

EFEKTIVITAS AGEN BRILink DALAM MEMBANTU PELAYANAN DI BANK BRI KCP SRIWIJAYA MATARAM

Nasruddin

* Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Mataram, Indonesia

e-mail co Author: * ndin5760@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dirancang dengan tujuan untuk mengetahui efektivitas penggunaan Agen BRILink Kantor Cabang Pembantu Sriwijaya pada masyarakat di Mataram. Dalam penelitian ini, Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini menggali realitas tentang efektivitas penggunaan Agen BRILink pada masyarakat di Mataram. Oleh karena itu, peneliti mengawali dengan berusaha mendapatkan Informasi dari orang-orang yang dianggap representatif untuk memberikan informasi terkait dengan efektivitas Agen BRILink dalam peningkatan pelayanan di Bank BRI KCP Sriwijaya. Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan melakukan wawancara dan observasi langsung kepada Pimpinan Cabang Pembantu, Founding Officer, Supervisor, Agen BRILink. Selain itu, tambahan data pendukung dari buku-buku literatur yang berhubungan dengan tema penelitian. Data yang diperoleh dari hasil pengumpulan data kemudian peneliti menganalisis dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa Efektivitas penggunaan Agen BRILink KCP Sriwijaya pada masyarakat di Mataram, dapat dikatakan telah efektif. Hal ini dapat dilihat dari beberapa dimensi untuk mengukur efektivitas penggunaan Agen BRILink dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat telah dilakukan dengan baik, seperti dilakukannya control atau pengendalian secara berkala kepada Agen BRILink, agar dalam pelaksanaan operasional pelayanannya terarah dan tepat sasaran sehingga dapat meningkatkan volume transaksi serta menjaga agar tidak ada kendala sistem dalam pelayanan online kepada masyarakat. Kemudian inovasi telah dilakukan dengan adanya Agen BRILink membantu masyarakat tanpa perlu mengantri dan tidak terikat jam pelayanan ke bank, dapat melakukan berbagai transaksi keuangan melalui EDC Mini ATM yang tersedia di Agen BRILink. Selanjutnya pelayanan dilakukan secara efisien karena Agen BRILink memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sehingga tujuan akhir dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dapat tercapai.

Kata Kunci : Efektifitas, Pelayanan

PENDAHULUAN

Masyarakat yang hidup di negara berkembang seperti Indonesia, mendengar kata bank bukan merupakan kata yang asing. Bank sudah merupakan mitra dalam rangka memenuhi semua kebutuhan berbagai transaksi yang berhubungan dengan keuangan masyarakat. Semakin maju suatu negara, maka semakin besar peranan perbankan dalam mengendalikan negara tersebut. Artinya, keberadaan dunia perbankan semakin dibutuhkan pemerintah dan masyarakatnya (Kasmir, 2015). Bank juga harus dapat mengetahui lingkungan pemasaran. Lingkungan pemasaran akan sangat berpengaruh terhadap pemasaran yang akan dijalankan. Lingkungan pemasaran terdiri dari lingkungan intern dan lingkungan eksteren, dengan mengetahui lingkungan pemasaran maka dengan mudah bank menentukan langkah selanjutnya.

Bank adalah lembaga keuangan yang berarti bank adalah badan usaha yang kekayaannya terutama dalam bentuk aset keuangan (*financial assets*) serta bermotifkan profit dan juga sosial, jadi bukan hanya mencari keuntungan saja (Malayu, 2009). Menurut UU No. 10 pasal 1 angka (2) tahun 1998 tentang perbankan: badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. BRI didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja pada tanggal 16 Desember 1895. Bank Rakyat Indonesia (BRI) berusaha memberikan pelayanan prima dengan fokus kepada nasabah melalui sumber daya manusia yang profesional dan memiliki budaya berbasis kinerja (*performance-driven culture*), teknologi informasi yang handal dan *future ready*, dan jaringan kerja konvensional maupun digital yang produktif dengan mereapkan prinsip operasional dan *risk management excellence*.

Pada tahun 2012 Pemerintah beserta Bank Indonesia telah mempersiapkan pencanangan *Branchless Banking* atau layanan perbankan tanpa mengandalkan kantor cabang dan menggunakan teknologi untuk mencapai para nasabahnya. Menindaklanjuti hal tersebut pada tahun 2015 Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang menjadi otoritas dalam pengawasan perbankan dan lembaga keuangan, kemudian meluncurkan program LAKU PANDAI (Layanan Keuangan tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif).

Bank Rakyat Indonesia Tbk kemudian menindaklanjuti layanan ini dengan meluncurkan program BRILink. Hal ini tentu sangat menguntungkan bagi BRI karena BRI memiliki nasabah diseluruh Indonesia. Dengan BRILink, BRI bisa mencapai nasabahnya yang berada di area terpencil, tanpa harus membangun kantor di area tersebut (<http://bri.co.id/tentang-BRILink>, diakses 4 April 2021).

Dalam dunia perbankan pelayanan prima sangat diperlukan untuk memberikan rasa puas terhadap nasabah, terutama saat ini ditengah persaingan yang semakin ketat. Setiap bank memiliki prosedur dan tata cara yang berbeda untuk menerapkan pelayanan prima. Salah satu layanan prima yang diberikan oleh Bank Rakyat

Indonesia (BRI) adalah dengan meningkatkan layanan *branchless banking* (rekening tanpa cabang) yang dikenal dengan nama Agen BRILink.

Supriyono dalam Satries (2011), bahwa efektivitas merupakan hubungan antara keluaran (output) dengan sasaran yang harus dicapai, yaitu semakin besar kontribusi keluaran yang dihasilkan terhadap nilai pencapaian sasaran tersebut, maka dapat dikatakan efektif pula unit tersebut

Definisi lain menurut (Pawirosumarno dan Sinaga, 2020), efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan. Dalam artian efektivitas merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi mencapai tujuan yang ditetapkan. Definisi efektivitas berkaitan dengan pendekatan umum. Bila ditelusuri efektivitas berasal dari kata dasar efektif yang artinya, ada efeknya (pengaruhnya, akibatnya, kesannya) seperti; manjur, mujarab, mempan, dan penggunaan metode atau cara, sarana atau alat dalam melaksanakan aktivitas sehingga berhasil guna (mencapai hasil yang optimal).

Menurut Bayangkara (2008), definisi efektivitas adalah sebagai tingkat keberhasilan perusahaan untuk mencapai tujuannya. Efektivitas sebagai tingkat pencapaian organisasi dalam jangka pendek dan jangka panjang. Maksudnya adalah efektivitas merupakan suatu standar pengukuran untuk menggambarkan tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Efektivitas harus dilakukan pada waktu bekerja dalam pencapaian tujuan.

Menurut Jones (dalam Pawirosumarno dan Sinaga, 2020), ada 3 (tiga) hal utama yang dapat mengukur efisiensi organisasi:

1. Pertama, *Control* atau pengendalian merupakan kemampuan suatu organisasi untuk mengendalikan lingkungan eksternal sekaligus untuk menarik sumber daya dan pelanggannya.
2. Kedua, *Innovation* merupakan pengembangan dan peningkatan keahlian suatu organisasi untuk menemukan cara-cara dan hasil baru dalam proses pelayanan.
3. Ketiga, *Efficiency* merupakan rasio antara output dan input, yakni penerapan cara-cara baru untuk meningkatkan produktivitas

Agen BRILink merupakan layanan agen Laku Pandai (layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif), yang merupakan perluasan layanan dari Bank BRI. Dengan menggandeng pihak ketiga dalam hal ini nasabah BRI sebagai agen, agen BRILink memberikan berbagai layanan perbankan bagi masyarakat, baik nasabah maupun non-nasabah BRI melalui pemanfaatan teknologi digital, untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi tanpa harus datang ke Bank.

Agen BRILink bertujuan memberikan pelayanan perbankan khususnya kepada masyarakat yang belum terlayani oleh bank secara administratif (*unbanked atau unbankable*). Di BRI KCP Sriwijaya Mataram sendiri, Agen BRILink sebanyak 11 orang agen (per Juni 2021). Berikut adalah data jumlah transaksi dari Agen BRILink KCP Sriwijaya, disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 1. Volume Transaksi dari Agen BRILink KCP Sriwijaya Mataram selama bulan Juni 2021

No.	Uker	Nama Uker	Mid Name	Volume Transaksi
1.	2070	KCP Sriwijaya	Toko Arka Jaya Grosir	200
2.	2070	KCP Sriwijaya	Faturrahman BRILink	125
3.	2070	KCP Sriwijaya	BRILink Mutasar	73
4.	2070	KCP Sriwijaya	BRILink Tjindra	897
5.	2070	KCP Sriwijaya	Saleh	900
6.	2070	KCP Sriwijaya	Herlan	425
7.	2070	KCP Sriwijaya	Suryatik	462
8.	2070	KCP Sriwijaya	M. Hilman	313
9.	2070	KCP Sriwijaya	Suriadi	302
10.	2070	KCP Sriwijaya	Riyadi	184
11.	2070	KCP Sriwijaya	Muhardi	122

Sumber: KCP BRI Sriwijaya

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat jumlah transaksi dari kesebelas agen BRILink KCP Sriwijaya selama bulan Juni 2021. Data tersebut menunjukkan beragam transaksi yang dilakukan di Agen BRILink antara lain seperti transfer ke sesama BRI, ATM Bersama, setor dan tarik tunai, pembayaran tagihan listrik, tagihan air, tagihan BPJS, tagihan telepon, pembelian pulsa, pembayaran cicilan, setoran pinjaman, pembayaran tiket pesawat, *Top Up* BRIZZI, dan informasi saldo.

Melalui Agen BRILink, nasabah BRI dapat memperoleh layanan seperti halnya di Kantor Bank BRI. Sesuai dengan fungsinya, Agen BRILink merupakan perpanjangan tangan dari Bank BRI KCP Sriwijaya Mataram. Dalam layanan ini, BRI menjalin kemitraan dengan para nasabah untuk dijadikan Agen BRILink. Melalui Agen BRILink, masyarakat dapat melakukan setoran tabungan, penarikan secara tunai serta melakukan transaksi pembayaran lainnya melalui agen, karena agen didukung oleh *provider* dan alat EDC (*electronic data capture*) yang dipinjamkan Bank BRI sebagai fasilitas pembayaran perbankan. Agen BRILink bertugas melayani semua transaksi perbankan kepada masyarakat secara online dengan menggunakan mesin EDC BRI dan aplikasi BRILink *Mobile*. Biaya ditarik dengan konsep *sharing fee*.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, karena permasalahan berhubungan dengan manusia yang secara fundamental bergantung pada pengamatan. Menurut Lexy J. Moleong (2010) pendekatan kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Penelitian ini dilaksanakan di Lokasi Usaha Agen BRILink serta di Kantor Cabang Pembantu (KCP) BRI Sriwijaya yang beralamat di Jalan Sriwijaya Blok E/D No. 177 Mataram. Penelitian dimulai pada bulan April 2021. Data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara yang dilakukan terhadap orang-orang yang dianggap representatif untuk memberikan informasi terkait dengan efektivitas Agen BRILink dalam peningkatan pelayanan di Bank BRI KCP Sriwijaya

Analisis data merupakan tahap pertengahan dari serangkaian tahap dalam sebuah penelitian yang mempunyai fungsi yang sangat penting. Menurut Moleong (dalam Prastowo, 2011) ada tiga model analisis data yang selama ini digunakan dalam penelitian kualitatif yaitu metode perbandingan tetap, metode analisis data menurut Spradley dan metode analisis data menurut Miles dan Huberman terdapat empat jalur analisis data kualitatif, yaitu mencakup: (1) pengumpulan data, (2) reduksi data, (3) penyajian data, dan (4) penarik kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bank BRI (Bank Rakyat Indonesia) Persero merupakan salah satu bank milik Pemerintah terbesar di Indonesia. Pertama kali didirikan pada tanggal 16 Desember 1895 di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama "*De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden*" atau "Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto". Pada awalnya, dibentuk untuk melayani orang-orang pribumi melakukan pinjaman.

Status BRI berubah menjadi Perseroan Terbatas setelah terbit Undang-undang Perbankan No. 7 Tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 Tahun 1992. Awalnya kepemilikan BRI masih 100% ditangan Pemerintah RI, sampai akhirnya Pemerintah memutuskan untuk menjual 30% saham bank. Sejak saat itu, bank ini menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. BRI KCP Sriwijaya sendiri merupakan Kantor Cabang Pembantu yang dibuka sejak Tahun 2007 dan beralamat di Jalan Sriwijaya Blok E/D No. 177 Mataram.

BRILink merupakan perluasan layanan BRI dimana BRI menjalin kerjasama dengan nasabah BRI sebagai Agen yang dapat melayani transaksi perbankan bagi masyarakat secara real time online menggunakan fitur EDC mini ATM BRI dengan konsep sharing fee. Sharing fee adalah pembagian fee antara BRI dengan Agen atas komisi dari transaksi BRILink.

Agen BRILink merupakan agen Laku Pandai milik Bank BRI yang diluncurkan pada November 2014. Dengan menggandeng pihak ketiga dalam hal ini nasabah BRI

sebagai agen, agen BRILink memberikan berbagai layanan perbankan bagi masyarakat, baik nasabah BRI maupun non-nasabah BRI melalui pemanfaatan teknologi digital. Agen tersebut hanya sebagai perpanjangan tangan dari Bank BRI, bukan sebagai pegawai bank BRI, (<http://bri.co.id/tentang-brilink>, diakses 2 Juni 2021)

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, diperoleh data secara keseluruhan, umumnya keefektifan organisasi dapat dilihat dari pencapaian tujuan organisasi untuk meningkatkan produktivitas. Menurut Jones (dalam Pawirosumarno dan Sinaga, 2020), ada 3 (tiga) hal utama yang dapat mengukur efisiensi organisasi:

Pertama, Control atau pengendalian merupakan kemampuan suatu organisasi untuk mengendalikan lingkungan eksternal sekaligus untuk menarik sumber daya dan pelanggannya.

Bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Tujuan organisasi dapat tercapai dengan baik bilamana dalam pelaksanaannya dilakukan pengawasan dan control agar dalam pelaksanaannya terarah dan tepat sasaran.

Hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Evi Christina Tjhindra, yang merupakan *Founding Officer* pada BRI KCP Sriwijaya Mataram, pada hari Kamis, 10 Juni 2021:

“Kami melakukan pemantauan secara berkala terhadap para Agen BRILink. Kami secara rutin memantau para agen secara *on site* ditempat operasional mereka. Selain itu, BRI juga melakukan monitoring secara *off site* untuk memantau volume transaksi.”

Hasil wawancara lainnya yang dilakukan dengan Bapak I Nengah Bayu Prasetyo, yang merupakan IT pada BRI KCP Sriwijaya, menyatakan bahwa:

“Kami menyelenggarakan edukasi dan pembinaan secara berkala kepada Agen BRILink sehingga meminimalkan terjadinya *fraud*. Agen BRILink beresiko menjadi target tindak kejahatan karena mengelola dana cukup besar yang berasal dari transaksi nasabah seperti setor tunai, transfer atau transaksi keuangan lainnya. Disisi lain, peluang terjadinya penyalahgunaan fasilitas berupa *electronic data capture* (EDC) yang dipinjamkan oleh Bank kepada Agen juga bisa terjadi. Selain itu juga kami semaksimal mungkin cepat tanggap bilamana terjadi gangguan sistem dan jaringan, agar tidak mengganggu proses pelayanan karena seluruh pelayanan dilakukan secara online”.

Selanjutnya hasil wawancara dengan salah satu Agen BRILink yaitu Bapak Saleh, pada hari Sabtu, 11 Juni 2021, mengatakan bahwa:

“Dengan adanya edukasi dan pengawasan kami dapat belajar dengan seksama bagaimana mengoperasikan EDC Mini ATM, lalu bagaimana sistem pembayaran dan cara melakukan berbagai transaksi keuangan yang akan kami layani kepada nasabah. Bila kami mengalami kendala dalam mengoperasikan mesin

atau ada kendala dari jaringan, kami dapat menghubungi tim IT dari BRI, sehingga proses pelayanan kepada masyarakat tidak terganggu”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber diatas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas organisasi dapat tercapai. Karena dari pihak BRI dapat mengedukasi para Agen BRILink untuk memberikan pelayanan terbaik kepada para nasabah tanpa terkendala oleh sistem. Sebagaimana misi BRI memberikan pelayanan prima kepada para nasabah melalui jaringan kerja luas dan didukung sumber daya manusia (SDM) yang professional dan ahli dengan melakukan banyak praktek tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*).

Kedua, *Innovation* merupakan pengembangan dan peningkatan keahlian suatu organisasi untuk menemukan cara-cara dan hasil baru dalam proses pelayanan.

Dengan semakin meningkatnya kemajuan teknologi saat ini termasuk dalam layanan perbankan, menuntut BRI agar dapat mengikuti perkembangan tersebut. Untuk tetap eksis dipasarnya, BRI melakukan inovasi untuk menjangkau pasar lebih luas dalam hal ini untuk menjangkau masyarakat lebih luas dengan pengadaan Agen BRILink.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Pimpinan Cabang Pembantu KCP BRI Sriwijaya Mataram, Bapak Farianzi menyatakan bahwa:

“Untuk dapat bersaing di dunia perbankan, BRI berusaha dapat menjangkau masyarakat secara luas hingga ke pelosok. Dengan adanya Agen BRILink dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah secara luas. Melalui pelayanan tanpa perlu datang ke kantor, diharapkan dapat memberikan pelayanan secara optimal kepada masyarakat yang tidak tidak berkesempatan datang ke Bank”, (wawancara dilakukan pada hari Kamis, 10 Juni 2021).

Hasil wawancara lainnya dilakukan dengan Ibu Dani Afrianti, yang merupakan Supervisor pada KCP BRI Sriwijaya, menyatakan bahwa:

“Untuk mewujudkan visi dan misi organisasi dalam memberikan pelayanan prima kepada para nasabah melalui jaringan kerja luas, kami juga mempersiapkan sumber daya manusia (SDM) yang professional dan ahli dengan melakukan banyak praktek tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*). Melalui Agen BRILink, kami berharap dapat mempermudah masyarakat untuk melakukan berbagai transaksi seperti menabung, transfer, membayar cicilan dan berbagai transaksi keuangan lainnya, tanpa harus datang ke bank dan mengantri. Inovasi yang diberikan adalah pelayanan agen yang dilakukan secara online melalui EDC ATM Mini yang kami sediakan di setiap agen. Sehingga masyarakat tidak perlu khawatir dan memahami bahwa Agen BRILink merupakan mitra dari BRI yang dapat melakukan semua transaksi keuangan mereka, sama seperti yang dilakukan di Bank.” (wawancara dilakukan pada hari Kamis, 10 Juni 2021).

Selanjutnya wawancara lainnya dengan salah satu Agen BRILink KCP Sriwijaya Mataram, Bapak Tjindra, yang dilakukan pada hari Sabtu, 12 Juni 2021 menyatakan bahwa:

“Kami sebagai perpanjangan tangan dari bank konvensional (Bank BRI), memiliki tujuan untuk mempermudah masyarakat yang tidak sempat datang ke Bank karena

jauh dari tempat tinggal mereka untuk melakukan berbagai transaksi keuangan. Kami membuka layanan 24 jam jadi nasabah dapat datang kapan saja tanpa terikat jam kantor dan tidak perlu mengantri.”

Jadi dapat disimpulkan bahwa, efektivitas organisasi dapat tercapai karena BRI melakukan inovasi untuk meningkatkan kepuasan nasabah melalui Agen BRILink untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Agen BRILink memudahkan masyarakat dalam melakukan berbagai transaksi keuangannya tanpa perlu datang ke Bank karena semua transaksi keuangan dilakukan secara *online* melalui EDC ATM Mini.

Ketiga, *Effeciency* merupakan rasio antara output dan input, yakni penerapan cara-cara baru untuk meningkatkan produktivitas.

Untuk mencapai tujuan organisasi dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabah, upaya tersebut harus dimulai dari internal organisasi. Dimana organisasi dapat melakukan koordinasi dan kooperatif atau kerjasama yang harmonis dengan para Agen BRILink. Apabila organisasi mampu merangkul para agen dengan baik, melalui edukasi menjadi agen dan penyediaan fasilitas layanan transaksi keuangan, maka akan memberikan pengaruh yang positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan agen kepada nasabah. Karena agen mewakili citra BRI, sehingga harus dapat menjelaskan secara baik dan benar mengenai produk-produk layanan dari BRILink serta memberikan pelayanan terbaiknya.

Hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Irwansyah selaku AO Komersil di BRI KCP Sriwijaya menyatakan bahwa:

“Kami berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. dengan memberikan layanan yang cepat, tepat dan terpercaya. Karena Agen BRILink sebagai perpanjangan tangan kami, dapat memberikan pelayanan yang terbaik sama seperti pelayanan yang kami berikan di Unit. Sehingga semakin mendukung BRI semakin terdepan karena kami dapat memperluas jaringan mikro serta menambah jumlah nasabah kami untuk kedepannya”, (wawancara dilakukan pada hari Kamis, tanggal 10 Juni 2021).

Hasil wawancara lainnya dengan salah satu Agen BRILink yaitu Ibu Suryatik, yang dilakukan pada hari Minggu tanggal 13 Juni 2021, menyatakan bahwa:

“Kami berusaha meningkatkan kinerja kami, agar dapat meningkatkan volume transaksi. Kami memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Selain itu, strategi kami adalah buka 24 jam untuk melayani nasabah, sehingga apabila nasabah tidak sempat datang ke Bank dapat langsung mendatangi kami selaku agen tanpa perlu mengantri di Bank.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber dapat disimpulkan bahwa organisasi dikatakan efektif karena pelayanan yang diberikan agen BRILink cepat dan tepat tanpa terkendala sistem. Sehingga membantu BRI dalam mencapai tujuan utama yaitu, memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa :

Efektivitas penggunaan Agen BRILink KCP Sriwijaya pada masyarakat di Mataram, dapat dikatakan telah efektif. Hal ini dapat dilihat dari beberapa dimensi untuk mengukur efektivitas penggunaan Agen BRILink dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat telah dilakukan dengan baik, seperti dilakukannya *control* atau pengendalian secara berkala kepada Agen BRILink, agar dalam pelaksanaan operasional pelayanannya terarah dan tepat sasaran sehingga dapat meningkatkan volume transaksi serta menjaga agar tidak ada kendala sistem dalam pelayanan online kepada masyarakat. Kemudian inovasi telah dilakukan dengan adanya Agen BRILink membantu masyarakat tanpa perlu mengantri dan tidak terikat jam pelayanan ke bank, dapat melakukan berbagai transaksi keuangan melalui EDC Mini ATM yang tersedia di Agen BRILink. Selanjutnya pelayanan dilakukan secara efisien karena Agen BRILink memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sehingga tujuan akhir dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dapat tercapai

DAFTAR PUSTAKA

- Bayangkara, IBK. 2008. *Audit Manajemen Prosedur dan Implementasi Manajemen Audit*. Jakarta: Salemba Empat.
- Bungin, Burhan. 2008. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Departemen Pendidikan Indonesia. 2010. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Didin, Hafidhuddin. 2009. *Solusi Berasuransi*. Bandung: Karya Kita.
- Kasmir. 2015. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kotler, Philip. 2011. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Edisi 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Kurniawan, Agung. 2008. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Lexy J.Moleolong. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Malayu, Hasibuan. 2009. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Jakarta: Alfabeta.
- Pawirosumarto, Dr. Suharno dan Prof. Dr. H. Obsatar Sinaga. 2020. *Teori dan Desain Organisasi: Manajemen Konflik dan Penurunan Organisasi*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Satries, Wahyu Ishardino. 2011. *Efektivitas Program Pemberdayaan Pemuda Pada sanitasi pada : Organisasi Kepemudaan Al Fatih Ibadurrohman Kota Bekasi*. Tesis pada Universitas Indonesia.
- Sochib. 2016. *Good Corporate: Manajemen Laba dan Kinerja Keuangan*. Yogyakarta: Deepublish.

- Soewarno, Handyaningrat. 2016. Pengantar Ilmu Administrasi Negara dan Manajemen. 2016. Jakarta: PT. Gunung Agung.
- Sinambela, L.Poltak. 2012. Kinerja Pegawai: Teori, Pengukuran dan Implikasinya. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Supranto dan Limakrisna, Nanda. 2011. Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Internet:
- (<http://bri.co.id/tentang-BRILink>, diakses 4 April 2021).
- (<http://bri.co.id/tentang-brilink>, diakses 2 Juni 2021).