

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **1.1 Bank**

##### **1.1.1 Pengertian Bank**

Menurut Ismail (2018:13) bank merupakan lembaga perantara keuangan atau *financial intermediary*. Bank sebagai lembaga perantara keuangan berarti bank menjembatani dua nasabah yang berbeda, satu pihak merupakan nasabah yang memiliki dana dan pihak lainnya merupakan nasabah yang membutuhkan dana. Bank menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit. Produk yang ditawarkan oleh pihak perbankan berupa simpanan giro, tabungan, deposito dan produk penghimpun dana lainnya.

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dalam bentuk simpanan dalam menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa bank merupakan perusahaan yang bergerak di bidang keuangan, yang artinya semua aktivitas perbankan selalu berkaitan dengan bidang keuangan. Perbankan tidak pernah terlepas dari masalah yang bersangkutan dengan keuangan.

Pengertian menghimpun dana adalah mengumpulkan uang dengan cara membeli dari masyarakat luas dalam bentuk simpanan giro, tabungan, dan deposito. Pengumpulan dana dari masyarakat ini dilakukan oleh bank dengan

menggunakan berbagai strategi agar masyarakat mau memberikan dan menyimpan dananya di bank. Jenis simpanan yang dapat dipilih masyarakat adalah simpanan giro, tabungan, sertifikat deposito, dan deposito berjangka, yang mana masing-masing memiliki kelebihan dan keuntungan sendiri.

Strategi bank dalam menghimpun dana adalah dengan memberikan intensif berupa balas jasa yang menarik dan menguntungkan. Balas jasa tersebut antara lain berupa Bunga bagi bank konvensional, dan bagi hasil untuk bank syariah. Di samping itu, bank juga memberikan rangsangan lain berupa cinderamata, hadiah, layanan yang mudah melalui sms banking dan lainnya.

## **1.2 BRILink**

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menggandeng PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) membuka layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif oleh bank atau Laku Pandai. Laku Pandai yang digagas bersama ini dalam bentuk keagenan BRILink, sebuah inovasi keuangan inklusif nirkantor dari BRI.

### **1.2.1 Pengertian BRILink**

BRILink merupakan layanan agen Laku Pandai milik Bank BRI yang diluncurkan pada November 2014, dengan menggandeng pihak ketiga dalam hal ini nasabah Bank BRI sebagai Agen, Agen BRILink memberikan berbagai layanan perbankan bagi masyarakat, baik bagi nasabah BRI maupun non-nasabah BRI melalui pemanfaatan teknologi digital. Tujuan utama dari agen BRILink adalah untuk memberikan pelayanan perbankan khususnya kepada masyarakat yang belum terlayani oleh bank secara administratif (*unbanked* atau *unbankable*).

Menurut Nota Dinas No. B.96-LYN/KPO/11/2013 menyatakan bahwa:

“BRILink sebagai salah satu konsep pelunasan *delivery chanel* BRI yang diharapkan dapat meningkatkan transaksi dan pelayanan kepada nasabah. Dengan konsep kerja sama berupa pemanfaatan *biller* BRI oleh Agen BRILink baik melalui sistem perangkat BRI atau sistem Agen (pihak ketiga) BRILink dengan *sharing fee* yang disepakati. Diharapkan dapat meningkatkan pelayanan perbankan bagi para nasabah maupun masyarakat melalui *outlet* dari rekan BRI. Media atau perangkat untuk pelaksanaan transaksi BRILink yang digunakan adalah *Electronick Data Capture* (EDC).”

### **1.2.2 Penerapan BRILink**

Menurut website resmi PT bank Rakyat Indonesia penerapan merupakan sebuah tindakan yang dilakukan, baik secara individu maupun kelompok dengan maksud untuk mencapai tujuan yang diinginkan. BRILink adalah salah satu terobosan Bank BRI untuk mengedukasi masyarakat Indonesia mengenai pengetahuan dasar tentang pengelolaan keuangan melalui pemanfaatan produk dan layanan perbankan. Bank BRI menyediakan layanan keuangan nirkantor hingga ke pelosok desa dan wilayah perbatasan (Sumber: <http://bri.co.id> tentang BRILink)

### **1.2.3 Manfaat BRILink**

Menurut website resmi Bank Rakyat Indonesia, pemanfaatan Agen BRILink sebagai pelunasan layanan yang diberikan oleh bank BRI memiliki manfaat baik terhadap seorang Agen BRILink dan juga nasabah. Manfaat dan keunggulan yang dimiliki jika bergabung menjadi Agen BRILink (Sumber: <http://bri.co.id> tentang BRILink) sebagai berikut:

- a. Tanpa modal, segala peralatan EDC atau sistem lainnya diberikan oleh Bank Rakyat Indonesia
- b. Bebas biaya sewa, layanan keuangan digital produk uang elektronik berbasis server milik Bank BRI yang menggunakan nomor handphone yang didaftarkan sebagai nomor rekening.
- c. *Fee* kompetitif, agen akan mendapatkan *fee* yang kompetitif dari transaksi yang dilakukan

Adapun manfaat dan kemudahan dari BRILink yang dapat dirasakan oleh nasabah ialah sebagai berikut:

- a. Lokasi dekat dengan domisili masyarakat sehingga menghemat waktu dan biaya. Hal ini sesuai dengan ketentuan dari bank BRI, bahwa layanan BRILink maupun layanan keuangan digital memang ditujukan untuk mendekati domisili nasabah serta masyarakat yang belum terlayani oleh bank secara administratif, meski di area terpencil sekalipun.
- b. Bisa transaksi tanpa harus jam kantor atau hari libur kerja. Dikarenakan agen BRILink dekat dengan rumah, maka masyarakat tidak harus datang untuk bertransaksi sesuai dengan waktu operasional bank, nasabah bisa datang kapan saja untuk melakukan transaksi setor maupun tarik tunai bahkan waktu malam sekalipun.
- c. Bisa “NABUNG” dan “TARIK TUNAI” dengan nominal kecil
- d. Suasana pun lebih kekeluargaan dan informal karena biasanya agen merupakan bagian dari warga setempat yang lebih dahulu saling mengenal.

Selain beberapa manfaat diatas, menurut Gustian (2019), Bank BRI (Bank

Rakyat Indonesia) juga dikenal dengan biaya administratif yang kecil dan tingkat suku bunga yang bersaing membuat masyarakat khususnya masyarakat desa memilih menggunakan produk BRILink.

Sesuai dengan misi bank BRI yaitu melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat, memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dan teknologi informasi yang handal dengan melaksanakan manajemen resiko serta praktek *Good Corporate Governace* (GCG) yang baik, memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) (Sumber: <https://co.id> tentang visi misi BRI).

#### **1.2.4 Syarat untuk Menjadi Agen BRILink**

Menurut website tentang agen BRILink menjadi agen BRILink sangat mudah, siapa saja yang mau bergabung sebagai nasabah bank BRI bisa menjadi Agen BRILink. Pada prakteknya BRILink dijalankan oleh individu yang kemudian disebut sebagai Agen BRILink . Agen BRILink merupakan masyarakat biasa, bukan dari golongan pegawai bank BRI itu sendiri. Agar terbentuknya para calon Agen BRILink professional dalam melayani nasabah, dengan demikian Bank BRI memiliki persyaratan yang harus dipenuhi oleh calon Agen BRILink (Sumber: <http://www-simulasi> kredit-agen BRILink).

Berikut merupakan syarat untuk menjadi agen individu BRILink:

- a. Warga Negara Indonesia, yang sudah menjadi nasabah Bank BRI

- b. Berdomisili di wilayah yang sama dengan Kantor Wilayah dimana kita mengajukan permohonan. Jika anda tinggal di Ende, misalnya. Anda dapat mendaftarkan diri di Kantor Wilayah Bank BRI Cabnag Ende.
  - 1. Mempunyai usaha yang sudah berjalan minimal satu tahun
  - 2. Memiliki surat izin usaha sebagai bukti administrasi
  - 3. Status tempat usaha adalah milik sendiri. Atau jika anda menyewa toko, lama waktu sewa yang anda ambil adalah minimal satu tahun, dan jika kurang dari satu tahun, anda harus melampirkan surat perpanjangan sewa sehingga minimal anda menempati tempat tersebut minimal selama satu tahun
- c. Mengisi formulir permohonan dan menandatangani surat perjanjian
- d. Memiliki rekening dan AM BRI yang diisi sejumlah saldo yang dapat anda gunakan untuk melakukan transaksi
- e. Transaksi agen BRILink dapat dilakukan melalui mesin EDC (*Elektronik Data Capture*) namun saat ini juga dapat dilakukan melalui handphone lewat aplikasi BRI Mobile

### **1.3 Agen BRILink**

Menurut link resmi PT Bank Rakyat Indonesia mendefinisikan Agen BRILink merupakan pelunasan layanan BRI menjalin kerja sama dengan nasabah BRI sebagai agen yang dapat melayani transaksi perbankan bagi masyarakat secara *real time online* menggunakan fitur EDC mini ATM BRI dengan konsep *sharing fee* ( sumber: <https://bri.co.id>).

Hadirnya agen BRILink ini membuat nasabah melakukan aktivitas

perbankan hanya melalui agen tanpa harus ke unit kerja Bank BRI. Beragam aktivitas yang bisa dilakukan oleh nasabah Bank BRI mulai dari transfer ke sesama BRI, transfer ke bank lain atau sebaliknya, setor dan tarik tunai, pembayaran tagihan listrik, air, BPJS, telepon, pembelian pulsa, pembayaran cicilan, setor pinjaman, Top Up BRIZZI, info saldo dan berbagai transaksi lainnya. (sumber : <http://www.google.co.id> agen brilink).

Adapun manfaat bagi masyarakat yaitu lokasi akan lebih dekat dengan domisili sehingga akan dapat menghemat waktu dan biaya transportasi. Dapat melakukan transaksi tanpa dibatasi oleh jam operasional kantor maupun hari libur seperti setor tunai maupun tarik tunai dalam jumlah yang kecil. Suasana dalam bertransaksi lebih kekeluargaan serta lebih informal dibandingkan dengan unit kerja

Manfaat bagi agen BRILink sebagai tambahan penghasilan disamping dengan usaha inti yang sedang dijalankan. Bertambahnya penghasilan dari usaha inti karena adanya nasabah yang berkunjung di tempat usaha yang dapat memperluas segmen. Peningkatan citra atau *image* bagi Agen karena dengan adanya kerja sama dengan menjadi agen resmi bank BRI yang terverifikasi, yang mana program BRILink di branding secara keseluruhan oleh bank BRI, (Bella Evita 2017).

Dampak bagi Agen BRILink yaitu: (sumber : <http://simulasikredit-untung> rugi agen brilink)

1. Adanya sejumlah dana yang harus dibekukan sebagai jaminan dari mesin EDC

2. BRILink sama seperti usaha lainnya, yaitu membutuhkan modal usaha untuk bisa berjalan, sehingga jika ingin menjadi agen BRILink harus mempunyai secukup dana sebagai modal awal
3. BRI menetapkan target transaksi kepada para agen BRILink. BRI menetapkan target minimal sebanyak 200 transaksi per bulan dan jika kurang akan dikenakan pinalti. Target transaksi diberlakukan setelah melewati *grace period* selama enam bulan.

### 1.3.1 Pengertian Agen

Menurut Santoso (2018), mendefenisikan Agen adalah hubungan antara dua pihak (utamanya) yang dituangkan dalam bentuk perjanjian yang lain, yang mana salah satu pihak (disebut agen) diberikan kewenangan untuk melakukan tindakan untuk atas nama orang lain (dalam hal ini disebut *principal*) dan tindakan agen tersebut akan memikat *principal*, baik itu disebabkan karena dituangkan dalam perjanjian atau disebabkan karena perjanjian.

Hubungan keagenan sebagai suatu kontrak dimana satu atau lebih orang yang disebut prinsipal melibatkan orang lain atau agen untuk melakukan beberapa layanan atas nama mereka dengan pendelegasian sebagian kewenangan pengambilan keputusan kepada Agen. Namun demikian seringkali hubungan keagenan ini menimbulkan konflik kepentingan antara prinsipal dan agen kemungkinan agen tidak selalu berbuat sesuai dengan kepentingan prinsipal sehingga memicu timbulnya *agency cost* (biaya keagenan).

Agen pemasar adalah ujung tombak yang berfungsi sebagai penjaga citra perusahaan serta industri asuransi di mata masyarakat. Agen BRILink merupakan

sebagai agen yang dapat melayani transaksi perbankan bagi masyarakat secara *real time online* menggunakan fitur EDC miniATM dengan konsep *sharing fee*.

### **1.3.2 Produk dan Layanan Agen BRILink**

- a. Laku Pandai : kegiatan menyediakan layanan perbankan dan/atau layanan keuangan lainnya yang dilakukan tidak melalui jaringan kantor
- b. T-Bank : layanan keuangan digital, produk uang elektronik berbasis server milik BRI yang menggunakan nomor handphone yang didaftarkan sebagai nomor rekening
- c. Mini ATM BRI : Electronic Data Capture (EDC) yang digunakan untuk melakukan transaksi keuangan non tunai sebagaimana halnya transaksi keuangan non tunai yang disediakan ATM

## **1.4 Pelayanan**

### **1.4.1 Pengertian Pelayanan**

Menurut Kotler dalam Sampara Lukman (2018) pelayanan adalah setiap kegiatan yang mengutamakan salam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya menurut Sampara, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut Moenir (2000), pelayanan adalah serangkaian kegiatan secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang lain dalam masyarakat. Berdasarkan beberapa pendapat di atas, pelayanan dapat diartikan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang bersifat rutin dan berkesinambungan

dalam masyarakat.

Pelayanan merupakan setiap kegiatan yang menguntungkan dalam satu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Hal ini menunjukkan pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa halnya pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan; menerima; dan menggunakan.

Pelayanan adalah adalah produk-produk yang kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Berdasarkan pendapat tersebut, pelayanan dapat diartikan sebagai usaha yang tidak dapat di lihat akan tetapi dapat dirasakan dimana melibatkan usaha-usaha manusia dengan menggunakan suatu peralatan.

#### **1.4.2 Unsur-unsur Pelayanan**

Unsur-unsur pelayanan publik tidak dapat dipisahkan satu dengan lainnya karena keempatnya akan membentuk proses kegiatan (*activity*), antara lain.

- a. Tugas layanan : dalam pelayanan umum pemerintah harus memberikan pelayanan sesuai dengan tugas yang diterima untuk melayani sesama kepentingan masyarakat
- b. Sistem atau prosedur layanan : dalam pelayanan umum perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan

- c. Kegiatan pelayanan : dalam pelayanan umum kegiatan yang ditujukan kepada masyarakat harus bisa sepenuhnya memenuhi kebutuhan tanpa adanya diskriminasi
- d. Pelaksanaan pelayanan : pemerintah sebagai pelaksana pelayanan semaksimal mungkin mengatur dan merencanakan program secara matang agar proses pelayanan akan menghasikan struktur pelayanan yang mudah, cepat, tidak berbelit-belit dan mudah untuk dipahami masyarakat.

## **1.5 Dampak**

### **1.5.1 Pengertian Dampak**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian dampak merupakan pengaruh atau benturan yang akan mendatangkan akibat baik itu positif atau negatif. Pengaruh sendiri merupakan upaya yang timbul dari sesuatu (orang, benda) yang turut membentuk sifat, kepercayaan atau perbuatan seseorang. Pengaruh merupakan suatu keadaan dimana akan ada hubungan timbal balik atau hubungan sebab akibat antara apa yang mempengaruhi dengan apa yang akan dipengaruhi. Selain itu dampak adalah suatu yang akan diakibatkan oleh sesuatu yang dilakukan, baik bersifat positif maupun negatif atau pengaruh kuat yang akan mendatangkan akibat baik negatif maupun positif (Waralah Rd Cristo, 2018).

Dampak secara sederhana juga bisa diartikan sebagai akibat atau pengaruh. Dalam setiap keputusan yang akan dipilih oleh seseorang biasanya akan mempunyai dampak tersendiri, baik itu dampak positif ataupun sebaliknya. Dampak juga bisa diartikan sebagai proses lanjutan dari sebuah proses

perwujudan pengawasan internal. Seseorang yang sudah handal seharusnya sudah bisa memprediksi jenis dampak apa yang akan terjadi atas keputusan yang akan diambil nantinya.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas mengenai dampak, maka dapat disimpulkan bahwa setiap organisasi atau lembaga dalam kegiatannya pastinya menginginkan adanya pencapaian tujuan. Dengan adanya pencapaian tujuan tersebut maka dampak yang diperoleh oleh perusahaan tersebut merupakan dampak yang positif

### **1.5.2 Kriteria Penentuan Dampak Positif dan Negatif**

Menurut S.P Siagian (2003:54) adapun kriteria yang akan menentukan mengenai tujuan yang berdampak positif atau akan berdampak negatif terhadap organisasi adalah sebagai berikut:

- a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini merupakan agar karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan dari perusahaan dapat berhasil
- b. Kejelasan dalam strategi pencapaian tujuan, diketahui bahwa strategi merupakan “pada jalan” yang diikuti untuk melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditetapkan agar implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi
- c. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, hal tersebut berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan yang berarti kebijakan harus mampu menjembatani tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional

- d. Perencanaan yang matang, pada kenyataannya memutuskan apa yang sekarang dikerjakan oleh perusahaan dimasa depan
- e. Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu diuraikan pada program-program pelaksanaan yang tepat apabila tidak, pelaksanaan akan kurang memiliki pedoman bertindak dalam bekerja
- f. Tersedianya sarana dan prasaran kerja.
- g. Pelaksanaan yang baik, dengan adanya pelaksanaan baik dalam suatu program kerja maka organisasi tersebut bisa mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
- h. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.