

## **Tantangan Dan Strategi Bertahan Agen Brilink di Wilayah Pedesaan (Studi Kasus di Desa Karanganyar)**

---

**Ummi Kulsum, Dinih Safitri, Qamariyah Nanda Ramadhani**

Universitas Nurul Jadid

Email: umi556146@gmail.com

### **Abstract**

*This study aims to explore the operational challenges faced by BRILink agents in rural areas and the survival strategies applied to sustain their business, using a case study in Karanganyar Village, Paiton District, Probolinggo Regency. The research employed a qualitative approach with a case study design, in which data were collected through in-depth interviews, participatory observation, and documentation, then analyzed using an interactive analysis model and validated through technique triangulation. The results show that BRILink agents in Karanganyar Village face several challenges, including internet network disruptions (particularly at the end of the month), limited balance and cash availability, low trust among part of the community, and competition from digital wallet and fintech services. To address these challenges, agents implement several survival strategies, namely remaining calm and communicative when problems occur, managing capital through ownership of multiple business branches, improving service quality, providing education to customers, and building cooperation with Bank BRI. The success of these strategies is influenced by the agents' money management capability, community support as customers, and consistency in operational management, while limited capital, business competition, and administrative fee policies act as inhibiting factors. This study is expected to contribute to the development of resilience strategies for BRILink agents in rural areas and support broader efforts toward financial inclusion in Indonesia.*

**Keywords:** *Brilink Agent, Operational Challenges, Survival Strategy, Financial Inclusion, Rural Area*

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi tantangan operasional yang dihadapi agen BRILink di wilayah pedesaan serta strategi yang diterapkan untuk mempertahankan keberlangsungan usaha, dengan mengambil studi kasus di Desa Karanganyar, Kecamatan Paiton, Kabupaten Probolinggo. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus, di mana data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model analisis interaktif serta diuji keabsahannya melalui triangulasi teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa agen BRILink di Desa Karanganyar menghadapi berbagai tantangan, di antaranya gangguan jaringan internet (terutama pada akhir bulan), keterbatasan saldo dan uang tunai, rendahnya kepercayaan sebagian masyarakat, serta persaingan dengan layanan dompet digital dan fintech. Untuk mengatasi tantangan tersebut, agen menerapkan sejumlah strategi bertahan, yaitu bersikap tenang dan komunikatif saat terjadi kendala, mengelola modal melalui kepemilikan beberapa cabang usaha, meningkatkan kualitas pelayanan, memberikan edukasi kepada nasabah, serta menjalin kerja sama dengan pihak Bank BRI. Keberhasilan strategi tersebut dipengaruhi oleh kemampuan pengelolaan keuangan (money management), dukungan masyarakat sebagai nasabah, dan konsistensi manajemen operasional, sementara keterbatasan modal, persaingan usaha, dan kebijakan biaya administrasi menjadi faktor penghambat. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan strategi ketahanan usaha agen BRILink di wilayah pedesaan serta mendukung upaya perluasan inklusi keuangan di Indonesia.

**Kata Kunci:** *Agan Brilink, Tantangan Operasional, Strategi Bertahan, Inklusi Keuangan, Pedesaan*

## Pendahuluan

Inklusi keuangan merupakan salah satu agenda prioritas pembangunan nasional Indonesia yang tercermin dalam berbagai kebijakan pemerintah dan otoritas keuangan. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mendefinisikan inklusi keuangan sebagai kondisi ketika masyarakat mempunyai akses dan dapat memanfaatkan produk dan layanan jasa keuangan yang sesuai kebutuhan dan kemampuan, dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. OJK (2022) menekankan pentingnya inklusi keuangan karena masih banyak masyarakat yang belum mengenal, memanfaatkan, atau memperoleh akses terhadap layanan perbankan dan layanan keuangan lainnya. Oleh karena itu, keterbukaan akses keuangan bagi seluruh lapisan masyarakat menjadi hal yang krusial. (Marginingsih, 2021) memaparkan bahwa keterbukaan akses tersebut merupakan salah satu faktor kunci pembangunan, terutama dalam menghadapi era digitalisasi saat ini. Berdasarkan Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) OJK tahun 2022, indeks inklusi keuangan Indonesia mencapai 85,10%, namun disparitas antara wilayah perkotaan dan pedesaan masih menjadi tantangan signifikan.

Bank Rakyat Indonesia (BRI), sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia, telah mempelopori penerapan program Laku Pandai melalui layanan BRILink. Program ini diluncurkan berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 19/POJK.03/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif (Laku Pandai), yang kemudian diperkuat melalui berbagai Surat Edaran OJK terkait teknis penyelenggaraan layanan tersebut. Layanan ini memanfaatkan teknologi informasi dan jaringan internet, dengan mengandalkan perangkat *Electronic Data Capture* (EDC) atau mini-ATM serta aplikasi seluler untuk mempermudah transaksi perbankan online secara real-time. Konsep *branchless banking* semacam ini memungkinkan bank dapat menjangkau masyarakat di lokasi-lokasi terpencil seperti pedesaan tanpa perlu membuka kantor cabang fisik. Kehadiran agen BRILink, yang umumnya berupa individu atau pelaku usaha lokal, memegang peranan kunci dalam memperluas jangkauan layanan perbankan hingga ke tingkat desa (Sari & Faizal, 2025). Hingga Maret 2026, jumlah agen BRILink tercatat telah menembus lebih dari 1,18 juta agen di seluruh Indonesia. Jaringan ini tersebar di 66.450 desa, menjangkau lebih dari 80% total desa di Indonesia, dan berhasil membukukan volume transaksi yang signifikan

dalam mendukung inklusi keuangan (ANTARA News, 2026).

Desa Karanganyar, Kecamatan Paiton, Kabupaten Probolinggo, Provinsi Jawa Timur, merupakan salah satu desa di Indonesia yang memiliki karakteristik pedesaan dengan keterbatasan infrastruktur, rendahnya literasi digital, dan kondisi ekonomi masyarakat yang beragam, sehingga menjadi konteks yang relevan untuk dikaji. Keberadaan agen BRILink di desa tersebut telah memberikan kemudahan akses layanan keuangan bagi masyarakat (Robi & Desna, 2023). Namun di sisi lain para agen menghadapi berbagai tantangan operasional yang kompleks, mulai dari keterbatasan modal, kendala infrastruktur jaringan internet, persaingan dengan layanan keuangan digital lainnya, hingga rendahnya kepercayaan masyarakat (Hulu & Yuliamir, 2025). Kondisi serupa juga ditemukan dalam kajian (Siddiqi et al., 2025) yang menunjukkan bahwa rendahnya literasi digital, kekhawatiran terhadap keamanan transaksi, serta minimnya pendampingan teknis menjadi hambatan utama dalam adopsi layanan keuangan digital di kalangan masyarakat Kota Probolinggo, mengindikasikan bahwa tantangan ini merupakan persoalan struktural yang lazim ditemui di berbagai wilayah Indonesia.

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji aspek inklusi keuangan melalui agen perbankan, namun belum banyak yang secara spesifik mengeksplorasi dinamika tantangan dan strategi bertahan agen BRILink di konteks desa (Munawaroh et al., 2025). Penelitian kualitatif dipandang tepat untuk menangkap kompleksitas pengalaman, persepsi, dan strategi yang digunakan agen BRILink dalam menghadapi berbagai hambatan di lapangan (Creswell, 2014).

Penelitian ini berfokus di Desa Karanganyar Kecamatan Paiton Kabupaten Probolinggo dengan pertimbangan bahwa desa tersebut merepresentasikan tipikal desa-desa di Indonesia yang sedang dalam transisi dari layanan keuangan konvensional menuju layanan keuangan digital. Keberadaan beberapa agen BRILink yang telah beroperasi dalam kurun waktu yang cukup, kondisi demografis yang heterogen, serta aksesibilitas peneliti terhadap subjek penelitian menjadi faktor pendukung pemilihan lokasi tersebut.

### **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat diidentifikasi sejumlah

permasalahan sebagai berikut:

1. Agen BRILink di wilayah pedesaan menghadapi keterbatasan infrastruktur teknologi, khususnya jaringan internet yang tidak stabil, yang menghambat operasional layanan secara konsisten.
2. Agen BRILink menghadapi tekanan dari persaingan dengan layanan keuangan digital (fintech) dan dompet digital yang semakin masif menjangkau pedesaan.
3. Keterbatasan modal (likuiditas) yang dimiliki agen menjadi kendala dalam melayani transaksi bernilai besar, sehingga membatasi potensi pendapatan.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, penelitian ini merumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Tantangan apa saja yang dihadapi oleh agen BRILink dalam menjalankan operasionalnya di Desa Karanganyar?
2. Strategi apa yang diterapkan agen BRILink untuk mempertahankan keberlangsungan usaha di tengah berbagai tantangan dalam menjalankan operasionalnya di Desa Karanganyar?
3. Faktor-faktor apa yang memengaruhi keberhasilan atau kegagalan strategi bertahan agen BRILink di Desa Karanganyar?

### **Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui secara mendalam tantangan-tantangan yang dihadapi oleh agen BRILink dalam menjalankan operasional layanan keuangan di Desa Karanganyar.
2. Untuk mengetahui strategi yang diterapkan agen BRILink dalam menghadapi berbagai tantangan operasional di wilayah pedesaan.
3. Untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhi efektivitas strategi bertahan agen BRILink.

### **Kajian Pustaka**

#### **1. Tantangan Agen BRILink di Daerah Pedesaan**

Kemajuan teknologi digital telah secara mendasar mengubah wajah layanan

keuangan, namun bagi lembaga keuangan yang beroperasi di daerah pedesaan dan segmen mikro, perubahan ini membawa tantangan bisnis yang rumit, baik yang berasal dari dalam organisasi maupun dari faktor eksternal. Salah satu hambatan internal yang paling mendasar adalah kekurangan modal atau likuiditas yang sering kali menghalangi pengembangan layanan agen BRILink. Sejalan dengan hal tersebut, studi mengenai manajemen risiko di agen BRILink di BRI Unit Wirolegi Jember menunjukkan bahwa kendala infrastruktur teknologi yang terbatas dan biaya operasional yang tinggi masih menjadi isu yang harus diselesaikan (Maulidasari, 2024). Secara rinci, penelitian di Desa Jatisari menunjukkan bahwa masalah modal merupakan tantangan yang sering dihadapi oleh agen karena mereka beroperasi sebagai individu yang perlu menyiapkan saldo serta uang tunai sekaligus untuk memenuhi kebutuhan transaksi pelanggan (Anam, 2024).

Situasi ini mengakibatkan ketidakseimbangan antara saldo yang tersedia dan uang tunai, sehingga agen tidak mampu melayani semua jenis transaksi dengan optimal, terutama ketika nasabah melakukan penarikan tunai besar atau transfer dengan nominal tinggi secara bersamaan. Karena itu, efisiensi dalam pemanfaatan modal kerja sangat penting dalam menghadapi perubahan ekonomi, di mana agen dituntut untuk mengelola perputaran modal secara optimal agar tetap likuid dan dapat melayani nasabah tanpa hambatan. Transformasi digital menghadirkan risiko operasional yang semakin bervariasi, mulai dari kegagalan sistem TI, gangguan teknis, hingga kesalahan manusia saat mengoperasikan platform digital. Studi mengenai manajemen risiko dalam transaksi BRILink dari sudut pandang ekonomi syariah menemukan bahwa risiko operasional, risiko likuiditas, dan risiko syariah merupakan jenis risiko yang paling signifikan dalam transaksi BRILink. Studi yang dilakukan oleh (Maulidasari, 2024) mengenai analisis manajemen risiko pada agen BRILink di BRI Unit Wirolegi Jember menunjukkan bahwa agen BRILink mengalami sejumlah risiko operasional, seperti gangguan jaringan dan kesalahan pada mesin EDC, risiko kepatuhan, serta risiko reputasi yang dapat berdampak pada produktivitas dan kelangsungan usaha agen. Penelitian oleh (Pallagau, 2025) mengenai manajemen risiko operasional pada agen BRILink di Kota Parepare menjelaskan bahwa risiko operasional muncul dari empat faktor utama, yaitu: (1) kegagalan proses internal akibat inkonsistensi dalam penerapan SOP dan kesalahan prosedur transaksi; (2) kesalahan manusia yang berupa kelalaian

atau salah input data; (3) kegagalan sistem yang disebabkan oleh gangguan jaringan serta kerusakan pada perangkat EDC; dan (4) kejadian eksternal seperti pemadaman listrik, hujan deras, serta ancaman penipuan dan peredaran uang palsu. Lembaga keuangan kecil sering menghadapi kesulitan dalam menerapkan standar manajemen risiko yang tepat akibat kekurangan tenaga ahli di bidang kepatuhan dan audit TI, sehingga risiko operasional sering kali diabaikan dan hanya diperhatikan setelah terjadinya insiden.

Keberhasilan penerapan teknologi tidak hanya ditentukan oleh infrastruktur, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia. Perbedaan literasi digital antarwilayah, terutama di kawasan 3T (terdepan, terluar, tertinggal), masih terlihat dalam hal literasi, infrastruktur, dan ketersediaan perangkat, yang semakin memperparah ketimpangan sosial-ekonomi (Farhatin, 2025). Tanpa adanya perubahan pola pikir digital yang dibentuk melalui pembelajaran organisasi yang terencana, pengadaan perangkat keras saja tidak akan memadai untuk mendorong penggunaan layanan keuangan digital secara maksimal di tingkat operasional lapangan.

Tantangan eksternal yang dihadapi agen BRILink di area pedesaan sangat beragam dan rumit, dengan ketidakstabilan jaringan internet sering kali menjadi hambatan utama yang sukar diatasi. Masalah sinyal yang tidak stabil merupakan kendala paling umum yang dihadapi oleh para agen, karena semua proses transaksi perbankan melalui BRILink memerlukan koneksi internet yang stabil agar transaksi tidak mengalami penundaan. Penelitian oleh (Husna, 2025) mengungkapkan bahwa kurangnya jaringan internet merupakan salah satu faktor penghalang utama bagi keberhasilan agen BRILink dalam meningkatkan layanan, yang secara langsung mempengaruhi keberhasilan proses transaksi. Penelitian (Sari & Faizal, 2025) menunjukkan bahwa layanan BRILink mampu meningkatkan kemudahan dan efisiensi transaksi keuangan masyarakat. Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala, seperti gangguan jaringan internet dan keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap layanan keuangan digital. Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan OJK (2022) mengungkapkan bahwa indeks literasi keuangan di komunitas daerah pedesaan tetap di bawah rata-rata nasional.

Studi oleh (Sari & Faizal, 2025) mengenai pemanfaatan layanan BRILink di Desa

**Islamic Business Insight (IBIS), Vol. 2, No. 1, Juni 2026**

Ngulak menunjukkan bahwa meskipun ada tantangan seperti sinyal yang tidak stabil dan kurangnya kas di agen, manfaat yang dirasakan masyarakat tetap jauh lebih besar, namun masih diperlukan usaha berkelanjutan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat. Kurangnya pengetahuan tentang keamanan transaksi digital menjadi salah satu penyebab rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap layanan BRILink, dan situasi ini semakin rumit dengan rendahnya literasi keuangan serta digital di kalangan masyarakat pedesaan. (Deswita & Hidayat, 2025) membuktikan bahwa rendahnya tingkat literasi keuangan memiliki korelasi negatif dengan penggunaan produk perbankan digital di antara petani dan pelaku UMKM di desa. Pada saat yang sama, persaingan dengan layanan keuangan digital lainnya, seperti dompet digital dan fintech, juga semakin ketat. Namun, penelitian mengindikasikan bahwa kehadiran dompet digital dapat meningkatkan frekuensi transaksi yang dilakukan lewat agen BRILink, karena masyarakat memanfaatkan agen untuk mengisi saldo dompet digital, melakukan transfer, dan menarik tunai. Akan tetapi, bertambahnya jumlah agen BRILink menciptakan kompetisi antara agen yang dapat berdampak pada pendapatan setiap agen.

Penelitian (Samodra & Hulasoh, 2023) menunjukkan bahwa agen BRILink menghadapi persaingan yang semakin ketat di era *digital banking*. Keberlangsungan usaha dipengaruhi oleh kemampuan agen dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan mengembangkan fitur layanan. Selain itu, penelitian ini juga menunjukkan bahwa masih terdapat sebagian masyarakat yang belum sepenuhnya percaya terhadap layanan perbankan digital, sehingga upaya membangun kepercayaan nasabah menjadi salah satu strategi penting dalam mempertahankan keberlangsungan usaha agen BRILink. (Ani, 2024) menemukan bahwa masyarakat memandang layanan BRILink dengan positif dan merasa puas, tetapi untuk membangun kepercayaan tersebut diperlukan waktu serta pendekatan yang konsisten, karena masyarakat pedesaan biasanya lebih merasa nyaman menggunakan layanan perbankan secara langsung di kantor cabang yang dianggap lebih aman dan mudah dimengerti. Terakhir, keterbatasan infrastruktur pendukung seperti ketersediaan listrik yang konsisten dan aksesibilitas transportasi juga mempengaruhi inklusivitas layanan keuangan. Di beberapa kawasan terpencil, ketidakstabilan pasokan listrik mengakibatkan perangkat EDC dan smartphone menjadi

tidak dapat diharapkan. Studi oleh (Pallagau, 2025) mencatat bahwa gangguan operasional agen BRILink sering disebabkan oleh pemadaman listrik dan hujan lebat. Kekurangan infrastruktur dasar ini menghasilkan siklus eksklusi keuangan yang tidak bisa diatasi hanya dengan inovasi digital saja.

## **2. Strategi untuk Bertahan (Survival Strategies)**

Dalam menghadapi tantangan internal dan eksternal yang telah disebutkan, lembaga layanan keuangan yang berfokus pada segmen mikro dan pedesaan tidak akan mampu bertahan dengan metode bisnis tradisional, sehingga diperlukan serangkaian strategi adaptif yang terintegrasi dan mencakup aspek operasional, sosial-relasional, finansial, edukatif, serta kemitraan. Di dimensi operasional, studi mengenai strategi pemasaran agen BRILink di era digital banking menunjukkan bahwa penerapan strategi yang sesuai, didukung oleh kekuatan internal dan pemanfaatan peluang eksternal, menjadi kunci keberhasilan dalam meningkatkan kinerja dan loyalitas pelanggan. Hal ini didukung oleh (Wulandari et al., 2022) yang menunjukkan bahwa strategi pemasaran BRILink melalui bauran 4P dan personal selling terbukti efektif dalam mendorong peningkatan jumlah agen baru secara berkelanjutan, di mana pertumbuhan jumlah agen yang konsisten dari tahun ke tahun secara langsung berkontribusi pada peningkatan volume penjualan jasa dan pendapatan fee yang diterima masing-masing agen.

Studi (Ningtiyas, 2025) menunjukkan bahwa pendekatan BRI untuk meningkatkan kesadaran merek lewat program branchless banking melibatkan rekrutmen agen dari nasabah setia, sosialisasi, penyelenggaraan workshop dan gathering, penyediaan fasilitas pendukung, serta pembentukan grup khusus untuk agen BRILink. Strategi operasional, dengan demikian, tidak hanya menekankan efisiensi, tetapi juga pada kemampuan beradaptasi menghadapi disrupsi.

Dimensi sosial dan relasional menekankan pada penguatan ikatan dengan nasabah melalui keberadaan fisik yang konsisten dan pendekatan yang bersifat personal. Kepercayaan publik merupakan elemen krusial, seperti yang diungkapkan oleh penelitian (Sari & Faizal, 2025) yang menunjukkan bahwa penggunaan BRILink dipengaruhi dengan signifikan oleh tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap agen lokal, kemudahan dalam penggunaan, dan pengalaman yang positif, serta faktor eksternal



seperti jarak lokasi, biaya transaksi yang wajar, dan rekomendasi sosial. Agen BRILink menciptakan kepercayaan dengan memberikan layanan yang bersahabat, cepat tanggap terhadap kebutuhan dan keluhan nasabah, serta menawarkan keuntungan dan penawaran istimewa bagi nasabah yang setia. Keberhasilan ini terkait erat dengan peran agen yang merupakan bagian dari komunitas lokal yang memahami karakteristik masyarakat sekitar, sehingga strategi ini berhasil menjaga pangsa pasar di tengah serangan fintech melalui diferensiasi kedekatan emosional yang tidak dimiliki oleh platform digital murni.

Dalam aspek keuangan, manajemen finansial yang efektif adalah elemen krusial untuk menjaga kelangsungan usaha, di mana agen BRILink menerapkan pengelolaan likuiditas yang prudent, diversifikasi sumber pembiayaan, serta pemanfaatan berbagai lini usaha untuk mendukung pendapatan dan memastikan ketersediaan saldo. Hal ini didukung oleh temuan (Rizkiyaningsih et al., 2021) yang menyatakan bahwa hambatan utama masyarakat dalam mengakses layanan keuangan umumnya berupa masalah geografis dan kendala administrasi, namun dengan semakin luasnya penyebaran Agen BRILink hingga ke pedesaan, akses masyarakat terhadap layanan keuangan meningkat karena jarak yang ditempuh menjadi lebih dekat dan mudah dijangkau.

Strategi pendidikan dan literasi sangat penting, dengan agen BRILink tidak hanya berfungsi sebagai penyedia layanan transaksi, tetapi juga sebagai agen edukasi yang mengedukasi masyarakat tentang penggunaan layanan, prosedur transaksi, serta aspek keamanan dan keuntungan layanan keuangan digital. Dalam mengatasi rendahnya literasi keuangan digital, bank perlu berperan sebagai edukator bagi masyarakat melalui kegiatan sosialisasi dan pendampingan. Hal ini sejalan dengan penelitian (Femilia et al., 2025) yang menunjukkan bahwa edukasi mengenai layanan perbankan digital mampu meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap prosedur, manfaat, dan keamanan transaksi digital. Penggabungan materi literasi keuangan dalam aktivitas sosial-keagamaan juga terbukti meningkatkan partisipasi menabung (Maulidasari, 2024).

Seiring dengan bertambahnya literasi, masyarakat semakin percaya dan terbiasa memanfaatkan BRILink, yang akhirnya meningkatkan jumlah transaksi dan pendapatan para agen. Terakhir, strategi kolaborasi dan kemitraan menjadi aspek krusial, di mana studi mengenai strategi pemasaran BRILink dalam era perbankan digital

mengungkapkan bahwa kerja sama dengan bank, lembaga keuangan, dan usaha lokal mendukung agen untuk memperluas jangkauan serta penetrasi pasar. Hal ini didukung oleh temuan (Nurdiana et al., 2026) yang menunjukkan bahwa sinergi antara Bank BRI dengan pemerintah desa dan komunitas lokal terbentuk melalui pertukaran sumber daya yang saling melengkapi, bank menyediakan modal finansial namun terkendala biaya operasional yang tinggi untuk menjangkau pelosok desa secara mandiri, sementara aktor lokal menyediakan data kependudukan yang valid dan jaringan sosial yang kuat, sehingga tercipta ekosistem keuangan inklusif yang lebih solid di tingkat kabupaten.

## **Metode Penelitian**

### **1. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif dipilih karena bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena sosial yang dialami oleh agen BRILink di Desa Karanganyar, termasuk tantangan yang dihadapi dan strategi bertahan yang diterapkan, dalam konteks alamiahnya. Sebagaimana diungkapkan oleh (Creswell, 2014) penelitian kualitatif merupakan metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menangkap kompleksitas pengalaman, persepsi, dan strategi subjek penelitian secara holistik.

Jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus (case study). Studi kasus merupakan suatu inkuiri empiris yang menyelidiki fenomena kontemporer secara mendalam dan dalam konteks kehidupan nyata, terutama ketika batas-batas antara fenomena dan konteks tidak tampak dengan jelas. Dalam penelitian ini, fenomenanya adalah tantangan dan strategi bertahan agen BRILink, sedangkan konteksnya adalah kehidupan sosial-ekonomi di Desa Karanganyar sebagai wilayah pedesaan. Studi kasus dipilih karena peneliti ingin mempertahankan karakteristik holistik dan bermakna dari kejadian nyata, serta mengeksplorasi secara mendalam kasus spesifik yaitu agen BRILink di satu desa tertentu.

## **2. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini kami laksanakan di Desa Karanganyar Kecamatan Paiton Kabupaten Probolinggo. Pemilihan lokasi dilakukan secara purposif dengan mempertimbangkan beberapa hal, yaitu: (1) terdapat BRILink yang telah beroperasi lebih dari satu tahun sehingga data yang diperoleh cukup kaya dan variatif, (2) desa tersebut memiliki karakteristik pedesaan yang representatif dan relevan dengan konteks penelitian kami, serta (3) lokasi tersebut dapat kami akses dengan baik, begitu pula dengan para informan yang ada di sana.

Penelitian ini kami rencanakan berlangsung selama empat bulan. Dalam rentang waktu tersebut, kami membagi kegiatan ke dalam empat tahap, yakni tahap persiapan, tahap pengumpulan data, tahap analisis data, dan tahap penulisan laporan akhir.

## **3. Sumber Data**

Data Primer diperoleh langsung dari informan di lapangan melalui wawancara mendalam dan observasi partisipatif. Data primer meliputi: Hasil wawancara dengan agen BRILink tentang tantangan, strategi bertahan, dan faktor pendukung/penghambat dan hasil observasi terhadap aktivitas operasional agen BRILink sehari-hari.

Data Sekunder diperoleh dari dokumen, arsip, atau literatur yang relevan. Data sekunder meliputi: Profil Desa Karanganyar (letak geografis, demografis, sarana prasarana, dll), Dokumentasi foto kegiatan penelitian dan Literatur dan penelitian terdahulu yang relevan.

## **4. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tiga teknik pengumpulan data yang saling melengkapi, yaitu wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi.

### **1. Wawancara Mendalam (In-depth Interview)**

Penelitian dilakukan melalui wawancara mendalam secara semi-terstruktur kepada karyawan agen BRILink sebagai informan utama. Wawancara dilakukan menggunakan panduan yang telah disusun sebelumnya, namun tetap bersifat fleksibel agar informan leluasa menyampaikan pengalaman dan pandangan mereka secara terbuka, terutama yang berkaitan dengan tantangan kerja sehari-hari dan cara mereka mengatasinya.

**2. Observasi Partisipatif**

Peneliti melakukan observasi langsung di lokasi operasional agen BRILink. Fokus pengamatan diarahkan pada aktivitas karyawan dalam melayani pelanggan, alur kerja yang berlangsung, kondisi sarana dan prasarana yang tersedia, serta suasana dan dinamika sosial di sekitar tempat kerja yang dapat memengaruhi kinerja dan pengalaman karyawan. Seluruh hasil pengamatan didokumentasikan secara sistematis dalam catatan lapangan (field notes).

**3. Dokumentasi**

Peneliti juga mengumpulkan dokumen-dokumen yang relevan sebagai pelengkap data, seperti foto-foto kegiatan penelitian (Wawancara, Observasi, aktivitas agen brilink) sebagai bukti visual. Dokumen-dokumen ini digunakan untuk memverifikasi dan memperkuat data yang telah diperoleh melalui wawancara dan observasi.

**5. Metode Analisis Data**

Data yang diperoleh dalam penelitian ini, termasuk wawancara mendalam dengan karyawan BRILink, serta dokumentasi dari berbagai sumber, dianalisis menggunakan model analisis interaktif. Model ini terdiri dari empat tahap yang saling berkaitan dan berlangsung bersamaan selama proses penelitian dilakukan.

1. Langkah pertama adalah mengumpulkan data secara komprehensif. Peneliti mengumpulkan semua data yang didapat dari lapangan tanpa melakukan seleksi awal. Proses pengumpulan data mencakup transkrip kata demi kata dari wawancara dengan informan, catatan lapangan dari observasi partisipatif terhadap aktivitas agen BRILink, dan berbagai dokumen pendukung seperti profil Desa Karanganyar, foto wawancara, serta arsip transaksi (jika ada). Seluruh informasi mentah ini dikumpulkan dalam bentuk catatan tertulis, rekaman audio, dan dokumentasi visual, kemudian diatur secara sistematis berdasarkan tanggal, asal, dan topik utama.
2. Tahap kedua merupakan kondensasi data, yaitu proses memilih, memusatkan, menyederhanakan, dan meringkas data yang paling berkaitan dengan fokus penelitian. Dalam penelitian ini, data dikondensasi dengan membaca berulang kali seluruh transkrip wawancara dan catatan lapangan, lalu mengidentifikasi segmen-

segmen yang secara langsung membahas tantangan yang dihadapi agen BRILink (seperti masalah jaringan, keterbatasan modal, rendahnya tingkat literasi masyarakat), strategi bertahan yang diterapkan (misalnya diversifikasi usaha, pendekatan personal, penyediaan layanan antar jemput), serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat. Data yang tidak berkaitan dengan fokus penelitian, seperti informasi mengenai kondisi cuaca atau kegiatan masyarakat yang tidak relevan dengan layanan BRILink, disingkirkan sementara atau tidak dilibatkan dalam analisis yang lebih dalam.

3. Tahap ketiga melibatkan penyajian data dalam format teks naratif, tabel, atau grafik yang mempermudah pemahaman dan penafsiran. Data yang telah dikondensasi selanjutnya disusun secara teratur ke dalam format-format yang mudah dimengerti. Pada penelitian ini, data disajikan menggunakan narasi yang menjelaskan dengan mendetail berbagai macam tantangan (baik internal maupun eksternal) serta strategi bertahan (operasional, sosial, finansial, edukasi, kolaborasi) yang diterapkan oleh setiap agen BRILink di Desa Karanganyar. Sebagai tambahan, peneliti juga membuat tabel ringkasan perbandingan antara informasi untuk mempermudah dalam melihat pola kesamaan dan perbedaan pengalaman. Diagram alur atau skema berpikir juga disajikan untuk memberikan ilustrasi visual mengenai hubungan antara tantangan, strategi, dan faktor-faktor yang memengaruhinya.
4. Tahap keempat mencakup pengambilan kesimpulan dan proses verifikasi. Pada tahap akhir ini, peneliti menyusun kesimpulan sementara yang bertumpu pada pola-pola yang terbentuk dari data yang telah disederhanakan dan disajikan. Kesimpulan tersebut meliputi jawaban terhadap pertanyaan inti, yaitu tantangan utama yang dihadapi agen BRILink, strategi ketahanan yang mereka gunakan, serta faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan atau kegagalan dari strategi tersebut. Meskipun begitu, kesimpulan yang dihasilkan tetap bersifat sementara dan perlu terus-menerus diverifikasi selama proses penelitian. Verifikasi dilakukan dengan berbagai metode, termasuk: meninjau kembali catatan lapangan, berdiskusi dengan informan (member checking) untuk memastikan interpretasi peneliti sejalan dengan makna yang dimaksud oleh informan, serta memperluas

atau mendalami pengamatan jika terdapat kejanggalan atau data yang tidak konsisten. Proses verifikasi turut mencakup triangulasi lintas sumber (membandingkan data dari agen, nasabah, perangkat desa, dan petugas BRI) serta antar teknik (membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumen). Kesimpulan akhir baru dianggap valid setelah melalui berbagai tahap verifikasi yang ketat dan data dianggap stabil, yaitu tidak ada informasi baru yang berarti ditemukan.

## **6. Uji Keabsahan Data**

Uji keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi teknik. Triangulasi teknik dilakukan dengan cara membandingkan dan mengecek data yang diperoleh melalui berbagai teknik pengumpulan data yang berbeda terhadap sumber data yang sama. Menurut (Sugiyono, 2013), triangulasi teknik bertujuan untuk meningkatkan kredibilitas data dengan memanfaatkan berbagai metode pengumpulan data.

Dalam penelitian ini, data mengenai tantangan dan strategi bertahan agen BRILink diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi. Hasil wawancara dengan informan akan dibandingkan dengan hasil observasi di lapangan serta dokumen pendukung yang relevan. Apabila ditemukan perbedaan informasi, peneliti akan melakukan pengecekan kembali kepada informan hingga diperoleh data yang konsisten dan dapat dipercaya.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Tantangan yang Dihadapi Agen BRILink dalam Menjalankan Operasional di Desa Karanganyar**



Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan informan selaku karyawan agen BRILink di Desa Karanganyar, ditemukan beberapa tantangan yang dihadapi dalam menjalankan operasional sehari-hari. Tantangan tersebut meliputi gangguan jaringan internet, keterbatasan saldo dan uang tunai, pengaruh perkembangan dompet digital, rendahnya tingkat kepercayaan sebagian masyarakat terhadap agen BRILink, serta kendala teknis yang sering terjadi selama proses transaksi.

a. Gangguan Jaringan Internet

Berdasarkan hasil wawancara, gangguan jaringan internet menjadi salah satu kendala utama yang sering dihadapi oleh agen BRILink. Gangguan tersebut lebih sering terjadi pada akhir bulan ketika jumlah transaksi masyarakat meningkat. Kondisi ini menyebabkan proses pelayanan menjadi terhambat karena transaksi tidak dapat diproses secara normal.



Informan menyatakan: *"Sering terjadi gangguan apalagi di akhir bulan, karna*

*ketika akhir bulan banyak transaksi, gangguannya seperti wifi mengalami lag, sering terjadi timed out yang membuat pembayaran atau transfer gagal diproses oleh system."*

Berdasarkan hasil wawancara, gangguan jaringan internet menjadi salah satu kendala operasional yang paling sering dialami oleh agen BRILink, terutama pada akhir bulan ketika volume transaksi masyarakat meningkat. Tingginya aktivitas transaksi menyebabkan koneksi internet menjadi tidak stabil sehingga proses pembayaran maupun transfer sering mengalami *timed out*. Kondisi tersebut menghambat kelancaran pelayanan karena transaksi membutuhkan waktu lebih lama untuk diproses atau bahkan gagal diselesaikan. Akibatnya, nasabah harus menunggu lebih lama, bahkan terkadang mengulangi proses transaksi, sehingga berpotensi menurunkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan agen BRILink.

b. Keterbatasan Saldo dan Ketersediaan Uang Tunai

Selain kendala jaringan, keterbatasan saldo dan ketersediaan uang tunai juga menjadi tantangan yang dihadapi agen BRILink dalam melayani kebutuhan transaksi masyarakat. Ketidakseimbangan antara jumlah saldo dan uang tunai menyebabkan beberapa jenis transaksi tidak dapat dilayani secara optimal.

Informan menyatakan: *"Keterbatasan tunai membuat kami tidak bisa melayani nasabah, misal ketika kita banyak saldo tapi banyak nasabah yang ingin melakukan tarik tunai atau sebaliknya, ketika kita banyak tunai, nasabah banyak yang ingin melakukan transfer."*

Berdasarkan hasil wawancara, pengelolaan likuiditas menjadi salah satu aspek penting dalam operasional agen BRILink. Agen dituntut untuk menjaga keseimbangan antara ketersediaan saldo elektronik dan uang tunai agar seluruh kebutuhan transaksi nasabah dapat terpenuhi. Ketika salah satu tidak mencukupi, baik saldo maupun uang tunai, beberapa transaksi seperti tarik tunai atau transfer tidak dapat dilayani. Kondisi ini tidak hanya menghambat kelancaran operasional, tetapi juga berpotensi menurunkan kepuasan dan kepercayaan nasabah terhadap layanan agen BRILink.

c. Pengaruh Kehadiran Dompot Digital dan Fintech

Perkembangan teknologi keuangan melalui dompet digital seperti Dana, GoPay, dan OVO turut memberikan pengaruh terhadap aktivitas transaksi pada agen BRILink. Berdasarkan hasil wawancara, keberadaan dompet digital justru meningkatkan jumlah



transaksi yang dilakukan oleh masyarakat melalui agen BRILink.

Informan menyatakan: *"Sangat berpengaruh, karna semakin banyak yang menggunakan dompet digital, maka semakin banyak juga nasabah yang datang, entah itu tarik tunai, transfer, top up, dan lain-lain."*

Berdasarkan hasil wawancara, perkembangan dompet digital memberikan dampak positif terhadap aktivitas operasional agen BRILink. Meningkatnya penggunaan dompet digital mendorong masyarakat untuk memanfaatkan layanan agen BRILink sebagai sarana melakukan top-up saldo, transfer, maupun tarik tunai. Temuan ini menunjukkan bahwa agen BRILink tidak hanya berperan sebagai penyedia layanan perbankan, tetapi juga sebagai pendukung ekosistem transaksi keuangan digital. Dengan demikian, kehadiran dompet digital tidak sepenuhnya menjadi bentuk persaingan, melainkan juga membuka peluang bagi agen BRILink untuk meningkatkan jumlah transaksi dan memperluas layanan kepada masyarakat.

d. Rendahnya Tingkat Kepercayaan Sebagian Masyarakat

Kepercayaan masyarakat merupakan faktor penting dalam keberlangsungan operasional agen BRILink. Namun, berdasarkan hasil wawancara, masih terdapat sebagian masyarakat yang belum sepenuhnya percaya terhadap layanan yang disediakan oleh agen BRILink.

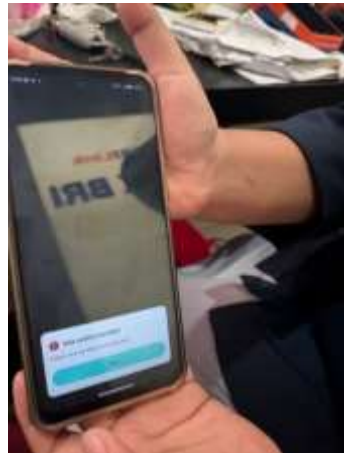
Informan menyatakan: *"Banyak nasabah yang masih minim percaya dengan adanya agen BRILink."*

Berdasarkan hasil wawancara, rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat menjadi salah satu tantangan dalam pengembangan layanan agen BRILink. Keraguan tersebut umumnya disebabkan oleh minimnya pemahaman masyarakat mengenai keamanan dan keandalan transaksi melalui agen BRILink. Kondisi ini berdampak pada rendahnya pemanfaatan layanan oleh sebagian masyarakat, sehingga berpotensi menghambat peningkatan jumlah transaksi dan perkembangan usaha agen BRILink. Oleh karena itu, upaya membangun kepercayaan melalui pelayanan yang baik, transparansi dalam setiap transaksi, serta edukasi kepada masyarakat menjadi hal yang penting untuk dilakukan.

e. Kendala Operasional yang Belum Teratasi

Dalam kegiatan operasional sehari-hari, terdapat beberapa kendala yang hingga

saat ini masih sering terjadi dan belum dapat diatasi secara maksimal. Kendala tersebut berkaitan dengan masalah jaringan internet dan kegagalan transaksi.



Informan menyatakan: "*Kendala yang sering muncul seperti, tiba-tiba timed out, jaringan wifi melemah.*"

Berdasarkan hasil wawancara, gangguan berupa *timed out* dan melemahnya jaringan Wi-Fi merupakan kendala teknis yang paling sering dihadapi agen BRILink dalam menjalankan operasional sehari-hari. Kendala tersebut menyebabkan proses transaksi menjadi lebih lambat, bahkan pada beberapa kondisi transaksi tidak dapat diselesaikan sehingga harus diulang. Situasi ini menghambat kelancaran pelayanan kepada nasabah, meningkatkan waktu tunggu, serta berpotensi menurunkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan agen BRILink.

## **2. Strategi yang Diterapkan Agen BRILink untuk Mempertahankan Keberlangsungan Usaha di Tengah Berbagai Tantangan Operasional di Desa Karanganyar**

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku karyawan agen BRILink di Desa Karanganyar, diketahui bahwa terdapat beberapa strategi yang diterapkan untuk mempertahankan keberlangsungan usaha di tengah berbagai tantangan yang dihadapi. Strategi tersebut meliputi kemampuan dalam menghadapi kendala operasional, pengelolaan modal, peningkatan kualitas pelayanan, edukasi kepada nasabah, serta kerja sama dengan pihak bank.

- a. Bersikap Tenang dan Memberikan Penjelasan kepada Nasabah Saat Terjadi Kendala

Dalam menghadapi berbagai kendala operasional, agen BRILink berupaya untuk tetap tenang dan memberikan penjelasan kepada nasabah mengenai permasalahan yang sedang terjadi agar nasabah dapat memahami kondisi yang dihadapi.



Informan menyatakan: *"Sebagai agen nasabah kita harus tenang dalam menghadapi kendala, seperti timed out atau wifi lemot, dan menjelaskan kepada nasabah bahwa masih terdapat kendala."*

Berdasarkan hasil wawancara, sikap tenang dan komunikasi yang baik dengan nasabah menjadi salah satu strategi yang diterapkan agen BRILink dalam menghadapi berbagai kendala operasional. Ketika terjadi gangguan seperti *timed out* atau melemahnya jaringan Wi-Fi, agen berupaya memberikan penjelasan secara terbuka mengenai penyebab kendala yang terjadi agar nasabah memahami situasi yang dihadapi. Strategi ini membantu mengurangi kesalahpahaman, menjaga kepercayaan nasabah, serta menciptakan hubungan yang lebih baik antara agen dan masyarakat meskipun proses transaksi mengalami hambatan.

b. Pengelolaan Modal Melalui Kepemilikan Beberapa Cabang Usaha

Strategi lain yang dilakukan untuk menjaga kelancaran operasional adalah dengan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki pada cabang usaha lainnya.

Informan menyatakan: *"Pemilik agen memiliki 3 cabang yang dapat membantu menopang pendapatan atau membantu ketersediaan saldo."*

Berdasarkan hasil wawancara, kepemilikan beberapa cabang usaha menjadi salah satu strategi yang diterapkan untuk menjaga keberlangsungan operasional agen BRILink. Keberadaan beberapa cabang memungkinkan pemilik usaha mengoptimalkan pengelolaan modal dan likuiditas melalui pemenuhan kebutuhan saldo antar cabang

apabila terjadi kekurangan pada salah satu lokasi. Selain itu, sumber pendapatan yang berasal dari beberapa cabang turut membantu menjaga stabilitas keuangan usaha, sehingga operasional agen tetap berjalan dan kebutuhan transaksi nasabah dapat dilayani secara optimal.

c. Meningkatkan Kualitas Pelayanan kepada Nasabah

Peningkatan kualitas pelayanan menjadi salah satu upaya yang dilakukan agen BRILink untuk mempertahankan loyalitas nasabah dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Informan menyatakan: *"Memberikan pelayanan yang terbaik, merespons kebutuhan dan keluhan nasabah dengan cepat, ramah, dan berempati. Memberikan keuntungan dan penawaran khusus kepada nasabah sebagai bentuk penghargaan yang sudah sering menggunakan layanan kami. Memberikan rincian yang jelas, jujur, dan mudah dipahami mengenai biaya, syarat, dan ketentuan setiap produk."*

Berdasarkan hasil wawancara, peningkatan kualitas pelayanan menjadi salah satu strategi utama yang diterapkan agen BRILink untuk mempertahankan keberlangsungan usahanya. Strategi tersebut diwujudkan melalui pelayanan yang cepat, ramah, responsif terhadap kebutuhan dan keluhan nasabah, serta penyampaian informasi yang jelas dan transparan mengenai biaya maupun ketentuan layanan. Selain itu, pemberian penawaran khusus kepada nasabah setia dilakukan sebagai upaya membangun loyalitas pelanggan. Melalui pelayanan yang berkualitas, agen BRILink berupaya meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat sehingga nasabah terdorong untuk terus menggunakan layanan yang tersedia.

d. Memberikan Edukasi Kepada Nasabah

Selain memberikan layanan transaksi, agen BRILink juga berperan dalam memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai penggunaan layanan BRILink.

Informan menyatakan: *"Selain kami melayani nasabah, kami juga sekaligus melakukan edukasi kepada para nasabah yang masih kebingungan dalam menggunakan layanan BRILink."*

Berdasarkan hasil wawancara, pemberian edukasi kepada nasabah merupakan salah satu strategi yang diterapkan agen BRILink untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai penggunaan layanan perbankan digital. Edukasi diberikan kepada

nasabah yang masih mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi maupun memahami prosedur layanan BRILink. Melalui kegiatan tersebut, agen tidak hanya berperan sebagai penyedia layanan transaksi, tetapi juga sebagai sumber informasi yang membantu masyarakat memahami manfaat, cara penggunaan, serta keamanan layanan BRILink. Strategi ini diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat, mendorong pemanfaatan layanan secara berkelanjutan, dan memperkuat keberlangsungan usaha agen BRILink.

e. **Menjalin Kerja Sama dengan Pihak Bank**

Dalam menjalankan usahanya, agen BRILink juga memperoleh dukungan dari pihak bank untuk meningkatkan jumlah transaksi yang dilakukan masyarakat.

Informan menyatakan: *"Pihak bank seringkali menyarankan penarikan seperti PKH di agen BRILink."*

Berdasarkan hasil wawancara, dukungan dari pihak Bank BRI menjadi salah satu strategi yang membantu keberlangsungan operasional agen BRILink. Dukungan tersebut diwujudkan melalui arahan kepada masyarakat penerima bantuan sosial, seperti Program Keluarga Harapan (PKH), untuk melakukan transaksi pencairan dana melalui agen BRILink. Kebijakan tersebut berkontribusi terhadap peningkatan jumlah transaksi serta memperluas pemanfaatan layanan agen BRILink oleh masyarakat. Selain meningkatkan aktivitas operasional agen, kerja sama dengan pihak bank juga memperkuat peran agen BRILink sebagai perpanjangan layanan perbankan yang mampu menjangkau masyarakat hingga tingkat desa.

### **3. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Keberhasilan atau Kegagalan Strategi Bertahan Agen BRILink di Desa Karanganyar**

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku karyawan agen BRILink di Desa Karanganyar, diperoleh informasi bahwa terdapat beberapa faktor yang memengaruhi keberhasilan maupun kegagalan strategi bertahan agen BRILink. Faktor-faktor tersebut meliputi pengelolaan keuangan, dukungan masyarakat, kebijakan pemerintah dan persaingan usaha, keterbatasan modal dan akses pasar, serta kemampuan menjaga likuiditas dan manajemen operasional.

a. **Pengelolaan Keuangan (Money Management)**

Berdasarkan hasil wawancara, salah satu faktor yang mendukung keberlangsungan usaha agen BRILink adalah kemampuan dalam mengelola keuangan atau *money management*.

Informan menyatakan: "*Salah satu faktor yang membantu agen BRILink bertahan yaitu money management.*"

Berdasarkan hasil wawancara, kemampuan dalam mengelola keuangan (*money management*) menjadi salah satu faktor utama yang mendukung keberlangsungan usaha agen BRILink. Pengelolaan keuangan yang baik memungkinkan agen menjaga keseimbangan antara ketersediaan saldo elektronik dan uang tunai sehingga kebutuhan transaksi nasabah dapat terpenuhi. Selain itu, manajemen keuangan yang efektif membantu agen mengelola arus kas, mengantisipasi kekurangan likuiditas, serta menjaga stabilitas operasional usaha di tengah berbagai tantangan yang dihadapi.

b. Dukungan Masyarakat sebagai Nasabah

Dukungan masyarakat sekitar menjadi salah satu faktor yang membantu keberlangsungan usaha agen BRILink di Desa Karanganyar.

Informan menyatakan: "*Kondisi yang paling terasa membantu yaitu dukungan dari masyarakat sekitar sebagai nasabah terhadap hadirnya agen BRILink.*"

Berdasarkan hasil wawancara, dukungan masyarakat sebagai pengguna layanan menjadi salah satu faktor yang memengaruhi keberhasilan agen BRILink dalam mempertahankan usahanya. Tingginya partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan BRILink menunjukkan adanya kepercayaan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dukungan tersebut berdampak pada meningkatnya frekuensi transaksi, sehingga membantu menjaga pendapatan dan keberlangsungan operasional agen BRILink. Dengan demikian, kepercayaan dan loyalitas masyarakat menjadi modal penting bagi agen dalam mempertahankan eksistensinya di tengah persaingan layanan keuangan yang semakin berkembang.

c. Kebijakan Pemerintah dan Persaingan Usaha

Selain faktor pendukung, terdapat pula beberapa hambatan yang memengaruhi keberhasilan strategi bertahan agen BRILink.

Informan menyatakan: "*Hambatan yang sering menghalangi yaitu kebijakan pemerintah, terkait penetapan biaya admin. Hambatan lain yaitu persaingan bisnis,*

*karena saat ini agen BRILink semakin banyak."*

Berdasarkan hasil wawancara, kebijakan pemerintah terkait penetapan biaya administrasi serta meningkatnya jumlah agen BRILink menjadi faktor yang dapat menghambat keberlangsungan usaha. Penetapan biaya administrasi membatasi fleksibilitas agen dalam menentukan keuntungan dari setiap transaksi, sedangkan bertambahnya jumlah agen BRILink menyebabkan persaingan semakin ketat dalam memperoleh dan mempertahankan nasabah. Kondisi tersebut mendorong agen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, menjaga loyalitas pelanggan, serta mengelola usahanya secara lebih efektif agar tetap mampu bersaing dan mempertahankan keberlangsungan operasional.

d. Keterbatasan Modal dan Akses Pasar

Keterbatasan modal dan akses pasar yang masih terbatas menjadi salah satu faktor yang menghambat pengembangan usaha agen BRILink.

Informan menyatakan: *"Keterbatasan modal usaha, minimnya akses permodalan formal (perbankan), dan kesulitan menjangkau pasar yang lebih luas sering menjadi kendala utama dalam mengembangkan usaha. Hal ini menghambat pelaku usaha untuk menambah stok, membeli peralatan yang lebih modern, serta memperluas jangkauan pemasaran."*

Berdasarkan hasil wawancara, keterbatasan modal dan minimnya akses terhadap sumber permodalan formal menjadi salah satu faktor yang menghambat pengembangan usaha agen BRILink. Kondisi tersebut membatasi kemampuan agen dalam meningkatkan kapasitas usaha, seperti menambah saldo operasional, menyediakan fasilitas pendukung yang lebih memadai, serta mengembangkan layanan kepada masyarakat. Selain itu, keterbatasan akses pasar juga menyebabkan peluang untuk memperluas jangkauan layanan menjadi terbatas. Akibatnya, kemampuan agen dalam meningkatkan daya saing dan mengembangkan usahanya belum dapat dilakukan secara optimal.

e. Kemampuan Menjaga Likuiditas dan Manajemen Operasional

Faktor lain yang menentukan keberhasilan usaha agen BRILink adalah kemampuan dalam menjaga perputaran modal dan konsistensi operasional.

Informan menyatakan: *"Dua faktor penentu utama keberhasilan agen BRILink untuk bertahan adalah kemampuan menjaga perputaran modal (likuiditas), konsistensi*

*jam operasional dan manajemen agen."*

Berdasarkan hasil wawancara, kemampuan menjaga perputaran modal (likuiditas), konsistensi jam operasional, dan pengelolaan manajemen yang baik merupakan faktor utama yang menentukan keberhasilan agen BRILink dalam mempertahankan usahanya. Likuiditas yang terjaga memungkinkan agen memenuhi kebutuhan transaksi nasabah secara tepat waktu, sedangkan konsistensi jam operasional meningkatkan kemudahan akses layanan bagi masyarakat. Selain itu, manajemen operasional yang baik membantu agen mengelola sumber daya secara efektif, sehingga pelayanan dapat berlangsung secara optimal dan keberlangsungan usaha tetap terjaga di tengah berbagai tantangan operasional.



## Pembahasan

### 1. Tantangan yang Dihadapi Agen BRILink dalam Menjalankan Operasional di Desa Karanganyar

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tantangan utama yang dihadapi agen BRILink di Desa Karanganyar meliputi gangguan jaringan internet, keterbatasan saldo dan uang tunai, meningkatnya penggunaan dompet digital, rendahnya kepercayaan sebagian masyarakat terhadap agen BRILink, serta kendala teknis seperti transaksi *timed out*. Dari berbagai tantangan tersebut, gangguan jaringan internet menjadi kendala yang paling sering terjadi, terutama pada akhir bulan ketika volume transaksi meningkat sehingga menyebabkan transaksi pembayaran maupun transfer gagal diproses oleh sistem. Selain itu, keterbatasan saldo dan uang tunai juga menghambat pelayanan karena agen harus menjaga keseimbangan likuiditas agar dapat memenuhi berbagai kebutuhan transaksi nasabah.

Temuan tersebut sejalan dengan penelitian (Maulidasari, 2024) yang menyatakan bahwa gangguan jaringan internet, kegagalan sistem, dan risiko operasional merupakan tantangan utama dalam operasional agen BRILink karena dapat menghambat proses transaksi dan menurunkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Selain itu, penelitian (Pallagau, 2025) juga menjelaskan bahwa risiko operasional pada agen BRILink banyak dipengaruhi oleh faktor teknologi, terutama gangguan jaringan dan sistem yang menyebabkan transaksi tertunda atau gagal diproses. Kesamaan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor teknologi masih menjadi tantangan utama yang dihadapi agen BRILink di berbagai daerah.

Di sisi lain, penelitian ini menemukan bahwa perkembangan dompet digital tidak mengurangi aktivitas agen BRILink, tetapi justru meningkatkan jumlah transaksi melalui layanan top up, transfer, dan tarik tunai. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Sari & Faizal, 2025) yang menyatakan bahwa keberadaan layanan BRILink tetap dibutuhkan masyarakat karena mampu mempermudah berbagai transaksi keuangan serta mendukung inklusi keuangan. Namun demikian, masih terdapat sebagian masyarakat yang belum sepenuhnya percaya terhadap layanan agen BRILink. Kondisi ini mendukung penelitian (Anam, 2024) yang menjelaskan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi penggunaan layanan BRILink. Oleh

karena itu, peningkatan kualitas pelayanan serta edukasi kepada masyarakat masih diperlukan untuk meningkatkan kepercayaan terhadap layanan agen BRILink.

## **2. Strategi yang Diterapkan Agen BRILink untuk Mempertahankan Keberlangsungan Usaha**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa agen BRILink menerapkan beberapa strategi untuk mempertahankan keberlangsungan usahanya, yaitu tetap tenang ketika menghadapi kendala operasional, menjaga ketersediaan modal melalui kepemilikan beberapa cabang usaha, meningkatkan kualitas pelayanan, memberikan edukasi kepada nasabah, serta menjalin kerja sama dengan pihak Bank BRI. Strategi tersebut dilakukan agar pelayanan kepada nasabah tetap berjalan dengan baik meskipun terjadi berbagai hambatan, seperti gangguan jaringan maupun keterbatasan saldo.

Temuan ini sejalan dengan penelitian (Samodra & Hulasoh, 2023) yang menyatakan bahwa keberlangsungan usaha agen BRILink dipengaruhi oleh kemampuan agen dalam meningkatkan kualitas pelayanan, mengembangkan layanan, serta membangun hubungan yang baik dengan nasabah. Pelayanan yang cepat, ramah, dan transparan mampu meningkatkan kepuasan serta loyalitas nasabah sehingga usaha dapat terus berkembang.

Selain itu, penelitian ini juga menunjukkan bahwa agen BRILink tidak hanya berperan sebagai penyedia layanan transaksi, tetapi juga memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai penggunaan layanan BRILink dan transaksi digital. Hasil tersebut didukung oleh penelitian (Robi & Desna, 2023) yang menjelaskan bahwa agen BRILink memiliki peran sebagai penghubung antara bank dan masyarakat dalam meningkatkan akses terhadap layanan perbankan dan mendukung inklusi keuangan. Temuan ini juga didukung oleh penelitian (Femilia et al., 2025) yang menyatakan bahwa edukasi dan pendampingan mengenai layanan keuangan digital mampu meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap prosedur, manfaat, dan keamanan transaksi digital. Dengan demikian, edukasi kepada nasabah menjadi salah satu strategi penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan agen BRILink.

## **3. Faktor-faktor yang Memengaruhi Keberhasilan atau Kegagalan Strategi Bertahan Agen BRILink di Desa Karanganyar**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan strategi bertahan agen BRILink dipengaruhi oleh kemampuan mengelola keuangan (*money management*), dukungan masyarakat sebagai nasabah, kemampuan menjaga likuiditas, serta konsistensi dalam menjalankan operasional. Sebaliknya, hambatan yang memengaruhi keberlangsungan usaha meliputi keterbatasan modal, minimnya akses permodalan formal, persaingan usaha yang semakin ketat, serta kebijakan pemerintah mengenai biaya administrasi. Faktor-faktor tersebut menentukan kemampuan agen dalam mempertahankan pelayanan dan memenuhi kebutuhan transaksi masyarakat.

Temuan ini sejalan dengan penelitian (Husna, 2025) yang menyatakan bahwa keberhasilan agen BRILink dipengaruhi oleh pengelolaan modal, kualitas pelayanan, serta dukungan masyarakat sebagai pengguna layanan. Penelitian tersebut juga menjelaskan bahwa keterbatasan modal dan meningkatnya jumlah agen BRILink menjadi faktor penghambat dalam pengembangan usaha.

Selain itu, penelitian (Hulu & Yuliamir, 2025) menjelaskan bahwa kemampuan menjaga likuiditas dan manajemen operasional merupakan faktor penting dalam mempertahankan keberlangsungan usaha agen BRILink karena berkaitan langsung dengan kelancaran pelayanan kepada masyarakat. Sementara itu, penelitian (Ani, 2024) menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap agen BRILink berperan besar dalam meningkatkan penggunaan layanan dan mendukung keberhasilan program inklusi keuangan. Oleh karena itu, keberhasilan strategi bertahan agen BRILink tidak hanya ditentukan oleh kemampuan finansial, tetapi juga oleh kualitas manajemen, pelayanan, serta kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Strategi Bertahan Agen BRILink dalam Menghadapi Tantangan Operasional di Desa Karanganyar, dapat disimpulkan bahwa agen BRILink menghadapi berbagai tantangan operasional, seperti gangguan jaringan internet, keterbatasan saldo dan uang tunai, rendahnya kepercayaan sebagian masyarakat, serta persaingan dengan perkembangan layanan keuangan digital. Untuk mempertahankan keberlangsungan usahanya, agen BRILink menerapkan berbagai strategi, antara lain meningkatkan kualitas pelayanan, memberikan edukasi kepada nasabah, menjaga pengelolaan modal dan likuiditas, serta menjalin kerja sama dengan pihak Bank BRI. Keberhasilan strategi tersebut dipengaruhi oleh kemampuan manajemen keuangan, konsistensi operasional, dan dukungan masyarakat sebagai pengguna layanan, sedangkan keterbatasan modal, persaingan usaha, dan kebijakan terkait biaya administrasi menjadi faktor yang dapat menghambat keberlangsungan usaha agen BRILink.

## **Saran**

1. Bagi Agen BRILink, diharapkan terus meningkatkan kualitas pelayanan, menjaga ketersediaan saldo dan uang tunai, serta memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai penggunaan layanan BRILink agar kepercayaan nasabah semakin meningkat.
2. Bagi Bank BRI, diharapkan dapat meningkatkan kualitas sistem dan jaringan, memberikan pendampingan secara berkala kepada agen BRILink, serta memperkuat kerja sama agar operasional agen dapat berjalan lebih optimal.
3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambah jumlah informan dan memperluas lokasi penelitian sehingga diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai strategi bertahan agen BRILink di berbagai daerah.

## Daftar Pustaka

- Anam, Z. (2024). *ANALISIS KEPERCAYAAN MASYARAKAT MENGGUNAKAN LAYANAN BRILINK DALAM MENINGKATKAN KEGIATAN EKONOMI (Studi Kasus Desa Jatisari Kecamatan Kedungreja Kabupaten Cilacap)*.
- Ani, A. P. (2024). *PERSEPSI DAN PERAN AGEN BRILink TERHADAP INKLUSI KEUANGAN DI DESA MAOSLOR KABUPATEN CILACAP SKRIPSI*.
- ANTARA News. (2026). *BRI catat jumlah BRILink capai 1,18 juta agen di 66.450 desa per Maret*. <https://www.antaranews.com/berita/5554160/bri-catat-jumlah-brilink-capai-118-juta-agen-di-66450-desa-per-maret>
- Creswell, john w. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*.
- Deswita, S., & Hidayat, T. (2025). Pengaruh Literasi Keuangan dan Digital Terhadap Penggunaan Mobile Banking Styva. *Jurnal Ekobistek*, 14, 69–76. <https://doi.org/10.35134/ekobistek.v14i1.931>
- Farhatin. (2025). *Kesenjangan akses pendidikan digital di daerah 3T ( tertinggal , terdepan , dan terluar )*. 3, 1494–1502.
- Femilia, D. E., Wikartika, I., Pembangunan, U., Veteran, N., Timur, J., Madya, J. R., & Anyar, G. (2025). *Peningkatan Literasi Keuangan Digital Melalui Pendampingan Pembukaan Rekening Online Bank XXX*. 6, 255–264.
- Hulu, E. H., & Yuliamir, H. (2025). *Peran Strategis Agen BRILink dalam Mendorong Ekonomi Lokal : Studi Kasus pada Kecamatan Bawen , Kabupaten Semarang The Strategic Role of BRILink Agents in Boosting the Local Economy : A Case Study in Bawen District , Semarang Regency*. 8(1), 307–314. <https://doi.org/10.34007/jehss.v8i1.2811>
- Husna, N. (2025). *FAKTOR PENDUKUNG DAN PENGHAMBAT KEBERHASILAN AGEN BRILINK DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN (STUDI PADA AGEN BRILINK UMI KULSUM KECAMATAN PANTI KABUPATEN JEMBER)*.
- Marginingsih. (2021). *Financial Technology ( Fintech ) Dalam Inklusi Keuangan Nasional di Masa*. 8(1).
- Maulidasari, R. (2024). *Analisis Manajemen Risiko Pada Agen Brilink : Studi Kasus Di BRI Unit Wirolegi Jember*. 2(1).
- Munawaroh, L., Agustin, R. P., Audiyah, D. H., NoerKholisah, A., & Rosidah, A. N. (2025). *Dinamika literasi BRILink dalam arus transformasi digital: Studi kepercayaan, dan pemanfaatan layanan keuangan digital di pedesaan*. *Menulis: Jurnal Penelitian Nusantara*, 1(12), 543–546. 1(12), 543. <https://doi.org/https://doi.org/10.59435/menulis.v1i12.815>
- Ningtiyas, S. D. A. (2025). *STRATEGI MEMBANGUN BRAND AWARENESS MELALUI PROGRAM BRANCHLESS BANKING PADA AGEN BRILINK DI KECAMATAN KRIAN*,

Tantangan Dan Strategi Bertahan Agen Brilink di Wilayah Pedesaan (Studi Kasus di Desa Karanganyar)

**Ummi Kulsum, Dinih Safitri, Qamariyah Nanda Ramadhani**

*KABUPATEN SIDOARJO. April.*

- Nurdiana, D. A., Haryati, E., Widyawati, & Pramudiana, I. D. (2026). *Peran Collaborative Governance dalam Implementasi CSR BUMN untuk Peningkatan Inklusi Keuangan pada Masyarakat Rentan untuk menopang kesejahteraan masyarakat.*
- Pallagau, I. D. S. A. (2025). *MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL PADA AGEN BRILINK DI KOTA PAREPARE.*
- Rizkiyaningsih, A. A., Sopanah, A., & Anggarani, D. (2021). *EFEKTIVITAS PENERAPAN BRILINK DALAM UPAYA MENDORONG FINANCIAL INCLUSION (STUDI PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), TBK. KANTOR WILAYAH MAKASSAR).* 35, 1–13.
- Robi, R., & Desna. (2023). *Peran agen brilink sebagai program kebijakan inklusi keuangan.* 14(1), 85–91.
- Samodra, P., & Hulasoh, E. (2023). *STRATEGI PEMASARAN AGEN BRILINK BANK RAKYAT INDONESIA TBK KANTOR CABANG DEPOK.* 3.
- Sari, R. P., & Faizal, M. (2025). *Analisis Penggunaan Layanan Brilink Dalam Transaksi Keuangan Pada Masyarakat Desa Ngulak Kecamatan Sanga Desa.* 1(2), 61–78.
- Siddiqi, M. F., Masruro, U., Azizah, D. U., & Syifaiyah, Y. (2025). *Pendampingan teknologi digital dengan pengembangan sistem pembayaran QRIS sebagai solusi praktis bagi pelaku UMKM Kota Probolinggo.* 4(2), 1101–1108.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.*
- Wulandari, P. S., Ramli, & Finanto, H. (2022). *STRATEGI MARKETING PETUGAS AGEN BRILINK DALAM MEMASARKAN JASA BRILINK (Studi Kasus Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman) Putri.* 1–8.