

Respon Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Laku Pandai BRILink di Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo

Mochammad Arif Yudi Rachman¹⁾, Eny Haryati²⁾, Sri Kamariyah³⁾

^{1) 2) 3)} Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya

Email: arifyudi01@gmail.com

ABSTRAK

Program inklusi keuangan seperti Laku Pandai dan layanan BRILink dapat memperluas akses keuangan dan meningkatkan kepuasan pelanggan, namun tetap menghadapi tantangan dalam mengatasi respon masyarakat terhadap perubahan tersebut. Adanya penelitian ini bertujuan untuk mengetahui respon masyarakat tentang kualitas pelayanan BRILink dan juga untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat BRILink di Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena yang terjadi di lapangan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik kajian pustaka, observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun Informannya berjumlah 33 orang diantaranya adalah Kepala Unit BRILink, Staff Administrasi dan juga masyarakat Kecamatan Taman sebagai pengguna BRILink. Hasil dari penelitian ini menyoroti faktor-faktor kunci pengalaman masyarakat, termasuk aspek fisik, keandalan, daya tanggap, kompeten, kesopanan, kredibilitas, jaminan keamanan, akses, komunikasi dan paham pelanggan. BRILink berhasil membangun bukti fisik positif, meningkatkan kehandalan dan merespon dengan cepat. Namun tantangan teknis, keterbatasan akses dan kehandalan pegawai menjadi faktor penghambat. Saran untuk peningkatan mencakup perbaikan bukti fisik, pengembangan karyawan, peningkatan daya tanggap, fokus pada kompetensi dan peningkatan kesopanan. Dengan menerapkan saran ini, BRILink diharapkan dapat terus memperkuat citra mereka sebagai penyedia layanan publik keuangan yang handal dan responsif.

Kata Kunci: Respon, Kualitas Pelayanan, BRILink

Abstract

Financial inclusion programs such as Laku Pandai and BRILink have the potential to expand financial access and enhance customer satisfaction, yet they still encounter challenges in addressing public response to these changes. This study aims to determine the community's response to the quality of BRILink services and also to find out the supporting and inhibiting factors of BRILink in Taman District, Sidoarjo Regency. This research is descriptive qualitative research, which is research that aims to describe and describe events and phenomena that occur in the field and present data systematically, factually and accurately about the facts or phenomena that occur in the field. Data collection techniques were carried out using study research, observation, interview and documentation techniques. The informants totaled 33 people including the Head of the BRILink Unit, Administrative Staff and also the Taman District Community as BRILink users. The results of this study highlight the key factors of community experience, including tangibles, reliability, responsiveness, competence, courtesy, credibility, security, access, communication, and understanding the customer. BRILink succeeded in establishing positive tangibles, improving reliability and responding quickly. However, technical challenges, limited access, and employee reliability were limiting factors. Suggestions for improvement include improving tangibles, developing employees, enhancing responsiveness, focusing on competency and improving.

Keywords: Response, Service Quality, BRILink

A. LATAR BELAKANG

Pada era saat ini sektor layanan jasa keuangan khususnya sektor perbankan dapat meningkatkan akses pelayanan publik, khususnya layanan keuangan kepada masyarakat. Kegiatan pelayanan ini meliputi pertukaran barang dan jasa, simpan-pinjam, investasi serta memberikan informasi dan pengetahuan. Oleh karena itu, bank memegang peranan yang sangat penting dalam eksistensi masyarakat. Namun seiring dengan perubahan zaman dan teknologi, otomatisasi yang lengkap kini dapat dilakukan di segala bidang, terutama sektor jasa pelayanan yang dapat memanfaatkan kemajuan teknologi.

Persaingan industri perbankan yang semakin ketat membuat perusahaan berlomba-lomba untuk melakukan pengembangan teknologi dan inovasi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Salah satu faktor penentu keunggulan yang melibatkan teknologi dan inovasi dalam persaingan bisnis yang semakin tajam adalah dengan merujuk pada *customer value*. Karena bagi seorang administrator, kunci keberhasilan dalam sebuah pelayanan publik adalah berhasil memuaskan pelanggan serta mendapat kepercayaan dari masyarakat.

Berdasarkan kebijakan dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No.19/POJK.03/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif, OJK meluncurkan program Laku Pandai. Laku Pandai adalah program penyediaan layanan perbankan atau layanan keuangan yang lain melalui kerjasama dengan pihak lain, serta didukung dengan penggunaan teknologi informasi.

Untuk mendukung program pemerintah, Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, sebagai salah satu bank Badan Usaha Milik Negara (BUMN) terbesar dan tersebar di tanah air, mendukung program pemerintah tentang *Branchless Banking* dengan meluncurkan produk bernama BRILink pada tahun 2015. BRILink merupakan perpanjangan tangan Bank BRI dalam memperluas layanan perbankan BRI dan bekerja sama dengan nasabah BRI sebagai agen yang dapat melakukan transaksi perbankan untuk

masyarakat secara *real time* sesuai konsep *sharing* baru (50:50).

Perkembangan pelayanan pada produk dan jasa yang diberikan layanan laku pandai mendapatkan berbagai atensi tersendiri dari masyarakat. Namun hal ini lebih terkait dengan respon yang dibangun oleh seseorang. Respon merupakan reaksi yang artinya penerimaan atau penolakan, sekaligus sikap acuh tak acuh terhadap apa yang disampaikan komunikator dalam pesannya, sehingga akhirnya dapat dibedakan menjadi opini dan sikap, dimana tanggapan terbuka disini adalah (respon masyarakat) terhadap suatu persoalan yang diungkapkan secara lisan maupun tertulis.

BRILink di Kecamatan Taman memberdayakan agen-agen dengan pelatihan dan dukungan yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah. Dengan pendekatan yang inklusif dan proaktif, BRILink mampu memperluas akses terhadap layanan publik pada sektor keuangan di berbagai wilayah, serta mendorong inklusi keuangan bagi masyarakat yang sebelumnya tidak terlayani oleh lembaga keuangan formal.

Program Laku Pandai BRILink telah membawa potensi ekonomi yang signifikan, seperti yang terbukti melalui pengalaman salah satu agen BRILink di unit Trosobo, Kecamatan Taman, Sidoarjo. Penelitian magang di BRILink Aswatama menyoroti pentingnya memahami dan menghargai keragaman dalam melayani nasabah, serta peran BRILink dalam menyediakan solusi keuangan yang terjangkau dan sesuai dengan kebutuhan beragam masyarakat. Melalui basis nasabah yang heterogen, BRILink mencerminkan keragaman masyarakat yang dilayani di berbagai cabangnya. Penelitian lebih lanjut akan dilakukan mengenai Respon Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Laku Pandai di Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo.

B. LANDASAN TEORITIS

1. Teori Respon

Menurut Zulrizka dalam (A. K. Maulana & Qadariyah, 2019) respon adalah perilaku atau tanggapan yang terjadi pada

seseorang akibat stimulus yang diterima. Dalam arti luas respon juga dapat dipahami sebagai sebuah reaksi melalui pikiran, sikap dan perilaku. Segala sesuatu yang dialami akan selalu meninggalkan jejak atau kesan di pikiran. Kesan atau jejak inilah yang dapat muncul kembali atau biasa disebut dengan respon. Berdasarkan teori yang diberikan oleh Steven M Caffe dalam (H. Kumala, 2020) respon terbagi menjadi tiga bagian, yaitu:

- a) Kognitif, yaitu respon yang berkaitan erat dengan pengetahuan, keterampilan dan informasi seseorang tentang sesuatu. Reaksi ini terjadi ketika terjadi perubahan pemahaman atau perasaan individual.
- b) Afektif, khususnya reaksi yang berkaitan dengan perasaan, sikap dan penilaian seseorang terhadap sesuatu. Reaksi ini terjadi ketika ada perubahan yang disukai oleh penonton pada suatu hal.
- c) Psikomotorik, respon ini berkaitan dengan perilaku yang sebenarnya, termasuk tindakan atau kebiasaan.

2. Teori Kualitas Pelayanan

Menurut Lupiyoadi dalam (Putriani & Dharmawan, 2020) kualitas adalah perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan, jadi pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik tersebut memenuhi kebutuhannya.

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang dilakukan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan pihak lain. Menurut Kotler dalam (Muhamad Aziz et al., 2022) pelayanan adalah setiap perbuatan atau kegiatan yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada hakikatnya tidak berwujud dan tidak mempunyai hak kepemilikan apapun.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang selama ini mempengaruhi kepuasan konsumen secara umum dan menjadi faktor utama dalam kepuasan konsumen sebuah perusahaan jasa. Menurut

Lewis dan Booms dalam (M. I. Maulana et al., 2008) kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan konsumen. Yamit dalam (YULYANI, 2018) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah kegiatan utama atau pelengkap yang tidak secara langsung terlibat dalam proses pembuatan produk, tetapi lebih menekankan pada pelayanan transaksi antara pembeli dan penjual.

Dari definisi-definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat penulis ambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen.

3. Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi kualitas pelayanan adalah setiap tindakan, perbuatan atau upaya yang dapat ditawarkan kepada orang lain dan bersifat tidak tampak atau tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan apapun bagi pemakainya. Menurut Parasuraman dalam (Kaol, 2017) Kualitas pelayanan muncul dengan nama *SERVQUAL*. Kualitas pelayanan tersebut memiliki sepuluh dimensi penilaian yang terdiri dari aspek-aspek sebagai berikut:

- a) Bukti fisik (*tangibles*) meliputi penampilan dari fasilitas fisik, peralatan, personalia dan sarana komunikasi.
- b) Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan seseorang untuk memberikan jasa dengan cepat dan akurat.
- c) Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan cepat dan tanggap.
- d) Kompeten (*competence*) yang berarti menguasai pengetahuan dan kemampuan sesuai yang disyaratkan dalam memberikan pelayanan.
- e) Kesopanan (*courtesy*) meliputi kesopanan, rasa hormat, kebijaksanaan

- dan bersahabat sebagai orang yang dihubungi.
- f) Kredibilitas (*credibility*) yaitu layak dipercaya dan jujur dalam memberi pelayanan.
 - g) Jaminan keamanan (*security*) yakni bebas dari risiko bahaya dan kekecewaan.
 - h) Akses (*access*) mudah didekati maupun dihubungi.
 - i) Komunikasi (*communication*) adalah memberikan informasi kepada pelanggan dengan bahasa yang mudah dimengerti.
 - j) Paham pelanggan (*understanding the customer*) yaitu berusaha untuk mengetahui pelanggan dan kebutuhannya.

4. Laku Pandai BRILink

Program Laku Pandai bertujuan untuk menyediakan produk keuangan yang sederhana, mudah dipahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Laku Pandai juga diharapkan dapat merangsang aktivitas perekonomian masyarakat Indonesia serta mendorong pertumbuhan ekonomi dan pemerataan pembangunan, khususnya di pedesaan. Laku Pandai mempunyai tiga produk utama, yaitu:

- a) *Basic Saving Account* (BSA)
Basic Saving Account merupakan produk pertama Laku Pandai. Memiliki karakteristik yang berbeda dengan produk lainnya. Yang istimewa dari BSA adalah tidak ada batasan minimal baik untuk transaksi saldo maupun setor tunai. Minimal saldo dan transaksi debit langsung ditentukan oleh bank, namun tidak boleh melebihi batasan yang ditetapkan peraturan OJK yaitu saldo maksimal Rp 20 juta dan maksimal transaksi debit bulanan Rp 5 juta.
- b) Kredit atau Pembayaran Mikro
Kredit atau keuangan mikro ditujukan untuk membiayai kegiatan usaha produktif seperti pertanian dan perkebunan. Hal serupa juga terjadi pada aktivitas lain yang mendukung inklusi keuangan, seperti persalinan dan

pengobatan. Siapapun yang telah menjadi nasabah Tabungan BSA setidaknya selama enam bulan berhak mengajukan pinjaman mikro.

- c) Asuransi Mikro
Asuransi mikro merupakan produk asuransi yang dirancang untuk melindungi masyarakat berpenghasilan rendah dan premi rendah. Misalnya kesehatan, kebakaran, kecelakaan dan lain-lain. Untuk memudahkan bertransaksi, baik agen Laku Pandai maupun nasabah harus memiliki pengetahuan yang baik tentang bank dan produk perbankan.

BRILink merupakan perluasan layanan Bank Rakyat Indonesia (BRI) dimana Bank BRI menjalin kerjasama dengan masyarakat untuk dijadikan sebagai agen yang dapat melayani transaksi perbankan bagi masyarakat secara *real time online* menggunakan fitur EDC Mini ATM BRI dengan konsep *sharing* komisi (*fee*). Hal ini tentu sangat menguntungkan bagi bank BRI karena bank BRI memiliki nasabah di seluruh Indonesia hingga ke daerah-daerah di pelosok negeri. Dengan BRILink, Bank BRI bisa mencapai nasabahnya yang berada di area yang terpencil, tanpa harus membangun kantor di area tersebut. Individu yang melayani usaha BRILink ini yang dinamakan dengan Agen BRILink.

Mini ATM BRI merupakan salah satu produk Bank BRI khusus untuk nasabah yang menjadi agen BRILink. Mini ATM menggunakan EDC yang sama dengan yang ditemukan di *supermarket* dan lokasi perbelanjaan lainnya. *Electronic data capture* (EDC) digunakan untuk melakukan transaksi keuangan non tunai dan transaksi keuangan non tunai di ATM (H. Kumala, 2020). Tidak seperti ATM biasa, Mini ATM hanya bisa difungsikan untuk transaksi non-tunai. Ini berarti hanya bisa melakukan transaksi *self service* seperti *transfer* dan pembayaran.

C. METODE

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif yang khusus menggambarkan sifat dan karakter terhadap subjek individu dan kelompok maupun kondisi di sekitarnya. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan data empiris dalam pengelolaan masalahnya dan juga menggunakan pendekatan deskriptif.

2. Fokus Penelitian

Sehubungan dengan hal diatas, penulis tertarik untuk meneliti yang berfokus bagaimana respon masyarakat terhadap keberadaan layanan BRILink. Hal ini yang akan menjadi pedoman bagi agen BRILink sendiri agar tahu penilaian masyarakat tentang produknya dan agar terdorong untuk terus mengembangkan produknya. Peneliti menulis berdasarkan hasil dari rumusan masalah yang ingin dibahas, ini sesuai dengan teori *SERVQUAL* atau kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam (Kaol, 2017) yakni:

- a) Bukti fisik (*tangibles*): Penampilan dari fasilitas fisik, peralatan, personalia, dan sarana komunikasi.
- b) Keandalan (*reliability*): Kemampuan untuk memberikan jasa dengan cepat dan akurat.
- c) Daya tanggap (*responsiveness*): Kesiediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan cepat dan tanggap.
- d) Kompeten (*competence*): Menguasai pengetahuan dan kemampuan sesuai yang disyaratkan dalam memberikan pelayanan.
- e) Kesopanan (*courtesy*): Kesopanan, rasa hormat, kebijaksanaan dan bersahabat sebagai orang yang dihubungi.
- f) Kredibilitas (*credibility*): Layak dipercaya dan jujur dalam memberi pelayanan.
- g) Jaminan keamanan (*security*): Bebas dari risiko bahaya dan kekecewaan.

- h) Akses (*access*): Mudah didekati maupun dihubungi.
- i) Komunikasi (*communication*): Memberi informasi kepada pelanggan dengan bahasa yang mudah dimengerti.
- j) Paham pelanggan (*understanding the customer*): Berusaha untuk mengetahui pelanggan dan kebutuhannya.

3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penulis memperoleh informasi mengenai data yang diperlukan. Lokasi penelitian adalah merupakan tempat dimana penelitian akan dilakukan. Pemilihan lokasi harus didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan kemenarikan, keunikan dan kesesuaian dengan topik yang dipilih. Dengan pemilihan lokasi ini, peneliti diharapkan menemukan hal-hal yang bermakna dan baru (Suwarma Al Muchtar, 2015). Lokasi penelitian yang dilakukan penulis adalah di gerai agen BRILink Kecamatan Taman, Sidoarjo. Penulis memilih tempat ini karena sesuai tujuan dari laku pandai BRILink yang memang untuk masyarakat atau desa.

D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

Berdasarkan hasil yang ditemukan dan dikumpulkan peneliti, kualitas pelayanan yang diberikan oleh laku pandai BRILink di Kecamatan Taman mendapat respon yang diterima baik oleh masyarakat maupun mahasiswa karena pelayanannya yang cepat, agennya ramah, santun dalam berkomunikasi, bertanggung jawab terhadap nasabahnya, dan juga sangat membantu melancarkan usaha yang berbasis *online*. Hal ini penulis menggunakan teori *SERVQUAL* menurut Parasuraman dalam (Kaol, 2017) dalam mengumpulkan data bagaimana masyarakat merespon BRILink, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, kompeten, kesopanan, kredibilitas, jaminan keamanan, akses, komunikasi, dan paham pelanggan.

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik dalam kualitas layanan BRILink di Kecamatan Taman mengacu pada bukti fisik yang dapat dirasakan atau dilihat oleh pelanggan saat berinteraksi dengan layanan tersebut. Hasil wawancara menunjukkan bahwa *tangibles* memiliki peran penting dalam memberikan pengalaman perbankan yang memuaskan. Beberapa aspek *tangibles* yang dibahas dalam wawancara mencakup:

a) Kebersihan dan Kerapihan Kantor BRILink

Kebersihan dan kerapihan kantor BRILink dianggap sebagai faktor penting yang menciptakan lingkungan menyenangkan bagi pelanggan. Ini menunjukkan upaya dalam menciptakan bukti fisik yang positif terhadap citra dan profesionalisme layanan.

b) Peralatan *Modern* seperti EDC

Mesin EDC yang canggih diakui memberikan kemudahan dalam transaksi. Penggunaan teknologi modern ini menjadi bukti fisik akan komitmen BRILink dalam menyediakan fasilitas perbankan yang *update* dan efisien.

c) Identifikasi Visual dengan Logo BRI

Identifikasi visual melalui logo BRI diakui memberikan kepercayaan tambahan kepada pelanggan. Logo tersebut menjadi bukti fisik yang memberikan keamanan dan kepercayaan akan keberadaan resmi dan terpercaya dari layanan BRILink.

Faktor pendukung yaitu bukti fisik yang baik, seperti kebersihan dan kerapihan kantor BRILink, serta peralatan modern seperti EDC, menciptakan lingkungan yang menyenangkan bagi pelanggan. Identifikasi visual melalui logo BRI juga memberikan kepercayaan tambahan kepada pelanggan tentang keamanan dan kepercayaan layanan BRILink.

Faktor penghambat yaitu kurangnya perawatan kantor dan peralatan dapat mengurangi kenyamanan pelanggan dan mempengaruhi citra profesionalisme

layanan. Selain itu, identifikasi visual yang kurang jelas atau tidak memadai dapat menimbulkan keraguan dan ketidakpercayaan pada keberadaan resmi dan terpercaya dari layanan BRILink.

2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan atau *reliability* adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, tepat dan memuaskan pengguna layanan. Keandalan petugas dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Pada penelitian ini, dimensi *reliability* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu kecermatan petugas dalam melayani, standar pelayanan yang jelas, kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan serta keahlian petugas dalam proses pelayanan. Hasil wawancara dengan Ibu Parti, Pak Toha dan Ibu Aisah menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat merasakan keandalan BRILink. Meskipun ada beberapa keterlambatan, mereka merasa layanan ini cukup dapat diandalkan dan memberikan kemudahan akses ke layanan perbankan.

Dari hasil wawancara yang didapat oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa keandalan BRILink memiliki dampak positif pada kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Respon masyarakat secara umum positif terhadap layanan ini, sementara kepala unit dan *staf* BRILink memahami pentingnya keandalan pegawai dalam menciptakan pengalaman bertransaksi yang memuaskan. Meskipun beberapa catatan keterlambatan diakui, langkah-langkah perbaikan dan upaya untuk meningkatkan efisiensi tetap menjadi fokus untuk menjaga dan meningkatkan standar keandalan BRILink.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi *responsiveness* atau daya tanggap adalah kemampuan menanggapi keluhan pengguna jasa secara cepat dan tepat. Ketanggapan terhadap pengguna jasa

menjadi salah satu pendorong keberhasilan pelayanan. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan yang lebih baik dihasilkan apabila pelaksanaan pelayanan dilandasi oleh sikap, keinginan dan komitmen terhadap pelaksanaan pelayanan yang baik.

Pernyataan Mbak Tanjung, *Staff BRILink*, menyoroti pengenalan terhadap karakteristik individu masyarakat, khususnya yang masih awam atau mungkin memiliki niat kurang baik. Hal ini mencerminkan pentingnya kepedulian terhadap situasi dan kebutuhan individual dalam memberikan pelayanan.

Kendala jaringan sebagai faktor teknis dalam memberikan layanan terkadang menjadi hambatan. Meskipun BRILink berusaha memberikan pelayanan yang cepat, adanya kendala teknis, seperti yang disebutkan oleh Mbak Tanjung, menjadi tantangan yang perlu diatasi untuk meningkatkan efisiensi layanan. Adanya kritik dan saran dari masyarakat menunjukkan bahwa masyarakat memberikan masukan konstruktif untuk perbaikan. Saran untuk lebih memahami konteks spesifik dan meningkatkan edukasi kepada masyarakat adalah hal yang perlu dipertimbangkan dalam upaya peningkatan daya tanggap.

Dalam rangka merespon daya tanggap BRILink terhadap masyarakat, wawancara menunjukkan bahwa ada upaya yang positif dari BRILink dalam memberikan layanan yang cepat dan tanggap. Meskipun terdapat kendala teknis seperti kendala jaringan, BRILink berusaha menjelaskan situasi kepada masyarakat. Respon masyarakat secara umum positif, namun terdapat ruang untuk meningkatkan pemahaman terhadap karakteristik individu dan konteks spesifik. Kritik dan saran dari masyarakat memberikan panduan berharga untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut dalam meningkatkan daya tanggap BRILink terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat.

4. Kompeten (*Competence*)

Kompeten atau *competence* adalah kemampuan atau keterampilan seseorang atau suatu entitas dalam melaksanakan tugas, mengatasi tantangan atau mencapai tujuan dengan efektif dan efisien. Dalam konteks pelayanan publik, kompeten dapat mencakup kemampuan untuk memberikan layanan yang berkualitas, merespon kebutuhan pelanggan dan menangani situasi dengan baik. Pernyataan dari Kepala Unit BRILink menunjukkan komitmen terhadap pengembangan karyawan melalui program pelatihan reguler. Berfokus pada keterampilan interpersonal, pengetahuan produk dan adaptasi terhadap perubahan teknologi mendemonstrasikan upaya BRILink dalam meningkatkan daya tanggap pegawai.

Masyarakat memberikan penilaian positif terhadap daya tanggap BRILink. Respon dari Mbak Ayu, Ibu Aniswati dan Ibu Diah menunjukkan bahwa masyarakat merasa layanan BRILink cukup baik, responsif terhadap pertanyaan dan memiliki proses layanan yang relatif cepat. Adanya kendala teknis juga diatasi dengan respon cepat. Pernyataan Ibu Diah yang memberikan BRILink nilai positif dan merasa mereka berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik mencerminkan persepsi positif masyarakat terhadap dedikasi BRILink dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

Daya tanggap BRILink terhadap kebutuhan dan umpan balik pelanggan terlihat melalui program pelatihan karyawan, mekanisme umpan balik yang efisien dan tanggapan cepat terhadap masalah. Penilaian positif dari masyarakat menandakan bahwa BRILink berhasil menciptakan citra sebagai penyedia layanan keuangan yang responsif, keterbukaan terhadap saran dan berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya.

5. Kesopanan (*Courtesy*)

Dalam konteks pelayanan publik, kesopanan mencakup perilaku positif,

kemauan untuk membantu tanpa menunjukkan ketidaknyamanan atau ketidakpuasan. Ini melibatkan memberikan perhatian penuh kepada pelanggan, bersikap ramah serta menjawab pertanyaan atau masalah dengan cara yang menghormati dan mengakui kepentingan pelanggan. Pernyataan dari Kepala Unit BRILink menunjukkan komitmen terhadap nilai utama kesopanan dalam pelayanan. Menekankan pelatihan khusus untuk *staff* mencerminkan usaha BRILink dalam memastikan setiap interaksi dengan pelanggan mencerminkan sikap positif dan menghormati.

Respon dari Mbak Aida, Mbak Nia dan Mbak Wiwid menunjukkan bahwa masyarakat umumnya merasa pelayanan BRILink cukup sopan. *Staff* dianggap ramah, memberikan informasi dengan jelas dan berusaha menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan.

Kesopanan dalam pelayanan BRILink mendapat penekanan yang kuat dan diapresiasi oleh masyarakat. *Staff* dianggap ramah, sopan dan berusaha menciptakan pengalaman positif. Meskipun ada beberapa kejadian kurang responsif, respons positif dan solusi yang diberikan dengan sopan menunjukkan kesediaan BRILink untuk memahami dan mengatasi masalah.

6. Kredibilitas (*Credibility*)

Kredibilitas merujuk pada tingkat kepercayaan dan keyakinan yang diberikan oleh pelanggan atau pengguna terhadap penyedia layanan dalam hal memenuhi janji, memberikan layanan sesuai dengan harapan, serta menjaga integritas dan konsistensi dalam pelayanan yang diberikan. Pernyataan Kepala Unit BRILink menekankan respon cepat terhadap tantangan, komunikasi terbuka dan langkah-langkah korektif sebagai strategi utama dalam memperkuat kredibilitas.

Respon dari Ibu Rosma, Mbak Dian dan Pak Ara memberikan gambaran positif mengenai kredibilitas BRILink. Masyarakat merasa aman dan nyaman menggunakan

layanan keuangan BRILink, serta memberikan nilai positif untuk reputasi yang solid.

Kesaksian dari masyarakat memberikan indikasi bahwa reputasi yang solid adalah salah satu fondasi utama kredibilitas BRILink. Pembangunan reputasi yang baik dalam memberikan layanan keuangan membantu membangun kepercayaan masyarakat. Pembahasan ini menyoroti kesesuaian antara fokus BRILink dalam menanggapi tantangan terkait kredibilitas dan respon positif dari masyarakat. Respons cepat, komunikasi terbuka dan langkah-langkah korektif menjadi strategi yang efektif dalam membangun dan mempertahankan kredibilitas.

7. Jaminan Keamanan (*Security*)

Jaminan adalah segala bentuk layanan memerlukan kepastian tentang layanan yang diberikan. Bentuk kepastian pelayanan terutama ditentukan oleh kepastian pihak yang memberikan pelayanan. Kepala Unit BRILink, Mbak Nurul, menyampaikan bahwa membangun kepercayaan merupakan suatu tantangan, terutama di mata masyarakat. Penekanannya pada aspek penampilan pertama kali, pengetahuan dan keamanan data nasabah menjadi strategi utama dalam upaya memastikan kepercayaan pelanggan.

Wawancara dengan masyarakat menunjukkan bahwa BRILink mendapat penilaian positif terkait jaminan yang diberikan. Kesaksian Mbak Caca, Mbak Nilowati, dan Mbak Rizka mengindikasikan bahwa layanan BRILink memberikan rasa aman, penjelasan yang jelas terkait syarat dan ketentuan serta responsif dalam penyelesaian klaim.

Dalam upaya membangun kepercayaan, BRILink menerapkan strategi yang melibatkan aspek penampilan, pengetahuan dan penekanan pada kerahasiaan data. Hasil wawancara dengan masyarakat menunjukkan bahwa strategi ini berhasil, dengan pelanggan memberikan penilaian positif terhadap jaminan yang

diberikan oleh BRILink. Ini mengindikasikan keberhasilan BRILink dalam memenuhi ekspektasi masyarakat terkait aspek keamanan dan kepercayaan.

8. Akses (*Access*)

Akses dalam pelayanan merujuk pada kemampuan atau kesempatan bagi individu atau kelompok untuk memperoleh dan menggunakan layanan yang disediakan oleh suatu penyedia. Ini mencakup ketersediaan layanan, kemudahan dalam mendapatkan informasi, serta keterbukaan penyedia layanan terhadap pengguna atau pelanggan. Akses pelayanan dapat terkait dengan berbagai faktor, termasuk ketersediaan fisik atau digital, kejelasan informasi dan kemudahan proses yang diperlukan untuk memanfaatkan layanan tersebut. Memastikan akses pelayanan yang baik merupakan aspek penting dalam memberikan layanan yang inklusif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kepala Unit BRILink Angel, menjelaskan bahwa BRILink aktif bekerja sama dengan mitra lokal dan lembaga keuangan mikro untuk menyediakan layanan di daerah sulit dijangkau. Selain itu, terus meningkatkan layanan digital merupakan bagian dari rencana ekspansi, termasuk pembukaan kantor baru dan peningkatan infrastruktur teknologi. Hal ini mencerminkan strategi BRILink untuk memastikan akses yang lebih luas, terutama di daerah terpencil. Hasil wawancara dengan masyarakat menunjukkan penilaian positif terhadap ketersediaan dan aksesibilitas layanan BRILink. Informan seperti Ibu I Ketut dan Mbak Lisa merasa bahwa BRILink mudah diakses dengan banyaknya kantor di berbagai daerah, serta kemudahan menggunakan layanan digital.

BRILink secara keseluruhan mendapat penilaian positif terkait ketersediaan dan aksesibilitas layanannya. Strategi ekspansi dan peningkatan terus-menerus pada layanan digital merupakan langkah positif dalam memenuhi kebutuhan

masyarakat. Saran untuk membuka lebih banyak kantor di wilayah terpencil menunjukkan adanya kesadaran perusahaan terhadap potensi peningkatan aksesibilitas di area tersebut. Melalui kombinasi strategi ini, BRILink dapat memperkuat citra sebagai penyedia layanan keuangan yang dapat diandalkan dan mudah diakses oleh masyarakat.

9. Komunikasi (*Communication*)

Pembahasan terhadap hasil wawancara mengenai jaminan BRILink menunjukkan adanya fokus yang kuat pada komunikasi sebagai elemen kunci dalam layanan mereka. Kepala Unit BRILink, Mbak Silfia, menekankan pentingnya komunikasi yang jelas sebagai pilar utama layanan, dan pelatihan rutin staf untuk memastikan pelayanan yang efektif. Dari wawancara dengan masyarakat, terlihat bahwa komunikasi BRILink dinilai positif. Mbak Nur mencatat bahwa mereka memberikan informasi yang jelas dan responsif terhadap pertanyaan. Ibu Luluk mengakui upaya BRILink dalam memberitahu pelanggan tentang perubahan melalui pesan di kantor atau aplikasi. Ibu Reni memberikan nilai positif untuk upaya BRILink dalam memberikan informasi dan menjaga saluran komunikasi terbuka.

Dengan adanya respon positif dari masyarakat, BRILink terlihat berhasil mencapai tujuan mereka dalam membangun komunikasi yang efektif. Penggunaan pesan di kantor dan aplikasi BRILink juga menunjukkan adaptasi terhadap tren *digital* dalam memberikan informasi kepada pelanggan. Meskipun demikian, saran dari masyarakat untuk meningkatkan keberadaan BRILink di *platform digital* menunjukkan kesadaran akan pentingnya peran teknologi dalam era digital. Ini dapat menjadi dorongan bagi BRILink untuk terus berinovasi dalam memanfaatkan platform digital guna memperluas jangkauan dan meningkatkan keterjangkauan informasi.

10. Paham Pelanggan (*Understanding The Customer*)

Hasil wawancara menyoroiti pentingnya pemahaman pelanggan dalam filosofi layanan BRILink. Mbak Silfia, Kepala Unit BRILink, menjelaskan pendekatan proaktif yang melibatkan survei, analisis data transaksi dan sesi interaksi langsung. Dari sudut pandang masyarakat, Ibu Eni memberikan apresiasi terhadap upaya BRILink dalam memahami pelanggan melalui survei dan permintaan umpan balik, menggambarkan perhatian terhadap kebutuhan individu. Namun, Ibu Ratna memberikan saran untuk lebih sering berinteraksi langsung atau menggunakan saluran digital guna mendengarkan suara pelanggan, memperoleh wawasan yang lebih baik. Secara keseluruhan, masyarakat di Kecamatan Taman memberikan penilaian positif terhadap usaha BRILink dalam memahami kebutuhan pelanggan. Saran untuk meningkatkan interaksi langsung dan pemanfaatan saluran *digital* menjadi catatan penting untuk terus berinovasi.

Dalam konteks layanan BRILink di Kecamatan Taman, faktor pendukung mencakup komitmen pemimpin dalam menekankan pelayanan unggul dan memberikan dukungan serta arahan yang jelas kepada staf, penggunaan teknologi modern seperti EDC untuk meningkatkan efisiensi transaksi, serta program pelatihan karyawan yang terfokus pada keterampilan interpersonal dan pengetahuan produk guna mendukung keberhasilan staf dalam memberikan layanan berkualitas. Respon positif dari masyarakat juga memperkuat kepercayaan terhadap layanan BRILink guna menciptakan siklus positif antara penyedia dan pengguna layanan.

Sementara itu faktor penghambat layanan BRILink termasuk kendala teknis seperti masalah jaringan yang dapat menghambat kelancaran layanan dan menyebabkan ketidaknyamanan bagi pelanggan, keterbatasan akses terutama di daerah terpencil yang sulit dijangkau, serta

tantangan dalam memastikan keandalan setiap pegawai yang dapat mempengaruhi konsistensi pelayanan, meskipun kebanyakan pegawai dianggap handal. Pembahasan ini menyoroiti pentingnya mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat BRILink. Dengan memahami faktor-faktor ini, BRILink dapat mengambil langkah-langkah strategis untuk memperkuat aspek-aspek yang mendukung dan mengatasi hambatan-hambatan yang mungkin muncul dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Dari hasil wawancara mengenai kualitas pelayanan BRILink di Kecamatan Taman, dapat disimpulkan bahwa aspek fisik, keandalan, daya tanggap, kompetensi, kesopanan, kredibilitas, jaminan keamanan, akses, komunikasi dan pemahaman pelanggan menjadi faktor-faktor kunci dalam memberikan pengalaman perbankan yang memuaskan. BRILink telah berhasil menciptakan bukti fisik yang positif, memperkuat kehandalan, merespon dengan cepat, menunjukkan kompetensi, menjaga kesopanan, membangun kredibilitas, memberikan jaminan keamanan, meningkatkan aksesibilitas, berkomunikasi secara efektif, dan memahami kebutuhan pelanggan.

Faktor pendukung layanan BRILink antara lain:

- a) Komitmen pemimpin: Kepala Unit BRILink menekankan pentingnya pelayanan unggul, memberikan dukungan, dan arahan yang jelas kepada staf.
- b) Teknologi modern: Penggunaan peralatan modern seperti EDC meningkatkan efisiensi transaksi dan memberikan pengalaman perbankan yang lebih baik.
- c) Program pelatihan karyawan: Program pelatihan yang terfokus pada keterampilan interpersonal dan pengetahuan produk mendukung

keberhasilan staf dalam memberikan layanan berkualitas.

- d) Respon positif masyarakat: Respon positif dari masyarakat memperkuat kepercayaan terhadap layanan BRILink, menciptakan siklus positif antara penyedia dan pengguna layanan.

Sedangkan faktor penghambat layanan BRILink diantaranya adalah sebagai berikut:

- a) Kendala teknis: Kendala teknis seperti masalah jaringan dapat menghambat kelancaran layanan dan menyebabkan ketidaknyamanan bagi pelanggan.
b) Keterbatasan akses: Meskipun ada upaya untuk meningkatkan akses, masih terdapat daerah terpencil yang sulit dijangkau, menghambat upaya untuk memberikan layanan di wilayah tersebut.
c) Tantangan kehandalan pegawai: Meskipun kebanyakan pegawai dianggap handal, tantangan dalam memastikan keandalan setiap pegawai dapat mempengaruhi konsistensi pelayanan.

2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang sudah dijelaskan, maka ditemukan saran dan rekomendasi yang bersifat membangun serta mungkin akan menjadi bahan pedoman bagi pihak-pihak yang bersangkutan, saran tersebut antara lain:

- a) Peningkatan *Tangibles*: Memperbaiki dan menjaga kebersihan, kerapian kantor BRILink dan fasilitas fisik lainnya untuk memberikan lingkungan yang menyenangkan.
b) Pelatihan dan Pengembangan: Memperkuat program pelatihan pegawai untuk memastikan keandalan dan keahlian dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.
c) Peningkatan Daya Tanggap: Mengatasi kendala teknis dengan cepat, tingkatkan pemahaman terhadap karakteristik individu dan menerima kritik serta saran dengan positif.

- d) Fokus pada Kompetensi: Melanjutkan program pelatihan untuk meningkatkan pengetahuan produk, keterampilan interpersonal dan adaptasi terhadap perubahan teknologi.
e) Pertahankan Kesopanan: Meningkatkan pelatihan staf dalam bersikap ramah, sopan dan menghormati pelanggan.
f) Mempertahankan Kredibilitas: Melanjutkan respon cepat terhadap tantangan, tetap menjaga komunikasi terbuka dan terus meningkatkan reputasi sebagai penyedia layanan keuangan yang solid.
g) Perkuat Jaminan Keamanan: Menerapkan strategi yang membangun kepercayaan melalui penampilan, pengetahuan dan penekanan pada kerahasiaan data nasabah.
h) Ekspansi dan Aksesibilitas: Berkolaborasi dengan mitra lokal untuk meningkatkan akses di daerah sulit dijangkau dan perluas layanan digital.
i) Peningkatan Komunikasi: Meningkatkan keberadaan BRILink di *platform digital* untuk memberikan informasi yang lebih luas dan meningkatkan keterjangkauan.
j) Perbaikan Berbasis Pemahaman Pelanggan: Meningkatkan interaksi langsung, manfaatkan saluran digital dan lebih aktif dalam mendengarkan umpan balik pelanggan untuk memahami kebutuhan mereka.

REFERENSI

- Ainiyah, G. Z., Nurkholik, F., & Kurniati, E. R. (2021). Analisis Penerapan Agen Sebagai Penyedia Layanan Keuangan Tanpa Kantor (Branchless Banking) dan Upaya Pendorong Financial Inclusion. *Medikonis*, 12(2), 20–32.
Andryani, Y. D. (2019). Inklusivitas Program 'Laku Pandai' (Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif) (Studi Deskriptif Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Krian). *Universitas Airlangga*, 1–9.

- Kumala, H. (2020). Persepsi dan Respon Masyarakat Terhadap Layanan Brilink di Desa Mattunru-Tunrue. *Jurnal Administrasi Publik*, 21(1), 1–9.
- Marpaung, J. E. P., Suharjo, B., & Asnawi, Y. H. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Petugas Agen Brilink (PAB) Terhadap Loyalitas Agen Brilink. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*, 8(1), 144–158.
- Noviyanti, P. (2020). Persepsi dan Minat Mahasiswa IAIN Pare-Pare Dalam Bertransaksi BRILink di Kecamatan Sorean Pare-Pare. *Jurnal Perekonomian Negara*, 1(3), 65–78.
- Sastiono, P., & Nuryakin, C. (2019). Inklusi Keuangan Melalui Program Layanan Keuangan Digital dan Laku Pandai. *Jurnal Ekonomi dan Pembangunan Indonesia*, 19(2), 242–262.