

**ANALISIS PENERAPAN *BRILINK* DI BANK BRI KOTA MADIUN SEBAGAI UPAYA MENDORONG *FINANCIAL INCLUSION***

**Herman Ahmadi <sup>1)</sup>**  
**Universitas PGRI Madiun**  
[herogasiaya@gmail.com](mailto:herogasiaya@gmail.com)

**ABSTRACT**

*The role of the financial system becomes relatively important in a country's economy in today's globalization era. The financial sector as part of the economic backer of the state has an important task in supporting the economic activities of the poor so that they can still do its activities. According to Bank Indonesia the form of an inclusive financial national strategy is the right of everyone to have access and full service from financial institutions in a timely, , informative, and affordable costs, with full respect for the dignity and prestige of PT. BRI (Persero), Tbk. Madiun Branch Office is one of the branch offices of PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. His job is to carry out all orders that have been established by the head office and provide banking products services, including being a manager of BRILink for Madiun and surrounding areas.*

*Research Objectives Describe the sustainability of BRILink services, as well as describe the barriers that exist in the implementation of BRILink PT. BRI (Persero), and the successful implementation of BRILink PT. BRI (Persero), Tbk. Branch Office Madiun can encourage financial inclusion in Madiun and surrounding areas.*

*A well-developed financial sector will encourage economic activity, PT. BRI (Persero), Tbk. Branch Office Madiun can only be enjoyed by the city community freely. The low level of public financial literacy and the geographic condition of the Madiun region that is not accessible by access to banking services are the factors that hinder financial inclusion. and must fix itself from the many obstacles in the implementation of BRILink so that more users and agents can improve the quality of life due to the ease of service BRILink, PT. BRI (Persero), Tbk. Madiun Branch Offices often evaluate the implementation of BRILink, as well as minimize constraints, and increase training in the use of EDC machines*

**Keyword : Brillink**

**ABSTRAK**

Peranan sistem keuangan menjadi relatif penting dalam suatu perekonomian negara di era globalisasi dewasa ini. Sektor keuangan sebagai bagian dari penyokong perekonomian negara mempunyai tugas penting dalam mendukung kegiatan ekonomi masyarakat miskin agar mereka tetap dapat melakukan kegiatannya, Menurut Bank Indonesia bentuk strategi nasional keuangan inklusif yaitu hak setiap orang untuk memiliki akses dan layanan penuh dari lembaga keuangan secara tepat waktu, nyaman, informatif, dan terjangkau biayanya, dengan penghormatan penuh kepada harkat dan martabatnya, PT. BRI (Persero), Tbk. Kantor Cabang Madiun merupakan salah satu kantor cabang dari PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Tugasnya adalah menjalankan segala perintah yang telah ditetapkan oleh kantor pusat dan memberikan layanan produk perbankan, termasuk menjadi pengelola *BRILink* untuk wilayah Madiun dan sekitarnya.

Tujuan Penelitian Mendeskripsikan keberlangsungan layanan *BRILink*,serta mendiskripsikan hambatan-hambatan yang ada pada penerapan *BRILink*PT. BRI (Persero), serta keberhasilan penerapan *BRILink*PT. BRI (Persero), Tbk. Kantor Cabang Madiun dapat mendorong *financial inclusion* di wilayah Madiun dan sekitarnya.

Sektor keuangan yang berkembang dengan baik akan mendorong kegiatan perekonomian ,PT. BRI (Persero), Tbk. Kantor Cabang Madiun hanya bisa dinikmati oleh masyarakat kota dengan leluasa. Tingkat literasi keuangan masyarakat yang rendah serta kondisi geografis wilayah Madiun yang tidak terjangkau oleh akses layanan perbankan merupakan faktor-faktor yang menghambat *financial inclusion*.serta harus membenahi diri dari banyaknya hambatan-hambatan dalam penerapan *BRILink* sehingga pengguna dan agen lebih dapat meningkatkan kualitas hidup karena kemudahan layanan *BRILink*,PT. BRI (Persero), Tbk. Kantor Cabang Madiun sering

melakukan evaluasi pada penerapan *BRlink* ,serta meminimalkan kendala,serta memperbanyak pelatihan dalam penggunaan mesin EDC

**Kata Kunci :** *Brillink*

## **PENDAHULUAN**

Peranan sistem keuangan menjadi relatif penting dalam suatu perekonomian negara di era globalisasi dewasa ini. Sektor keuangan sebagai bagian dari penyokong perekonomian negara mempunyai tugas penting dalam mendukung kegiatan ekonomi masyarakat miskin agar mereka tetap dapat melakukan kegiatannya. Pembangunan sektor keuangan, terutama sektor perbankan, dapat meningkatkan akses dan penggunaan jasa perbankan oleh masyarakat. Semakin terbukanya akses terhadap jasa keuangan, masyarakat diharapkan dapat memanfaatkan akses tersebut serta meningkatkan pendapatannya melalui penyaluran kredit oleh lembaga keuangan terutama apabila digunakan untuk kegiatan produktif. Sulitnya akses terhadap jasa keuangan menyebabkan masyarakat miskin harus mengandalkan tabungan yang terbatas untuk investasi dan pengusaha kecil harus

mengandalkan laba untuk meneruskan usaha.

Masih banyaknya anggota masyarakat yang belum mengenal, menggunakan atau mendapatkan layanan perbankan dan layanan keuangan lainnya, antara lain karena bertempat tinggal di lokasi yang jauh dari kantor bank atau adanya biaya atau persyaratan yang memberatkan membuat pemerintah saat ini gencar dalam hal perencanaan dan pelaksanaan strategi nasional untuk mencapai keuangan inklusif. Strategi nasional untuk mencapai keuangan inklusif dilaksanakan oleh Otoritas Jasa Keuangan selanjutnya disebut dengan OJK, Industri Perbankan, dan industri jasa keuangan lainnya. Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK/.03/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor dan Rangka Keuangan Inklusif, yang dimaksud dengan keuangan inklusif adalah keadaan dimana seluruh masyarakat dapat menjangkau akses layanan keuangan secara

mudah dan memiliki budaya mengoptimalkan penggunaan jasa keuangan. *Financial inclusion* berkaitan dengan kemudahan dalam mengakses dan menggunakan jasa keuangan (Sarma, 2012). Menurut Bank Indonesia (2014), *financial inclusion* (keuangan inklusif) didefinisikan sebagai “bentuk strategi nasional keuangan inklusif yaitu hak setiap orang untuk memiliki akses dan layanan penuh dari lembaga keuangan secara tepat waktu, nyaman, informatif, dan terjangkau biayanya, dengan penghormatan penuh kepada harkat dan martabatnya.” Dari sisi makro, program ini diharapkan dapat memberikan manfaat kesejahteraan bagi rakyat banyak karena masyarakat Indonesia masih banyak yang belum bisa mengakses pelayanan jasa lembaga keuangan perbankan. Hal ini menjadi perhatian Bank Indonesia untuk mendorong sistem lembaga keuangan perbankan agar dapat diakses di seluruh lapisan masyarakat. Sistem keuangan yang inklusif akan mampu memberdayakan individu untuk

mampu mengakses layanan keuangan seperti tabungan, kredit, asuransi, dana pensiun, dan fasilitas pembayaran, sehingga sangat membantu masyarakat khususnya kelompok berpendapatan rendah untuk meningkatkan pendapatannya, mengakumulasi kekayaannya, dan mengelola risiko, serta upaya untuk keluar dari kemiskinan.

Hasil Survey Neraca Rumah Tangga yang dilakukan oleh Bank Indonesia pada tahun 2011, yang menyebutkan bahwa 62% rumah tangga tidak memiliki tabungan sama sekali (Sarah, 2015). Fakta tersebut sejalan dengan hasil studi World Bank tahun 2011 yang menyatakan bahwa hanya separuh dari penduduk Indonesia yang memiliki akses ke sistem keuangan formal. Data dari Bank Indonesia tahun 2013, diketahui bahwa Indonesia memiliki persentase terendah sebesar 19,6% dibandingkan negara-negara lain. Pada tahun 2016, terjadi peningkatan indeks literasi dan inklusi keuangan di Indonesia. Hasil Survei Nasional Literasi dan

Inklusi Keuangan (SNLIK) kedua yang dilakukan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada tahun 2016 menunjukkan indeks literasi keuangan sebesar 29,66% dan indeks inklusi keuangan sebesar 67,82% (OJK, 2017). Angka tersebut meningkat dibandingkan hasil SNLIK pada tahun 2013, yaitu indeks literasi keuangan 21,84% dan indeks inklusi keuangan 59,74%.

Keberhasilan pemerintah Indonesia melalui Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam meningkatkan indeks inklusi keuangan Indonesia tidak terlepas dari berbagai usaha yang dilakukan, salah satunya adalah melalui produk perbankan berupa program layanan *branchless banking* atau yang selanjutnya disebut dengan Laku Pandai (Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif). Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Hedge dan Kotian (2016) bahwa *branchless banking* memiliki dampak positif terhadap *financial inclusion*. Sebagai bagian dari *financial inclusion*, *branchless*

*banking* telah menjadi alat yang efektif untuk menyediakan layanan perbankan dasar bagi masyarakat dengan tingkat perekonomian rendah dan dapat disebut sebagai sarana yang efektif dalam penghematan biaya dan waktu pelaksanaan layanan perbankan bagi masyarakat.

Berkaitan dengan kegiatan *branchless banking*, maka mendorong lembaga perbankan di Indonesia untuk mengembangkan berbagai layanan perbankan yang mendukung program *financial inclusion* di Indonesia. Salah satunya adalah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. atau Bank BRI, yang telah mengembangkan inovasi layanan produk yang mampu memahami kemudahan dan keamanan bertransaksi secara *online*, yaitu dengan meluncurkan *BRILink*. Layanan produk *BRILink* ini merupakan bagian dari dukungan BRI pada program Pemerintah yakni *financial inclusion*. Program ini adalah salah satu terobosan BRI untuk mengedukasi masyarakat Indonesia, dalam mengenal

pengetahuan dasar tentang pengelolaan keuangan melalui pemanfaatan produk dan layanan perbankan. Melalui *BRILink*, BRI menyediakan layanan keuangan nirkantor hingga ke pelosok desa dan wilayah perbatasan. Layanan *BRILink* yang berbasis keagenan, telah diujicoba sejak tahun 2013 dan resmi diluncurkan pada pekan kedua Desember 2014. *BRILink* tidak hanya memberikan manfaat efisiensi operasional, namun juga memberikan kemudahan dalam bertransaksi masyarakat, baik yang sudah menjadi nasabah BRI maupun yang belum menjadi nasabah BRI.

PT. BRI (Persero), Tbk. Kantor Cabang Madiun merupakan salah satu kantor cabang dari PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Tugas Bank BRI Kantor Cabang Madiun sendiri adalah menjalankan segala perintah yang telah ditetapkan oleh kantor pusat dan memberikan layanan produk perbankan, termasuk menjadi pengelola *BRILink* untuk wilayah Madiun dan sekitarnya. Berikut ini disampaikan keberhasilan PT. BRI

(Persero), Tbk. Kantor Cabang Madiun berkaitan dengan pencapaian layanan *BRILink* untuk wilayah Madiun dan sekitarnya.

Setiowati (2014) dalam penelitiannya tentang *Baitul Mal Wat Tamwil* sebagai Aplikasi Program *Financial Inclusion* dalam Peningkatan Akses bagi Kesejahteraan Masyarakat Kecil dan Menengah menemukan bahwa *Baitul Mal Wat Tamwil* (BMT) merupakan lembaga keuangan mikro yang paling terjangkau dan sarana paling mudah untuk memenuhi kebutuhan terhadap dana pinjaman karena persoalan pinjam meminjam atau utang piutang adalah persoalan yang tidak bisa dilepaskan dari kehidupan perekonomian. Dibandingkan lembaga keuangan syariah lainnya yang berbentuk bank yang cenderung sulit untuk menjangkau lapisan masyarakat paling bawah, BMT adalah lembaga yang potensial untuk menjangkau lapisan paling bawah (*reaching the poorest*). Hal ini dikarenakan dengan landasan Islam yang dimilikinya maka secara ideologis

misinya adalah berupaya untuk mengangkat derajat kaum *mustad'afin*. Konsep ini sejalan dengan konsep *financial inclusion* yang bertujuan untuk meningkatkan akses pelayanan jasa keuangan terutama untuk masyarakat kecil dan menengah.

Penelitian yang dilakukan Purwati (2016) tentang Analisis Penerapan *BRILink* di Bank BRI Martadinata Kota Malang sebagai Upaya Mendorong *Financial Inclusion* menemukan bahwa layanan *BRILink* mudah diterima oleh masyarakat. *BRILink* efektif dalam mengatasi *financial inclusion*. Program *BRILink* merupakan salah satu alternatif yang dikemukakan oleh Bank BRI untuk mengatasi hambatan *financial inclusion*. Program *BRILink* ini merupakan layanan bank tanpa kantor dengan sistem keagenan dari Bank BRI untuk mendorong *financial inclusion*.

Keberadaan *BRILink* di wilayah Madiun dan sekitarnya diharapkan dapat meningkatkan akses masyarakat terhadap sektor perbankan, khususnya masyarakat

yang berasal dari golongan menengah ke bawah dan berada di wilayah-wilayah terpencil yang jauh dari pusat-pusat layanan jasa perbankan. Selanjutnya, keberadaan *BRILink* di wilayah Madiun dan sekitarnya dapat mendukung program *financial inclusion* yang ditetapkan pemerintah.

## **KAJIAN PUSTAKA**

Penelitian tentang penerapan *BRILink* dan hubungannya dengan *financial inclusion* ini menggunakan *grand theory* teori sikap dan perilaku (*theory of attitude and behavior*) dan teori tentang literasi keuangan yang didukung pula dengan beberapa *supporting theory*. Teori sikap dan perilaku ini digunakan untuk menjelaskan tentang perilaku masyarakat terkait penggunaan *BRILink* PT. BRI (Persero), Tbk., sedangkan teori tentang literasi keuangan (*financial literation*) untuk menjelaskan keberhasilan penerapan *BRILink* dalam mendorong *financial inclusion*.

### **1. Theory of Attitude and Behavior**

Landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah *theory of*

*attitude and behavior* yang menyatakan bahwa perilaku ditentukan oleh apa yang orang-orang ingin lakukan (sikap), apa yang mereka pikirkan akan mereka lakukan (aturan-aturan sosial), apa yang mereka biasa lakukan (habit) dan dengan konsekuensi perilaku yang mereka pikirkan. Sikap merupakan sebuah bangunan hipotesis yang mewakili suatu derajat individu dari suka atau tidak suka untuk item tertentu.

Teori sikap dan perilaku atau *theory of attitudes and behavior* dikembangkan oleh Triandis (1980), menyatakan bahwa “perilaku ditentukan oleh apa yang ingin mereka lakukan (sikap), apa yang mereka pikirkan akan mereka lakukan (aturan-aturan sosial), apa yang mereka biasa lakukan (kebiasaan) dan konsekuensi perilaku dari yang mereka pikirkan” (Sunarta, 2005). “Sikap merupakan sebuah tiang bangunan yang mewakili suatu gambaran individu mengenai suka atau tidak suka terhadap sesuatu” (Amalia, 2010).

Triandis (dalam Sunarta, 2005) menyajikan suatu model perilaku

interpersonal yang lebih komprehensif dengan menyatakan perasaan individu, faktor sosial dan konsekuensi yang dirasakan seseorang akan mempengaruhi tujuan perilaku dan sebaliknya. Perilaku dapat terjadi jika situasinya (misalnya, kondisi yang memfasilitasi) memungkinkan. Jadi, jika seseorang bermaksud untuk menggunakan *personal computer*, kemudian dia mempunyai kemudahan atau mempunyai kesempatan untuk memperoleh dan menggunakannya, maka seseorang tersebut baru bisa merasakan manfaatnya.

## **2. Literasi Keuangan (*Financial Literation*)**

Keberhasilan program *financial inclusion* atau inklusi keuangan tidak akan dapat tercapai tanpa adanya pengetahuan, keyakinan, dan keterampilan masyarakat yang mempengaruhi sikap dan perilaku untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan pengelolaan keuangan atau yang disebut dengan literasi keuangan. Untuk itu, sebelum menguraikan teori-teori tentang

*financial inclusion*, perlu diuraikan tentang teori atau konsep dari literasi keuangan.

*a. Konsep Literasi Keuangan*

Literasi keuangan (*financial literacy*) yang artinya melek keuangan, menurut buku podoman Strategi Nasional Literasi Keuangan Indonesia (Otoritas Jasa Keuangan, 2014) yang dimaksud dengan literasi keuangan adalah “Rangkaian proses atau aktivitas untuk meningkatkan pengetahuan (*knowledge*), keyakinan (*confidence*), dan keterampilan (*skill*) konsumen dan masyarakat luas sehingga mereka mampu mengelola keuangan yang lebih baik.” Berdasarkan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa konsumen produk dan jasa keuangan maupun masyarakat luas diharapkan tidak hanya mengetahui dan memahami lembaga jasa keuangan serta produk dan jasa keuangan, melainkan juga dapat mengubah atau memperbaiki perilaku masyarakat dalam pengelolaan

keuangan sehingga mampu meningkatkan kesejahteraannya.

Literasi keuangan berkaitan dengan kompetensi seseorang untuk mengelola keuangan. Definisi literasi finansial menurut Vitt, dkk. (dalam Huston, 2010) adalah sebagai berikut.

*Personal financial literacy is the ability to read, analyze, manage and communicate about the personal financial condition that affect material well-being. It includes the ability to discern financial choices, discuss money and financial issues without (or despite) discomfort, plan uture and respond competently to life events that affect everyday financial decisions, including events in the general economy.*

Literasi finansial terjadi ketika individu memiliki sekumpulan keahlian dan kemampuan yang membuat orang tersebut mampu memanfaatkan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan. Huston (2010) juga menyatakan bahwa pengetahuan finansial merupakan dimensi yang tidak terpisahkan



dari literasi finansial, namun belum dapat menggambarkan literasi finansial.

Definisi dasar literasi keuangan menurut Remund (2010) berhubungan dengan kemampuan seseorang untuk mengelola dananya.

*By the most basic definition, financial literacy relates to a person's competency for managing money. The concept has not always been described as financial literacy, but the idea dates to the early 1900s and the advent of consumer education research and initiatives in the United States (Jelley 1958). Financial literacy is typically measured at the individual level and then aggregated by groups, such as high school students or low-income adults, to provide a macroview.*

Konsep ini awalnya tidak dideskripsikan sebagai sebuah literasi keuangan, tetapi gagasan ini ada di awal tahun 1900 bersamaan dengan sebuah penelitian akan pendidikan terhadap konsumen yang ada di

Amerika. Literasi keuangan secara khas diperhitungkan dalam level individual lalu berkembang menjadi kelompok-kelompok, seperti siswa sekolah atau para pegawai yang berpenghasilan rendah, sebagai gambaran ekonomi makro.

Menurut penelitiannya yang dimulai sejak tahun 2000, Remund (2010) menyatakan:

*Based upon a review of research studies since 2000, the many conceptual definitions of financial literacy fall into five categories:*

*(1) knowledge of financial concepts, (2) ability to communicate about financial concepts, (3) aptitude in managing personal finances, (4) skill in making appropriate financial decisions and (5) confidence in planning effectively for future financial need.*

Pendapat tersebut menyatakan bahwa lima kategori tentang definisi konseptual mengenai literasi keuangan sebagai berikut: (1) pengetahuan terhadap konsep keuangan, (2) kemampuan untuk berkomunikasi mengenai konsep

keuangan, (3) ketangkasan dalam mengelola keuangan pribadi, (4) kemampuan di dalam membuat keputusan keuangan yang tepat, (5) kemampuan dalam merencanakan keuangan masa depan yang efektif sesuai yang dibutuhkan.

Berdasarkan uraian beberapa ahli di atas, dapat disampaikan bahwa literasi keuangan merupakan sebuah langkah atas sebuah tingkatan yang mana dapat memahami konsep dari keuangan dan proses dari sebuah kemampuan untuk mengurus keuangan pribadinya secara tepat, baik dalam jangka waktu pendek, sedang, maupun seumur hidup dan merubah keadaan ekonominya. Dapat dipahami dari berbagai konsep tersebut, literasi keuangan merupakan sebuah kesadaran pada masyarakat dalam mengelola dana miliknya berdasarkan pengetahuan yang didapatkannya. Sehingga kesadaran tersebut berbuah pada sikap dan tingkah laku yang diharapkan dapat

menyejahterakan kehidupan mereka.

*b. Tujuan, Visi dan Misi, serta Manfaat Literasi Keuangan*

Tujuan Literasi Keuangan (OJK, 2016) adalah sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan literasi seseorang yang sebelumnya *less/not literate* menjadi *well literate*, dan
- 2) Meningkatkan jumlah pengguna produk dan jasa keuangan, agar konsumen dan masyarakat luas dapat menentukan produk dan jasa keuangan yang sesuai dengan kebutuhan mereka, memahami dengan benar manfaat dan risikonya, mengetahui hak dan kewajiban serta meyakini bahwa produk dan jasa keuangan yang dipilih tersebut dapat meningkatkan kesejahteraan mereka.

Sedangkan visi literasi keuangan (OJK, 2016) adalah mewujudkan masyarakat Indonesia yang

memiliki tingkat literasi keuangan yang tinggi (*well literate*) sehingga masyarakat dapat memilih dan memanfaatkan produk dan jasa keuangan guna meningkatkan kesejahteraan. Sedangkan, misi literasi keuangan (OJK, 2016) adalah sebagai berikut:

- 1) Melakukan edukasi di bidang keuangan kepada masyarakat Indonesia agar dapat mengelola keuangan secara cerdas; dan
- 2) Meningkatkan akses informasi serta penggunaan produk dan jasa keuangan melalui pengembangan infrastruktur pendukung literasi keuangan.

Terdapat lima prinsip literasi keuangan, yaitu (OJK, 2016):

- 1) Inklusif, yaitu mencakup semua golongan masyarakat.

- 2) Sistematis dan terukur, yaitu literasi keuangan disampaikan secara terprogram, mudah dipahami, sederhana, dan pencapaiannya dapat diukur.

- 3) Kemudahan akses, yaitu layanan dan informasi keuangan tersebar luas di seluruh wilayah Indonesia dan mudah diakses.

- 4) Kolaborasi, yaitu melibatkan seluruh *stakeholders* secara bersama-sama dalam mengimplementasikan literasi keuangan.

Literasi keuangan telah menjadi program nasional untuk meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakatnya. Menurut OJK (2016) literasi keuangan memiliki berbagai manfaat bagi:

- 1) Masyarakat

- a) Mampu memilih dan memanfaatkan produk jasa keuangan
  - b) Memiliki kemampuan dalam melakukan perencanaan keuangan dengan lebih baik
  - c) Terhindar dari aktivitas investasi pada instrumen keuangan yang tidak jelas, dan
  - d) Mendapatkan pemahaman mengenai manfaat dan risiko produk dan jasa keuangan.
- 2) Industri Keuangan
- a) Semakin tinggi potensi transaksi keuangan yang dilakukan masyarakat sehingga potensi keuangan yang diperoleh lembaga jasa keuangan (LJK) semakin besar.
  - b) Memotivasi LJK mengembangkan produk dan layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
- 3) Ekonomi Makro
- a) Semakin banyak masyarakat yang *well literate* semakin banyak jumlah pengguna produk dan jasa keuangan sehingga pada akhirnya akan menciptakan pemerataan kesejahteraan.
  - b) Semakin banyak yang menabung dan berinvestasi diharapkan sumber dana untuk pembangunan semakin meningkat.
  - c) Semakin banyak orang yang memanfaatkan dana lembaga jasa keuangan, intermediasi di sektor jasa keuangan diharapkan semakin besar.

*c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Literasi Keuangan*

Pada dasarnya tingkat literasi keuangan yang dimiliki masing-masing individu berbeda-beda. Hal tersebut disebabkan oleh perbedaan faktor yang mempengaruhinya sehingga terjadi perbedaan yang signifikan antara individu satu dengan yang lain. Dalam penelitiannya Monticone (2010) dan Huston (2010) menjelaskan bahwa tingkat literasi keuangan seseorang dipengaruhi oleh:

1) Karakteristik Sosio-demografi

Dalam hal ini dikatakan bahwa perempuan dan etnis minoritas memiliki pengetahuan keuangan yang rendah, dan laki-laki memiliki pengetahuan keuangan dan ekonomi makro yang baik. Hal tersebut disebabkan oleh tinggi

rendahnya pendidikan yang di tempuh, akan tetapi selain pendidikan formal, kemampuan kognitif memiliki peran untuk meningkatkan pengetahuan keuangan. Jadi pada intinya, faktor-faktor yang terdapat dalam demografi yaitu meliputi etnis, gender dan kemampuan kognitif.

2) Latar Belakang Keluarga

Selain sosio-demografi dan kemampuan kognitif, literasi keuangan juga dilatar belakangi oleh keluarga seperti pendidikan orang tua terutama ibu. Jadi pendidikan yang diperoleh dari orang tua atau keluarga dapat mempengaruhi pengetahuan keuangan seseorang.

3) Kekayaan

Pengetahuan keuangan merupakan modal penting manusia untuk berinvestasi jangka

panjang dan merupakan bekal untuk menjalankan kehidupannya di masa sekarang dan masa yang akan datang, pengetahuan keuangan sangat dibutuhkan oleh investor guna memperoleh tingkat income yang lebih tinggi. Oleh karena itu setiap individu yang memiliki kekayaan yang memadai harus memiliki dan menguasai pengetahuan keuangan agar dapat mengelola kekayaannya dengan baik dan seefisien mungkin.

#### 4) Preferensi Waktu

Huston (2010) mengatakan bahwa ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kebiasaan finansial (*financial behavior*) seperti kegiatan ekonomi, keluarga, teman, kemampuan kognitif individu, kebiasaan, komunitas dan institusi.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa literasi dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor baik itu interal maupun eksternal.

### 3. *Financial Inclusion* (Keuangan Inklusif)

#### a. Pengertian *Financial Inclusion* (keuangan inklusif)

Gerdeva dan Rhyne (2011) mendefinisikan inklusi keuangan sebagai sebuah kondisi dimana semua orang dapat mengakses jasa keuangan berkualitas, tersedia dengan harga terjangkau, dengan cara yang nyaman dan memuaskan. Sarma (2012) mendefinisikan inklusi keuangan sebagai sebuah proses yang menjamin kemudahan dalam akses, ketersediaan, dan manfaat dari sistem keuangan formal bagi seluruh pelaku ekonomi.

*Global Financial Development Report* (dalam Salim, 2014) mendefinisikan *Financial Inclusion* sebagai:

“*The proportion of individuals and firms that use financial service has become a subject of considerable interest among policy makers, researchers and other stakeholders.*”

*Financial inclusion* merupakan suatu keadaan dimana mayoritas individu dapat memanfaatkan jasa keuangan yang tersedia serta meminimalisir adanya kelompok individu yang belum sadar akan manfaat akses keuangan melalui akses yang telah tersedia tanpa biaya yang tinggi.

Radyati (dalam Fitriastuti, dkk., 2015) menjelaskan bahwa *financial inclusion* atau keuangan inklusif adalah suatu keadaan di mana semua orang memiliki akses terhadap layanan jasa keuangan yang berkualitas

dengan biaya yang terjangkau dan cara yang menyenangkan, tidak rumit, serta menjunjung harga diri dan kehormatan. Sedangkan *Financial inclusion* (keuangan inklusif) menurut Alamsyah (2015) didefinisikan sebagai upaya mengurangi segala bentuk hambatan yang bersifat harga maupun non harga, terhadap akses masyarakat dalam memanfaatkan layanan jasa keuangan.

Istilah *financial inclusion* atau keuangan inklusif menjadi tren pasca krisis 2008 terutama didasari dampak krisis kepada kelompok *in the bottom of the pyramid* (pendapatan rendah yang tidak teratur, tinggal di daerah terpencil, orang cacat, buruh yang tidak mempunyai dokumen identitas legal, dan masyarakat pinggiran) yang umumnya *unbanked* yang tercatat sangat tinggi di luar

Negara maju (Bank Indonesia, 2016). Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 7/POJK.07/2016, inklusi keuangan adalah ketersediaan akses bagi masyarakat untuk memanfaatkan produk dan/atau layanan jasa keuangan di lembaga jasa keuangan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat dalam rangka mewujudkan kesejahteraan.

Pada dasarnya, kebijakan keuangan inklusif adalah suatu bentuk pendalaman layanan keuangan (*financial service deepening*) yang ditujukan kepada masyarakat *in the bottom of the pyramid* untuk memanfaatkan produk dan jasa keuangan formal seperti sarana menyimpan uang yang aman (*keeping*), transfer, menabung maupun pinjaman dan asuransi. Hal ini dilakukan tidak saja menyediakan produk

dengan cara yang sesuai tapi dikombinasikan dengan berbagai aspek Strategi keuangan inklusif bukanlah sebuah inisiatif yang terisolasi. Sehingga keterlibatan dalam keuangan inklusif tidak hanya terkait dengan tugas Bank Indonesia, namun juga regulator, kementerian dan lembaga lainnya dalam upaya pelayanan keuangan kepada masyarakat luas. Melalui strategi nasional keuangan inklusif diharapkan kolaborasi antar lembaga pemerintah dan pemangku kepentingan tercipta secara baik dan terstruktur.

b. Visi dan Tujuan *Financial Inclusion* (Keuangan Inklusif)

Visi nasional *Financial Inclusion* (keuangan inklusif) dirumuskan untuk mewujudkan sistem keuangan yang dapat diakses oleh seluruh lapisan



masyarakat untuk mendorong pertumbuhan ekonomi, penanggulangan kemiskinan, pemerataan pendapatan, dan terciptanya stabilitas sistem keuangan di Indonesia. Menurut Bank Indonesia (2014) visi nasional keuangan inklusif dirumuskan sebagai berikut: “mewujudkan sistem keuangan yang dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat untuk mendorong pertumbuhan ekonomi, penanggulangan kemiskinan, pemerataan pendapatan dan terciptanya stabilitas sistem keuangan di Indonesia.”

Visi keuangan inklusif tersebut dijabarkan dalam beberapa tujuan sebagai berikut (Bank Indonesia, 2014):

1) Tujuan 1: Menjadikan strategi keuangan inklusif sebagai bagian dari strategi besar pembangunan ekonomi, penanggulangan

kemiskinan, pemerataan pendapatan dan stabilitas sistem keuangan. Keuangan inklusif adalah strategi untuk mencapai tujuan pembangunan ekonomi yang lebih luas, yaitu penanggulangan kemiskinan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat, serta bagian dari strategi untuk mencapai stabilitas sistem keuangan. Kelompok miskin dan marjinal merupakan kelompok yang memiliki keterbatasan akses ke layanan keuangan. Tujuan keuangan inklusif adalah memberikan akses ke jasa keuangan yang lebih luas bagi setiap penduduk, namun terdapat kebutuhan untuk memberikan fokus lebih besar kepada penduduk miskin.

2) Tujuan 2: Menyediakan jasa dan produk

- keuangan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Konsep keuangan inklusif harus dapat memenuhi semua kebutuhan yang berbeda dari segmen penduduk yang berbeda melalui serangkaian layanan holistik yang menyeluruh.
- 3) Tujuan 3: Meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai layanan keuangan. Hambatan utama dalam keuangan inklusif adalah tingkat pengetahuan keuangan yang rendah. Pengetahuan ini penting agar masyarakat merasa lebih aman berinteraksi dengan lembaga keuangan.
- 4) Tujuan 4: Meningkatkan akses masyarakat ke layanan keuangan. Hambatan bagi orang miskin untuk mengakses layanan keuangan umumnya berupa masalah geografis dan kendala administrasi. Menyelesaikan permasalahan tersebut akan menjadi terobosan mendasar dalam menyederhanakan akses ke jasa keuangan.
- 5) Tujuan 5: Memperkuat sinergi antara bank, lembaga keuangan mikro, dan lembaga keuangan non bank. Pemerintah harus menjamin tidak hanya pemberdayaan kantor cabang, tetapi juga peraturan yang memungkinkan perluasan layanan keuangan formal. Oleh karena itu, sinergi antara Bank, Lembaga Keuangan Mikro (LKM) dan Lembaga Keuangan Bukan Bank menjadi penting khususnya dalam mendukung pencapaian stabilitas sistem keuangan.

6) Tujuan 6:  
Mengoptimalkan peran teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk memperluas cakupan layanan keuangan. Teknologi dapat mengurangi biaya transaksi dan memperluas sistem keuangan formal melampaui sekedar layanan tabungan dan kredit. Namun, pedoman dan peraturan yang jelas perlu ditetapkan untuk menyeimbangkan perluasan jangkauan dan resikonya.

c. Strategi Nasional *Financial Inclusion*

Menurut Bank Indonesia (2014), *financial inclusion* telah menjadi suatu bentuk strategi nasional pemerintah Indonesia. Adapun Strategi Nasional Keuangan Inklusif tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut.

1) Sasaran Umum  
Keuangan Inklusif  
Keuangan inklusif ini merupakan strategi pembangunan nasional untuk mendorong pertumbuhan ekonomi melalui pemerataan pendapatan, pengentasan kemiskinan serta stabilitas sistem keuangan. Strategi yang berpusat pada masyarakat ini perlu menyoar kelompok yang mengalami hambatan untuk mengakses layanan keuangan.

Pengelompokan kategori miskin:

- a) Termiskin dari yang miskin  
Penduduk miskin yang tidak memiliki sumber pendapatan karena berbagai faktor seperti sakit, cacat fisik sehingga tidak memiliki pendapatan.
- b) Miskin berpendapatan rendah

- Mereka yang memiliki akses sangat terbatas atau tanpa akses sama sekali ke semua jenis layanan keuangan. Termasuk kelompok miskin yang bekerja sebagai buruh dengan penghasilan sangat terbatas dan bersifat tidak tetap atau musiman yang pada umumnya bekerja di sektor pertanian atau sektor-sektor lainnya yang bersifat padat karya.
- c) Miskin bekerja  
Kelompok penduduk miskin yang berpenghasilan relatif cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup dasar dengan bekerja di sektor informal.
- d) Bukan miskin  
Kategori ini meliputi semua penduduk yang tidak memenuhi kriteria untuk masuk dalam kelompok masyarakat miskin berpendapatan terendah dan miskin bekerja.
- e) Pekerja migrant domestik dan internasional  
Indonesia merupakan Negara penerima remitansi ketiga terbesar di wilayah asia-pasifik. Sekitar 80 persen pekerja migran atau lazim disebut TKI (Tenaga Kerja Indonesia) adalah perempuan dan lebih dari 85 persen bekerja di sektor informal. TKI biasanya kurang terlayani oleh sektor keuangan, atau memiliki akses yang terbatas ke layanan keuangan. Mereka terutama membutuhkan sarana untuk mengirim uang secara aman, cepat,

dan murah dari tempat kerja ke rumah, yang sering kali terletak di daerah terpencil dan tertinggal. TKI umumnya berasal dari rumah tangga pertanian yang miskin, yang terletak di daerah pedesaan dengan tingkat pendapatan rendah.

f) Perempuan

Di banyak Negara berkembang, kerap terdapat perbedaan besar antara laki-laki dan perempuan dalam hal akses, kebutuhan, dan pilihan mereka terhadap jasa keuangan. Sehingga dalam mengembangkan akses terhadap layanan keuangan adalah penting untuk mengenali perbedaan-perbedaan tersebut. Di Indonesia, laki-laki dan perempuan memiliki

kesempatan yang sama untuk mempunyai rekening tabungan. Namun, motivasi utama laki-laki saat membuka rekening tabungan bank lebih sering adalah untuk memperoleh kredit, sedangkan perempuan menabung demi keperluan mendatang. Dalam hal kepemilikan asuransi, perempuan lebih sering membeli asuransi pendidikan, sementara laki-laki lebih memilih asuransi jiwa, dan pada taraf tertentu juga memiliki asuransi harta benda.

g) Penduduk daerah terpencil

Sekitar 52 persen penduduk Indonesia hidup di daerah pedesaan dan sekitar 60 persennya tidak memiliki akses ke jasa

keuangan formal. Dari sekitar 12,49 persen penduduk yang berada di bawah garis kemiskinan, sekitar 64 persen tinggal di daerah pedesaan. Angka-angka ini ditambah dengan kondisi sebaran geografis dari kepulauan Indonesia, menunjukkan pentingnya bagi strategi nasional keuangan inklusif untuk member perhatian khusus kepada masyarakat di daerah-daerah terpencil. Kesenjangan akses ke jasa keuangan untuk kategori ini sebagian dapat diatasi dengan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi.

*d. Kerangka keuangan inklusif*  
Menurut Bank Indonesia (2014) kerangka

kerja umum keuangan inklusif dibangun di atas enam pilar sebagai berikut:

- 1) Edukasi keuangan. Bertujuan meningkatkan pengetahuan dan kesadaran masyarakat luas tentang produk-produk dan jasa-jasa keuangan yang ada dalam pasar keuangan formal. Ruang lingkup edukasi keuangan ini meliputi: a) pengetahuan dan kesadaran tentang ragam produk dan jasa keuangan, b) pengetahuan dan kesadaran tentang risiko terkait dengan produk keuangan, c) perlindungan nasabah, d) ketrampilan mengelola keuangan.
- 2) Fasilitas keuangan publik. Strategi pada pilar ini mengacu pada kemampuan dan peran pemerintah dalam menyediakan pembiayaan keuangan

- publik baik secara langsung maupun bersyarat guna mendorong pemberdayaan ekonomi masyarakat. Beberapa inisiatif dalam pilar ini meliputi: a) subsidi dan bantuan sosial, b) pemberdayaan masyarakat, c) pemberdayaan UMKM.
- 3) Pemetaan informasi keuangan. Bertujuan untuk meningkatkan kapasitas masyarakat terutama yang sebenarnya dikategorikan tidak layak untuk menjadi layak atau dari *unbankable* menjadi *bankable* oleh institusi keuangan normal, terutama kaum miskin produktif serta usaha mikro kecil. Inisiatif pilar ini meliputi: a) peningkatan kapasitas melalui penyediaan pelatihan dan bantuan teknis, b) sistem jaminan alternatif, c) penyediaan layanan kredit yang lebih sederhana, d) identifikasi nasabah potensial.
- 4) Kebijakan atau peraturan yang mendukung. Pilar ini mengacu pada kebutuhan untuk menambah atau memodifikasi peraturan, baik oleh pemerintah atau BI, untuk meningkatkan akses akan jasa keuangan. Pilar ini meliputi beberapa aspek: a) kebijakan mendorong sosialisasi produk jasa keuangan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, b) menyusun skema produk yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, c) mendorong perubahan ketentuan dengan tetap memperhatikan prinsip kehati-hatian secara proporsional, d) menyusun peraturan mekanisme penyaluran

- dana bantuan melalui perbankan, e) memperkuat landasan hukum untuk meningkatkan perlindungan konsumen jasa keuangan, f) menyusun kajian yang berkaitan dengan keuangan inklusif untuk menentukan arah kebijakan secara berkelanjutan.
- 5) Fasilitas intermediasi dan saluran distribusi. Bertujuan untuk meningkatkan kesadaran lembaga keuangan akan keberadaan segmen potensial di masyarakat dan memperluas jangkauan layanan jasa keuangan dengan memanfaatkan metode distribusi alternatif. Beberapa aspek pada pilar ini meliputi: a) fasilitas forum intermediasi dengan mempertemukan lembaga keuangan dengan kelompok masyarakat produktif (layak dan *unbanked*) untuk mengatasi masalah informasi yang asimetri, b) peningkatan kerjasama antar lembaga keuangan untuk meningkatkan skala usaha, c) eksplorasi berbagai kemungkinan produk, layanan, jasa, dan saluran distribusi inovatif dengan tetap memberikan perhatian pada prinsip kehati-hatian.
- 6) Perlindungan konsumen. Bertujuan agar masyarakat memiliki jaminan rasa aman dalam berinteraksi dengan institusi keuangan dalam memanfaatkan produk dan layanan jasa keuangan yang ditawarkan. Komponen yang ada pada pilar ini meliputi: a) transparansi produk, b) penanganan keluhan nasabah, c)



mediasi, d) edukasi konsumen.

e. Indikator *Financial Inclusion*

Penelitian Sarma dan Pais (2011) menganalisis bagaimana pembangunan ekonomi dapat mempengaruhi inklusi keuangan di suatu negara berdasarkan data dari 49 negara pada tahun 2004. Dari hasil perhitungan korelasi antara indeks inklusi keuangan dengan indeks pembangunan manusia, dapat disimpulkan secara umum terdapat hubungan antara inklusi keuangan dengan pembangunan manusia.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Wachira dan Kihiu (2012) terkait pengaruh literasi keuangan terhadap akses jasa keuangan di Kenya pada tahun 2009, bahwa akses terhadap jasa keuangan tidak hanya dipengaruhi oleh tingkat literasi

keuangan tetapi lebih besar dipengaruhi oleh tingkat pendapatan, jarak dari bank, usia, status perkawinan, jenis kelamin, ukuran rumah tangga, dan tingkat pendidikan.

Inklusi keuangan juga dipengaruhi oleh perkembangan teknologi. Andrianaivo dan Kpodar (2012) menganalisis 44 negara di benua Afrika dengan menggunakan data tahun 1988-2007 terkait hubungan telepon seluler, inklusi keuangan dan pertumbuhan ekonomi. Hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa pengembangan telepon seluler berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi di Afrika. Selain itu, inklusi keuangan yang diukur dengan jumlah tabungan dan pinjaman per kapita menjadi salah satu jalur transmisi dari perkembangan telepon

seluler terhadap pertumbuhan.

Menurut Salma (2012) pentingnya keuangan inklusif telah diakui secara luas, namun literatur tentang keuangan inklusif belum banyak yang mengcover secara komperhensif sejauhmana tingkat keuangan inklusif di seluruh negara. Beberapa indikator inklusi keuangan yang paling sering digunakan oleh orang-orang yang berbeda.

*While the importance of financial inclusion has been widely recognised, the literature on financial inclusion lacks a comprehensive measure that can be used to measure the extent of financial inclusion across economies. Several indicators have been used to indicate the extent of financial inclusion by different people. The most commonly used indicator has been the number of*

*bank accounts (per 100 adult persons). Some other indicators are number of bank branches (per million people), number of ATMs (per million people), amount of bank credit and amount of bank deposit. Such indicators, while used individually, can provide only partial information on the inclusiveness of the financial system of an economy.*

Indikator yang paling sering digunakan adalah penggunaan akun bank (per 100 orang dewasa). Beberapa yang lain menggunakan jaringan distribusi layanan keuangan (*branchless banking*) (per satu juta jiwa), pemilikan ATM (per satu juta jiwa), jumlah kredit (pembiayaan) dan jumlah deposito. Beberapa indikator, ketika digunakan secara individual hanya dapat menyediakan informasi secara parsial

terhadap tingkat inklusi keuangan.

Menurut Bank Indonesia (2014), indikator keuangan inklusif yang digunakan oleh Bank Indonesia adalah sebagai berikut:

- a. Ketersediaan/akses, yaitu mengukur kemampuan penggunaan jasa keuangan formal dalam hal keterjangkauan fisik dan harga.
- b. Penggunaan, yaitu mengukur kemampuan penggunaan aktual produk dan jasa keuangan (antara lain: keteraturan, frekuensi dan lama penggunaan).
- c. Kualitas, yaitu mengukur apakah atribut produk dan jasa keuangan telah memenuhi kebutuhan pelanggan.
- d. Kesejahteraan, yaitu mengukur dampak layanan keuangan terhadap tingkat

kehidupan pengguna jasa.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Bogdan dan Taylor (Moleong, 2012) mendefinisikan pendekatan kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang terbatas pada usaha-usaha yang mengungkapkan suatu masalah atau keadaan atau peristiwa sebagaimana adanya sehingga bersifat sekedar mengungkapkan fakta (*fact finding*). Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih

menekankan makna daripada generalisasi.

#### 1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT. BRI (Persero), Tbk. Kantor Cabang Madiun yang beralamat di Jalan Pahlawan, Nomor 50. Kota Madiun. Penetapan tempat penelitian ini dengan mempertimbangkan beberapa hal sebagai berikut:

- a. Adanya realita yang menunjukkan semakin meningkatnya jumlah agen *BRILink* PT. BRI (Persero), Tbk. Kantor Cabang Madiun untuk wilayah madiun dan sekitarnya.
- b. Pentingnya mendukung program *financial inclusion* yang ditetapkan pemerintah melalui layanan *branchless banking*.
- c. Peran penting layanan *BRILink* dalam rangka mendukung program *financial inclusion*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

*BRILink* adalah salah satu konsep perluasan *delivery channel* BRI yang diharapkan dapat meningkatkan transaksi dan pelayanan kepada nasabah. Dengan konsep kerjasama berupa pemanfaatan *biller* BRI oleh agen *BRILink*, baik melalui sistem BRI atau sistem agen (pihak ketiga) *BRILink* dengan konsep *sharing fee* yang disepakati. Diharapkan, *BRILink* dapat meningkatkan pelayanan perbankan bagi nasabah maupun masyarakat melalui *outlet* dari rekanan BRI. Media atau perangkat untuk pelaksanaan transaksi *BRILink* yang digunakan adalah *Electronic Data Capture* (EDC) (Nota Dinas BRI No. B.961-LYN/KPO/11/2013). *BRILink* adalah perluasan layanan BRI dimana BRI menjalin kerjasama dengan nasabah BRI sebagai Agen yang dapat melayani transaksi perbankan bagi masyarakat secara *real timeonline* menggunakan fitur EDC mini ATM BRI dengan

konsep *sharing fee* (BRI, [www.bri.co.id](http://www.bri.co.id), 2017). Berdasarkan permasalahan dalam penelitian ini maka disusun sebagai berikut :

**1. Keberlangsungan layanan BRILink pada PT. BRI (Persero), Tbk. Kantor Cabang Madiun di wilayah Madiun dan sekitarnya.**

Mengacu pada tujuan Tujuan penyelenggaraan *BRILink* adalah (BRI, [www.bri.co.id](http://www.bri.co.id), 2017):

- a. Menghimpun dana murah melalui rekening dana agen.
- b. Meningkatkan *fee based income* dengan peningkatan perangkat BRI atau utilitas EDC BRI.
- c. Mengurangi *cost of transaction* BRI dengan mengalihkan transaksi yang ada di unit kerja BRI ke *e-channel* BRI.
- d. Memberikan kemudahan, kenyamanan, kecepatan dan keamanan bagi nasabah dalam melakukan

transaksi perbankan baik bagi nasabah yang telah memiliki nomor rekening maupun yang belum memiliki nomor rekening.

- e. Memperluas jaringan mikro dan menambah jumlah nasabah (*customer based*).

Sesuai dengan temuan dilapangan bahwa bahwa gambaran keberlangsungan layanan *BRILink* pada PT. BRI (Persero), Tbk. Kantor Cabang Madiun cukup baik ,hal ini dibuktikan dengan:

- 1) Semakin bertambahnya jumlah agen yang menggunakan BRILink dengan mesin EDC ,kemudahan transaksi dalam penggunaannya mampu meningkatkan kenyamanan, kecepatan dan keamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi perbankan baik bagi nasabah yang telah memiliki nomor rekening maupun yang belum memiliki nomor rekening.

- 2) Cepat dan hemat waktu. Banyak nasabah bank, khususnya nasabah bank BRI yang mengeluh karena harus mengantri berjam-jam ketika akan melakukan transaksi. Transaksi di agen BRILink bisa dilakukan dengan cepat dan mudah karena nasabah Agen BRILink tidak terlalu banyak jadi tidak perlu mengantri. Karena itu bisa menghemat waktu nasabah. Pelayanannya juga pasti lebih cepat. Apalagi jika transaksi dilayani langsung oleh Agen (bukan pegawai).
  - 3) Bisa melakukan transaksi kapan saja tidak terikat jam kantor. Pada dasarnya, jam kerja agen BRILink ditentukan oleh agen itu sendiri.
  - 4) Bisa Tarik uang, bukan Cuma setor/transfer, tarik uang pun bisa, dengan menggunakan ATM, baik itu ATM BRI ataupun ATM bank lain yang berlogo Link, Prima dan ATM Bersama.
  - 5) Bukan hanya transfer, nabung, tarik tunai, dan cek saldo, tapi juga bisa melakukan transaksi lain seperti isi ulang pulsa, bayar listrik, beli token listril, cicilan bank, kartu kredit, dll.
- 2. Hambatan-hambatan yang ada pada penerapan *BRILinkPT. BRI (Persero), Tbk. Kantor Cabang Madiun di wilayah Madiun dan sekitarnya.***
- Penerapan *BRILinkPT. BRI (Persero), Tbk. Kantor Cabang Madiun di wilayah Madiun dan sekitarnya* banyak mengalami hambatan dalam penerapannya hal ini dibuktikan dengan:
- a) Karena lokasi Agen BRILink jauh dari kota, daerah yang sulit dijangkau dimana mesin ATM tidak ada, sangat menyulitkan Pegawai Bank BRI untuk Maitanance alat dan pemantauan layanan serta memfollowup layanan.
  - b) Banyak terjadi kesalahan dalam input data dikarenakan pemilik toko belum mempunyai

- pengetahuan tentang alat EDC dan tidak paham teknologi.
- c) Masih rendahnya kesadaran masyarakat tentang layanan perbankan atau yang dikenal dengan literasi keuangan.
- d) Tidak mudah menyakinkan pedagang dan pelanggan lainnya, karena nasabah tidak mendapatkan buku tabungan.
- e) Resiko terhadap rawan kejahatan karena si agen akan banyak menerima uang dari banyak transaksi. Dari banyaknya hambatan dalam penerapan *BRILink* PT. BRI (Persero), Tbk. Kantor Cabang Madiun di wilayah Madiun dan sekitarnya maka PT. BRI (Persero), Tbk. Kantor Cabang Madiun di wilayah Madiun harus selalu memaintenance agen serta sering mengadakan pelatihan khususnya pelatihan mesin EDC yang banyak mengalami keluhan penggunaannya karena banyak yang belum menguasai teknologinya.,serta selalu mengevaluasi pegawai yang menangani *BRILink* sehingga penggunaannya bisa maksimal,serta bila ada keluhan dari agen bisa segera ditanggapi
- 3. Keberhasilan penerapan *BRILink* PT. BRI (Persero), Tbk. Kantor Cabang Madiun dalam mendorong *financial inclusion* di wilayah Madiun dan sekitarnya.**
- Layanan produk *BRILink* ini merupakan bagian dari dukungan BRI pada program Pemerintah yakni *financial inclusion*. Program ini adalah salah satu terobosan BRI untuk mengedukasi masyarakat Indonesia, dalam mengenal pengetahuan dasar tentang pengelolaan keuangan melalui pemanfaatan produk dan layanan perbankan. Melalui *BRILink*, BRI

menyediakan layanan keuangan nirkantor hingga ke pelosok desa dan wilayah perbatasan. *BRILink* tidak hanya memberikan manfaat efisiensi operasional, namun juga memberikan kemudahan dalam bertransaksi masyarakat, baik yang sudah menjadi nasabah BRI maupun yang belum menjadi nasabah BRI.

Pemerintah dan Bank Indonesia telah menyiapkan berbagai kegiatan Menurut Bank Indonesia (2014), indikator keuangan inklusif yang digunakan oleh Bank Indonesia adalah sebagai berikut:

a. Ketersediaan/akses, yaitu mengukur kemampuan penggunaan jasa keuangan formal dalam hal keterjangkauan fisik dan harga. Keadaannya bahwa akses agen *BRILink* pada PT. BRI (Persero), Tbk. Kantor Cabang Madiun jauh dari kota dan sulit untuk

dijangkau dimana mesin ATM tidak ada, sangat menyulitkan Pegawai Bank BRI untuk maintenance alat dan pemantauan, maka peneliti menyarankan agar dibuat jadwal kunjungan dan evaluasi masing masing agen untuk diketahui penyebab dan kendala di lapangan.

b. Penggunaan, yaitu mengukur kemampuan penggunaan aktual produk dan jasa keuangan (antara lain: keteraturan, frekuensi dan lama penggunaan). Sebagai salah satu Bank BUMN, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk (BRI) memiliki mimpi besar untuk meningkatkan jumlah UMKM melalui digitalisasi. Hal itu seiring komitmennya untuk mendukung dan menyukseskan program keuangan inklusif yang digagas oleh Bank Indonesia (BI) dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melalui Layanan Keuangan Digital



(LKD) dan Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif (Laku Pandai) dengan menggunakan mesin EDC maka pedagang ataupun nasabah tidak perlu pergi ke Bank tapi langsung ke agen BRILink. Pemilik toko pengguna BRILink kenyataan yang ada dilapangan sangat kesulitan dalam input data dikarenakan tidak paham teknologi

- c. Kualitas, yaitu mengukur apakah atribut produk dan jasa keuangan telah memenuhi kebutuhan pelanggan.

Program BRILink merupakan salah satu layanan tanpa kantor (*branchless*) yang dikeluarkan oleh PT Bank Rakyat Indonesia Tbk dimana BRI bekerja sama dengan pihak ketiga (agen) untuk melayani berbagai layanan perbankan bagi masyarakat, baik nasabah BRI maupun non-nasabah BRI, hamper semua transaksi perbankan bisa dilakukan di BRILink, sehingga masyarakat yang sibuk dan tidak mau ngatri di Bank sangat terbantu dengan BRILink ini

secara langsung maka nasabah dan agen dapat meningkatkan kualitas hidupnya

- d. Kesejahteraan, yaitu mengukur dampak layanan keuangan terhadap tingkat kehidupan pengguna jasa.

## **PENUTUP**

### ***Kesimpulan***

Dari hasil penelitian yang dilakukan *BRILink* pada PT. BRI (Persero), Tbk. Kantor Cabang Madiun di wilayah Madiun maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa

**1. Keberlangsungan layanan *BRILink* pada PT. BRI (Persero), Tbk. Kantor Cabang Madiun di wilayah Madiun dan sekitarnya** Mengacu pada tujuan Tujuan penyelenggaraan *BRILink* adalah (BRI, [www.bri.co.id](http://www.bri.co.id), 2017):

- a. Menghimpun dana murah melalui rekening dana agen.
- b. Meningkatkan *fee based income* dengan peningkatan perangkat BRI atau utilitas EDC BRI.

- c. Mengurangi *cost of transaction* BRI dengan mengalihkan transaksi yang ada di unit kerja BRI ke *e-channel* BRI.
- d. Memberikan kemudahan, kenyamanan, kecepatan dan keamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi perbankan baik bagi nasabah yang telah memiliki nomor rekening maupun yang belum memiliki nomor rekening.
- e. Memperluas jaringan mikro dan menambah jumlah nasabah (*customer based*). Sesuai dengan temuan dilapangan bahwa gambaran keberlangsungan layanan *BRILink* pada PT. BRI (Persero), Tbk. Kantor Cabang Madiun cukup baik ,hal ini dibuktikan dengan
- 1) Semakin bertambahnya jumlah agen yang menggunakan *BRILink* dengan mesin EDC ,kemudahan transaksi dalam penggunaannya mampu meningkatkan kenyamanan, kecepatan dan keamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi perbankan baik bagi nasabah yang telah memiliki nomor rekening maupun yang belum memiliki nomor rekening,
  - 2) Cepat dan hemat waktu. Banyak nasabah bank, khususnya nasabah bank BRI yang mengeluh karena harus mengantri berjam-jam ketika akan melakukan transaksi. Transaksi di agen *BRILink* bisa dilakukan dengan cepat dan mudah karena nasabah Agen *BRILink* tidak terlalu banyak jadi tidak perlu mengantri. Karena itu bisa menghemat waktu nasabah. Pelayanannya juga pasti lebih cepat. Apalagi jika transaksi dilayani langsung oleh Agen (bukan pegawai).
  - 3) Bisa melakukan transaksi kapan saja tidak terikat

jam kantor. Pada dasarnya, jam kerja agen BRILink ditentukan oleh agen itu sendiri.

- 4) Bisa Tarik uang, bukan Cuma setor/transfer, tarik uang pun bisa, dengan menggunakan ATM, baik itu ATM BRI ataupun ATM bank lain yang berlogo Link, Prima dan ATM Bersama
- 5) Bukan hanya transfer, nabung, tarik tunai, dan cek saldo, tapi juga bisa melakukan transaksi lain seperti isi ulang pulsa, bayar listrik, beli token listrik, cicilan bank, kartu kredit, dll.

**2. Hambatan-hambatan yang ada pada penerapan *BRILink*PT. BRI (Persero), Tbk. Kantor Cabang Madiun di wilayah Madiun dan sekitarnya**  
Penerapan *BRILink*PT. BRI (Persero), Tbk. Kantor Cabang Madiun di wilayah Madiun dan sekitarnya banyak mengalami

hambatan dalam penerapannya hal ini dibuktikan dengan :

- 1) Karena lokasi Agen BRILink jauh dari kota, daerah yang sulit dijangkau dimana mesin ATM tidak ada, sangat menyulitkan Pegawai Bank BRI untuk Maitanance alat dan pemantauan layanan serta memfollowup layanan
- 2) Banyak terjadi kesalahan dalam input data dikarenakan pemilik toko belum mempunyai pengetahuan tentang alat EDC dan tidak paham teknologi
- 3) masih rendahnya kesadaran masyarakat tentang layanan perbankan atau yang dikenal dengan literasi keuangan
- 4) Tidak mudah menyakinkan pedagang dan pelanggan lainnya, karena nasabah tidak mendapatkan buku tabungan
- 5) Resiko terhadap rawan kejahatan karena si agen akan banyak menerima uang dari banyak transaksi Dari

banyaknya hambatan dalam penerapan *BRILinkPT*. BRI (Persero), Tbk. Kantor Cabang Madiun di wilayah Madiun dan sekitarnya maka PT. BRI (Persero), Tbk. Kantor Cabang Madiun di wilayah Madiun harus selalu memaintenance agen serta sering mengadakan pelatihan khususnya pelatihan mesin EDC yang banyak mengalami keluhan penggunaannya karena banyak yang belum

**DAFTAR PUSTAKA**

- Battisti, Michele, Filippo Belloc, and Massimo Del Gatto. 2012. *Unbundling technology adoption and tfp at the firm level. Does it matter?*
- Bank Indonesia tahun , <http://www.bi.go.id/id/perbankan/keuanganinklusif/Indonesia/Contents/Default.aspx>
- Chao, Chih Weih, and Mike Reid. *Consumer Innovativeness and Chines's really new product adoption behavior.* Working Paper. 2007
- Everdingen, Yvone.M and Eric Waarts. . *A multi country study of the aoption of ERP systems: the effect of national culture.* ERIM Report Series of Reserach Management, publish on March
- Hedge, Sowmya dan Kotian, Veena D. (2016). *Branchless Banking for The Poor as A Part of Financial Inclusion.*
- Islam, Md. Aminul, T. Ramayah, and Muhammad Muazzem Hossain. 2011. *The Adoption of Mobile Commerce Service among Employed Mobile Phone Users in Bangladesh: Self Efficacy as a Moderator.* *International Business Research.*
- Moreno, Rosina and Jordi Surinach. 2014. *Innovation adoption and Productivity Growth: Evidence for Europe.* Regional Quantitative Reserach Group, August 2014.
- Nagendra S. dan Shenoy, Narasihma (2011). *Financial Inclusion Via Branchless Banking To Extend The Outreach- Case Study ff Corporation Bank.*
- Nengsih, Novia. (2015). Peran Perbankan Syariah dalam Mengimple-mentasikan Keuangan Inklusif di Indonesia
- Plsek Paul.E. and associates. . *Compexity and the adoption of innovation in helath care.* Convened by National Institute for Helath Care Management Foundation

- Purwati, Yenny; Franksiska, Rosaly; dan Nugroho, Paskah Ika. (2014). Strategi Peningkatan Kemampuan Adopsi Teknologi *Branchless Banking* untuk Memperluas Inklusi Keuangan di Masyarakat Pedesaan.
- Purwati, Nuraini Retno. (2016). Analisis Penerapan *BRILink* di Bank BRI Martadinata Kota Malang sebagai Upaya Mendorong *Financial Inclusion*
- Rogers, Everet.M. 1976. *New Product Adoption and Diffusion*. Journal of Consumer Research Vol.2 March 1976 Rogers, Everet.M. 2003. *Diffusion of Innovations: Fifth Edition*. New York: The Free Press
- Talukder, Majharul, Howard Harris, Gido Mapunda. 2008. *Adoption of Innovations by Individuals within Organizations: An Australian Study*. Asia Pacific Management Review, accepted on 17 March 2008
- Sarma ,2012, *Index of Financial Inclusion – A measure of financial sector inclusiveness*
- Setiowati. (2014). *Baitul Mal Wat Tamwil* Sebagai Aplikasi Program *Financial Inclusion* dalam Peningkatan Akses Bagi Kesejahteraan Masyarakat Kecil dan Menengah.
- Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) ,2016 Otoritas Jasa Keuangan (OJK)  
<https://mediaasuransinews.co.id/2017/02/02/hasil-survei-ojk-2016-indeks-literasi-dan-inklusi-keuangan>  
<https://afidburhanuddin.wordpress.com/2013/05/21/pengumpulan-data-dan-instrumen-pe-nelitian/>
- Tama ,2015 Studi *Financial Inclusion* dan *Financial Deepening* di Indonesia, Universitas Jember
- Wejnert, Barbara. 2002. *Integrating Models of Diffusion of Innovations: A Conceptual Framework*. Annual Review Sociology Lainnya: tabloid kontan 6-12 april 2015