



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**PERAN AGEN *BRILINK* DALAM MEMUDAHKAN TRANSAKSI
PENGGUNA JASA *BRILINK* PADA BANK BRI WILAYAH
KARANG TENGAH**



Disusun oleh:
Karina Natasya Ahmad/2204321051
**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN
PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA
JURUSAN AKUNTANSI POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 2025**



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**PERAN AGEN *BRILINK* DALAM MEMUDAHKAN TRANSAKSI
PENGUNA JASA *BRILINK* PADA BANK BRI WILAYAH
KARANG TENGAH**



Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md)

Politeknik Negeri Jakarta

Disusun oleh:

Karina Natasya Ahmad/2204321051

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN
PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA
JURUSAN AKUNTANSI POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 2025**



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Laporan Tugas Akhir ini telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah.

Nama : Karina Natasya Ahmad
NIM : 2204321051
Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan



Karina Natasya Ahmad
NIM. 2204321030

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Karina Natasya Ahmad
NIM : 2204321051
Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
Judul Laporan TA : Peran Agen *BRILink* dalam Memudahkan Transaksi Pengguna Jasa *BRILink* dalam Bank BRI Wilayah Karang Tengah

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya. pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Nuraeni Hadiati Farhani, S.ST., MBA (Farhani)
NIP. 199105282022032005

Anggota Penguji : Efriyanto, S.E., M.M. (Efriyanto)
NIP. 1965501051991031005

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 4/08/2025

Ketua Jurusan Akuntansi



Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si

NIP. 197009131999031002

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Nama Penyusun : Karina Natasya Ahmad
NIM : 2204321051
Jurusan/Program Studi : Akuntansi/D3 Keuangan dan Perbankan
Judul Laporan TA : Peran Agen *Brilink* dalam Memudahkan Transaksi Pengguna Jasa *BRILink* pada Bank BRI Wilayah Karang Tengah.

Telah disetujui untuk diujikan sesuai dengan jadwal yang akan ditetapkan kemudian.

Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing

Effriyanto, M.M.

NIP. 1965501051991031005

Diketahui Oleh

KPS D3 Keuangan dan Perbankan

Heti Suryani Fitri, S.ST., M.M.

NIP. 199004252024062002

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Peran Agen *BRILink* dalam Memudahkan Transaksi Pengguna Jasa *BRILink* pada Bank BRI Wilayah Karang Tengah” dengan lancar dan tepat waktu. Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Diploma III pada Program Studi Keuangan dan Perbankan, Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Jakarta. Dalam proses penyusunan laporan ini, penulis mendapatkan banyak dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Pertama-tama, terima kasih yang tak terhingga untuk Ibu saya tercinta, Ibu Neneng Hasanah. Terima kasih atas setiap doa yang tak pernah henti, pelukan yang selalu menenangkan, dan cinta yang tidak pernah surut, bahkan di saat saya mulai ragu pada diri sendiri. Ibu adalah alasan saya terus berdiri, bahkan ketika rasanya ingin menyerah.
2. Untuk Bapak Ahmad Nasution, ayah saya yang luar biasa. Terima kasih atas semangat yang Ayah tanamkan, atas segala pengorbanan yang tak pernah Ayah ungkapkan, dan atas kekuatan yang saya warisi dari setiap langkah Ayah. Dukungan Ayah adalah fondasi dari perjuangan ini.
3. Keysilla Ananda, adik tersayang, yang selaku menjadi penyemangat ditengah kesibukan.
4. Bapak Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si., selaku Ketua Jurusan Akuntansi, yang telah memberikan dukungan dalam proses akademik.
5. Ibu Hety Suryani Fitri, S.ST., M.M., selaku Ketua Program Studi, yang telah memberikan arahan dalam proses akademik.
6. Bapak Effriyanto, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing, atas waktu, bimbingan, dan ilmunya yang sangat berharga yang menjadi bekal berharga untuk masa depan saya.
7. Ibu Nuraeni Hediati, S.ST., MBA., selaku dosen penguji, atas waktu, dan

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

arahan nya sehingga saya bisa menyelesaikan tugas akhir saya dengan baik.

8. Untuk seluruh dosen dan staf, yang telah kebersamai perjalanan saya selama perkuliahan terima kasih atas setiap ilmu, nasihat, dan kesempatan belajar yang telah diberikan dengan tulus.
9. Farrel Rentisi, sahabat sekaligus partner belajar dan sumber motivasi yang luar biasa selama masa perkuliahan, terima kasih telah menemani proses belajar saya, membantu saya, dan mendukung saya.
10. Kepada Jessica Blessedyne, teman seperjalanan dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Terima kasih atas kerjasama, semangat, dan pengertian yang luar biasa kita berjuang bersama, dan akhirnya sampai juga pada titik ini.
11. Juga kepada teman-teman satu bimbingan dan sekelas, terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan panjang ini. Terima kasih atas tawa, kerja sama, dan kenangan yang akan selalu saya simpan dalam hati.

Perjalanan ini bukan tentang saya seorang, melainkan tentang kita semua. Tanpa kalian, lembar-lembar tugas akhir ini tidak akan pernah selesai dan lebih dari itu, saya mungkin takkan menjadi saya yang sekarang. Saya menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saya selaku penulis terbuka terhadap segala bentuk kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga laporan ini dapat bermanfaat, baik bagi penulis sendiri maupun bagi pembaca lainnya.

Depok, 03 Juni 2025
Mahasiswa,

(Karina Natasya Ahmad)
NIM. 2204321051



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Karina Natasya Ahmad
NIM : 2204321051
Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
Jurusan : Akuntansi
Karya : Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-Exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Peran Agen *BRILink* dalam Memudahkan Transaksi Pengguna Jasa *BRILink* pada Bank BRI Wilayah Karang Tengah”

Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini, Politeknik Negeri Jakarta berhak untuk menyimpan, mengalihmedia atau memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemegang Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di : Depok
Pada Tanggal : 03 Juli 2025

Yang Menyatakan

Karina Natasya Ahmad



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan

“PERAN AGEN *BRILINK* DALAM MEMUDAHKAN TRANSAKSI PENGGUNA JASA *BRILINK* PADA BANK BRI WILAYAH KARANG TENGAH”

ABSTRAK

Penulisan ini bertujuan untuk mengkaji peran Agen *BRILink* dalam mempermudah akses layanan perbankan bagi masyarakat di wilayah Karang Tengah. Di tengah perkembangan digitalisasi, *BRILink* menjadi solusi strategis dari Bank BRI untuk menjangkau masyarakat yang jauh dari kantor cabang. Penulisan ini menggunakan pendekatan kualitatif melalui observasi, studi pustaka, dan wawancara langsung dengan sepuluh agen *BRILink* dan sepuluh pengguna layanan. Hasil wawancara dianalisis menggunakan kepuasan yang menilai lima dimensi kualitas layanan: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Hasil Penulisan menunjukkan bahwa keberadaan *BRILink* memberikan kemudahan dan kenyamanan bertransaksi, terutama bagi masyarakat yang tidak terbiasa dengan layanan digital. Agen *BRILink* dinilai mampu menjalankan perannya dengan baik, meskipun masih ditemukan kendala teknis seperti gangguan jaringan dan keterbatasan saldo. Secara keseluruhan, *BRILink* telah terbukti membantu meningkatkan inklusi keuangan dan memberikan dampak ekonomi positif, baik bagi pengguna maupun agen itu sendiri.

Kata kunci: *BRILink*, Layanan Keuangan, Kepuasan Nasabah, Digitalisasi, Inklusi Keuangan.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

D3 Finance and Banking Study Program

“THE ROLE OF BRILINK AGENTS IN FACILITATING FINANCIAL TRANSACTIONS FOR BRILINK SERVICE USER AT BANK BRI IN THE KARANG TENGAH REGION”

ABSTRACT

This paper aims to examine the role of BRILink agents in facilitating access to banking services for communities in the Karang Tengah area. Amid the rapid development of digitalization. Amid the rise of digitalization, BRILink serves as Bank BRI's strategic initiative to reach populations far from traditional bank branches. The study employs a qualitative approach, utilizing observations, literature review, and direct interviews with ten active BRILink agents and ten service users. The interview results are analyzed which five dimensions of service quality: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

Findings reveal that BRILink significantly improves ease and comfort in financial transactions, especially for those unfamiliar with digital banking services. The agents are generally seen as capable and helpful, although technical issues such as unstable connections and limited cash availability still exist. Overall, BRILink has proven effective in promoting financial inclusion and creating positive economic impacts for both users and agents.

Keywords: *BRILink, Financial Services, Customer Satisfaction, Digitalization, Financial Inclusion.*

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR	v
KATA PENGANTAR	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Penulisan	3
1.3 Manfaat Penulisan	3
1.4 Metode Penulisan	4
1.5 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Perbankan Digital	6
2.1.2 Lima Elemen Utama Transformasi Digital Perbankan	7
2.1.3 Jenis-Jenis Perbankan Digital	8
2.1.4 Strategi Pendekatan OJK dalam Transformasi Digital Perbankan	10
2.2 Pengertian Literasi dan Inklusi Keuangan	12
2.2.1 Parameter Pengetahuan	12
2.2.4 Parameter Perilaku dan Indeks Literasi Keuangan	13
2.3 Kepuasan Nasabah	14
2.3.1 Pengertian Kepuasan Nasabah	14
2.3.2 Dimensi-Dimensi Kepuasan Nasabah	15
2.4 <i>BRILink</i>	16
2.4.1 Sejarah Program <i>BRILink</i>	18
2.4.2 Definisi <i>BRILink</i>	19
2.4.3 Tujuan <i>BRILink</i>	20
2.4.4 Manfaat <i>BRILink</i>	21

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	22
3.1 Profil Perusahaan.....	22
3.1.1 Sejarah Bank Rakyat Indonesia (BRI).....	22
3.1.2 Visi dan Misi Bank BRI.....	23
3.1.3 <i>Statement</i> Nilai Budaya Perusahaan	24
3.2 Struktur Organisasi Perusahaan Bank BRI.....	25
3.3 Bidang Usaha Bank BRI	28
3.3.1 Produk dan Jasa Bank BRI	30
BAB IV PEMBAHASAN	34
4.2 Hasil Wawancara Agen dan Pengguna Jasa <i>BRILink</i> di Wilayah Karang Tengah.....	34
4.2.1 Transkrip Hasil Wawancara Agen <i>BRILink</i>	35
4.2.2 Hasil Transkrip Wawancara Pengguna Jasa <i>BRILink</i>	48
4.2 Syarat-Syarat Menjadi Agen <i>BRILink</i>	57
4.3 Produk dan Layanan <i>BRILink</i>	59
4.3.2 Layanan Digital dan Transaksi Non-Tunai.....	61
4.4 Peran Agen <i>BRILink</i> dalam membantu masyarakat Melakukan Transaksi pada Wilayah Karang Tengah.	63
4.5 Faktor-faktor yang Membuat Pengguna Jasa <i>BRILink</i> Merasa Puas dengan Layanan Agen <i>BRILink</i>	65
4.6 Tantangan yang Dihadapi oleh Agen <i>BRILink</i> Maupun Masyarakat yang Menjadi Nasabah Agen <i>BRILink</i>	66
BAB V PENUTUP	69
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	71
Gambar 3.1 Logo Bank BRI.....	23
Gambar 3.2 Nilai Budaya Kerja BRI	24
Gambar 3.3 Struktur Organisasi	26



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Tabel 4.1 Hasil Wawancara Agen <i>BRILink</i>	35
Tabel 4.2 Hasil Wawancara Agen <i>BRILink</i>	48





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 1 Pertanyaan Wawancara Kepada Agen <i>BRILink</i>	75
Lampiran 2 Lembar Persetujuan Sidang Tugas Akhir	77
Lampiran 3 Surat Pernyataan Dosen Pembimbing	78
Lampiran 4 Lembar Bimbingan Penulisan Laporan Tugas Akhir	79
Lampiran 5 Lembar Revisi Sidang Tugas Akhir – Dosen Pembimbing	80
Lampiran 6 Lembar Revisi Sidang Tugas Akhir – Dosen Penguji	81



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era digital ini, perbankan di Indonesia. Termasuk Bank BRI, semakin menyadari pentingnya membangun loyalitas nasabah melalui teknologi. Hal ini menjadi lebih krusial di daerah yang jauh dari kantor cabang BRI. Salah satu solusi yang diterapkan adalah dengan menghadirkan Agen *BRILink*. Program ini memungkinkan Bank BRI bekerja sama dengan agen-agen yang bertugas menyediakan layanan perbankan langsung kepada masyarakat, terutama di wilayah yang sulit dijangkau oleh bank. (Nuryan, 2020).

Agen *BRILink* berperan penting dalam membantu masyarakat di daerah terpencil yang kesulitan mengakses kantor cabang BRI. Dengan adanya agen *BRILink* ini, masyarakat dapat melakukan berbagai transaksi keuangan seperti setor tunai, tarik tunai, transfer uang, dan pembayaran tagihan tanpa perlu pergi ke Bank (Situmorang R. &, 2024). Agen *BRILink* menjadi jembatan yang memperpendek jarak antara masyarakat dan layanan perbankan, sehingga lebih banyak orang bisa merasakan manfaat dari fasilitas perbankan yang tersedia. Selain memberikan kemudahan bagi masyarakat, kehadiran Agen *BRILink* juga menguntungkan bagi Bank BRI. Dengan adanya agen ini, BRI dapat memperluas jangkauan layanan mereka tanpa perlu membangun banyak kantor cabang atau unit kerja baru yang memerlukan biaya besar (Andesty Pratama, 2023). Agen *BRILink* menggunakan sistem digital yang memungkinkan transaksi berjalan dengan cepat dan aman, karena data pelanggan langsung terhubung ke sistem bank.

Namun, kesuksesan program *BRILink* tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada peran aktif agen dalam mendukung dan melayani pelanggan (Romadhoni, 2021). Selain menjalankan transaksi, agen juga bertugas memberikan informasi dan edukasi tentang layanan perbankan kepada masyarakat. Meskipun *BRILink* memberikan banyak manfaat, ada beberapa tantangan yang masih dihadapi baik oleh agen maupun pengguna layanan. Masih banyak masyarakat yang belum



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

terbiasa dengan layanan perbankan digital, sehingga mereka tidak tahu cara menggunakan layanan *BRILink*. Minimnya pemahaman ini membuat beberapa orang masih ragu atau khawatir saat bertransaksi melalui agen. Selain itu, ada kekhawatiran mengenai keamanan transaksi dan risiko penipuan, terutama dikalangan mereka yang belum familiar dengan sistem perbankan digital.

Menurut (Darajat, 2024). Agen *BRILink* juga harus mampu memberikan pelayanan yang cepat dan efisien agar nasabah merasa puas dan nyaman dalam bertransaksi. Jika layanan lamban atau sering mengalami kendala, hal ini dapat membuat pelanggan enggan menggunakan *BRILink* dan memilih pergi ke bank langsung.

Selain itu adanya kendala mengenai infrastruktur pada wilayah tertentu. Beberapa daerah masih mengalami masalah infrastruktur, seperti koneksi internet yang lemah atau tidak stabil. Koneksi internet yang buruk dapat menghambat transaksi, membuat layanan menjadi lambat, dan menurut kepercayaan masyarakat terhadap *BRILink* (Inayatullah, 2023). Dan juga tidak semua agen memiliki pemahaman yang baik tentang sistem *BRILink* dan cara memberikan layanan yang berkualitas. Oleh karena itu, agen juga membutuhkan dukungan teknis dan pelatihan dari Bank BRI agar dapat menjalankan tugasnya dengan lebih baik.

Tujuan penulisan ini dilakukan untuk memahami bagaimana agen *BRILink* berperan dalam mempermudah transaksi perbankan bagi masyarakat, khususnya di wilayah Karang Tengah. Wilayah ini dipilih karena memiliki masyarakat dengan tingkat pemahaman teknologi yang beragam, ada yang sudah familiar dengan layanan digital, namun ada juga yang masih awam dalam menggunakan layanan perbankan berbasis teknologi. Selain itu, penulisan ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor utama yang membuat pengguna jasa *BRILink* merasa puas dalam menggunakan layanan ini, seperti seberapa mudah masyarakat menjangkau dalam menggunakan layanan *BRILink* di lingkungan mereka dan juga seberapa cepat agen dalam memproses transaksi tanpa mengalami kendala teknis.

Dengan memahami faktor-faktor ini, Bank BRI dapat menyusun strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan efektivitas layanan *BRILink* yaitu, memberikan pelatihan kepada Bank BRI, Bank BRI perlu memberikan pelatihan lebih intensif kepada agen



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

agar mereka dapat memberikan pelayanan yang baik, termasuk dalam menjelaskan produk dan layanan perbankan kepada masyarakat. Menurut (Sauli Alfath, 2024) pelatihan juga harus mencakup aspek keamanan transaksi, sehingga agen bisa membantu pelanggan dalam menjaga kerahasiaan data perbankan mereka.

Oleh karena itu, agen *BRILink* perlu ditingkatkan agar masyarakat lebih percaya dalam menggunakan layanan ini. Bank BRI bisa menggunakan strategi pemasaran yang lebih kuat untuk menunjukkan bahwa *BRILink* adalah solusi perbankan yang aman dan mudah digunakan (Sirait, 2025).

1.2 Tujuan Penulisan

Bedasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, penulis ingin membuat laporan akhir dengan tujuan untuk memberikan penjelasan yang lebih rinci mengenai topik yang dibahas:

1. Mengetahui apa saja syarat yang diperlukan masyarakat untuk menjadi agen *BRILink*
2. Mengetahui apa saja produk-produk yang di sediakan oleh agen *BRILink*
3. Mengetahui bagaimana peran dalam agen *BRILink* untuk membantu masyarakat dalam melakukan transaksi di wilayah Karang Tengah.
4. Mencari faktor-faktor yang membuat pengguna jasa *BRILink* merasa puas dengan layanan *BRILink*.
5. Mengetahui bagaimana tantangan yang di hadapi baik oleh agen *BRILink* maupun masyarakat yang menjadi nasabah agen *BRILink*.

1.3 Manfaat Penulisan

Dalam menyusun laporan akhir ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat, antara lain:

1. Penulisan ini dapat membantu Bank BRI memahami faktor-faktor yang membuat pengguna merasa puas dengan layanan agen *BRILink* serta bagaimana agen dapat bekerja lebih baik. Hasilnya dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan dan memperluas perbankan di daerah terpencil.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2. Penulisan ini menyoroti efektivitas dalam pengguna jasa Agen *BRILink*. Selain itu, masyarakat juga bisa lebih mengenal dan merasa lebih aman dalam menggunakan layanan perbankan digital.
3. Hasil penulisan ini dapat menjadi acuan untuk mengembangkan teknologi *BRILink* agar lebih cepat, aman, dan mudah digunakan. Selain itu, juga dapat membantu memperlancar transaksi perbankan bagi pengguna dan meningkatkan literasi dan inklusi keuangan dalam masyarakat.

1.4 Metode Penulisan

Dalam menyusun laporan akhir ini, penulis menggunakan metode kualitatif karena metode ini dianggap paling sesuai untuk menggali informasi secara mendalam. Metode kualitatif yang digunakan penulis seperti:

1. Observasi: untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan, penulis mengamati langsung kegiatan agen *BRILink* Wilayah Karang Tengah dan Bank BRI KCP Karang Tengah selama menjalani Praktik Kerja Lapangan (PKL)
2. Wawancara: penulis melakukan wawancara informal dengan pihak-pihak yang terkait dengan penyusunan laporan tugas akhir ini seperti agen *BRILink* dan juga nasabah agen *BRILink*. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data utama yang mendukung Penulisan dari berbagai sumber.
3. Studi Pustaka: penulis juga melakukan penulisan dengan membaca jurnal dan mencari informasi dari internet yang berhubungan dengan topik tugas akhir.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan ini disusun secara sistematis agar pembaca dapat memahami isi penulisan dengan jelas. Berikut adalah susunan bab dalam penulisan tugas akhir ini:

1. BAB I: PENDAHULUAN- Bab ini menjelaskan latar belakang penulisan, tujuan, manfaat, metode yang digunakan, serta gambaran umum tentang bagaimana penulisan ini disusun.
2. BAB II: TINJAUAN PUSTAKA- Bab ini membahas teori-teori yang berhubungan dengan penulisan, seperti konsep perbankan digital, konsep layanan inklusi keuangan, kepuasan nasabah, strategi layanan agen *BRILink*.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3. BAB III: GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN- Bab ini berisi informasi tentang Bank BRI dan layanan *BRILink*, visi dan misi, struktur organisasi, serta berbagai produk dan layanan yang ditawarkan oleh Bank BRI.
4. BAB IV: PEMBAHASAN- Bab ini menguraikan secara mendalam bagaimana agen *BRILink* membantu masyarakat melakukan transaksi perbankan di Karang Tengah, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, serta hambatan yang dihadapi dan solusi untuk meningkatkan layanan.
5. BAB V: PENUTUPAN-Bab terakhir berisi kesimpulan dari penulisan serta saran yang dapat diterapkan oleh bank BRI untuk meningkatkan kualitas layanan *BRILink* agar lebih efektif dan bermanfaat bagi masyarakat.





BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Calon agen harus merupakan WNI, memiliki usaha aktif minimal dua tahun, dan lokasi usaha yang tetap. Diperlukan dokumen administrasi seperti KTP, NPWP, dan surat usaha, serta kesiapan teknologi seperti ponsel Android dan internet stabil. Integritas pribadi dan kesiapan mengikuti pelatihan dari BRI juga menjadi syarat utama.
2. Agen *BRILink* menyediakan layanan setoran dan tarik tunai, transfer antarbank, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, token listrik, serta isi ulang BRIZZI. Semua transaksi dilakukan secara digital dan *real-time* melalui aplikasi atau mesin EDC, memudahkan masyarakat mengakses layanan keuangan tanpa harus ke bank.
3. layanan *BRILink* berperan penting dalam memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan. Program ini sangat membantu warga yang memiliki keterbatasan akses ke kantor bank, serta memperluas jangkauan layanan perbankan hingga ke pelosok desa.
4. Keberhasilan agen *BRILink* ditentukan oleh lokasi yang strategis, pelayanan yang ramah, responsif terhadap kendala, serta fleksibilitas waktu operasional. Hubungan sosial yang baik antara agen dan masyarakat juga menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan.
5. Meskipun layanan *BRILink* sangat bermanfaat, masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi, baik oleh agen maupun nasabah. Gangguan teknis seperti koneksi *internet* yang tidak stabil dan kerusakan alat *EDC* menjadi tantangan utama yang menghambat kelancaran transaksi. Selain itu, ketergantungan masyarakat pada agen dan rendahnya literasi keuangan juga menjadi persoalan tersendiri yang perlu mendapatkan perhatian dari pihak terkait, termasuk perbankan dan pemerintah.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Keberadaan agen *BRILink* terbukti mampu meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan keuangan dan mendorong inklusi keuangan di tingkat lokal. Namun, untuk menjamin keberlanjutan dan efektivitas layanan ke depan, diperlukan peningkatan dalam aspek teknologi, pelatihan agen, serta edukasi keuangan bagi masyarakat.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil temuan di lapangan, berikut beberapa saran yang dapat disampaikan untuk meningkatkan kualitas layanan *BRILink* ke depannya:

1. Meningkatkan Kualitas layanan.

Masalah teknis yang paling sering dialami agen adalah gangguan koneksi internet yang menghambat kelancaran transaksi. Oleh karena itu, sangat penting bagi BRI untuk bekerja sama dengan penyedia layanan internet agar kualitas jaringan di wilayah terpencil dapat lebih stabil dan mendukung aktivitas transaksi.

2. Pelatihan dan Pendampingan Agen secara Rutin.

Meskipun sebagian agen sudah memahami sistem kerja *BRILink*, pelatihan lanjutan secara berkala tetap diperlukan. Pelatihan ini bisa mencakup peningkatan keterampilan komunikasi, penanganan keluhan, serta pemahaman terhadap fitur-fitur baru agar agen dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.

3. Edukasi Masyarakat tentang Layanan *BRILink*.

Perlu ada upaya yang lebih aktif dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang keamanan dan kemudahan layanan *BRILink*. Sosialisasi ini penting untuk membangun kepercayaan, khususnya bagi masyarakat yang belum terbiasa dengan transaksi non-tunai atau layanan digital.

Dengan adanya peningkatan pada aspek teknis, pelatihan, dan hubungan antara agen, bank, serta masyarakat, diharapkan layanan *BRILink* dapat menjadi lebih efisien, mudah diakses, dan benar-benar menjawab kebutuhan keuangan masyarakat di berbagai lapisan.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Andesty Pratama, C. R. (2023). Marketing Strategies in Increasing *BRILink* Income. *Journal of Management Specialists*, 1(1), , 34-38.
- Anggraini, R. D., Wahyudi, T., & Maulana, R. (2025). Analisis Penerapan Manajemen Risiko terhadap Produktivitas Agen *BRILink* di Sukalem. *Jurnal Paradoks: Ekonomi dan Bisnis*, 7(1), 43–52.
- Arifin, A. Z. (2020). Digital Banking Transformation in Indonesia. *Strategy, Challenge and Regulation. Journal of Financial Innovation and Technology.*, 45-59.
- Darajat, F. P. (2024). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Agen *BRILink* (AGK *BRILink*). . *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*.
- Firmansyah, F. S. (2023). The Impact of Service Quality, Customer Satisfaction, and Trust on Customer Loyalty among *BRILink* Agents in North Sumatra. . *International Journal of Science, Technology & Management*, 4(5)., 1381-1388.
- Griffin, J. (2005). Customer Loyalty. *How to earn it, How to keep it*.
- Haksanggulawan, A., Hajar, I., & Putera, A. (2025). The Role of *BRILink* Agents in Improving the Community Economy in Corawali Village. *Adilla: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(1), 55–64.
- Inayatullah, M. R. (2023). Pengaruh Kualitas Jaringan Internet, Biaya dan Fitur Layanan Mesin *EDC* terhadap Kepuasan Pelanggan Agen *BRILink* di Kota Parepare. *Jurnal Pendidikan dan Teknologi*, 1(1).
- Narteh, B. (2018). Service quality and customer satisfaction in Ghanaian retail banking. *The Moderating role of switching cost. international of Bank Marketing*, 694-715.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Nuryan, I. M. (2020). The Impact of *BRILink* Agent Market Penetration on Inclusive Financial Growth in Indonesia. *Review of Integrative Business and Economics Research*, 9(S3), 130-139.
- OJK. (2021). *Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.
- OJK. (2024). *Survei Nasional Literasi Keuangan (SNLIK)*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.
- Oliver, R. L. (1988). Cognitive, affective, and attribute bases of the satisfaction response. *Journal of Consumer Research*, 495-507.
- Parasuraman, A. Z., & Berry, L. (1988). SERVQUAL : A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 12-40.
- PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. (2024). *Laporan Tahunan 2024 : Embracing Ultra Micro Ecosystem for Inclusive Growth*. Jakarta: PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Retrieved from <https://bri.co.id/investor-relations>
- PT Bank Rakyat Indonesia (Pesero) Tbk. (2024). *Website Reami BRI*. Retrieved from <https://bri.co.id>
- Purwati, Y., Ismawanto, T., & Khairiyah, N. M. (2024). Analisis Implementasi Pengembangan Agen *BRILink* di Balikpapan Sudirman. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran (JMAP)*, 3(1), 88-96.
- Puspasari, M., & Ramadhani, A. S. (2021). Regulatory Sandbox Implementation in Indonesia's Digital Finance Ecosystem. *A Case Study from OJK*. *Indonesian Journal of Financial Policy*, 102-117.
- Putra, R. E., Septiani, R., & Hidayat, M. (2023). Peran Agen *BRILink* sebagai Program Kebijakan Inklusi Keuangan di Kabupaten Solok. *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik.*, 12(2), 97-106.
- Romadhoni, N. W. (2021). The Impact of Agent Motivation on Customer Trust in Improving the Performance of Government Bank Agents in the Administrative City of North Jakarta: Qualitative Research. *Oblik i finansi*, 1(3), 78-89.
- Saputri, M., Nurwahida, N., & Sudirman, S. (2024). Analisis Struktur Organisasi dan Efisiensi Operasional Perusahaan. *Jurnal Ekonomi Manajemen (JEKMa)*, 45-57.
- Sauli Alfath, J. &. (2024). The Impact of Service Quality and Ease of Use on Customer Loyalty for *BRILink* in Pekanbaru City with Customer Satisfaction as a Mediating Variable. *West Science Business and Management*, 2(03)., 875-881.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Setiawan, H., & Sayuti, N. M. (2020). The Influence of SERVQUAL Dimensions on Customer Satisfaction and Loyalty in Indonesian Digital Banking Services. *Journal of Business and Management*, 19-27.

Sirait, . &. (2025). Analisis Penerapan Manajemen Risiko terhadap Layanan Produktivitas Agen *BRILink*. *Jurnal Ilmu Ekonomi*, 8(2).

Situmorang, & Sanga. (2024). Effectiveness of *BRILink* Service in Enhancing Financial Inclusion and Wellbeing in East Nusa Tenggara. *Journal of Development Economics and Public Policy*, 75–85.

Situmorang, R. &. (2024). Effectiveness of *BRILink* service in enhancing financial inclusion and wellbeing in East Nusa Tenggara. . *Mantik Journal*, 8(2)., 201-211.

Sonia. (2023). Analisis Penerapan *BRILink* sebagai Upaya Mendorong Inklusi Keuangan di Kecamatan Hinai, Langkat. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Sosial*, 4(2), 112–121.

Susendra, I. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pengguna Agen *BRILink*. *Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*.

Zaidan, A., & Husni, M. (2022). Strategic Human Capital and IT Alignment in Digital Banking Era. *Asian Journal of Finance & Accounting*., 58-75.

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

LAMPIRAN



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 1 Pertanyaan Wawancara Kepada Agen *BRILink*

1. sudah berapa lama bapak/ ibu menjadi Agen *BRILink* di wilayah karang tengah ini?
2. Layanan apa saja yang paling sering digunakan nasabah ditempat bapak/ibu?
3. seberapa mudah proses transaksi *BRILink* dilakukan oleh anda sebagai agen?
4. apa kendala teknis yang sering anda alami saat menjalankan layanan?
5. Pernahkah ada keluhan dari nasabah? Jika iya, terkait hal apa?
6. Menurut Anda, apa yang bisa ditingkatkan agar layanan *BRILink* lebih efektif?

Lampiran pertanyaan kepada Nasabah *BRILink*

1. Apakah Bapak/Ibu/Adik/Kaka Pernah menggunakan Agen *BRILink*?
2. Alasan Menggunakan Agen *BRILink*
3. Menurut anda adanya Agen *BRILink* apakah memudahkan?
4. Apakah Ada Kendala saat menggunakan Agen *BRILink*?
5. Apa transaksi yang dilakukan di Agen *BRILink*

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, SAINS DAN
TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN AKUNTANSI

Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425. Telepon

(021) 7270036, Hunting, Fax (021)7270034

Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id

LEMBAR PERSETUJUAN UNTUK SIDANG TUGAS AKHIR

Pada tanggal 26/06/2025, Tugas Akhir yang disusun oleh:

Nama : Karina Natasya Ahmad

NIM : 2204321051

Judul : Peran Agen Brilink dalam Memudahkan Transaksi Pengguna Jasa BRILink pada
Bank BRI Wilayah Karang Tengah.

Telah disetujui untuk diujikan sesuai dengan jadwal yang akan ditetapkan kemudian.

Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing

Effriyanto, M.M.

NIP. 1965501051991031005

Diketahui Oleh

KPS D3 Keuangan dan Perbankan

Heti Suryani Fitri, S.ST., M.M.

NIP. 199004252024062002

Hak Cipta:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 4 Surat Pernyataan Dosen Pembimbing

FORM-2.1 Surat Pernyataan Dosen Pembimbing.
SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Effriyanto, M.M.

NIP : 1965501051991031005

Adalah dosen tetap atau dosen yang ditunjuk oleh Jurusan Akuntansi PNJ menyatakan bersedia sebagai pembimbing penulisan laporan tugas akhir/ skripsi untuk:

Nama : Karina Natasya Ahmad

NIM : 2204321051

Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan

dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Meluangkan waktu minimal sekali dalam seminggu untuk membimbing mulai dari diterimanya surat penunjukan, hingga minimal 8 kali bimbingan.
2. Membuat kesepakatan waktu bimbingan dengan mahasiswa.
3. Menyesuaikan jadwal bimbingan tugas akhir sesuai dengan kalender akademik.
4. Apabila saya tidak melaksanakan tugas tersebut maka saya bersedia digantikan oleh dosen lain.

Demikian surat pernyataan ini saya sampaikan, atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Depok, 26 Juni 2025

Pembuat pernyataan

(Effriyanto, M.M.)

Catatan: Apabila tidak bersedia membimbing karena berbagai alasan maka saya akan mengembalikan form ini ke KPS masing masing dengan membuat memo tertulis

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 5 Lembar Bimbingan Penulisan Laporan Tugas Akhir



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN AKUNTANSI
Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425
Telepon (021)7863534, 7864827, 786426, 7270042, 7270035
Fax (021)7270034, (021)7270036 Hunting
Laman: <http://www.pnj.ac.id> -pos:humas@pnj.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN PENULISAN LAPORAN TUGAS AKHIR

NIM : 2204321051
Nama : Karina Natasya Ahmad
Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
Nama Dosen Pembimbing : Efriyanto. S.E., M.M

Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan
25/02-2025	* Acc judul	Ya
9/3-2025	bab 1 Acc	Ya
	Bab 1 Acc	Ya
26/04	Bab 2 Acc	Ya
	Bab 2 OK/ACC	Ya
	Bab 3 revisi	Ya
	Bab 3 ACC	Ya
	Bab 4, Acc	Ya
	Acc	Ya

Menyetujui, KPS D3 Keuangan dan Perbankan
Depok, 01 Juli 2025

Heti Suryani Fitri, S.S.T., M.M.
NIP. 199004252024062002

- Hak Cipta :**
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 - Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



©



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN
TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

JURUSAN AKUNTANSI

Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425
Telepon (021) 7863534, 7864827, 786426, 7270042, 7270035
Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Hunting
Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id

LEMBAR REVISI SIDANG TUGAS AKHIR – PEMBIMBING

Nama Mahasiswa : Karina Natasya Ahmad
NIM : 2204321051
Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
Judul Tugas Akhir : Peran Agen BRILink dalam memudahkan Transaksi Pengguna Jasa BRILink pada Bank BRI Wilayah Karang Tengah
Dosen Pembimbing : Effriyanto. S.E., M.M.

No.	Revisi	Hasil Revisi	Keterangan *)

Depok, 07 Juli 2025
Dosen pembimbing

Effriyanto, S.E., M.M.
NIP. 1965501051991031005

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



©



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

JURUSAN AKUNTANSI

Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425
Telepon (021) 7863534, 7864827, 786426, 7270042, 7270035
Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Hunting
Laman: http://www.pnj.ac.id e-pos: humas@pnj.ac.id

LEMBAR REVISI SIDANG TUGAS AKHIR – PENGUJI

- 1. Nama Mahasiswa : Karina Natasya Ahmad
2. NIM : 2204321051
3. Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
4. Judul Tugas Akhir : Peran Agen BRILink dalam Memudahkan Transaksi Pengguna Jasa BRILink pada Bank BRI Wilayah Karang Tengah
5. Dosen Penguji : Nuraeni Hediati Farhani,.S.ST,.MBA

Table with 4 columns: No., Revisi, Hasil Revisi, Keterangan *)

Depok, Juli 2025
Dosen Penguji

Handwritten signature of Nuraeni Hediati Farhani

Nuraeni Hediati Farhani,.S.ST,.MBA
NIP. 199195282022032005

Hak Cipta :
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta