

ANALISIS MOTIVASI NASABAH PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK MENJADI AGEN BRILINK DI KELURAHAN BATU AMPAR KOTA BALIKPAPAN

Kresma Ilahi^{*1}, Ida Suriana², Dito Rozaqi Arazy³

¹Mahasiswa Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Balikpapan

²Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Balikpapan

³Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Balikpapan

Kresmaailahi01@gmail.com

ABSTRACT

This research is a descriptive qualitative research. The purpose of this study was to determine the main motivation of BRI customers to become BRILink agents in Batu Ampar village, Balikpapan City. This research obtained primary data. The data was obtained from the interview and documentation method by the author which was carried out to the resource persons of the BRILink Agent in Batu Ampar Village. The results of this study support previous research conducted by Hidayah (2020) and Risnawati (2018) which stated that in general the motivation of BRI customers to become BRILink agents is divided into three, namely economic motivation, social motivation and achievement motivation. By becoming a BRILink agent, agents can increase their income from the fees set in every transaction made by the customer. From ten interviewees it was found that they became BRILink agents only as a side business from their regular jobs. In addition, seeing the opportunity that everyone definitely needs banking services, this is the motivation for customers to become BRILink agents.

Keywords : blended , mobile , web based learning

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif bersifat deskriptif. Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui motivasi utama nasabah BRI menjadi agen BRILink di kelurahan Batu Ampar Kota Balikpapan. Dalam penelitian ini peneliti memperoleh data primer. Data tersebut diperoleh dari metode wawancara dan dokumentasi oleh penulis yang dilakukan kepada narasumber narasumber Agen BRILink di Kelurahan Batu Ampar. Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hidayah (2020) dan Risnawati (2018) yang menyatakan bahwa secara umum motivasi nasabah BRI menjadi agen BRILink terbagi menjadi tiga, yaitu motivasi Ekonomi, motivasi Sosial dan motivasi Berprestasi. Dengan menjadi agen BRILink, agen dapat menambah penghasilan dari biaya yang ditetapkan dalam setiap transaksi yang dilakukan nasabah. Dari sepuluh orang yang diwawancarai diketahui bahwa mereka menjadi agen BRILink hanya sebagai usaha sampingan dari pekerjaan tetap mereka. Selain itu, melihat peluang bahwa semua orang pasti membutuhkan layanan perbankan hal ini menjadikan alasan motivasi nasabah untuk menjadi agen BRILink.

Kata Kunci : Motivasi, Nasabah , Agen BRILink

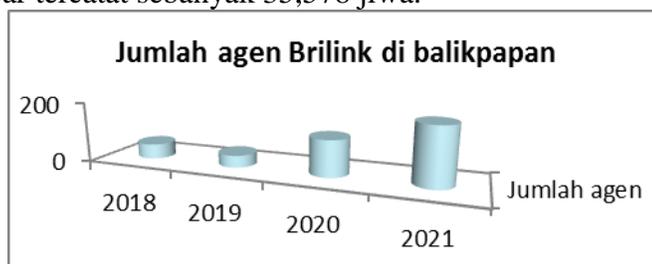
1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Manusia merupakan makhluk hidup yang tidak akan bisa terlepas dari kegiatan yang berorientasi pada aspek pemenuhan kebutuhan hidup sehari-hari. Setiap orang pasti memiliki kondisi psikologis yang dapat mengarahkan mereka melakukan suatu tindakan yang akan mereka kerjakan. Menurut Darodjat (2015;198), motivasi ialah suatu aktivitas yang mengakibatkan, menyalurkan, dan menjaga perbuatan manusia. Dalam kamus besar bahasa Indonesia mengartikan motivasi merupakan suatu keinginan yang lahir dari dalam diri seseorang secara sadar maupun tidak sadar untuk melakukan suatu tindakan dengan tujuan tertentu. Dikutip langsung dari web site resmi BRI, agen BRILink merupakan perluasan layanan BRI, di mana BRI sendiri menjalin suatu kerja sama dengan nasabah sebagai agen yang dapat melayani transaksi perbankan bagi nasabahnya.

Fenomena yang di hadapi saat ini adalah perusahaan perbankan hanya mendirikan kantor cabang atau unit kerja di wilayah tertentu yang membuat pelayanan terbatas. Peletakan kantor cabang maupun unit kerja yang hanya dapat dijumpai di daerah pusat kota ini membuat pelayanan hanya terbatas bagi masyarakat yang mempunyai akses yang mudah dan dekat dengan kantor tersebut (Gustian, 2019). Teknologi perbankan berkembang menjadi semakin sangat canggih. Namun faktanya, pelayanan perbankan belum dapat dinikmati di sebagian wilayah pelosok desa yang mengakibatkan masyarakat di tempat yang sulit dijangkau tidak berkesempatan untuk mendapatkan layanan perbankan yang lebih aman, cepat dan mudah diakses serta kurang tersedianya jaringan untuk menunjang fasilitas layanan e-banking yang lebih mudah, fleksibel serta dapat dilakukan sewaktu – waktu. Menyadari kenyataan tersebut pada tahun 2015 dalam kerangka strategi nasional keuangan inklusif (SNKI), otoritas jasa keuangan (OJK) meluncurkan program laku pandai.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, sebagai bank terkemuka yang dapat menjangkau nasabah hingga pelosok negeri turut serta memperluas jasa perbankan yang dapat dinikmati oleh seluruh nasabah, khususnya bagi nasabah yang memiliki keterbatasan akses untuk menuju kantor cabang maupun unit kerja untuk melakukan transaksi, yaitu melalui Agen BRILink. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS), Batu Ampar merupakan salah satu kelurahan di kecamatan Balikpapan Utara dengan luas wilayah 1055 ha. Jumlah Masyarakat pada tahun 2021 di Kelurahan batu ampar tercatat sebanyak 35,578 jiwa.



Gambar 1.1 Jumlah Agen BRILink Di Balikpapan

Sumber: PT Bank Rakyat Indonesia Tbk KC Sudirman (2022)

Berdasarkan data yang diperoleh menyatakan bahwa pada tahun 2019 mengalami penurunan yang cukup signifikan. Hal ini terjadi karena kurangnya pemahaman yang didapatkan untuk menjadi agen BRILink serta kurangnya akses jaringan yang menjadi kendala bagi nasabah. Sedangkan pada tahun 2021 mengalami kenaikan yang signifikan. Hal ini disebabkan karena banyaknya minat dari nasabah yang ingin menjadi agen BRILink untuk memudahkan proses transaksi yang dilakukan tanpa harus mengakses ke bank secara langsung.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apa saja motivasi utama nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk menjadi agen BRILink di Kelurahan Batu Ampar Kota Balikpapan?
2. Apakah terdapat perbedaan pendapatan sesudah nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk menjadi Agen BRILink di Kelurahan Batu Ampar Kota Balikpapan?

1.3. Tujuan Penelitian

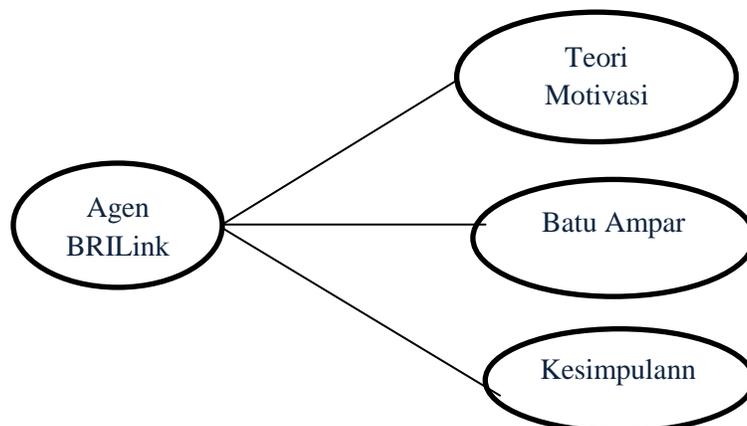
Berdasarkan rumusan masalah yang dipaparkan, berikut ini merupakan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui yang menjadi motivasi utama nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk menjadi Agen BRILink di Kelurahan Batu Ampar Kota Balikpapan.
2. Untuk mengetahui perbedaan pendapatan sebelum dan Sesudah nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk menjadi Agen BRILink Di Kelurahan Batu Ampar Kota Balikpapan.

1.4. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian Hidayah (2020), secara umum motivasi utama agen BRILink di Kecamatan Praya Barat yaitu terdiri dari motivasi ekonomi, motivasi sosial dan motivasi berprestasi. Dengan menjadi agen BRILink, agen dapat menambah penghasilan dari biaya yang ditetapkan dalam setiap transaksi yang dilakukan nasabah. Sedangkan dari segi sosial, menjadi agen BRILink dapat membantu nasabah yang akan melakukan transaksi perbankan secara lebih cepat dan tidak terikat waktu. Kemudian oleh Nina dan Pratama (2021), hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi pinjaman nasabah pada rentenir yaitu disebabkan karena beberapa faktor dan yang paling dominan disebabkan oleh faktor kebutuhan. Selain karena untuk memenuhi kebutuhan, adapula faktor lain yaitu karena ke mudahan dalam mendapatkan pinjaman. Kemudian hasil Penelitian oleh Pratiwi (2020), menyimpulkan bahwa motivasi utama nasabah untuk menabung di di Bank Muamalat KCP Lamongan adalah Bagi hasil sedangkan motivasi kedua adalah etika pemasaran islam dan kualitas pelayanan. Bagi hasil memiliki hasil yang lebih dominan tinggi dibandingkan etika pemasaran islam dan kualitas pelayanan. Hal ini terbukti dari hasil perhitungan analisis statistik deskriptif dari variabel bagi hasil memiliki presentase tertinggi sebesar 61.25% etika pemasaran islam sebesar 55% dan kualitas pelayanan sebesar 48.75%.

1.5. Kerangka Pemikiran



Gambar 1.2 Kerangka Berpikir
Sumber: Penulis (2022)

2. Metodologi

2.1. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Kelurahan Batu Ampar Kota Balikpapan. Adapun alasan memilih lokasi ini karena di Kelurahan ini sebagian besar masyarakat di daerah ini berprofesi sebagai karyawan swasta hal ini tentunya menjadi alasan masyarakat di Kelurahan ini memerlukan adanya Agen BRILink . Adapun waktu penelitian adalah 3 (tiga bulan) dari bulan Maret 2021 sampai Juli 2021, waktu tersebut digunakan untuk mencari 10 orang narasumber atau informan.

2.2. Jenis Data dan Metode Pengambilan Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu orang yang kita jadikan objek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun data. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara yang dilakukan peneliti terhadap yaitu motivasi nasabah BRI menjadi Agen BRILink di Kelurahan Batu Ampar. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi.

2.3. Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah yang menjadi motivasi utama nasabah BRI menjadi Agen BRILink, subjek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah Agen BRILink di Kelurahan Batu Ampar. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara *holistic*, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

3. Hasil dan Pembahasan

1. Motivasi Nasabah Menjadi Agen BRILink

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan 10 (Sepuluh) orang narasumber di Kelurahan Batu Ampar, motivasi mereka menjadi agen BRILink di Kelurahan Batu Ampar terbagi menjadi yaitu:

a. Motivasi Ekonomi

Keadaan ekonomi menentukan kebutuhan dan keinginan konsumen. Keadaan dimana konsumen di tuntut untuk menghasilkan pendapatan yang memenuhi kebutuhannya, setelah ia memiliki pendapatan lebih ia bisa menabung. Motivasi ekonomi adalah hal-hal yang mendasari dilakukannya tindakan ekonomi, Agen BRILink akan mendapatkan fee dari transaksi yang dilakukan. Biasanya agen BRILink menarik fee sebanyak Rp 5.000 untuk transaksi < Rp 1.000.000. sesama bank BRI. Sedangkan untuk transaksi bank lain, agen BRILink menarik fee sebanyak Rp 20.000 dengan nominal yang sama. Menjadi agen BRILink merupakan salah satu mata pencaharian masyarakat di Kelurahan Batu Ampar disamping menjalankan usaha mereka yang lain sehingga pendapatan yang mereka peroleh akan bertambah. Dimana ketika mendapatkan uang, mereka bisa membeli berbagai macam kebutuhan pokok.

sebagaimana yang disampaikan oleh Salah satu narasumber Ibu S yaitu:

“Ketika melihat peluang yang besar untuk mendapatkan tambahan penghasilan melalui agen BRILink, mengingat km 3,5 berada cukup jauh dari atm Bank BRI dan Unit Bank BRI ,kemudian saya mengajukan diri untuk menjadi agen BRILink”.

b. Motivasi Prestasi

Motivasi berprestasi didefinisikan sebagai usaha mencapai sukses atau berhasil dalam kompetisi dengan suatu ukuran keunggulan yang dapat berupa prestasi orang lain maupun prestasi sendiri. Motivasi ini berkaitan dengan suatu tujuan, dengan kata lain motivasi berprestasi sangat diperlukan oleh seorang wirausahawan untuk memajukan usahanya. Oleh sebab itu, dengan memiliki motivasi berprestasi dalam menjalankan wirausaha seorang wirausahawan akan mampu berpikir inovatif, kreatif, serta memiliki semangat juang (motivasi berprestasi) yang tinggi dalam mengembangkan usaha yang dirintisnya. Transaksi pada agen BRILink menggunakan teknologi mesin EDC yang merupakan inovasi dari bank BRI agar masyarakat di seluruh desa dapat menikmati layanan mereka, adanya inovasi dalam berusaha merupakan salah satu ciri motivasi berprestasi. Masyarakat memilih usaha yang belum pernah dilakukan oleh masyarakat lain dan peluang mendapat keuntungan dari usaha tersebut pun tinggi. Dengan bergabung menjadi agen BRILink tentunya agen berharap mendapat penghasilan yang lebih tinggi dari sebelumnya sehingga mereka mendapatkan prestasi (*achievement*) yaitu kesuksesan.

c. Motivasi Sosial

Motivasi sosial adalah motivasi yang menunjukkan bahwa tujuan yang ingin dicapai mempunyai interaksi dengan orang lain. Masyarakat membutuhkan layanan perbankan, namun untuk mendapatkannya, masyarakat harus mengunjungi bank yang berada di Kantor Unit dan harus mengantri selama berjam-jam. Sehingga melihat fakta tersebut, nasabah BRI yang saat ini menjadi agen BRILink mencoba membantu masyarakat agar bertransaksi lebih mudah dan cepat tanpa harus mengunjungi Kantor Unit Bank, mereka mendapatkan layanan perbankan secara lebih efisien melalui agen BRILink ini. Sebagaimana yang disampaikan oleh Salah satu narasumber Bapak ZB yaitu:

“Banyak masyarakat di daerah ini yang membutuhkan layanan perbankan, mengingat sebagian besar masyarakat disini berprofesi sebagai pedagang, karyawan dan daerah disini merupakan daerah padat dengan mahasiswa sehingga banyak dari mereka yang membutuhkan layanan perbankan untuk transaksi seperti transfer uang, agar masyarakat tak perlu jauh-jauh pergi ke ATM Bank BRI”

2. Terdapat perbedaan pendapatan pendapatan setelah menjadi Agen BRILink

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan 10 (Sepuluh) orang narasumber di Kelurahan Batu Ampar, bahwa dengan adanya program laku pandai dari pemerintah, Nasabah BRI yang menjadi Agen BRILink mendapatkan keuntungan yang besar yaitu perbedaan pendapatan yang dihasilkan hal ini berasal dari *fee* setiap transaksi yang dilakukan oleh nasabah selain itu juga berasal dari, nasabah yang berbelanja di warung Agen BRILink tentu nya hal ini menambah keuntungan finansial bagi agen sendiri, lebih dari tiga agen yang diwawancarai, menyampaikan bahwa minimal terdapat 20 sampai 50 transaksi yang didapatkan dalam sehari, itu artinya dalam sehari, dapat diperoleh 100 hingga 300 ribu rupiah margin keuntungan dari menjalankan usaha Agen BRILink. Selain untuk sekedar menambah penghasilan, nasabah BRI bergabung menjadi agen BRILink karena mereka melihat peluang untuk sukses dengan menjadi agen, seperti melihat peluang ketika sebelumnya tidak ada agen di daerah mereka, dengan sigap mereka langsung mendaftarkan diri menjadi agen. Pendapatan menjadi agen BRILink tentunya akan lebih banyak ketika seorang agen mampu memperkenalkan layanan agen BRILink kepada masyarakat untuk pertama kali. Dengan strategi marketing yang baik, masyarakat akan percaya kepada agen bahkan ketika banyak agen lain yang bergabung di tahun-tahun selanjutnya, masyarakat akan percaya kepada agen yang lebih dahulu ada

apabila agen tersebut mampu mempromosikan dan meyakinkan masyarakat untuk menggunakan layanan jasa mereka. Agen BRILink, nasabah dan bank masing – masing mendapat keuntungan, keuntungan bank adalah edukasi perbankan yang lebih efektif dan menghilangkan batas-batas formal layanan perbankan, keuntungan agen BRILink adalah memperoleh margin, dagangan diwarung menjadi laku, mendapatkan keuntungan dan membantu perekonomian mereka, sedangkan keuntungan bagi nasabah adalah adanya agen BRILink lokasi lebih dekat dari pada bank, mudah untuk dijangkau ataupun bertransaksi, tidak perlu susah payah mengantri dan lainnya.

4. Kesimpulan

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data dengan wawancara, dari hasil dan pembahasan penelitian ini maka penulis menyimpulkan bahwa:

1. Agen BRILink di Kelurahan Batu Ampar mulai berkembang sejak tahun 2017, saat pertama kali agen BRILink diperkenalkan oleh Bank Rakyat Indonesia (BRI) pada tahun 2017. Secara umum motivasi utama agen BRILink di Kelurahan Batu Ampar yaitu terdiri dari motivasi ekonomi, motivasi sosial dan motivasi berprestasi. Dengan menjadi agen BRILink, agen dapat menambah penghasilan dari biaya yang ditetapkan dalam setiap transaksi yang dilakukan nasabah. Sedangkan dari segi sosial, menjadi agen BRILink dapat membantu nasabah yang akan melakukan transaksi perbankan secara lebih cepat dan tidak terikat waktu.
2. Dengan adanya Agen BRILink pendapatan para Agen mengalami peningkatan hal ini berasal dari fee setiap transaksi yang dilakukan sambil melakukan transaksi perbankan, nasabah sering kali berbelanja juga di warung agen laku pandai hal ini menambah keuntungan finansial bagi agen laku pandai, lebih dari tiga agen yang diwawancara, menyampaikan bahwa minimal terdapat 20 sampai 50 transaksi yang dibukukan melalui sistem keagenan ini. Itu artinya dalam sehari, dapat diperoleh 100 hingga 300 ribu rupiah margin keuntungan dari menjalankan tugas sebagai Agen BRILink.

5. Saran

Dari kesimpulan diatas, menurut penulis saran yang tepat yaitu:

1. Untuk Bank Rakyat Indonesia perlu adanya pemerataan edukasi mengenai teknis pelaksanaan layanan BRILink kepada agen seperti pembiasaan mengenai tentang bank seperti keuntungan ataupun resiko menjadi agen BRILink dan lain sebagainya karena tidak semua agen mendapatkan edukasi tersebut dari pihak bank sehingga pada pelaksanaannya masih banyak agen yang masih bingung jika terjadi kesalahan dalam melakukan layanan BRILink dan berdampak kepada nasabah.
2. Agen BRILink diharapkan untuk melayani nasabah dengan baik, selain itu agen harus hati-hati dan bijaksana dalam mengambil keputusan ketika terjadi gagal transaksi maupun resiko lainnya yang muncul dalam pelayanan BRILink agar tidak mengurangi kenyamanan nasabah dan mengurangi kepercayaan nasabah.

6. Ucapan Terima Kasih

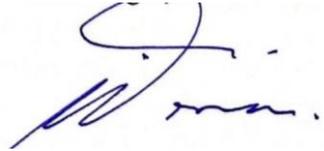
Kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dalam pembuatan dan penyelesaian Tugas Akhir Mahasiswa Akuntansi Politeknik Negeri Balikpapan, dan tak lupa saya ucapkan terimakasih kepada Ida Suriana, S.E.,M.M selaku pembimbing 1 dan Bapak Dito Rozaqi Arazy, S.E.,M.SA selaku pembimbing 2 yang telah banyak membantu dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini. Serta seluruh pihak yang terlibat dan membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir.

Daftar Pustaka

- Anita, G. (2019). Analisis Implementasi Pengembangan Agen Brilink Dalam Mendukung Perekonomian Masyarakat. Skripsi
- Ayu, S., Nina, T., & Pratama, V. Y. (2021). Analisis Motivasi Pinjaman Nasabah Pada Rentenir Berdasarkan Prinsip Pembiayaan Syariah. *Velocity*, 1(1), 1–9
- Bank Indonesia. 1998. Undang -Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Terhadap UU Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan. Jakarta
- Cahyaningrum, D. (2016). *Perlindungan Nasabah Penyelenggara Laku Pandai : Studi Perlindungan Nasabah Laku Pandai Bca Di Jawa Tengah Dan Bri Di Papua*.
- Darodjat Tubagus Achmad. (2015). Konsep-Konsep Dasar Manajemen Personalia Masa Kini. Jakarta: Refika Adimata.
- Danaliya Hediati Pratiwi. (2020). *Analisis Motivasi Nasabah Untuk Menabung Di Bank Syariah (Studi Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Lamongan)*.
- Hasibuan, M. S. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hery. (2019). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Pt Grasindo.
- Hidayah, N. H. (2020). Analisis Motivasi Nasabah Bri Menjadi Agen Brilink Di Kecamatan Praya Barat Kabupaten Lombok Tengah. Uin Mataram.
- Kumalasari, R. (. (2018). Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Layanan Agen Brilink Pada Kegiatan Perbankan Di Kantor Cabang Bri Parakan. *Jurnal Law Reform*, 4, 47.
- Lelengboto, J. E. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Agen Brilink Pt Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Bitung. *Riset Bisnis Dan Manajemen*.
- Moleong,L, J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Pt. Remaja.
- Nisa, H. (2019). *Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Bertransaksi Nasabah Melalui Agen Laku Pandai Pada Btpn Syariah Cabang Mataram*. Uin Mataram : Mataram.
- Rizal.A. (2020). *Manajemen Pemasaran Di Era Masyarakat Industri 4.0*.Yogyakarta: Cv Budi Utama.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryono, L. J., & Anggriani, R. (2018). Kedudukan Hukum Pihak Ketiga Dalam Layanan Keuangan Tanpa Kantor. *Jurnal Media Hukum*.

Artikel ini telah direvisi dan disetujui oleh pembimbing 1 & 2:

Pembimbing 1



Ida Suriana, S.E., M.M
NIP. 1989021920140420001

Pembimbing 2



Dito Rozaqi Arazy, S.E., M.SA
NIK. 2021.90.002