya (peminjamnya).

h. *Bank Draft*

Bank Draft merupakan wesel yang dikeluarkan oleh bank kepada para nasabahnya. Wesel ini dapat diperjual-belikan apabila nasabah membutuhkannya.

i. *Letter Of Credit (L/C)*

Letter Of Credit (L/C) merupakan surat kredit yang diberikan kepada para eksportir dan importir yang digunakan untuk melakukan pembayaran atas transaksi ekspor-impor yang mereka lakukan. Dalam transaksi ini terdapat berbagai macam jenis L/C, sehingga nasabah dapat meminta sesuai dengan kondisi yang diinginkannya.

j. *Cek Wisata (Travellers Cheque)*

Cek Wisata (Travellers Cheque) merupakan cek perjalanan yang biasa digunakan oleh turis atau wisatawan. Cek wisata dapat dipergunakan sebagai alat pembayaran di berbagai tempat pembelanjaan atau hiburan seperti hotel, supermarket. Cek wisata juga bisa digunakan sebagai hadiah kepada para relasinya.

k. Menerima setoran-setoran

Dalam hal ini bank membantu nasabahnya dalam rangka menampung setoran dari berbagai tempat antara lain:

- 1) Pembayaran pajak,
- 2) Pembayaran telepon,
- 3) Pembayaran air,
- 4) Pembayaran listrik,
- 5) Pembayaran uang kuliah,

l. Melayani pembayaran-pembayaran

Sama halnya seperti dalam hal menerima setoran, bank juga melakukan pembayaran seperti hal yang diperintahkan oleh nasabahnya antara lain:

- 1) Membayar gaji/pensiunan/honorarium,
- 2) Pembayaran deviden,
- 3) Pembayaran kupon,
- 4) Pembayaran bonus/hadiah,

m. Bermain di dalam pasar modal

Kegiatan bank dapat memberikan atau bermain surat-surat berharga di pasar modal. Bank dapat berperan dalam berbagai kegiatan seperti menjadi:

- 1) Penjamin emisi (*underwriter*),
- 2) Penjamin (*guarantor*),
- 3) Wali amanat (*trustee*),
- 4) Perantara perdagangan efek (*pialang/broker*),
- 5) Pedagang efek (*dealer*),
- 6) *Company*.

n. *Electronic Banking (E-Banking)*

Bank umum juga menyediakan pelayanan jasa *Electronic Banking* atau yang lebih dikenal oleh masyarakat dengan sebutan *E-Banking* untuk memenuhi segala kebutuhan transaksi yang dilakukan oleh masyarakat (nasabah).

Akses menuju bank bagi penduduk kota sangatlah mudah dijangkau. Bank dan fasilitas ATM (Anjungan Tunai Mandiri) mudah dijumpai mulai dari ruko di depan komplek perumahan sampai di dalam kawasan swalayan. Kondisi yang jauh berbeda terjadi di daerah-daerah pedesaan pelosok negeri ini. Banyak pemukiman nasabah potensial terletak di perbukitan dengan kondisi angkutan umum jarang lewat. Meskipun sudah ada jalan beraspal, tapi ukurannya tidak lebar sehingga hanya cukup untuk lalu lintas dua arah, agak riskan dilakukan. Jika malam hari, daerah dengan karakteristik seperti ini lebih banyak gelap, tanpa lampu penerangan.

Sejauh ini hanya terdapat dua alternatif layanan keuangan bagi daerah dengan karakteristik yang dijelaskan sebelumnya. Layanan keuangan yang pertama adalah Koperasi dan yang kedua adalah Layanan Bank Keliling. Koperasi Unit Desa menurut warga lebih aktif memfasilitasi produk simpan pinjam, sementara itu Bank Keliling memfasilitasi urusan hutang. Kondisi tersebut menyebabkan potensi dana masyarakat yang tidak terserap oleh bank. Akhir maret 2015, OJK (Otoritas Jasa Keuangan) meresmikan penerapan program laku pandai sebagai solusi agar potensi dana masyarakat dapat terserap oleh perbankan. Istilah kerennya perbankan bergerak aktif menjemput bola.

Bentuk Program Laku pandai adalah Bank menunjuk nasabahnya yang loyal yang berdomisili di daerah tertentu menjadi agen atau perwakilan bank dalam memberikan layanan perbankan (saat ini meliputi layanan menabung, transfer, membayar tagihan) kepada masyarakat sekitar hanya dengan spanduk sebagai penanda lokasi program laku pandai. Program Laku Pandai atau Layanan Perbankan tanpa kantor merupakan bentuk ekspansi bank dengan investasi berbiaya rendah. Sebagai tahap awal dari rencana 17 bank

yang akan menjalankan program ini, bank yang mendapatkan izin dari OJK untuk menjalankan program ini baru ada empat, yakni BCA, BRI, BTPN, dan Bank Mandiri. BCA menjalankan program ini dengan investasi Rp 10,6 Miliar untuk mempekerjakan 3.000 agen. Sementara untuk mendirikan 3.000 kantor baru dibutuhkan investasi mencapai Rp 3 Triliun.

Bank BRI bahkan lebih dulu menerapkan layanan ini dalam bentuk BRI Link. Sebagai bentuk evaluasi atas program laku pandai, Bank BRI bahkan sudah mempublikasikan edukasi dan laporan mengenai kinerja BRI dalam program laku pandai ini. Agen laku pandai BRI dapat berperan sebagai ATM berjalan melalui mesin EDC sebagai mini ATM BRI dan melalui *Handphone* dengan mengakses *212#.

Bank BRI yang dikenal dengan biaya administrasi yang kecil dan tingkat suku bunga yang bersaing membuat masyarakat desa memilih menggunakan produk bank BRI. Sesuai dengan misi Bank BRI yaitu melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat, memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dengan melaksanakan praktek *good corporate governance*.

Didukung oleh *competitive advantage* BRI sebagai spesialis *micro finance* Bank BRI inilah, peneliti tertarik untuk mengambil penelitian di BRI dikaitkan dengan peranan agen BRI Link pada PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Tbk Unit Sepauk Kecamatan Sepauk, yang mendukung masyarakat untuk membuka usaha sehingga mampu memberdayakan perekonomiannya sendiri. Agen BRILink Desa Tawang Sari Kecamatan Sepauk mulai beroperasi pada bulan Oktober 2017, dimana sampai saat ini sudah bisa melayani sekitar 600 nasabah, dimana transaksi yang dilayani meliputi tarik tunai, transfer, setor pinjaman, pembelian token listrik dan *handphone*, iuran BPJS, setoran kredit sepeda motor di FIF, NSC, dan Multifinance, pengisian uang elektronik dan Brizi.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif, di mana penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif. Nawawi (2007:33), mengungkapkan bahwa penelitian yang bersifat deskriptif, yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti atau penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri atau tunggal, yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Subjek penelitian dalam penelitian terdiri dari: Dalam penelitian ini informan atau subjek penelitian adalah: Pimpinan BRI Unit Sepauk Kecamatan Sepauk, Agen BRILink BRI Unit Sepauk Kecamatan Sepauk, dan Nasabah BRILink BRI Unit Sepauk Kecamatan Sepauk., yang dalam penentuannya penulis menggunakan teknik *accidental sampling*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bank Rakyat Indonesia (BRI) sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia selalu berusaha untuk berinovatif dalam meluncurkan berbagai layanan jasa demi memenuhi kebutuhan para nasabahnya. Hal inilah yang mendorong Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sepauk juga meluncurkan beberapa produk layanan jasa untuk nasabahnya seperti halnya: *EDC brilink*, Kartu ATM, Kartu Brizzi, *Phone Banking*, *Internet Banking* dll.

Electronic Data Capture (EDC) brilink adalah mesin gesek kartu yang dapat digunakan untuk menerima transaksi pembayaran (*purchase*) dengan kartu kredit, kartu debit, dan kartu *prepaid* yang diletakkan di setiap *merchants* (toko/swalayan mitra BRI). Setiap pemasangan *EDC BRILINK* di *merchants*, maka *merchants* akan dikenakan MDR (*Merchants Discount Rate*) yaitu *fee* yang dibebankan oleh *Acquiring Bank* (Bank BRI) kepada *merchants* (toko/swalayan mitra BRI) atas setiap transaksi yang dilakukan melalui mesin *EDC BRILINK*.

Laku Pandai adalah sebuah program layanan bank tanpa kantor yang bertujuan untuk menjembatani masyarakat untuk bisa lebih

mengakses perbankan dengan mudah, saat ini bank yang telah mengembangkan laku pindai adalah bank BRI dengan program yang diberi nama yaitu BRILink. Berdasarkan hasil wawancara dengan Pimpinan Unit BRI Sepauk diperoleh informasi bahwa ternyata program Laku Pindai BRILink sangat membantu masyarakat pedesaan dalam memperoleh layanan perbankan. Berbagai persyaratan untuk menjadi agen BRILink, diatur sebagai berikut bagi badan hukum, a. Berbadan hukum Indonesia yang : (1) Diawasi oleh otoritas pengatur dan pengawas dan diperkenankan melakukan kegiatan di bidang keuangan; dan (2) Merupakan perusahaan dagang yang memiliki jaringan *retail outlet*; b. Memiliki reputasi, kredibilitas, dan kinerja yang baik; c. Memiliki usaha yang menetap di satu lokasi dan masih berlangsung paling sedikit 2 (dua) tahun; d. Mampu melakukan manajemen likuiditas sesuai yang dipersyaratkan oleh bank penyelenggara Laku Pandai; e. Mampu menyediakan sumber daya manusia yang mempunyai kemampuan teknis untuk mendukung penyelenggaraan Laku Pandai; f. Memiliki teknologi informasi yang memadai untuk mendukung penyelenggaraan Laku Pandai; g. Lulus proses uji tuntas oleh bank penyelenggara Laku Pandai.

Agen merupakan pihak yang bekerjasama dengan bank penyelenggara laku pandai yang menjadi kepanjangan-tangan Bank untuk menyediakan layanan perbankan kepada masyarakat. Laku Pandai merupakan program layanan perbankan tanpa kantor dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam operasionalnya serta membutuhkan kerjasama antara bank penyelenggara dengan pihak ketiga yakni nasabah sebagai kepanjangan tangan bank untuk memberikan layanan perbankan pada masyarakat yang belum mengenal, atau kesulitan dalam menggunakan dan atau mendapatkan layanan perbankan. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. melakukan pemantauan secara berkala terhadap para agen perbankan yang melakukan Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif atau Laku Pandai. Pihak BRI akan membentuk tim khusus yang secara rutin memantau para agen BRILink secara *on site* di tempat operasional mereka. Selain itu, perseroan juga melakukan *monitoring* secara *off site* untuk memantau volume transaksi.

Sarana utama agen BRILink adalah keberadaan mesin *EDC BRILINK* yang berfungsi untuk Cek Saldo ATM; Cek Saldo ATM Bank Lain; Transfer Uang ke Sesama Rekening BRI; Transfer Uang ke Rekening Bank Lain; Pembayaran Setor Pinjaman BRI; Pembayaran PLN Pasca Bayar; Pembelian Token PLN; Pembayaran BPJS; Isi Pulsa; Cek Mini *Statement* (Data 5 Transaksi Terakhir); Pembayaran *Speedy*/Telkom; Pembayaran Kartu Halo/*Matrix*.

Ketersediaan sarana dan prasarana atau fasilitas pelayanan bank sangat menentukan kualitas pelayanan yang diberikan. Pada kondisi saat ini dimana teknologi komputer sudah sedemikian majunya, maka pelayanan perbankan harus menggunakan sistem on line yang terintegritas pada seluruh jaringan perbankan yang ada. Sehingga nasabah BRI dapat menarik tabungannya di seluruh tempat tanpa hambatan, dan harus pula dapat digunakan pada jaringan agen-agen BRILink yang ada di pedesaan yang memiliki jaringan internet.

Dengan demikian maka peningkatan fasilitas pelayanan bank mutlak harus dilakukan secara bertahap dan terus menerus di setiap unit-unit pelayanan bank yang ada, hal ini agar masyarakat atau nasabah bank menjadi nasabah yang loyal dan tidak berpindah ke lain bank. Semakin puas nasabah dengan kualitas pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi loyalitas nasabah pada bank tersebut, dan bahkan dapat menjadi sarana promosi bagi bank.

KESIMPULAN

Masyarakat atau nasabah bank yang berminat menjadi agen Laku Pandai, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menetapkan beberapa persyaratan, di antaranya: Status penduduk setempat yang sudah dikenal baik masyarakat sekitarnya; Calon agen harus sudah menjadi nasabah bank yang bersangkutan (minimal 2 tahun) dan dipercaya bank; Mempunyai usaha utama yang telah berjalan sekurang-kurangnya 2 tahun dengan lokasi usaha yang tetap dan strategis; Yang bersangkutan harus memiliki kemampuan, kredibilitas, reputasi, dan integritas yang baik; Jika

agen Laku Pandai juga merupakan salah satu nasabah kredit, maka ada syarat tambahan lagi yaitu, tidak boleh mengalami keterlambatan pembayaran cicilan kredit selama 6 bulan terakhir; Syarat umum administratif (Kartu Tanda Penduduk / KTP dan Kartu Keluarga).

Untuk memberikan rasa aman kepada masyarakat sebagai nasabah BRI, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. melakukan pemantauan secara berkala terhadap para agen perbankan yang melakukan Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif atau Laku Pandai. Pihak BRI akan membentuk tim khusus yang secara rutin memantau para agen BRILink secara *on site* di tempat operasional mereka. Selain itu, perseroan juga melakukan *monitoring* secara *off site* untuk memantau volume transaksi.

Sarana utama agen BRILink adalah keberadaan mesin *EDC BRILINK* yang memiliki berbagai fungsi untuk melakukan transaksi perbankan. Setiap agen BRILink memiliki mesin EDC BRILink yang menjadi sarana parasana utama keberadaan agen BRILink.

DAFTAR PUSTAKA

- BRI Corporate University Divisi Transaction Bank. 2016. *E Book*, Dokumentasi BRI unit Gulang, Kudus.
- Kasmir. 2002. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- _____. 2012. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya ed- 6*. Jakarta: Rajagrafindo.
- _____. 2016. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Nawawi, H. 2007. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.