

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu yang Relevan

2.1.1 Nindya Linggar Amita, melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Resiko Terhadap Minat Menggunakan Produk BRILink (Studi Pada Masyarakat di Kota Kediri)”. Hasil penelitian metode pengambilan sampling dalam penelitian ini peneliti bertujuan untuk menguji pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi resiko terhadap minat menggunakan layanan produk BRILink. Jenis penelitian ini adalah penelitian eksplanatori. Populasi penelitian adalah masyarakat di kota Kediri yang mengetahui produk layanan BRILink. Teknik pengambilan sampel menggunakan Purposive Sampling dengan ukuran sampel sebanyak 130 responden. Alat analisis yang digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah analisis regresi linier berganda. Hasil menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi resiko memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat menggunakan layanan produk BRILink. Hasil penelitian ini dapat digunakan pihak bank untuk meningkatkan efektivitas strategi pemasaran BRILink. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah penelitian terdahulu dengan metode pengambilan sampling dalam penelitian ini Peneliti bertujuan untuk menguji pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan persepsi risiko terhadap minat

menggunakan layanan produk BRILink. Sedangkan penelitian ini menggunakan metode dokumentasi (data) dan wawancara.

2.1.2 Rahma Novitasari, melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan BRI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan nasabah mengenai kualitas layanan BRI Mobile berdasarkan persepsi nasabah Bank BRI Kantor Cabang Palangkaraya, mengetahui kepuasan nasabah Bank BRI Kantor Cabang Palangkaraya yang menggunakan layanan BRI Mobile, dan mengetahui pengaruh kualitas layanan BRI Mobile terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian metode pengambilan sampling dalam penelitian ini adalah nonprobability sampling jenis incidental sampling, dengan jumlah 100 responden, untuk analisis data digunakan analisis deskriptif dan analisis regresi berganda, berdasarkan hasil uji hipotesis secara persial di dapat sub variabel akurasi dan keamanan berpengaruh tetapi tidak signifikan karena nilai hitung dan tabel dan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 sehingga H1 diterima. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif sedangkan penelitian sekarang menggunakan metode kualitatif. Perbedaan lainnya adalah penelitian terdahulu penelitian terdahulu meneliti tentang pengaruh kualitas layanan BRI Mobile terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) dan berbeda dengan penelitian sekarang, meneliti tentang Analisis Implementasi BRILink dalam mendukung perekonomian masyarakat menurut perspektif Islam.

2.1.3 Agus Priyono, melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Agen BRILink Dalam Peningkatan Pelayanan di BRI Panca Rijang Kab. Sidrap (Analisis Ekonomi Islam)”. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tentang efektivitas penggunaan Agen BRILink pada masyarakat Panca Rijang, mengetahui tentang penerapan penggunaan BRILink di Panca Rijang, mengetahui analisis ekonomi Islam terhadap penggunaan Agen BRILink dalam peningkatan pelayanan masyarakat. Penelitian ini di gunakan deskriptif kualitatif dan dalam menggunakan data, menggunakan metode, pengamatan (observasi), wawancara (interview), dan dokumentasi. Teknik analisis data yang di gunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah penelitian terdahulu bertujuan untuk mengetahui tentang efektivitas penggunaan Agen BRILink pada masyarakat Panca Rijang, mengetahui tentang penerapan penggunaan BRILink di Panca Rijang, mengetahui analisis ekonomi Islam terhadap penggunaan Agen BRILink dalam peningkatan pelayanan masyarakat, sedangkan penelitian sekarang bertujuan untuk mengetahui perkembangan agen BRILink dalam mendukung perekonomian masyarakat.

2.1.4 Hadaria, melakukan penelitian dengan judul “Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan agen BRILink di Sulili Barat kabupaten Pinrang”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan agen BRILink di Sulili Barat Kabupaten Pinrang, dan faktor yang paling dominan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan agen BRILink di Sulili Barat kabupaten Pinrang. jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode lapangan yang terlibat langsung di lokasi penelitian. Populasi dan sampel dalam penelitian ini yaitu nasabah bank BRI yang menggunakan layanan agen BRILink di Sulili Barat kabupaten Pinrang. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah penelitian terdahulu meneliti tentang analisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan agen BRILink di Sulili Barat

kabupaten Pinrang, sedangkan penelitian sekarang meneliti tentang analisis implementasi pengembangan agen BRILink dalam mendukung perekonomian masyarakat.

2.1.5 Indra Susendra, melakukan penelitian dengan judul “Analisa pengaruh layanan agen BRILink BRI terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (PERSERO), TBK kantor cabang Bandung Setiabudi”. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah BRI Unit di Kanca Bandung Setiabudi. Jenis penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, yakni analisis dengan menggunakan rumus-rumus statistik untuk menguji hipotesis yang di ajukan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah BRI yang menggunakan jasa dari agen BRILink BRI. Teknik pengambilan sampel yang di gunakan dalam penelitian ini adalah non probability sampling, dimana semua populasi tidak memiliki peluang yang sama untuk menjadi responden dan pengambilan sampel di dasarkan pada pertimbangan peneliti. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif , dan teknik pengambilan sampel yang di gunakan dalam penelitian ini adalah non probability sampling, dimana semua populasi tidak memiliki peluang yang sama untuk menjadi responden dan pengambilan sampel di dasarkan pada pertimbangan peneliti. Sedangkan penelitian sekarang menggunakan metode kualitatif.

2.1.6 Eka Yuni Suryani, melakukan penelitian dengan judul “Analisis hukum ekonomi Islam mengenai penetapan fee transfer tunai agen dengan nasabah (Studi kasus BRILink Desa Repaking Kecamatan Wonosamodro Kabupaten Boyolali)”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penetapan tarif yang di berikan agen BRILink terhadap nasabah BRILink serta untuk mengetahui bagaimana analisis hukum Islam terhadap penetapan tarif jasa yang di berikan agen BRILink terhadap nasabah. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif yaitu penulis meneliti dengan cara mencari data langsung di lapangan untuk

mengetahui dengan jelas bagaimana transaksi yang di lakukan di Desa Repaking Kecamatan Wonosamodro Kabupaten Boyolali. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah penelitian terdahulu bertujuan untuk mengetahui bagaimana penetapan tarif yang di berikan agen BRILink terhadap nasabah BRILink serta untuk mengetahui bagaimana analisis hukum Islam terhadap penetapan tarif jasa yang di berikan agen BRILink terhadap nasabah, sedangkan penelitian sekarang bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran agen BRILink terhadap inklusi keuangan terhadap masyarakat di Kecamatan Konda.

2.1.7 ST. Nur Amalia, melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan, kemudahan dan kepuasan nasabah terhadap keputusan pembelian jasa BRILink di Pondok Zhafira. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, persepsi kemudahan dan kepuasan nasabah terhadap keputusan pembelian jasa layanan BRILink di Pondok Zhafira kota Palopo. Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan jumlah sampel yang di gunakan sebanyak 100 responden. Pemilihan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* jenis *purposive sampling*. Data di kumpulkan dengan menggunakan metode angket dengan skala likert. Uji instrument menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Uji persyaratan analisis menggunakan uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heterokedastisitas. Uji hipotesis menggunakan uji simultan dan parsial. Metode analisis yang di gunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 20. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah sampel yang di gunakan sebanyak 100 responden. Pemilihan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* jenis *purposive sampling*. Data di kumpulkan dengan menggunakan metode angket dengan skala likert, sedangkan penelitian sekarang menggunakan metode kualitatif.

2.1.8 Fitri Rusdianasari, melakukan penelitian dengan judul “Peran Inklusi Keuangan Melalui Integrasi Fintech dalam Stabilitas Sistem Keuangan Indonesia”.

Penelitian ini bertujuan mengetahui peranan fintech (teknologi keuangan) dan instrumen inklusi keuangan lainnya seperti kredit UMKM dalam mempengaruhi stabilitas sistem keuangan Indonesia. Estimasi Error Correction Model (ECM) di gunakan untuk mengetahui pengaruh jangka panjang dan pendek melalui nilai kointegrasi antara variabel bebas dalam mempengaruhi variabel dependen. Hasil analisis menunjukkan bahwa jumlah cabang bank memiliki pengaruh jangka panjang yang signifikan terhadap stabilitas keuangan melalui kinerja Non Performing Loan (NPL), maka investasi langsung yang di arahkan pada sektor perbankan juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap stabilitas sistem keuangan dalam jangka panjang. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data sekunder yang berasal dari berbagai sumber antara lain Bank Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Bank Dunia (World Bank), International Financial Statistik (IFS) berbentuk data bulanan dimulai dari tahun 2014-2016. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah penelitian terdahulu menggunakan metode analisis Error Correction Model (ECM) yang bertujuan untuk mengetahui dan menyimpulkan hubungan kausal pada data time series yang memiliki rentan waktu pendek, sedangkan penelitian sekarang menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan metode dokumentasi (data) dan wawancara.

2.1.9 Azka Azifah Dienillah dan Lukytawati Anggraeni, melakukan penelitian dengan judul “Dampak Inklusi Keuangan Terhadap Stabilitas Sistem Keuangan Di Indonesia”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara inklusi keuangan dan stabilitas keuangan serta menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi stabilitas sistem keuangan di tujuh Negara Asia Periode 2007-2011. Metode yang di gunakan adalah kolerasi pearson dan Fxed Effect Model. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat kolerasi negative pada tingkat signifikan 5% antara inklusi keuangan dan stabilitas keuangan. Faktor-faktor yang berpengaruh signifikan terhadap stbilitas keuangan adalah keuangan inklusif, stabilitas keuangan periode sebelumnya, aliran modal non-FDI (non-Foreign Direct Investment) terhadap Produk Domestik Bruto (PDB), rasio asset

lancar terhadap simpanan dan pendanaan jangka pendek, serta Produk Domestik Bruto (PDB) per kapita. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif dan jenis data yang di gunakan adalah data panel yaitu gabungan antara data *Cross Section* dan *Time Series*. Sedangkan penelitian sekarang menggunakan metode kualitatif dan jenis penelitiannya yaitu penelitian lapangan (*Field Research*).

2.1.10 Khairul Anwar dan Amri, melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Inklusi Keuangan Terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia”. Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh inklusi keuangan terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia. Data yang di gunakan adalah data sekunder dari tahun 20014 sampai tahun 2015 yang di peroleh dari *World Development Indicator (WDI)* dan *Financial Acces Survey-Internatinal Monetary Fund (FAS IMS)*. Metode analisis data yang di gunakan adalah OLS (*Ordianry Least Square*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel inklusi keuangan yang seperti jumlah kantor bank, jumlah ATM, dan jumlah rekening kredit memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap PDB. Perbankan dan pemerintah di harapkan dapat bekerja sama dengan baik serta berperan dalam menciptakan sektor keuangan yang lebih inklusif agar dapat mendorong meningkatkan PDB. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah penelitian terdahulu bertujuan untuk melihat pengaruh inklusi keuangan terhadap PDB Indonesia. Sedangkan penelitian sekarang bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran agen BRILink terhadap inklusi keuangan pada msyarakat di kecamatan Konda.

Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu yang Relevan

NO	Judul	Variabel 1	Variabel 2	Teori	Metode
1	Pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi resiko	Persepsi kegunaan, persepsi	Produk BRILink.	Penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi	kuantitatif

	terhadap minat menggunakan produk BRILink (studi pada masyarakat di kota Kediri). Oleh : Nindya linggar Amita.	kemudahan, persepsi resiko		kemudahan, persepsi resiko memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat menggunakan layanan produk BRILink.	
2	Pengaruh Kualitas Layanan BRI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO). Oleh : Rahma Novitasari	Kualitas layanan BRI Mobile	Kepuasan nasabah	-	Kuantitatif
3	Efektivitas Agen BRILink dalam Peningkatan Pelayanan di BRI Panca Rijang Kab. Sidrap (Analisis Ekonomi Islam). Oleh : Agus Priyono	Agen BRILink	Peningkatan pelayanan		Deskriptif kualitatif
4	Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Layanan Agen BRILink di Sulili Barat Kabupaten Pinrang. Oleh :	Tingkat kepuasan nasabah	Layanan agen BRILink	Penelitian ini menunjukkan pada hasil uji t (secara parsial) dapat di simpulkan bahwa variabel faktor sosial (X2) dan pribadi (X3)	Kuantitatif

	Hadaria			tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) dalam menggunakan layanan agen BRILink.	
5	Analisa Pengaruh Layanan Agen BRILink BRI Terhadap kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia. Oleh : Indra Susendra	Agen BRILink	Kepuasan dan loyalitas nasabah	-	Kuantitatif
6	Analisis Hukum Ekonomi Islam Mengenai Penetapan Fee Transfer Tunai Agen dengan Nasabah. Oleh : Eka Yuni Suryani	Hukum ekonomi islam	Penetapan fee	-	Kualitatif
7	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan dan Kepuasan Nasabah terhadap Pembelian Jasa BRILink di Pondok Zhafira. Oleh : ST. Nur Amalia	Kualitas pelayanan, kemudahan, dan kepuasan nasabah	Pembelian jasa BRILink	Uji instrument menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Uji persyaratan analisis menggunakan uji normalitas, uji multikonlinieritas dan uji heterokedastisi	Kuantitatif

				tas.	
8	Peran Inklusi Keuangan Melalui Integrasi Fintech dalam Stabilitas Sistem Keuangan Indonesia. Oleh : Fitri Rusdianasari	Inklusi keuangan	Integrasi fintech	Hasil analisis menunjukkan bahwa jumlah cabang bank memiliki pengaruh jangka panjang yang signifikan terhadap stabilitas keuangan melalui kinerja NPL.	Error Correction Models (ECM)
9	Dampak Inklusi Keuangan Terhadap Stabilitas Sistem Keuangan Di Indonesia. Oleh : Azka Azifah Dienillah dan Lukytawati Anggraeni	Inklusi keuangan	Stabilitas sistem keuangan	-	Deskriptif Kualitatif
10	Pengaruh Inklusi Keuangan Terhadap PDB Indonesia. Oleh : Khairul Anwar dan Amri	Inklusi keuangan	PDB Indonesia	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel inklusi keuangan yang seperti jumlah kantor bank, jumlah ATM, dan jumlah rekening kredit memiliki pengaruh positif dan signifikan	Ordinary Least Square (OLS)

				terhadap PDB.	
--	--	--	--	---------------	--

Setelah melakukan review terhadap 10 penelitian yang di anggap relevan, maka perbedaan penelitian saya dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian sebelumnya membahas tentang pengaruh persepsi dan kualitas agen BRILink, efektivitas agen BRILink, hukum ekonomi, serta peran inklusi keuangan. Sedangkan penelitian sekarang membahas tentang bagaimana strategi yang di lakukan agen BRILink untuk meningkatkan Inklusi Keuangan, membahas keuntungan yang di peroleh masyarakat dengan adanya BRILink, serta membahas tentang perspektif Ekonomi Syariah mengenai langkah strategis dan keuntungan yang di peroleh masyarakat dengan adanya BRILink di Kecamatan Konda.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Peran Agen BRILink

Peran adalah bentuk dari perilaku yang di harapkan dari seseorang pada situasi sosial tertentu. Sedangkan peranan merupakan aspek dinamis dari kedudukan (status). Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya, sesuai dengan kedudukannya, maka hal itu berarti dia menjalankan suatu peran. Keduanya tidak dapat di pisahkan karena yang satu tergantung pada yang lain dan sebaliknya (Soekanto, 2013, p. 243).

Agen merupakan wakil yang di tunjuk atau tidak dari sebuah lembaga atau persereoran bisnis untuk melakukan transaksi jual beli atau jasa dan bertindak atas nama perusahaan atau produsen dengan komisi yang telah di sepakati. BRILink adalah salah satu program atau produk dari Bank Rakyat Indonesia berupa kerjasama antara BRI dengan Nasabah, di mana nasabah yang di angkat jadi agen dapat melakukan transaksi perbankan dengan sistem sharing fee atau bagi hasil.

Agen BRILink merupakan layanan agen Laku Pandai milik Bank BRI. Dengan menggandeng pihak ketiga dalam hal ini nasabah BRI sebagai agen. Agen BRILink memberikan berbagai layanan perbankan bagi masyarakat, baik nasabah BRI maupun non-nasabah BRI melalui pemanfaatan teknologi digital, maka dari itu nasabah yang

menjadi Agen BRILink sudah banyak di desa-desa jadi bagi masyarakat awam bisa langsung ke Agen BRILink tersebut dan mempermudah mereka dalam melakukan transaksi.

Tujuan utama dari agen BRILink adalah untuk memberikan pelayanan perbankan khususnya kepada masyarakat yang belum terlayani oleh bank secara administratif. Melalui agen BRILink, nasabah BRI maupun masyarakat umum lainnya bisa mendapatkan pelayanan yang sama seperti halnya di kantor BRI. Masyarakat dapat melakukan setoran tabungan, penarikan secara tunai serta melakukan transaksi pembayaran melalui agen. Dilihat dari sisi konsumen, beberapa masyarakat memandang sebagai produk yang memiliki kemudahan dan sangat menolong dalam memenuhi kebutuhan perbankan mereka. Namun faktanya, tidak banyak masyarakat yang belum memahami terhadap kemampuan BRILink dalam menggantikan fungsi bank konvensional, terlebih bagi mereka yang tempat tinggalnya jauh dari lokasi bank tersebut.

Peran BRI dalam mengatur operasional agen BRILink adalah layanan milik BRI untuk melayani transaksi perbankan melalui agen bagi masyarakat sekitarnya terutama masyarakat yang berlokasi jauh dari jangkauan kantor bank sehingga dapat melakukan transaksi tanpa harus datang ke kantor bank sebagai bank penyelenggara agen laku pandai yang di kenal dengan agen BRILink, BRI memiliki tugas untuk mengatur segala kegiatan atau transaksi perbankan yang dilakukan oleh agen BRILink, hal tersebut di lakukan dari sejak pemberi segala fasilitas yang dibutuhkan oleh agen BRILink.

Berdasarkan perjanjian kerjasama antara BRI dengan Agen BRILink, telah di sepakati bahwa pembagian hasil atau *sharing fee* antara kedua belah pihak adalah sebesar 50% bagi BRI dan 50% bagi Agen BRILink. bank BRI mengakumulasikan seluruh transaksi selama satu bulan berdasarkan rekapitulasi data transaksi yang tercatat pada EDC melalui sistem dari BRI yaitu BRInets. Dari sistem tersebut bank dapat mengetahui akumulasi perolehan *sharing fee* untuk kedua belah pihak. Selain itu, bank BRI juga mengizinkan Agen BRILink untuk memberlakukan pengenaan tarif tambahan kepada nasabah pada saat transaksi.

Kemampuan keuangan inklusif merupakan bagian dari tiga strategi untuk mencapai kesejahteraan ekonomi melalui pengentasan kemiskinan, dua strategi lainnya adalah *social inclusion* dan *economic inclusion*. Singkatnya keuangan inklusif menargetkan perluasan kapasitas keuangan kaum miskin melalui kemudahan akses terhadap jasa keuangan. Selain itu, adapun produk dan layanan agen BRILink antara lain (Evita, 2017, pp. 8-9) :

- a. Laku Pandai, merupakan kegiatan menyediakan layanan perbankan atau layanan keuangan lainnya yang dilakukan tidak melalui jaringan kantor, namun melalui kerjasama dengan pihak lain dan perlu didukung dengan penggunaan sarana teknologi informasi. Layanan Laku Pandai tersedia di Agen BRILink untuk *unbanked / unserved people* dalam rangka keuangan inklusif.
- b. T-Bank, adalah produk uang elektronik berbasis *server* milik BRI yang menggunakan nomor *handphone* yang didaftarkan sebagai nomor rekening. Layanan T-Bank tersedia di Agen BRILink agar dapat dimanfaatkan bagi masyarakat sebagai “rekening” tabungannya dan diperoleh dengan kemudahan registrasi tanpa harus datang ke unit kerja BRI.
- c. Mini ATM BRI, adalah EDC(*Electronic Data Capture*) yang digunakan untuk melakukan transaksi keuangan non tunai sebagaimana halnya transaksi keuangan non tunai yang disediakan mesin ATM.

2.2.2 Landasan Hukum Agen BRILink

Lembaga perbankan merupakan inti dari sistem keuangan dari setiap negara. Undang-undang No. 10 Tahun 1998 dalam Pasal 1 butir 2 tentang Perbankan merumuskan definisi bank yakni Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk kredit dan / atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (UU No 10 th 1998). Sistem perbankan di Indonesia menggunakan sistem campuran, yakni sistem operasional bank yang merupakan gabungan antara *unit banking system* dan *branch banking system*. Dalam *branch banking system*, kantor pusat dapat memikirkan perencanaan pengembangan bank dalam perspektif jangka panjang, sedang cabang-cabang dan kantor wilayah bisa memilih rencana-rencana jangka pendek. (Anita, 2019, p. 54).

Salah satu kebijakan kantor pusat melakukan pengembangan bank dalam perspektif jangka panjang melalui kantor wilayah dan cabang sebagai pengelolaannya adalah dengan melakukan peluncuran program Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif (Laku Pandai) atau *Branchless Banking*. *Branchless banking* atau laku pandai berjalan dengan cara pihak bank yang bekerja sama untuk melakukan program ini akan menunjuk perorangan atau badan hukum di wilayah yang membutuhkan layanan keuangan atau wilayah yang berada jauh dari lokasi kantor bank untuk menjadi perantara bank di wilayah tersebut. Sesuai dengan peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19 / POJK.03/2014 tentang Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif pasal 1 tentang ketentuan umum (Rosa Komala Sari, 2018, p. 43).

Dalam kegiatannya melakukan transaksi perbankan yang diselenggarakan melalui Agen BRILink, nasabah juga mendapatkan perlindungan atas haknya untuk mendapatkan ganti rugi atas kerugian yang dideritanya, hal tersebut sesuai dengan Pasal 22 huruf f POJK No. 19/POJK. 03/ 2014 yang menegaskan bahwa, “bank menyelenggarakan wajib bertanggung jawab atas kerugian nasabah yang timbul karena perbuatan dan tindakan agen yang termasuk dalam cakupan layanan agen sesuai dengan yang dicantumkan dalam perjanjian kerjasama”. Namun apabila kerugian disebabkan karena kesalahan atau kelalaian agen maka agenlah yang harus bertanggung jawab sepenuhnya atas kerugian yang di derita atas nasabah.

Menjaga kepercayaan nasabah dalam penyelenggaraan laku pandai merupakan hal penting untuk memenuhi hak nasabah atas keamanan kerahasiaan data atau beserta simpanannya, mengingat agen laku pandai yang memberikan pelayanan jasa keuangan kepada nasabah dan secara langsung akan mengetahui data nasabah beserta simpanannya. Oleh karena itu kewajiban menjaga rahasia data nasabah bukan hanya dibebankan kepada bank penyelenggaraan namun juga kepada nasabah agen laku pandai. Hal tersebut jelas diatur dalam POJK No. 19/POJK.03/2014 dan SEOJK No. 6/SEOJK.03/2015 yang menyatakan bahwa rahasia bank di dalam pelaksanaan penyelenggaraan laku pandai merupakan tanggung jawab pihak bank dan agen.

Adapun hak dan kewajiban agen dan nasabah beserta perlindungan nasabah tertuang dalam pasal 34 bank penyelenggaraan wajib menerapkan perlindungan konsumen.

Selain itu, terdapat pula penjelasan dalam Al-Qur'an tentang menjaga kepercayaan yang di sebutkan dalam Q.S Al-Anfal : 27 sebagai berikut (RI, 1995) :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمْنَكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Terjemahnya :

“Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui”.

Makna dari ayat di atas adalah Allah menyeru kaum Muslimin agar mereka tidak mengkhianati Allah dan Rasul-Nya, yaitu mengabaikan kewajiban-kewajiban yang harus mereka laksanakan, melanggar larangan-larangannya, yang telah di tentukan dengan perantaraan wahyu. Tidak mengkhianati amanat yang telah di percayakan kepada mereka, yaitu mengkhianati segala macam urusan yang menyangkut ketertiban umat. Apabila di hubungkan dengan BRILink maka ayat di atas menjelaskan tentang larangan mengkhianati amanah yang telah di berikan dari pihak BRI kepada para agen BRILink.

Selain menjaga kepercayaan/Amanah, hal yang di lakukan agen dalam penyelenggaraan laku pandai terdapat pula dalam prinsip Ekonomi antara lain sebagai berikut :

1. Prinsip Adl (Keadilan)

Dalam Ekonomi Syariah, keadilan merupakan hal yang sangat penting. Keadilan ialah perilaku yang menempatkan sesuatu sesuai dengan tempatnya. Keadilan yang di terapkan dalam Ekonomi Syariah bertujuan agar semua masyarakat merasakan kenyamanan dan keadilan yang sama antara satu sama lain. Dalam hal ini, strategi yang di lakukan agen BRILink dalam meningkatkan inklusi keuangan yaitu harus bersikap adil kepada nasabah. Untuk memenuhi segala bentuk keadilan, maka agen BRILink harus bertanggung jawab atas semua perilaku yang telah diperbuatnya. Setelah melaksanakan segala aktivitas bisnis, bukan berarti semua selesai setelah semua tujuan tercapai, atau sudah mendapatkan keuntungan. Semua

itu perlu adanya pertanggung jawaban atas apa yang telah agen BRILink lakukan, seperti pertanggung jawaban pada saat bertransaksi. Dalam Al-Qur'an terdapat ayat yang memerintahkan untuk berlaku adil, sebagaimana firman Allah SWT dalam Q.S An-Nisa ayat 58 :

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Terjemahnya :

“Sungguh, Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh, Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh, Allah Maha Mendengar, Maha Melihat”.

Ayat di atas menjelaskan mengenai hak adil. Bertindak secara adil berarti mengetahui hak dan kewajiban, mengerti dan mengetahui mana yang salah dan mana yang benar, bertindak jujur dan tepat menurut peraturan dan hukum yang telah ditetapkan serta tidak bertindak sewenang-wenang. Adil pada dasarnya terletak pada keseimbangan atau keharmonisan antara penuntutan hak dan menjalankan kewajiban. Pelaku ekonomi tidak diperbolehkan mengejar keuntungan pribadi bila hal itu merugikan orang lain. Artinya, agen BRILink tidak diperbolehkan hanya mendapatkan keuntungan sendiri tanpa adanya keuntungan untuk masyarakat. Hal ini dapat disimpulkan bahwa agen BRILink dan nasabah/masyarakat sama-sama mendapatkan keuntungan.

Kaitannya dengan penelitian ini adalah adanya keadilan antara agen BRILink dengan nasabah/masyarakat. Agen BRILink mendapatkan keuntungan dari masyarakat melalui tarif atau biaya administrasi yang ditetapkan oleh agen sesuai dengan nominal transaksi, sedangkan masyarakat mendapatkan keuntungan berupa bisa melakukan transaksi di luar jam kantor dan dapat menghemat waktu.

2. Prinsip ukhuwah (Persaudaraan)

Ukhuwah merupakan salah satu misi atau tujuan adanya Ekonomi Syariah. Dimana segala aktivitas Ekonomi dilakukan agar ummat Islam menyatu dan mendapatkan kesejahteraan yang sama. Dalam Ekonomi Islam, sangat dianjurkan

untuk bekerja sama dalam melakukan apapun, jangan sampai ummat Islam memiliki pandangan ingin sukses sendiri, dan tidak memperdulikan orang lain. Sama halnya dengan agen BRILink, seorang agen harus menjunjung tinggi rasa persaudaraan dan tidak di perbolehkan memiliki rasa ingin menang sendiri tanpa memikirkan para nasabah/masyarakat.

3. Akhlaq (Etika)

Akhlaq harus menjadi salah satu dasar pelaksanaan Ekonomi Syariah. Etika yang sesuai dengan ajaran Islam sangat di perlukan dalam segala aktivitas atau kegiatan Ekonomi Syariah. Apabila di hubungkan dengan agen BRILink, salah satu etika yang harus sesuai dengan ajaran Islam yaitu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat/nasabah yang melakukan transaksi, seperti yang di jelaskan dalam Q.S Al-Baqarah ayat 267 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ
وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ
غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Terjemahnya :

“Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kamu keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha kaya, Maha Terpuji”.

Apabila kita tarik ke ranah pelayanan, maka ayat tersebut dapat bermakna bahwa para petugas pelayanan hendaknya melayani dan memperlakukan seseorang dengan baik sebagaimana ia memperlakukan dirinya sendiri. Dalam hal ini, agen BRILink dalam melayani nasabah harus dengan pelayanan yang terbaik sama seperti pelayanan di bank agar nasabah merasa nyaman pada saat melakukan transaksi.

2.2.3 Teori Inklusi Keuangan

Inklusi keuangan adalah ketersediaan akses pada berbagai lembaga, produk, dan layanan jasa keuangan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Menurut *Center for Financial*

Inclusion mendefinisikan inklusi keuangan sebagai akses terhadap produk keuangan yang sesuai termasuk kredit, tabungan, asuransi dan pembayaran, tersedianya akses yang berkualitas termasuk kenyamanan, keterjangkauan, kesesuaian dan dengan memperhatikan perlindungan konsumen, serta ketersediaan tersebut juga diberikan kepada semua orang (Wulandari, 2019, p. 22).

Menurut (Anggraeni, 2016, p. 414) inklusi keuangan merupakan salah satu strategi untuk meningkatkan pertumbuhan inklusi di negara-negara asia. Namun hal itu dapat menyebabkan stabilitas atau ketidakstabilan dalam sistem keuangan. Selain itu, menurut (Sarma, 2012, p. 5) inklusi keuangan merupakan sebuah proses yang menjamin kemudahan dalam akses, ketersediaan, dan manfaat dari sistem keuangan formal bagi seluruh pelaku ekonomi. Sehingga dapat di simpulkan bahwa inklusi keuangan merupakan upaya meningkatkan upaya masyarakat *unbankable* dalam layanan jasa keuangan formal dengan mengurangi berbagai macam hambatan untuk mengaksesnya.

Dalam hal menciptakan perekonomian yang stabil pemerintah membuat berbagai macam kebijakan yang tentunya diharapkan dapat membawa angin segar terhadap perekonomian di negaranya. Di Indonesia, pemerintah menerapkan kebijakan keuangan inklusif. 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 (Annisa, 2019, p. 152).

Pertumbuhan inklusif di Asia terus didorong dikarenakan terus meningkatnya ketimpangan pendapatan secara rata-rata dari tahun ke tahun. Pertumbuhan inklusif atau pertumbuhan yang menyeluruh merupakan salah satu tujuan penting dari berbagai kebijakan ekonomi di dunia khususnya di benua Asia. Pemerintah, mitra pembangunan dan ekonomi telah memberikan perhatian kepada pertumbuhan yang menyeluruh di bidang ekonomi dan sosial khususnya dalam akses pendidikan,

perawatan kesehatan, jaminan sosial, air bersih dan sanitasi, transportasi dan listrik serta jasa-jasa keuangan untuk semua segmen masyarakat.

Guna meningkatkan inklusi keuangan di negara-negara Asia, dibentuk beberapa program unggulan untuk meminimalisir hambatan-hambatan serta meningkatkan akses masyarakat ke jasa-jasa keuangan. Sebagai contoh Indonesia memiliki strategi khusus untuk meningkatkan inklusi keuangan antara lain melalui pengadaan Kredit Usaha Rakyat (KUR), program tabunganKu, *E-Money*, *Telkomsel Cash*, Program “Ke Bank”, dan *Biometrically Scanned* peningkatan pelayanan microfinance. Contoh lain yaitu Thailand yang memiliki dua institusi khusus guna mencapai peningkatan inklusi keuangan yaitu *village fund* dan *Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives* (BACC) serta India yang menerapkan berbagai program seperti *Agent Banking*, *Mobile Phone Banking* dan inovasi unik seperti yang merupakan suatu sistem identitas bagi penduduk india sehingga mempermudah pemberian jasa-jasa keuangan secara menyeluruh (Annisa, 2019, p. 153).

Tujuan Keuangan Inklusif adalah untuk mencapai kesejahteraan ekonomi melalui pengurangan kemiskinan, pemerataan pendapatan dan stabilitas sistem keuangan di Indonesia dengan menciptakan sistem keuangan yang dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Keuangan Inklusif merupakan bagian dari tiga strategi untuk mencapai kesejahteraan ekonomi melalui pengentasan kemiskinan, dua strategi lainnya adalah *social inclusion* dan *economic inclusion*. Singkatnya keuangan inklusif menargetkan perluasan kapasitas keuangan kaum miskin melalui kemudahan akses terhadap jasa keuangan. Sasaran kapasitas keuangan terdiri dari (Tandika, 2015, p. 53) :

- 1) Kemampuan menabung,
- 2) Akses ke kredit,
- 3) Kebutuhan Asuransi,
- 4) Kebutuhan pengiriman uang,
- 5) Melek Keuangan, dan
- 6) Identitas Keuangan .

Tingkat literasi keuangan yang dimiliki seseorang dan akses pada berbagai produk dan layanan jasa keuangan tentu akan mempengaruhi manajemen keuangan pribadi atau keluarganya dalam kehidupan sehari-hari maupun untuk jangka panjang seperti berinvestasi, berpendidikan tinggi, persiapan masa pensiun. Individu harus memiliki kemampuan untuk mengambil keputusan keuangannya agar dapat mengalokasikan sumber daya keuangannya secara efisien sekaligus meningkatkan stabilitas keuangannya baik pada level mikro ataupun makro. Adapun prinsip dasar inklusi keuangan antara lain (Wulandari, 2019, p. 22) :

a. Terukur

Perencanaan dan pelaksanaan kegiatan dalam rangka meningkatkan inklusi keuangan dengan mempertimbangkan keterjangkauan wilayah, biaya, waktu, sistem teknologi, dan memiliki mitigasi terhadap potensi risiko yang timbul dari transaksi produk dan layanan jasa keuangan sehingga akses yang disediakan dan produk dan layanan jasa keuangan yang dikembangkan memiliki karakteristik yang sesuai dengan sasaran dari kegiatan dalam rangka meningkatkan inklusi keuangan.

b. Terjangkau

Pelaksanaan kegiatan dalam rangka meningkatkan inklusi keuangan dapat diakses oleh seluruh golongan masyarakat dengan biaya murah atau tanpa biaya, serta pemanfaatan teknologi.

c. Tepat Sasaran

Pelaksanaan kegiatan dalam rangka meningkatkan inklusi keuangan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan konsumen dan masyarakat yang menjadi sasaran.

d. Berkelanjutan

Pelaksanaan kegiatan dalam rangka meningkatkan inklusi keuangan dilakukan secara berkesinambungan untuk mencapai target yang direncanakan serta memiliki aspek jangka panjang.

Berdasarkan peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 76/POJK.07/2017 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan Bagi Konsumen dan Masyarakat, tujuan dari inklusi keuangan meliputi:

1. Meningkatkan akses masyarakat terhadap lembaga, produk dan layanan jasa keuangan PUJK (Pelaku Usaha Jasa Keuangan)
2. Meningkatkan penyediaan produk dan layanan jasa keuangan yang disediakan oleh PUJK sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat.
3. Meningkatnya penggunaan produk dan layanan jasa keuangan yang sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat.
4. Meningkatnya kualitas pemanfaatan produk dan layanan jasa keuangan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat.

Berbagai inisiatif telah dilakukan oleh Kementrian/instansi terkait dalam rangka implementasi strategi nasional Keuangan Inklusif . Hal ini menunjukkan komitmen dari berbagai Kementrian/instansi terkait untuk secara aktif berupaya mengimplementasikan rencana-rencana masa depan serta program-program yang berkaitan dengan strategi nasional Keuangan Inklusif diantaranya (Nasution, 2017, p. 7) :

1. Peran Keuangan Inklusif sangat penting untuk pengentasan kemiskinan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas keuangan.
2. Penerapan SNKI memerlukan kerjasama dan koordinasi yang baik dari berbagai pemangku kepentingan, baik dari lembaga pemerintah, swasta, dan masyarakat sendiri.
3. Proses implementasi dan pemantauan strategi nasional Keuangan Inklusif akan terbagi dalam:
 - a) Inventarisasi ketersediaan data dan diagnose kondisi saat ini,
 - b) Penentu target dan tujuan yang tercantum dalam indikator kinerja utama,
 - c) Peran sektor publik dan swasta
 - d) Pemantauan kemajuan kegiatan
4. Kepemimpinan diperlukan untuk mengkoordinasikan tindakan dan mempertahankan dorongan serta momentum untuk reformasi.

2.2.4 Manfaat Inklusi Keuangan

Adapun manfaat yang dimiliki inklusi keuangan yang sangat baik untuk lapisan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Membantu meningkatkan pemerataan ekonomi

Inklusi keuangan mempunyai efek yang sangat besar karena mampu membantu meningkatkan pemerataan finansial dalam seluruh lapisan masyarakat. Jadi, setiap orang nantinya akan bisa menggunakan produk atau layanan jasa keuangan secara tepat dan akan mampu membantu meringankan masalah ekonominya. Seperti dengan cara mengajukan pinjaman pada bank yang akan di gunakan untuk modal membangun usaha bisnis. Selain itu, ketika menghadapi kondisi kesulitan finansial, mereka juga bisa menjual asetnya sehingga akan mampu menyelamatkan kondisi finansial mereka.

2. Memberikan pemahaman pada masyarakat

Ketika masyarakat sudah bisa mengakses produk atau layanan keuangan, maka hal tersebut tentunya sangat bermanfaat untuk kehidupan mereka. Sebagai contoh, masyarakat akan lebih paham tentang bagaimana cara mengelola kondisi keuangannya dengan baik, dan mereka bisa membuka rekening bank jika ingin menabung. Selain itu, masyarakat juga bisa melakukan investasi jika ingin memiliki *passive income*. Sehingga inklusi keuangan mampu meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat terkait pengelolaan kondisi finansialnya.

3. Mempersiapkan rencana keuangan dengan baik

Inklusi keuangan juga mampu memberikan kesempatan pada setiap orang untuk bisa menyiapkan rencana keuangannya secara matang. Contohnya, orang tua bisa membuka tabungan di bank atau mengikuti asuransi tertentu untuk menyiapkan dana pendidikan anaknya kelak. Adanya kemudahan untuk mengakses layanan keuangan ini akan memudahkan setiap orang dalam menyiapkan rencana keuangannya di masa depan. Sehingga, akan menguntungkan mereka di masa depan.

4. Meningkatkan pertumbuhan ekonomi Negara

Manfaat lain dari adanya inklusi keuangan adalah guna membantu meningkatkan pertumbuhan ekonomi Negara, karena sistem keuangan Negara akan stabil jika kegiatan ekonomi di dalamnya bisa meningkat. Selain itu, masyarakat juga bisa mendapatkan pinjaman modal untuk memulai bisnisnya sehingga akan mampu menyerap lebih banyak tenaga kerja. Jadi, tingkat pengangguran pun akan mampu di

tekan ketika banyak tercipta lapangan kerja yang di buat oleh para pebisnis. Ketika angka pengangguran suatu Negara bisa berkurang dan tidak ada kesenjangan sosial di masyarakat, maka tingkat perekonomian pada suatu Negara juga pasti akan menjadi lebih kuat.

2.2.5 Strategi Nasional Keuangan Inklusif

a. Strategi 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 menysar kelompok yang mengalami hambatan untuk mengakses layanan keuangan.

b. Kerangka Keuangan Inklusif

Kerangka kerja umum Keuangan Inklusif dibangun di atas enam pilar sebagai berikut:

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

Untuk mengetahui sejauh mana perkembangan kegiatan Keuangan Inklusif diperlukan suatu ukuran kinerja. Dari beberapa referensi, indikator yang dapat dijadikan ukuran sebuah Negara dalam mengembangkan Keuangan Inklusif adalah :

- a) Ketersediaan/akses: mengukur kemampuan penggunaan jasa keuangan formal dalam hal keterjangkauan fisik dan harga.
- b) Penggunaan: mengukur kemampuan penggunaan aktual produk dan jasa keuangan
- c) Kualitas: mengukur apakah atribut produk dan jasa keuangan telah memenuhi kebutuhan pelanggan.
- d) Kesejahteraan: mengukur dampak layanan keuangan terhadap tingkat kehidupan pengguna jasa.

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 (Nasution, 2017, pp. 41-43)

2.3 Kerangka Pikir

Penelitian ini diawali dengan mengidentifikasi masalah tentang peran agen BRILink terhadap inklusi keuangan pada masyarakat di Kecamatan Konda. Dari masalah yang ada di hubungkan dengan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan teori deduktif dengan jenis penelitiannya penelitian lapangan (*field research*) yang dilakukan di agen BRILink yang ada di Kecamatan Konda. Kemudian penelitian tersebut di analisis dengan unit analisisnya menggunakan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dari data yang ditemukan akan menghasilkan temuan, kemudian di simpulkan.

Kerangka Pikir

