

Analisis Penggunaan Layanan Brilink Dalam Transaksi Keuangan Pada Masyarakat Desa Ngulak Kecamatan Sanga Desa

Ria Permata Sari¹, Choiriyah², Moh. Faizal³

^{1,2,3} Prodi Perbankan Syariah Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah (STEBIS)
Indo Global Mandiri

Email: riapermatasari809@gmail.com

Abstract

This study analyzes the use of BRILink services for financial transactions by residents of Ngulak Village, Sanga Desa District, Musi Banyuasin Regency, against the backdrop of limited access to conventional banking in rural areas and government financial inclusion initiatives. Using a descriptive qualitative approach, primary data was collected through observation and in-depth interviews with 15 service users and one BRILink agent in Ngulak II Village. Secondary data was supported by documentation and literature, and validated through triangulation. Key findings indicate that BRILink use is significantly influenced by internal factors such as high trust in local agents, ease of use, and positive experiences, as well as external factors such as proximity, perceived reasonable transaction fees, and social recommendations. This service provides significant benefits in facilitating financial access, increasing time efficiency, promoting financial literacy, and supporting the local economy. Despite challenges such as signal interference and limited agent cash, the benefits perceived by the community are far more dominant, confirming BRILink's role as an effective solution for financial inclusion in rural areas.

Keywords: *BRILink, Financial Transactions, Financial Inclusion, Digital Banking Services*

Abstrak

Penelitian ini menganalisis penggunaan layanan BRILink dalam transaksi keuangan oleh masyarakat Desa Ngulak, Kecamatan Sanga Desa, Kabupaten Musi Banyuasin, dengan latar belakang keterbatasan akses perbankan konvensional di daerah pedesaan dan inisiatif inklusi keuangan pemerintah. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, data primer dikumpulkan melalui observasi dan wawancara mendalam dengan 15 pengguna layanan dan satu agen BRILink di Desa Ngulak II, didukung data sekunder dari dokumentasi dan literatur, serta divalidasi melalui triangulasi. Hasil utama menunjukkan bahwa penggunaan BRILink dipengaruhi secara signifikan oleh faktor internal seperti kepercayaan tinggi terhadap agen lokal, kemudahan penggunaan, dan pengalaman positif, serta faktor eksternal seperti kedekatan lokasi, biaya transaksi yang dianggap wajar, dan rekomendasi sosial. Layanan ini memberikan manfaat besar dalam mempermudah akses keuangan, meningkatkan efisiensi waktu, mendorong literasi keuangan, dan mendukung ekonomi lokal. Meskipun terdapat kendala seperti gangguan sinyal dan keterbatasan dana tunai agen, manfaat yang dirasakan masyarakat jauh lebih dominan, menegaskan peran BRILink sebagai solusi efektif untuk inklusi keuangan di pedesaan.

Kata Kunci: *Brilink, Transaksi Keuangan, Inklusi Keuangan, Layanan Perbankan Digital*

Pendahuluan

Layanan perbankan di era digital saat ini mengalami transformasi yang sangat cepat, didorong oleh kebutuhan konsumen akan akses keuangan yang efisien, mudah, dan aman (Aravik, 2024). Fenomena ini tidak hanya terbatas pada perkotaan, tetapi juga merambah ke wilayah pedesaan, menciptakan tantangan sekaligus peluang baru dalam penyediaan jasa keuangan. Bank-bank dituntut untuk berinovasi, tidak hanya dalam mengembangkan fitur dan produk yang menarik, tetapi juga dalam memastikan layanan tersebut dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Sebagaimana, "Layanan perbankan berkembang dengan cepat di era digital untuk memenuhi berbagai permintaan konsumen akan perbankan yang cepat, mudah, dan aman". Hal ini menggarisbawahi pentingnya adaptasi sektor perbankan terhadap dinamika teknologi dan ekspektasi konsumen yang terus meningkat. (Dilla, 2023, Lestari, et.al, 2021).

Pada konteks Indonesia, upaya peningkatan inklusi keuangan menjadi agenda prioritas nasional. Pemerintah, melalui inisiatif seperti Program Nasional Keuangan Inklusif yang mencakup Layanan Keuangan Tanpa Kantor (Laku Pandai), berupaya memperluas akses layanan keuangan ke seluruh pelosok negeri. Inisiatif ini diatur secara ketat oleh regulasi seperti Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 19/POJK.03/2014 dan SEBI No. 16/12/DPAU. Tujuan utamanya adalah memastikan bahwa "Setiap orang akan memiliki akses yang lebih mudah ke layanan perbankan berkat pembiayaan inklusif". Program ini menjadi krusial untuk menjembatani kesenjangan akses antara masyarakat perkotaan dan pedesaan, serta memberdayakan kelompok yang sebelumnya belum terlayani oleh sistem perbankan formal. (Irawan & Nurfauzi, 2023, Aravik, et.al, 2025)

Sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia, Bank Rakyat Indonesia (BRI) telah menjadi pelopor dalam mengimplementasikan program Laku Pandai melalui layanan BRILink. BRILink memanfaatkan teknologi informasi dan jaringan internet, menggunakan perangkat Electronic Data Capture (EDC) atau mini-ATM serta aplikasi seluler, untuk menyediakan transaksi perbankan online secara real-time. Konsep "branchless banking" ini memungkinkan bank untuk menjangkau masyarakat di lokasi terpencil tanpa harus mendirikan kantor cabang fisik. "Dengan meluncurkan BRILink, BRI juga telah memperkenalkan perbankan tanpa kantor

cabang". Kehadiran agen BRILink, yang seringkali merupakan individu atau usaha lokal, menjadi kunci dalam memperluas jangkauan layanan perbankan hingga ke tingkat desa. (Arkanuddin & Nugroho, 2022).

Meskipun layanan perbankan digital terus berkembang, tantangan aksesibilitas masih menjadi isu krusial di banyak daerah pedesaan. Desa Ngulak, Kecamatan Sanga Desa, Kabupaten Musi Banyuasin, merupakan contoh nyata dari kondisi ini. Observasi awal menunjukkan bahwa "di Desa Ngulak hanya terdapat satu kantor bank yang letaknya cukup jauh dari permukiman, terutama bagi warga yang tidak memiliki kendaraan atau yang memiliki aktivitas harian yang padat." Kondisi geografis dan keterbatasan infrastruktur transportasi ini secara signifikan menghambat masyarakat untuk melakukan transaksi langsung ke kantor bank. Akibatnya, masyarakat mencari alternatif yang lebih mudah dijangkau. (Wijayanti et al., 2019)

Meskipun BRILink telah memberikan kemudahan akses, implementasinya di lapangan tentu menghadapi berbagai dinamika. Penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor spesifik yang mendorong masyarakat Desa Ngulak dalam memilih dan menggunakan BRILink, serta bagaimana layanan ini memberikan manfaat dalam hal kemudahan dan kecepatan transaksi. Di sisi lain, kendala-kendala yang mungkin dihadapi oleh masyarakat dalam memanfaatkan layanan ini secara optimal juga perlu dianalisis. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya menjawab pertanyaan-pertanyaan krusial terkait adopsi dan pengalaman pengguna BRILink di lingkungan pedesaan. (Paturusi, 2023)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penggunaan layanan BRILink dalam transaksi keuangan pada masyarakat Desa Ngulak, Kecamatan Sanga Desa. Secara spesifik, penelitian ini akan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keputusan masyarakat dalam menggunakan BRILink, serta menganalisis manfaat kemudahan dan kecepatan transaksi yang dirasakan. Kontribusi penelitian ini bersifat ganda: secara teoritis, diharapkan dapat menambah wawasan mengenai layanan keuangan perbankan berbasis keagenan dan inklusi keuangan di konteks pedesaan. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat memberikan masukan berharga bagi Bank BRI dalam merancang strategi pemasaran yang lebih efektif, bagi agen BRILink dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dan bagi masyarakat dalam

memahami serta memanfaatkan layanan keuangan digital secara optimal. (Zuardi,2020)

Dengan memahami secara komprehensif dinamika penggunaan BRILink di Desa Ngulak, penelitian ini tidak hanya mengisi kekosongan literatur pada tingkat lokal, tetapi juga memberikan gambaran yang lebih luas tentang perubahan pola transaksi keuangan masyarakat pedesaan di era digital. Temuan penelitian ini akan sangat relevan bagi pembuat kebijakan, lembaga keuangan, dan praktisi yang berupaya memperluas inklusi keuangan dan mendorong pembangunan ekonomi yang berkelanjutan di wilayah terpencil. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi upaya mendesak untuk mengkaji adaptasi masyarakat terhadap inovasi perbankan digital dan implikasinya terhadap kehidupan sehari-hari. (Wijayanti et al., 2019)

Metode Penelitian

Penelitian ini mengadopsi jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam dan holistik mengenai penggunaan layanan BRILink dalam transaksi keuangan pada masyarakat Desa Ngulak. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali perspektif, pengalaman, dan makna yang diberikan oleh partisipan secara langsung di lingkungan alami mereka. Peneliti berfungsi sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data, memastikan bahwa informasi yang diperoleh kaya akan konteks dan detail. Pemilihan metode ini sejalan dengan tujuan untuk tidak hanya mendeskripsikan fenomena, tetapi juga memahami "mengapa" dan "bagaimana" masyarakat berinteraksi dengan layanan perbankan digital ini. (Fadli M, 2021)

Lokasi penelitian difokuskan di Desa Ngulak, Kecamatan Sanga Desa, Kabupaten Musi Banyuasin, Provinsi Sumatera Selatan, khususnya di wilayah Ngulak II. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada observasi awal yang menunjukkan tingginya aktivitas penggunaan BRILink dan relevansinya dengan isu inklusi keuangan di daerah pedesaan. Subjek penelitian meliputi 15 responden masyarakat pengguna layanan BRILink yang dipilih secara acak, serta Bapak Doni Supriadi sebagai agen BRILink kunci. Pengumpulan data primer dilakukan melalui wawancara mendalam dan observasi langsung, sementara data sekunder diperoleh

dari dokumentasi dan literatur terkait.

Untuk menjamin keabsahan dan reliabilitas temuan, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi data, yang mencakup triangulasi sumber (membandingkan informasi dari berbagai informan), triangulasi metode (membandingkan data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi), serta triangulasi teori (menganalisis data dengan berbagai kerangka teoretis). Proses analisis data mengikuti model interaktif, dimulai dengan reduksi data untuk menyaring informasi penting, dilanjutkan dengan penyajian data secara naratif, dan diakhiri dengan penarikan kesimpulan yang diverifikasi. Tahapan ini memastikan bahwa interpretasi data didasarkan pada bukti yang kuat dan komprehensif. (Anita, 2019)

Hasil Dan Pembahasan

1. Layanan Keuangan Digital Dan Inklusi Keuangan

Bank Indonesia (BI) adalah yang pertama kali memperkenalkan layanan keuangan digital, yang juga dikenal sebagai branchless banking, di Indonesia pada tahun 2013. Layanan ini kemudian diatur dalam PBI Nomor 18/17/PBI/2016 tentang Perubahan Kedua atas PBI Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik, yang kemudian diubah lagi pada 29 Agustus 2016. Mengenai uang elektronik, sesuai dengan Pasal 1 Angka 15 Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/17/PBI/2016, definisi pembayaran dan kegiatan layanan sistem keuangan untuk layanan keuangan digital yang dilakukan bekerja sama dengan pihak ketiga adalah penggunaan fasilitas dan perangkat teknis berbasis seluler dan web dalam kerangka keuangan yang dapat dipahami. (Nur & Hendratmi, 2020).

Dengan menggabungkan teknologi dan layanan keuangan, keuangan digital memberikan metode yang lebih mudah, cepat, dan nyaman bagi pelanggan untuk mengakses dan mengelola uang mereka. Aisaiti et al. menyatakan bahwa hubungan positif antara niat pembiayaan keuangan terintegrasi dan manfaat yang dirasakan dari perintah pendanaan dapat ditingkatkan secara signifikan dengan menggunakan keuangan digital sebagai faktor perbaikan. (Artha et al., 2023)

Jasa keuangan digital telah menjadi inovasi yang mendorong perubahan signifikan di dunia keuangan, terutama dalam meningkatnya jumlah integrasi

keuangan (Choirunnisak & Aravik, 2025). Kemajuan teknologi akan membuat berbagai layanan, seperti mobile banking, dompet digital, dan platform pembayaran online, lebih mudah diakses oleh publik. Digitalisasi ini memungkinkan individu dan tenaga bisnis untuk melakukan transaksi keuangan lebih cepat dan lebih efisien tanpa bergantung pada layanan perbankan tradisional. (Judijanto et al, 2024)

Salah satu keuntungan utama dari layanan keuangan digital adalah kemampuannya untuk mencapai desa yang sebelumnya tidak melayani sistem perbankan tradisional. Di banyak negara berkembang, infrastruktur perbankan yang terbatas sering kali menjadi penghalang bagi orang-orang terpencil untuk mengakses jasa keuangan. Dengan munculnya teknologi digital, siapa pun dapat dengan mudah membuka akun dengan perangkat seluler dan koneksi internet, membayar faktur, dan mengakses micro-an.

Selain akses sederhana, layanan keuangan digital juga berkontribusi untuk meningkatkan kemampuan keuangan. Berbagai aplikasi yang menyediakan kemampuan pendidikan dan transparansi transaksional akan membantu orang lebih memahami cara mengelola keuangan mereka. Ini akan membantu Anda merencanakan keuangan Anda, menghindari perangkap utang, dan meningkatkan sumbu keuangan Anda dalam jangka Panjang.

2. Layanan BRILink

BRILink merupakan program Laku Pandai Bank BRI yang menempatkan agen di sejumlah daerah untuk memudahkan nasabah mengakses layanan perbankan dan menggunakan teknologi EDC (amirul yati). BRILink adalah layanan agen BRI yang memanfaatkan fungsi BRI Mini ATM dan kemampuan Electronic Data Capture (EDC) untuk menyediakan layanan perbankan online secara real-time. Konsepnya adalah membagi biaya dengan penduduk setempat melalui agen, terutama yang berlokasi jauh dari cabang bank, sehingga mereka dapat melakukan transaksi tanpa harus datang ke cabang bank. (Saputri, 2020)

Pada bulan November 2014, Bank BRI memperkenalkan layanan BRILink. Agen BRILink menggunakan teknologi digital dan berkolaborasi dengan pihak ketiga sebagai agen untuk menawarkan berbagai layanan perbankan kepada masyarakat umum, termasuk nasabah BRI dan non-BRI. Token listrik PLN, pembelian pulsa,

transfer antar bank, cicilan kredit BRI, serta setoran dan penarikan tunai untuk layanan lainnya merupakan beberapa

layanan perbankan yang dapat dilakukan oleh agen BRILink untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. (Saputri, 2020)

Tujuan dari BRILink adalah untuk menawarkan layanan perbankan, terutama bagi mereka yang belum pernah menggunakannya. Agen BRILink memungkinkan nasabah BRI untuk melakukan pembayaran, mengambil uang tunai, dan menabung dengan layanan yang sama seperti di kantor-kantor BRI. (Yati, 2023)

Produk dan Layanan Agen BRILink

- a. Laku Pandai (Layanan Keuangan Tanpa Kantor); nisiatif Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang menggunakan teknologi informasi untuk memfasilitasi penyediaan layanan perbankan dan layanan keuangan lainnya melalui kerja sama dengan pihak lain (agen bank).
- b. T-bank; khususnya, layanan uang elektronik BRI yang berbasis server, solusi keuangan elektronik, yang menggunakan nomor telepon seluler sebagai pengenalan rekening.
- c. Mini ATM; Untuk transaksi keuangan non-tunai, seperti yang dimungkinkan oleh ATM, BRI menggunakan electronic data capture (EDC).

3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan BRILink

Temuan di lapangan mengidentifikasi beberapa faktor kunci, baik internal maupun eksternal, yang mendorong masyarakat Desa Ngulak dalam menggunakan layanan BRILink.

a. Faktor Internal

1). Kepercayaan Terhadap Agen

Kepercayaan masyarakat terhadap agen BRILink merupakan salah satu faktor internal paling krusial yang mendorong adopsi dan keberlanjutan penggunaan layanan ini di Desa Ngulak. Dalam konteks masyarakat pedesaan, di mana hubungan sosial dan kedekatan personal masih sangat kuat, kepercayaan tidak hanya dibangun dari aspek teknis layanan, tetapi juga dari interaksi interpersonal dan reputasi agen di komunitas. Sebagaimana dijelaskan oleh Anam (2024),

Hal ini diperkuat oleh pernyataan responden: *“saya juga sudah kenal dengan*

agennya, karna kan warga sini juga, dan selama saya menggunakan layanan ini tidak ada hal yang merugikan saya” (wawancara dengan ibu Nurlina, hari kamis 15 mei 2025) dan *“saya percaya dengan agennya, setiap saya melakukan transaksi saya selalu melihat prosesnya.”* (wawancara dengan ibu Kholifa, hari kamis 15 Mei 2025).

Dengan demikian, kepercayaan menjadi fondasi penting dalam penggunaan layanan BRILink di lingkungan pedesaan. Kehadiran agen BRILink tidak hanya sekadar perpanjangan tangan bank, tetapi juga berperan sebagai perwakilan sosial yang menjembatani kebutuhan masyarakat terhadap layanan keuangan yang mudah diakses, terpercaya, dan sesuai dengan karakteristik lokal. Tingkat kepercayaan yang tinggi ini secara signifikan memengaruhi pilihan pengguna terhadap layanan perbankan berbasis agen, dan semakin besar kepercayaan, semakin tinggi pula kemungkinan masyarakat untuk terus menggunakan dan merekomendasikan BRILink kepada orang lain.

2). Kemudahan Penggunaan

Kemudahan penggunaan merupakan salah satu faktor internal yang paling signifikan dalam mendorong adopsi dan preferensi masyarakat Desa Ngulak terhadap layanan BRILink. Aksesibilitas yang tinggi menjadi manfaat utama, terutama di daerah pedesaan yang jauh dari kantor cabang bank. Fakta bahwa agen-agen BRILink tersebar di seluruh wilayah desa membuat layanan ini jauh lebih mudah dijangkau dibandingkan harus menempuh perjalanan ke pusat kota atau kecamatan. Masyarakat Desa Ngulak kini dapat melakukan berbagai transaksi keuangan, seperti penarikan tunai, transfer, dan pembayaran tagihan, di warung, rumah agen, atau tempat usaha lokal yang telah bekerja sama dengan BRI, tanpa perlu membuang waktu dan tenaga untuk pergi ke bank.

Responden secara konsisten menyatakan kemudahan dan kecepatan: *“kalo mau tarik tunai saya tinggal kasih ATM langsung ke agen nya jadi mudah tinggal terima uang nya aja”* (wawancara dengan ibu Nurhayati, hari Jum'at 16 Mei 2025), *“saya selalu menstransfer uang untuk anak saya melalui brilink karna saya tinggal kasih uang nya aja ke agen, jadi mudah dan cepat.”* (wawancara dengan ibu Nurmala, hari kamis 15 Mei 2025), dan *“iya kalo mau bayar tagihan dari Brilink*

mudah dan cepat” (wawancara dengan ibu Nurbaiti, hari kamis 15 Mei 2025).

Temuan ini sejalan dengan kerangka Technology Acceptance Model (TAM) oleh Davis (1989) yang menyatakan bahwa keterusterangan dalam mengakses dan memanfaatkan teknologi merupakan elemen utama yang memengaruhi serapan layanan berbasis teknologi (Ferdiansyah & Nur, 2023). Dengan demikian, persepsi kemudahan penggunaan BRILink secara langsung berkorelasi positif dengan tingginya tingkat pemanfaatan layanan ini oleh masyarakat Desa Ngulak.

3). Pengalaman Positif

Pengalaman positif yang dirasakan oleh masyarakat merupakan faktor internal yang sangat penting dalam mendorong loyalitas dan penggunaan berkelanjutan layanan BRILink di Desa Ngulak. Pengalaman positif ini terbentuk ketika nasabah merasa puas, nyaman, dan terbantu setelah melakukan transaksi, yang mencakup layanan yang ramah, proses transaksi yang cepat dan sederhana, serta hasil yang sesuai dengan harapan. Sebagaimana dikemukakan oleh Pilo (2023), memberikan pengalaman yang memuaskan mendorong konsumen untuk tetap menggunakan barang dan jasa yang mereka beli, serta membangun hubungan jangka panjang antara perusahaan dan pelanggan.

Responden secara eksplisit menyatakan kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan agen: *“pelayanannya ramah, mudah dan cepat. Jadi saya tiap kali mau ambil uang ke agen brilink terus”* (Wawancara dengan ibu Siti Aisyah, hari kamis 15 Mei 2025). Pernyataan ini menunjukkan bahwa keramahan dan efisiensi agen menciptakan kesan yang sangat baik. Senada, Bapak Dadang juga menekankan aspek kecepatan dan kemudahan yang konsisten: *“saya selalu transfer dan tarik uang di agen brilink karna cepat dan mudah”* (Wawancara dengan bapak Dadang, hari minggu 18 Mei 2025). Pengalaman positif ini tidak hanya berdampak pada satu kali transaksi, tetapi menciptakan siklus kepercayaan dan kenyamanan yang mendorong penggunaan secara berkelanjutan, menjadikan kualitas interaksi sosial sebagai penentu utama loyalitas konsumen di wilayah pedesaan seperti Desa Ngulak.

b. Faktor Eksternal

1). Akses Lokasi

Akses lokasi merupakan faktor eksternal yang sangat dominan dan memengaruhi keputusan masyarakat Desa Ngulak dalam memilih layanan BRILink. Akses lokasi mengacu pada seberapa mudah seseorang mencapai suatu lokasi atau layanan, dengan mempertimbangkan faktor-faktor seperti waktu tempuh, jarak, dan ketersediaan infrastruktur. (Ratnasari, 2023).

Kehadiran agen BRILink yang tersebar di seluruh lingkungan desa secara signifikan memangkas hambatan geografis ini. Masyarakat kini dapat dengan mudah mengakses layanan perbankan secara langsung di lokasi yang dekat dengan tempat tinggal mereka, seperti warung atau konter. Hal ini memungkinkan mereka melakukan transaksi dengan cepat dan efektif tanpa harus mengorbankan waktu atau mengeluarkan biaya perjalanan yang signifikan. Responden secara konsisten menyoroti kedekatan lokasi sebagai alasan utama mereka memilih BRILink: *“karna lebih dekat dengan rumah saya, jadi ga perlu jauh-jauh ke bank”* (wawancara dengan ibu Desi Mayasari, hari minggu, 18 Mei 2025).

Selain kedekatan, efisiensi waktu yang ditawarkan juga menjadi pertimbangan penting. Ibu Rina Purwanti menyatakan: *“Alasan pertama yang pastinya lebih dekat, terus juga cepat ga perlu antri”* (wawancara dengan ibu Rina Purwanti, hari kamis, 15 Mei 2025). Senada, Bapak Hendri menambahkan: *“Karna lebih mudah dan gaperlu nunggu lama”* (wawancara dengan bapak Hendri, hari kamis, 15 Mei 2025), dan Bapak Akuario juga menekankan: *“Proses nya mudah ga memakan waktu, dan dekat dengan rumah saya”* (wawancara dengan bapak Akuario, hari kamis, 15 Mei 2025). Dengan demikian, ketersediaan lokasi yang dekat dan nyaman adalah salah satu faktor utama yang berkontribusi terhadap penerimaan dan penggunaan layanan BRILink secara luas di daerah pedesaan, menjadikannya solusi nyata bagi masyarakat yang menginginkan layanan keuangan yang cepat, mudah, dan terjangkau.

2). Biaya Transaksi

Biaya transaksi merupakan faktor eksternal yang turut memengaruhi keputusan konsumen dalam memilih layanan keuangan. Meskipun layanan BRILink

mengenakan biaya administrasi untuk setiap transaksi, masyarakat Desa Ngulak tetap memilihnya karena berbagai pertimbangan yang bersifat praktis dan ekonomis. Biaya administrasi pada agen BRILink biasanya berkisar antara Rp5.000 hingga Rp10.000 per transaksi, tergantung jenis layanan yang digunakan, seperti transfer antar bank, pembayaran tagihan, atau tarik tunai. Dalam perilaku konsumen, harga barang atau jasa merupakan salah satu elemen kunci yang sangat mempengaruhi kepuasan dan pilihan konsumen (Syahputri et al., 2023)

Seperti yang diungkapkan oleh beberapa responden mengenai biaya transaksi: *“iya ada biaya admin nya, tapi tidak apa-apa yang penting tempat nya dekat dan mudah dijangkau, jadi saya tidak perlu jauh-jauh ke bank”* (Wawancara dengan ibu Evaluasi, hari kamis 15 Mei 2025). Pernyataan ini diperkuat oleh Bapak Sudarto yang menganggap bahwa biaya administrasi merupakan konsekuensi yang pantas untuk pelayanan yang cepat dan mudah: *“biaya admin pasti ada, dan itu sesuai untuk mendapatkan pelayanan yang cepat dan mudah.”* (Wawancara dengan bapak Sudarto, hari kamis 15 Mei 2025). Artinya, masyarakat lebih menghargai aspek efisiensi dan kenyamanan dibandingkan harus menempuh jarak jauh ke kantor bank hanya demi menghindari biaya kecil tersebut. Dengan demikian, BRILink dipandang lebih terjangkau secara keseluruhan dibandingkan opsi lainnya, karena mampu menjawab kebutuhan masyarakat pedesaan akan layanan keuangan yang praktis dan terjangkau, tanpa harus mengorbankan kenyamanan mereka.

3). Rekomendasi Sosial

Pengaruh dari lingkungan sekitar, seperti keluarga dan tetangga, sangat memengaruhi keputusan penggunaan. Ibu Mastina berbagi: *“Saya tahu BRILink ini dari tetangga, katanya bisa setor uang dan tarik uang. Ternyata memang benar, cukup kasih ATM aja.”* (wawancara dengan ibu Mastina, hari kamis 15 Mei 2025). Bapak Aswad juga mengetahui dari anaknya: *“saya tahu brilink dari anak saya, katanya kalo mau transfer ke agen brilink terdekat saja biar lebih cepat dan mudah.”* (wawancara dengan bapak Aswad, hari kamis, 15 Mei 2025). Bapak Hendri menambahkan: *“Tahu dari tetangga, katanya kalo mau bayar listrik dari Brilink juga bisa”* (Wawancara dengan bapak Hendri, hari kamis 15 Mei 2025).

Keberadaan agen BRILink di tengah masyarakat juga memperkuat aspek sosial ini. Agen bukan hanya berperan sebagai penyedia layanan keuangan, tetapi juga sebagai bagian dari komunitas yang memiliki kepercayaan sosial. Masyarakat cenderung merasa lebih aman dan nyaman melakukan transaksi apabila agen yang mereka temui adalah orang yang sudah mereka kenal dan percayai. Interaksi yang bersifat personal ini tidak hanya meningkatkan kenyamanan, tetapi juga mendorong loyalitas dan keterikatan jangka panjang terhadap layanan BRILink, menjadikan rekomendasi sosial sebagai elemen kunci dalam keberhasilan adopsi layanan ini di lingkungan pedesaan.

4. Manfaat Dan Kendala Penggunaan Layanan BRILink

Penggunaan layanan BRILink memberikan berbagai manfaat signifikan bagi masyarakat Desa Ngulak

a. Akses Keuangan Yang Lebih Mudah.

BRILink telah memangkas jarak dan waktu, memberikan kenyamanan dalam transaksi keuangan sehari-hari. Bapak Aswad mengungkapkan: *“Dulu kalau mau ambil uang atau transfer harus ke bank di yang lumayan jauh harus naik motor. Tapi sejak ada BRILink di dekat rumah, saya tinggal jalan kaki saja. Mau kirim uang ke anak saya yang kuliah di curup, atau bayar listrik, semua bisa lewat BRILink. Prosesnya cepat, tidak ribet, dan tidak perlu antre panjang seperti di bank.”* Bagi yang kurang familiar dengan sistem perbankan, agen BRILink juga membantu secara langsung, seperti pengalaman Ibu Kholifa: *“Sebelumnya saya tidak tauh cara transfer dan tarik tunai tapi setelah ada Brilink saya merasa terbantu karna langsung agen nya yang melakukan transfer saya tinggal kasih Atm aja”*. Pernyataan menunjukkan bahwa BRILink tidak hanya menyediakan akses fisik, tetapi juga akses kognitif, di mana agen berfungsi sebagai fasilitator yang ramah dan membantu, sehingga warga tidak lagi merasa tidak nyaman atau cemas saat melakukan transaksi. Fenomena ini secara langsung mendukung tujuan inklusi keuangan, yaitu memastikan setiap orang memiliki akses yang lebih mudah ke layanan perbankan.

b. Efisiensi Waktu

Proses transaksi yang cepat dan tanpa antrean panjang sangat menguntungkan masyarakat yang sibuk. Bapak Sudarto, seorang petani, menyatakan: *“Sebagai petani, saya tidak selalu punya waktu untuk ke bank. Kalau dulu mau setor cicilan kredit atau tarik tunai, harus tunggu hari tertentu. Tapi sekarang cukup ke agen BRILink yang ada di konter terdekat. Jadinya lebih fleksibel dan tidak mengganggu pekerjaan.”* Wawancara ini menegaskan bahwa BRILink tidak hanya memberikan kemudahan dari segi aksesibilitas fisik, tetapi juga dari segi manajemen waktu. Kondisi ini berdampak pada meningkatnya frekuensi penggunaan layanan keuangan, karena efisiensi yang ditawarkan membuat masyarakat menjadi lebih terbiasa dan merasa nyaman melakukan berbagai transaksi secara rutin melalui BRILink. Efisiensi waktu ini turut mempercepat perputaran uang di tingkat lokal karena memudahkan kegiatan ekonomi sehari-hari. Hasilnya, BRILink mempercepat penyediaan layanan keuangan yang efektif di daerah pedesaan, selain berperan sebagai perpanjangan tangan dari lembaga perbankan, sejalan dengan tujuan inklusi keuangan untuk menyediakan layanan yang cepat dan aman (Irawan & Nurfauzi, 2023).

c. Peningkatan Literasi Keuangan

Interaksi rutin dengan agen BRILink secara tidak langsung meningkatkan pemahaman masyarakat tentang istilah dan prosedur perbankan. Ibu Evaluasi menjelaskan: *“Dulu saya pikir transaksi keuangan itu cuma bisa dilakukan di bank dan ribet, tapi setelah sering ke BRILink, saya mulai paham istilah-istilah seperti saldo, transfer, sampai bayar tagihan. Agen juga kadang jelaskan pelan-pelan, jadi saya makin paham cara mengatur uang. Sekarang saya juga sudah mulai belajar nabung, dan ngerti pentingnya jaga PIN biar aman”*. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan literasi keuangan tercermin dalam perubahan cara pandang individu terhadap sistem keuangan resmi. Masyarakat belajar bagaimana menggunakan layanan digital, memahami keuntungan memiliki rekening bank, dan pentingnya melindungi privasi informasi pribadi saat melakukan transaksi keuangan. Prosedur ini merupakan langkah awal masyarakat menuju sistem keuangan yang lebih berkelanjutan dan inklusif. Melalui strategi yang mudah, bermanfaat, dan

dikenal luas, BRILink berfungsi sebagai alat edukasi keuangan secara tidak langsung di daerah pedesaan, mendukung upaya pemerintah dalam meningkatkan inklusi keuangan yang juga mencakup peningkatan pemahaman masyarakat tentang produk dan layanan keuangan (Ainol Yaqin, 2024).

d. Meningkatkan Ekonomi Lokal

BRILink tidak hanya mendukung transaksi individu tetapi juga mendorong pertumbuhan ekonomi di tingkat desa. Agen BRILink seperti Bapak Doni Supriadi merasakan langsung peningkatan pendapatan: *“Awalnya hanya buka konter kecil-kecilan, tapi sejak jadi agen BRILink, penghasilan saya bertambah. Masyarakat banyak yang datang untuk transfer, tarik tunai, dan bayar tagihan. Jadi selain dapat fee dari transaksi, konter juga makin ramai.”*. Hal ini menunjukkan bahwa peran seorang agen tidak hanya membantu dalam hal layanan perbankan, tetapi juga membuka peluang usaha baru yang secara langsung berdampak pada pendapatan keluarga dan kesejahteraan agen.

Meskipun banyak manfaat, terdapat beberapa kendala yang dihadapi pengguna BRILink. Kendala utama adalah gangguan sinyal internet yang sering menyebabkan transaksi tertunda atau gagal, seperti yang dikeluhkan oleh agen Bapak Doni Supriadi: *“Kendala nya jaringan yang kurang stabil, jadi sering menghambat proses transaksinya”*. Kedua, keterbatasan dana tunai di agen pada waktu-waktu tertentu, terutama saat musim gajian, seringkali menghambat masyarakat untuk melakukan penarikan dalam jumlah besar, memaksa mereka mencari agen lain, sebagaimana dialami Ibu Desi Mayasari: *“sering kalo lagi musim gajian mau tarik uang di agen, uangnya sering habis, jadi terpaksa nyari agen lain buat narik”*. Meskipun demikian, kendala-kendala ini masih dapat ditoleransi oleh masyarakat karena kemudahan dan kecepatan yang ditawarkan BRILink, serta minimnya alternatif akses perbankan konvensional untuk bank lain seperti BNI, BCA, dan BSI di desa tersebut.

Simpulan

Penelitian ini menganalisis penggunaan layanan BRILink dalam transaksi keuangan oleh masyarakat Desa Ngulak, Kecamatan Sanga Desa, Kabupaten Musi

Banyuasin, menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Ditemukan bahwa masyarakat Desa Ngulak memilih BRILink karena kombinasi faktor internal dan eksternal. Secara internal, tingginya kepercayaan terhadap agen yang merupakan warga setempat, kemudahan penggunaan layanan dengan prosedur transaksi yang sederhana, serta pengalaman positif dari pelayanan yang ramah dan efisien menjadi pendorong utama. Secara eksternal, akses lokasi agen yang dekat dengan pemukiman, biaya transaksi yang dianggap sepadan dengan efisiensi waktu dan biaya transportasi yang dihemat, serta rekomendasi sosial dari lingkungan sekitar turut memperkuat keputusan penggunaan. Keberadaan BRILink terbukti memberikan manfaat signifikan bagi masyarakat, termasuk kemudahan akses keuangan yang memangkas jarak dan waktu ke bank konvensional, efisiensi waktu dalam bertransaksi, peningkatan literasi keuangan melalui interaksi langsung dengan agen, dan stimulasi ekonomi lokal melalui pendapatan agen serta aktivitas perdagangan di sekitarnya. Meskipun terdapat kendala seperti gangguan sinyal internet dan keterbatasan dana tunai di agen pada waktu tertentu, manfaat yang dirasakan masyarakat jauh lebih besar, menjadikan BRILink solusi vital dalam memenuhi kebutuhan transaksi keuangan dan mendorong inklusi finansial di daerah pedesaan.

Daftar Pustaka

- Agustin, E. W. (2023). *Transaksi Jual Beli Ikan Di Tinjau Dari Etika Bisnis Islam (Studi pada Tempat Pelelangan Ikan (TPI) Pulau BaaiBengkulu)*. <http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbe.co.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484>
- Anam, Z. (2024). Analisis Kepercayaan Masyarakat Menggunakan Layanan BRILink dalam Meningkatkan Kegiatan Ekonomi (Studi Kasus Desa Jatisari Kecamatan Kedungreja Kabupaten Cilacap). *Skripsi. (Fak. Ekonomi Dan Bisnis Islam)*, 1– 119.
- Anita, G. (2019). Analisis Implementasi Pengembangan Agen Brilink dalam Mendukung Perekonomian Masyarakat. *Skripsi*, 1–113.
- Aravik, H. (2024). Pengaruh Digital Banking Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KM 12. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi*, 3(3), 645-664.
- Aravik, H., & Hamzani, A. I. (2025). *Pembiayaan Syariah: Konsep, Filosofi, dan*

Implementasi. Penerbit NEM.

- Artha, B., Sari, U. T., Sari, N. P., & Khairi, A. (2023). Keuangan Digital : Suatu Studi Literatur dan meningkatkan produktivitas faktor total daerah sekitarnya. *Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi*, 4(1), 84–91.
- Choirunnisak & Havis Aravik. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Wawasan Ilmu.
- Dilla, E. (2023). *Analisis Minat Nasabah Dalam Memoderasi Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Brilink (Studi Kasus di Desa* <http://etheses.uingusdur.ac.id/5918/>
- East Java. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(6), 7970–7978. <http://journal.yrpiaku.com/index.php/msej>
- Efendi, Z. (2019). *Teori Transaksi & Industri TEORI Menurut Hadis Nabi Muhammad Saw.*
- Elmas, M. S. H., Priantono, S., Hermawan, D. J., & Junaidi. (2019). Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pemberi Layanan Internet Di Kampus UPM Probolinggo. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(1), 51–60.
- Fadli M, R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. In *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*. http://journal.uny.ac.id/index.php/humanika/article/download/38075/pdf_1
- Ferdiansyah, M. R., & Nur, D. I. (2023). Factors Affecting Decisions to Use E-Wallet DANA for Students of the Faculty of Economics and Business UPN "Veteran
- Hartman, S. (2022). Teori Dan Filsafat Transaksi (Aqad) Dalam Teori Ekonomi Syariah. *Braz Dent J.*, 2(1), 47–61.
- Irawan, A., & Nurfauzi, Y. (2023). Pengaruh Brilink Terhadap Pendapatan Badan Usaha Milik Desa di Kecamatan Salem. *Pijar Pustaka Widyadhana*, 1(1), 24–33. Judijanto et al. (2024). Inovasi Keuangan Dan Transformasi Perbankan: Studi Kasus Pada Pengembangan Layanan Perbankan Digital. *Jurnal Cahaya Mandalika*.
- Labamu.co.id. (2024). *Transaksi Keuangan: Pengertian, Jenis, Instrumen, dan Praktik Terbaik*. <https://www.labamu.co.id/en/article/transaksi-keuangan-pengertian-jenis-instrumen-dan-praktik-terbaik?>
- Laukkanen, T. (2016). Consumer adoption versus rejection decisions in seemingly similar service innovations: The case of the Internet and mobile banking. *Journal of Business Research*, 69(7), 2432–2439. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2016.01.013>
- Lestari, A., Aravik, H., & Faizal, M. (2021). Pengaruh Pelayanan Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Syariah Indonesia. *ADL ISLAMIC ECONOMIC*, 2(2), 163-178.

- Mauludin et al. (2022). Analisis Perilaku Konsumen dalam Transaksi di E-commerce. *Proceedings of Islamic Economics, Business, and Philanthropy*, 1(1). <https://doi.org/10.33022/ijcs.v12i6.3483>
- Nur, B. S., & Hendratmi, A. (2020). Pengembangan Layanan Keuangan Digital Pada Lembaga Keuangan Non Bank (Studi Kasus Koperasi Pondok Pesantren Sunan Drajat Lamongan). *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 7(3), 532. <https://doi.org/10.20473/vol7iss20203pp532-543>
- Nurrizqi, F. A. (2021). Analisis Persepsi Konsumen Terhadap Layanan LinkAja Syariah Dan Brilink (Di Desa Benda Kecamatan Sirapog Kabupaten Brebes). In *Pharmacognosy Magazine* (Vol. 75, Issue 17).
- Paturusi, G. P. (2023). *Analisis Determinan Minat Masyarakat Menggunakan Layanan Bri Link (Studi Kasus Desa Babang Kecamatan Larompong Selatan)*. http://repository.iainpalopo.ac.id/id/eprint/8287/1/GINA_PUSPI_A_PATURUSI.pdf
- Pramesti, A. V. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Di Bank BRI Syariah KCP Ajibarang. *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 1–84.
- Ratnasari, E. (2023). Peranan Agen Brilink. *FOKUS : Publikasi Ilmiah Untuk Mahasiswa, Staf Pengajar Dan Alumni Universitas Kapuas Sintang*, 21(1). <https://doi.org/10.51826/fokus.v21i1.734>
- Santosa, S., Putra, A., Rachmat, S., & Yuli, T. (2024). *Intervening Studi Kasus Pada Pospay Loker Kantor Pos*. 14(September).
- Saputri, L. I. saputri. (2020). Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam menggunakan produk layanan brilink. *Curup: IAIN*.
- Sastiono, P., & Nuryakin, C. (2019). Inklusi Keuangan Melalui Program Layanan Keuangan Digital dan Laku Pandai. *Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan Indonesia*, 19(2), 242–262. <https://doi.org/10.21002/jepi.2019.15>
- Simatupang, B. (2019). Aspek Yuridis UU No.10 Tahun 1998 Terhadap Peranan Perbankan Dalam Meningkatkan Perekonomian Indonesia Berdasarkan Pancasila dan UUD 1945. *Ensiklopedia Social Review*, 1(1). https://www.ksei.co.id/publications/demografi_investor
- Syahputri, J., Nasution, M. L. I., & Aisyah, S. (2023). Pengaruh Lokasi, Biaya Dan Fitur Layanan Terhadap Keuasan Konsumen Bertransaksi Pada Aplikasi “ Toko Modern Fastpay.” *Jurnal Riset Manajemen*, 10(2), 132–150.
- Wijayanti, M. W., Suddin, A., & Sutarno, S. (2019). Pengaruh Perceived Usefulness Dan Perceived Ease of Use Terhadap Behaviour Intention To Use Bri Digital Banking Pada Agen Brilink Pt Bank Rakyat Indonesia Tbk Kantor Cabang Magelang. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 13, 188–199.
- Yati, A. (2023). *Peran Agen BRilink Dalam Transaksi Perbankan Di Desa Margajaya Kecamatan Metro Kibang*.

Yunita, R. (2023). Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Menggunakan Layanan Agen Bsilink Dalam Bertransaksi Di Kota Blangkejeren. *Skripsi*, 5(1), 1–14. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK558907/>

Zuardi, M. H. (2020). Analisis Keputusan Nasabah Menggunakan Brilink. *Adzkiya : Jurnal Hukum Dan Ekonomi Syariah*, 8(1), 93. <https://doi.org/10.32332/adzkiya.v8i1.1910>