

---

## **PENGARUH LAYANAN JASA BRILINK TERHADAP PENINGKATAN PELANGGAN DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM**

**(Studi Kasus Jasa Agen BRILink Aha Jaya di Desa Sendang Agung  
Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur)**

STEI DARUL QUR'AN MINAK SELEBAH LAMPUNG TIMUR

**Oleh :  
ROYAN ROSYADI<sup>1</sup>  
ADZKA LINTANG RAHMANDA<sup>2</sup>**

### **ABSTRAK**

Penelitian ini dilatar belakangi oleh kegiatan ekonomi selalu berkaitan dengan masyarakat. Ekonomi diperlukan untuk memenuhi kegiatan sehari-hari. Seiring perubahan zaman ekonomi akan terus berkembang. Zaman sekarang manusia menginginkan semua aktivitas lebih cepat, praktis dan mudah. Sehingga bank berinovasi memberikan pelayanan bagi nasabah untuk mempermudah bertransaksi. Bank adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya kegiatan perbankan selalu berhubungan dengan bidang keuangan kegiatan yang pertama ialah menghimpun dana dari masyarakat. Kemajuan teknologi dibidang perbankan dan mulai tersebarnya Agen BRILink disetiap wilayah khususnya di Desa Sendang Agung Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur yang menjadi tempat penelitian. Agen BRILink merupakan program keagenan dari BRI yang memungkinkan nasabah untuk berpartisipasi dalam melayani transaksi bagi masyarakat. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana pengaruh layanan jasa BRILink terhadap peningkatan pelanggan dalam perspektif ekonomi islam.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh layanan jasa BRILink terhadap peningkatan pelanggan dalam prespektif ekonomi islam, menjelaskan dan memberikan sumbangan pemikiran yang berhubungan dengan pelayanan di bidang jasa. Penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini data primer yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pada Agen BRILink AHA Jaya. Sampel pada penelitian ini didapatkan 35 responden. Alat yang digunakan untuk analisis data yaitu SPSS versi 26. Metode analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji hipotesis. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Uji t variabel layanan jasa terhadap peningkatan pelanggan nilai signifikan  $> 0,05$  yang artinya variabel layanan jasa tidak berpengaruh signifikan terhadap peningkatan pelanggan.

Kata Kunci: Layanan Jasa; BRILink; Pelanggan

---

---

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Kegiatan ekonomi selalu berkaitan dengan masyarakat. Ekonomi diperlukan untuk memenuhi kegiatan sehari-hari. Seiring perubahan zaman ekonomi akan terus berkembang. Serta ilmu ekonomi dalam kehidupan sehari-hari juga akan terus berkembang. Dunia perbankan berdampak pada perkembangan ekonomi yang diharapkan akan memudahkan kegiatan perekonomian masyarakat. Zaman sekarang manusia menginginkan semua aktivitas lebih cepat, praktis dan mudah. Sehingga bank berinovasi memberikan pelayanan bagi nasabah untuk mempermudah bertransaksi.

Menurut Undang-Undang RI No. 10 Tahun 1998 Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak<sup>1</sup>. Bank adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya kegiatan perbankan selalu berhubungan dengan bidang keuangan kegiatan yang pertama ialah menghimpun dana dari masyarakat. Setelah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan kemudian menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit. Dari pengertian bank diatas dijelaskan bahwa bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana berasal dari masyarakat dalam bentuk simpanan, baik simpanan giro, simpanan tabungan ataupun simpanan deposit serta menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit sehingga taraf hidup masyarakat dapat meningkat.

---

<sup>1</sup> Hildayanti Auliya. (2022). *Peranan Agen BRILink dalam Memfasilitasi Kelancaran Perekonomian Masyarakat di Desa Lero*. Institut Agama Islam Negeri Pare-Pare. Diakses 08 Juni 2023 Pukul 21.38 WIB.

---

Dunia perbankan yang berperan sebagai perantara masyarakat mulai memberikan layanan yang baik dan kemudahan untuk diakses masyarakat.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK/03/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif yang disingkat menjadi Laku Pandai yaitu Program Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengadakan layanan keuangan lewat kerja Bersama dengan pihak ketiga (disebut agen) dan dibantu dengan pemakaian alat berbasis teknologi informasi<sup>2</sup>. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk yang biasa disebut dengan Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang perbankan. Sudah berdiri sejak tahun 1893 dalam memperluas dunia perbankan dan untuk meningkatkan seperti bank lainnya yang juga ikut melaksanakan program Laku

Pandai Bersama Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada tanggal 12 Desember 2014. Bank Rakyat Indonesia (BRI) melaksanakan program Laku Pandai supaya dapat berkontribusi dalam program OJK dan program pemerintah<sup>3</sup>. Salah satu Laku Pandai yang menarik untuk dilakukan penelitian adalah BRILink yang diluncurkan oleh Bank Rakyat Indonesia (BRI) konsisten dalam meluaskan pelayanan perbankan sampai ke penjuru Indonesia dengan adanya kantor cabang dan kantor unit terdekat di kecamatan sehingga yang diperlukan masyarakat untuk bertransaksi perbankan dapat terpenuhi.

---

<sup>2</sup> Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK/03/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif. Diakses 05 Juli 2023 22.05 WIB.

<sup>3</sup> Luke Bella Evita. (2017). *Mekanisme Pelayanan Agen BRILink pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Madiun*. Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya. Diakses 05 Juli 2023 Pukul 21.34 WIB.

---

Bank Rakyat Indonesia (BRI) melakukan perluasan dari layanan perbankan dimana BRI menjamin kerjasama dengan nasabah sebagai agen yang dapat melayani transaksi perbankan bagi masyarakat secara *real time online* menggunakan *Electronic Data Capture* (EDC) mini ATM BRI dengan konsep *sharing fee*<sup>4</sup>. *Electronic Data Capture* (EDC) merupakan suatu mesin dengan fungsi mendukung proses penerimaan pembayaran dari konsumen pengguna kartu debit maupun kredit<sup>5</sup>.

Agen BRILink merupakan program keagenan dari BRI yang memungkinkan nasabah untuk berpartisipasi dalam melayani transaksi bagi masyarakat. Masyarakat tidak harus datang ke bank untuk melakukan transaksi perbankan tertentu seperti *transfer*, setor tunai, tarik tunai, dan pembayaran tagihan listrik ataupun asuransi. BRILink ialah inovasi BRI yang memberikan kemudahan bertransaksi bagi masyarakat hingga ke plosok negeri<sup>6</sup>.

Kecamatan Batanghari letak wilayahnya lumayan jauh dari fasilitas umum seperti bank. Letak kantor bank BRI cukup jauh untuk dijangkau masyarakat. Masyarakat kesulitan jika akan melakukan transaksi perbankan. Mayoritas mata pencaharian masyarakat sekitar yaitu bertani. Pendapatan dari hasil bertani tidak menentu hasilnya dikarenakan bergantung pada musim kemarau dan musim hujan.

---

Apabila musim kemarau petani kesulitan mendapatkan air untuk bercocok tanam. Dan apabila musim hujan dapat merugikan akibat hujan deras dan angin kencang yang membuat tanaman menjadi rusak serta petani merugi.

---

<sup>4</sup> Agus Priyanto. (2019). *Efektivitas Agen BRILink dalam Peningkatan Pelayanan di BRI Pancarijang Kabupaten Sidap*. Institut Agama Islam Negeri Pare-Pare.

<sup>5</sup> Oversea-Chinese Banking Corporation Nilai Inti Sari Penyimpanan. (2022). *Mesin EDC, Fungsi dan Cara Kerjanya*. <https://www.ocbcnisp.com> diakses 17 Juni 2023 pukul 20.13 WIB.

<sup>6</sup> Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK/03/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif. Diakses 05 Juli 2023 22.05 WIB.

Agensi BRILink yang beraktivitas di Kecamatan Batanghari menjadi salah satu bentuk untuk mempermudah masyarakat dalam bertransaksi. Di kecamatan Batanghari khususnya di Desa Sendang Agung terdapat 7 (tujuh) agen BRILink yang masih beraktivitas. Keberadaan 7 (tujuh) agen BRILink diharapkan dapat mempermudah transaksi tanpa harus datang langsung ke kantor bank serta mendorong pergerakan ekonomi sekitar.

Berdasarkan sudut pandang konsumen bahwa BRILink mempermudah dalam aktivitas perkembangan ekonomi dan sangat menolong dalam kebutuhan perbankan. Sehingga dalam hal ini dapat mempermudah konsumen. Tidak sedikit juga masyarakat yang belum memahami bahwa BRILink dapat menggantikan fungsi bank, khususnya bagi masyarakat yang lokasinya jauh dari kantor bank. Salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan pada produk BRILink yaitu karena adanya persepsi. Persepsi adalah proses yang digunakan oleh seorang individu untuk memilih, mengorganisasikan, dan menginterpretasi masukan – masukan informasi guna menciptakan gambaran yang memiliki arti. Persepsi kemudahan sangat berpengaruh terhadap keputusan seseorang dalam menggunakan sistem teknologi.

Agama Islam menganjurkan setiap masyarakat untuk saling tolong menolong antar sesama, seperti dalam firman Allah SWT dalam surat Al-Maidah (5) ayat 2;

هَلَّلْ وَلَا الشَّهْرَ الرَّامِ أَيُّ هَا ال هَذِينَ أَمْنُ وَال هَتْلُوا شَعَائِرًا  
وَلَّ ال دِيَّ وَلَّ الْقَلَّ بِدِّ وَلَا أَهْمِيَّ َّ الْبَ يَّتَّ ال رَامِ يَ بَ تَ غُونُ  
فُضْلًا َّ هَمَّنْ رَهَبَّ هَمَّ وَهَرَضُونَ َّ وَاهَذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُواوَلَّ يَّ  
هَرَمَنَّكُمْ شَنَّانُ قَ وَ مَ انَّ صَدُّوَكُمْ عَ هِنَ الْمَسِّ هَجَّ هَدَّ ال رَاهِمَ انَّ تَ  
عَتْدُواوَتَ عَاوَنَ وَاعَلَى ال هَبَّ وَالَّتَ قَوِيَّ وَلَّ تَ عَاوَنَ وَاعَلَى ال

## هَتْ وَالْعَدْوَا هَنْ َوَاتَّ قُوا اللّٰهَ اَهَنَّ اللّٰهَ شَ هَدِيْدُ الِ هَعَقَا هَبْ

Artinya “Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syiar-syiar (kesucian) Allah, jangan (melanggar kehormatan) bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) hadyu (hewan-hewan kurban) dan qalā'id (hewan-hewan kurban yang diberi tanda), dan jangan (pula mengganggu) para pengunjung Baitulharam sedangkan mereka mencari karunia dan rida Tuhannya! Apabila kamu telah bertahalul (menyelesaikan ihram), berburulah (jika mau). Janganlah sekali-kali kebencian(-mu) kepada suatu kaum, karena mereka menghalang-halangi dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat melampaui batas (kepada mereka). Tolongmenolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolongmenolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah sangat berat siksaan-Nya.<sup>7</sup>

Layanan yang dibutuhkan untuk meningkatkan nasabah di agen BRILink Aha Jaya yaitu menerapkan langkah-langkah strategis untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang disarankan. Hakikat kepuasan nasabah dilihat dari evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya dapat memberikan hasil (*outcome*) sama atau melebihi harapan nasabah. Sedangkan ketidakpuasan dapat terjadi jika hasil yang diperoleh tidak memenuhi yang di harapkan nasabah<sup>8</sup>. Sehingga, agen BRILink Aha Jaya sebagai tempat penelitian di harapkan mampu memberikan manfaat bagi agen tersebut dari hasil penelitian yang dilakukan.

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas, maka hal inilah yang membuat penulis ingin membahas lebih jauh melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Layanan Jasa BRILink terhadap Peningkatan Pelanggan dalam Perspektif Ekonomi

<sup>7</sup> <https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/5?from=2&to=120>. Diakses 02 Desember 2023. Pukul 07.56 WIB.

<sup>8</sup> Ardia Regita Cahyani. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di BMT Mitra Madani Syariah Pada Tahun 2020*. Sekolah Tinggi Ekonomi Islam Darul Qur'an Lampung Timur.

---

Islam Studi Kasus Jasa Agen BRILink AHA Jaya di Desa Sendang Agung Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, supaya terkonsentrasi dan memiliki arah maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh layanan jasa BRILink terhadap peningkatan pelanggan dalam perspektif ekonomi islam?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang akan diteliti, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh layanan jasa BRILink terhadap peningkatan pelanggan dalam prespektif ekonomi islam, menjelaskan dan memberikan sumbangan pemikiran yang berhubungan dengan pelayanan di bidang jasa.

---

## BAB III METODE PENELITIAN

### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini penelitian menggunakan metode pendekatan secara kuantitatif. Metode kuantitatif merupakan metode yang penyajian datanya didominasi dalam bentuk angka dan analisis data yang digunakan bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis<sup>9</sup>. Jenis Penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian lapangan (*field research*). Peneliti melakukan penelitian dengan mendapatkan data secara langsung di agen BRILink Aha Jaya Desa Sendang Agung Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur. Penelitian lapangan bertujuan untuk mendapatkan data dengan jelas aktivitas agen BRILink yang berkaitan dengan pengaruh layanan jasa terhadap peningkatan nasabah dalam prespektif islam.

### B. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian ini peneliti memilih Agen BRILink AHA Jaya dengan pertimbangan : Tema dan Permasalahan dalam penelitian ini ditemukan di Agen BRILink AHA Jaya. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus s/d September 2023. Agen BRILink AHA Jaya yang berlokasi di Desa Sendang Agung, Kecamatan Batanghari, Kabupaten Lampung Timur.

---

<sup>9</sup> Subagiyo, Joko. 2011. Metode Penelitian dalam Teori dan Praktik. (Jakarta: Rineka Cipta) hal. 97.

---

### C. Subjek Penelitian

Subjek dari penelitian ini adalah nasabah yang melakukan aktivitas transaksi perbankan di Agen BRILink Aha Jaya yang berlokasi pada Desa Sendang Agung, Kecamatan Batanghari, Kabupaten Lampung Timur.

### D. Objek Penelitian

Peneliti melakukan penelitian dengan pokok pembahasan dalam penelitian adalah Pengaruh Layanan Jasa untuk Meningkatkan Pelanggan dalam Prespektif Ekonomi Islam.

### E. Sumber Data

Sumber data dari penelitian ini adalah subjek dari mana data diperoleh. Untuk penelitian ini sumber data yang peneliti gunakan ialah :

1. Data primer merupakan data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner kelompok fokus dan panel atau juga data hasil wawancara penelitian dengan sumber. Data primer yang diperoleh harus diolah kembali. Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data<sup>10</sup>. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh langsung dari Agen BRILink Aha Jaya yang berlokasi di Desa Sendang Agung, Kecamatan Batanghari, Kabupaten Lampung Timur. Diamati dan dicatat untuk pertama kalinya. Data primer dari penelitian ini ialah data dari hasil wawancara dengan karyawan Agen BRILink yang berlokasi di Desa Sendang Agung, Kecamatan Batanghari, Kabupaten Lampung Timur. Data sekunder merupakan data yang pengumpulannya peneliti tidak langsung mendapatkan data tersebut. Data

---

<sup>10</sup> V. Wiratna Sujarweni. 2015. Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi. (Yogyakarta: Pustaka Baru Press) hal. 89.

---

sekunder adalah data data yang diperoleh dari catatan, buku dan majalah berupa laporan keuangan, laporan pemerintah, buku-buku sebagai teori, jurnal, artikel atau penelitian yang sudah dipublikasi<sup>11</sup>. Data sekunder penelitian ini merujuk pada Al-Qur'an, hadis dan juga berupa data kepustakaan seperti jurnal, artikel, dan sebagainya yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan peneliti.

## **F. Variable Penelitian**

### **1. Variable Independen (Bebas) atau X**

Variable independen adalah variable yang mempengaruhi atau menjadi sebab atau timbulnya variable dependen (terikat). Pada penelitian ini variable penelitian independen, yaitu layanan jasa BRILink (X).

### **2. Variable Dependen (Terikat) atau Y**

Variable depeden adalah variable yang dipengaruhi atau akibat, karena adanya independent (bebas). Pada penelitian ini, yaitu peningkatan pelanggan dalam prespektif islam. (Y) sebagai variable dependen.

## **G. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Populasi merupakan keseluruhan subjek penelitian menurut Arikunto, (2022)<sup>12</sup>, Adapun populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang bertransaksi di agen BRILink Aha Jaya. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 115 nasabah.

---

<sup>11</sup> V. Ibid. hal 89

<sup>12</sup> Suharsimi Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta. Diakses 2 Desember 2023. Pukul 10.54 WIB.

---

## 2. Sampel

Sampel adalah kelompok kecil yang diamati dan merupakan bagian dari populasi sehingga sifat dan karakteristik populasi juga dimiliki oleh sampel.

Pengambilan sampel penelitian ini sesuai dengan pendapat Menurut Sugiyono (2017)

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin dengan batas kesalahan 20%. Rumus untuk menentukan jumlah sampel

adalah :

$$n = N/(1+Ne^2)$$

Keterangan :

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

e : Batas korelasi kesalahan

$$n = 115 / (1 + 115(0,02)^2)$$

n = 34,84 sampel (dibulatkan menjadi 35 responden)

## H. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang dilakukan peneliti untuk mendapatkan data atau menjangkau informasi kuantitatif dari responden sesuai dengan lingkungan penelitian. Berkaitan dengan analisis dan permasalahan di lapangan yang diteliti maka teknik pengumpulan data dengan cara Wawancara, Kuesioner (Angket), Dokumentasi dan Observasi.

### 1. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab yang dikerjakan dengan sistematis dan berlandaskan pada rumusan masalah, tujuan dan hipotesis penelitian. Teknik ini digunakan untuk mendapatkan data-data berupa

---

---

tugas yang dilakukan dan data yang relevan dengan penelitian dengan cara atap muka langsung dengan petugas terkait yang bekerja di agen BRILink Aha Jaya desa Sendang Agung kecamatan Batanghari kabupaten Lampung Timur. Dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara yang nantinya pertanyaan itu ditujukan kepada pemilik agen BRILink dan nasabah agen BRILink.

## 2. Kuesioner (Angket)

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab<sup>13</sup>. Responden adalah orang yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang dimuat dalam angket. Jenis kuesioner yang digunakan adalah kuesioner campuran antara kuesioner terbuka dan kuesioner tertutup. Kuesioner didopsi oleh penelitian Hadaria tahun 2019. Kuesioner ditujukan kepada nasabah agen BRILink Aha Jaya di Desa Sendang Agung Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur.

## I. Metode Analisis Data

Analisis data adalah cara melaksanakan analisis terhadap data yang sudah didapatkan diolah dengan statistik. Analisis data digunakan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian.

### 1. Pengujian Kualitas Data

#### a) Uji validitas

Uji kualitas data merupakan uji untuk mengukur bagaimana ketepatan alat ukur atau instrumen yang digunakan untuk mengukur penelitian yang akan diukur. Jika

---

<sup>13</sup> Sugiyono. 2017. Metodologi Penelitian Kuantitatif dan R&D. (Bandung : Alfabeta) hal. 58

---

instrumen benar maka hasil yang digunakan kemungkinan valid. Jika instrumen dapat mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut maka kuesioner tersebut dapat dinilai valid menurut

Ghozali (2018). Caranya dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dan  $r$  tabel. Taraf signifikansi yang biasanya digunakan adalah 0,05. Pernyataan dinyatakan valid apabila  $r$  hitung lebih besar dibandingkan dengan  $r$  tabel.

b) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas diperlukan karena merupakan uji untuk mengukur indikator variabel. Alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel dapat menggunakan uji reliabilitas (Ghozali, 2018). Tujuan menggunakan uji reliabilitas adalah untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan adalah instrumen yang valid bagi penelitian ini. Uji reliabilitas sangat penting dalam penelitian ini, karena angket sebagai salah satu media pengumpulan data.

## 2. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, variable pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2018). Uji yang digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi data apakah distribusi normal atau tidak adalah uji statistik *non-parametrik KolmogorovSmirnov* (K-S) (Ghozali, 2013). Uji *Kolmogorov-Smirnov test* dilakukan dengan cara menilai signifikansi yang dihasilkan yaitu jika data dihasilkan lebih besar dari 0,05 dianggap normal.

b) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk melakukan uji apakah sebuah model regresi terjadi ketidaknyamanan varian dari residual dalam satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Untuk mengetahui ada tidaknya

---

heterokedastisitas dapat dilihat dengan melihat grafik *Scatterplot*. Jika tidak terlihat pola yang jelas, dan titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka nol (0) pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

### 3. Uji Hipotesis

#### a) Uji Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui data berpengaruh atau tidak pengaruh signifikan dua atau lebih variabel bebas (X) terhadap variable terikat (Y)<sup>14</sup>. secara umum rumus dasar regresi linier sederhana yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$Y = a + bx$$

Keterangan : Y = variable

dependen a = bilangan

konstanta b = koefisien

regresi x = variable

independent

Taraf kesalahan yang digunakan penelitian adalah 15%.

#### b) Uji t

Uji t bertujuan untuk menguji hipotesis penelitian mengenai pengaruh masing-masing variabel independent/bebas secara parsial (sendiri-sendiri setiap variabel) terhadap variabel dependen/terikat. Uji t (*Test T*) adalah salah satu tes

---

<sup>14</sup> Ardia Regita Cahyani. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di BMT Mitra Madani Syariah Pada Tahun 2020*.

---

statistik yang digunakan untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan melalui uji t dengan membandingkan tingkat signifikansi 5%. Pengambilan keputusan dilakukan dengan melihat nilai signifikansi pada tabel *Coefficients*. Berikut kriteria uji statistic t (Ghozali, 2021) :

- 1) Apabila nilai signifikansi  $t < 0.05$ , maka  $H_0$  ditolak, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara satu variabel independent terhadap variabel dependen.
- 2) Apabila nilai signifikansi  $t > 0,05$ , maka  $H_0$  diterima, artinya terdapat tidak ada pengaruh yang signifikan antara satu variabel independent terhadap variabel dependen.

---

## PEMBAHASAN

### A. Deskripsi Penelitian

Agen BRILink adalah program keagenan dari Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang memungkinkan nasabah untuk berpartisipasi dalam melayani transaksi bagi masyarakat. Masyarakat tidak harus datang langsung ke Bank untuk melakukan transaksi perbankan seperti *transfer*, setor tunai, tarik tunai, dan pembayaran asuransi atau yang lainnya. BRILink merupakan inovasi Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang memberikan kemudahan bertransaksi bagi masyarakat hingga ke pelosok negeri<sup>15</sup>. Agen BRILink AHA Jaya mulai berdiri pada tanggal 24 April 2022. Agen ini beralamatkan di Desa Sendang Agung, Kecamatan Batanghari, Kabupaten Lampung Timur.

#### 1. Hasil Uji Analisis Data

##### a. Uji Validitas

Kuesioner dapat dikatakan valid jika pertanyaan yang diberikan kepada responden dapat membuktikan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Jika  $R \text{ hitung} > R \text{ tabel}$  item pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid. Nilai  $R \text{ tabel}$  pada penelitian ini adalah  $N-2 = 35-2 = 33$  dengan taraf signifikan 5%, maka  $R \text{ tabel}$  pada penelitian ini adalah 0,3338.

Berdasarkan data yang diperoleh total sampel (N) adalah 35 responden, diketahui nilai  $R \text{ tabel}$  sebesar 0,3338. Hasil uji validitas yang telah dilakukan menunjukkan bahwa pertanyaan mengenai variabel Peningkatan Pelanggan memiliki nilai  $R \text{ hitung}$

---

<sup>15</sup> Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK/03/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusi.

antara 0,437 sampai 0,718 dilihat pada lampiran 2. Maka pertanyaan untuk variabel peningkatan pelanggan

dinyatakan valid karena nilai tersebut lebih besar dari nilai R tabel.

### b. Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang telah dilakukan terhadap instrumen pertanyaan didapatkan hasil variable masingmasing sebagai berikut :

**Tabel 10. Uji Reliabilitas**

Variable	Jumlah Item Pertanyaan	Alpha Cronbach's	Alpha	Keterangan
Pelayanan	14	0,896	0,6	Reliabel
Peningkatan Pelanggan	5	0,608	0,6	Reliabel

Sumber Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 8 menunjukkan bahwa nilai *alpha Cronbach's* Pelayanan sebesar 0,896 dan Peningkatan Pelanggan sebesar 0,608. Hasil dapat dilihat pada lampiran 3. Sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variable X dan Y *reliabel* dikarenakan nilai *alpha cronbach's* melebihi nilai *alpha* sebesar 0,6.

### 3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah alat yang digunakan untuk memberikan kepastian bahwa persamaan regresi yang didapatkan memiliki ketepatan dalam estimasi, tidak bias dan konsisten. Uji asumsi klasik digunakan dalam penelitian ini terdiri atas :

#### a. Uji Normalitas

Data dikatakan normal apabila nilai signifikan lebih besar dari 0,05. Berikut ini adalah hasil uji *Kolmogorov Smirnov*.

		Unstandardized Residual
N		35
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.60437126
Most Extreme Differences	Absolute	.097
	Positive	.097
	Negative	-.063
Test Statistic		.097
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

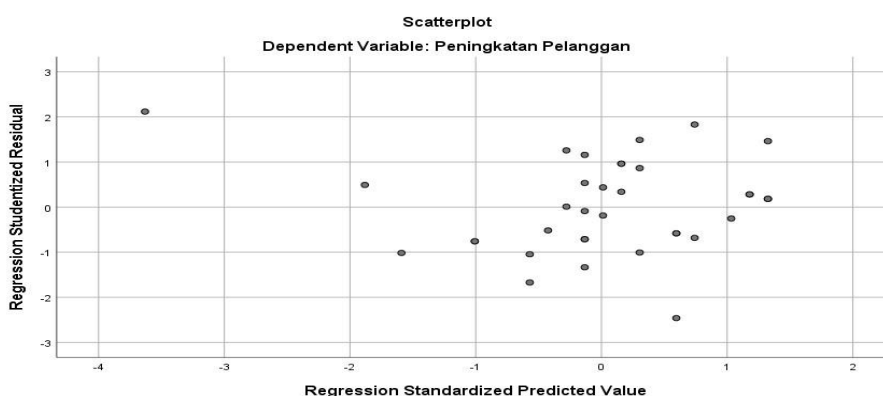
**Gambar 2. Uji Normalitas**

Sumber Data Primer 2023

Berdasarkan data yang diperoleh pada gambar 2 menunjukkan bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200 dimana nilai tersebut lebih besar dari nilai signifikan 0,05. Hasil dapat dilihat pada lampiran 4. Sehingga hasil uji normalitas yang telah dilakukan berdistribusi normal.

**b. Uji Heteroskedastisitas**

Berikut ini adalah data yang diperoleh dari hasil uji heterokedastisitas yang telah dilakukan:



Gambar 3. Uji Heteroskedastisitas

Sumber Data Primer 2023

Dari gambar grafik scatterplot diatas dapat diketahui bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi ini. Sebab tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. Kesimpulannya tidak terjadi heteroskedasitas.

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	T	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	10.218	4.184		2.442	.020
	X	.069	.052	.227	1.339	.190

a. Dependent Variable: Y

**Gambar 4. Uji Regresi Linear Sederhana**

Sumber Data Primer 2023

Berdasarkan analisis data menggunakan SPSS maka diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 10,218 - 0,069X + e$$

Persamaan regresi pada gambar diatas menunjukkan bahwa hubungan antara variabel dependen dan independen secara positif dan negatif, sehingga dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 1) Nilai konstanta menunjukkan besarnya nilai pada variabel dependen apabila variabel independen adalah 0 (nol). Nilai konstanta yang diperoleh sebesar 10,218 maka bisa diartikan jika variabel independen Layanan Jasa (X1) bernilai 0 (konstan), maka variabel depeden Peningkatan Pelanggan (Y) bernilai 10,218.

- 2) Koefisien regresi variabel Pelayanan (X) bernilai negatif (-) sebesar -0,069, artinya jika setiap kenaikan satuan variabel Layanan Jasa (X) maka variabel Peningkatan Pelanggan (Y) juga akan mengalami penurunan sebesar -0,069. Koefisien bernilai negatif artinya tidak terjadi hubungan yang antara Layanan Jasa dengan Peningkatan Pelanggan.

### b. Uji t

Uji t (Test t) adalah salah satu test statistik yang dipergunakan untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan nilai signifikan 5% dan derajat kebebasan  $df = n - k = 35 - 3 = 32$  maka nilai t tabel 2, 036. Berikut adalah hasil pengujian hipotesis (Uji t) :

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.218	4.184		2.442	.020
	X	.069	.052	.227	1.339	.190

a. Dependent Variable: Y

**Gambar 5. Uji t Sumber**

Data Primer 2023

Berdasarkan data gambar 5 dapat dilihat pada kolom t dan Sig. (Signifikan). Hasil bahwa nilai t hitung sebesar 1,339 kurang dari 2,036. Sedangkan nilai signifikansi sebesar 0,190 lebih besar dari 0,05, maka H0 ditolak dan Ha diterima artinya tidak ada pengaruh antara variabel Layanan Jasa terhadap variabel Peningkatan Pelanggan

---

### **C. Pembahasan Hasil Penelitian**

Berikut ini adalah hasil analisa data yang telah dilakukan menggunakan program SPSS versi 26. Pengujian tersebut telah dilakukan secara parsial mengenai pengaruh Layanan Jasa BRILink terhadap Peningkatan Pelanggan dalam Perspektif Ekonomi Islam.

#### **1. Pengaruh Layanan Jasa BRILink Terhadap Peningkatan Pelanggan**

##### **Dalam Perspektif Ekonomi Islam**

Berdasarkan jawaban responden pada setiap pertanyaan indikator, pengaruh Layanan jasa BRILink terhadap peningkatan pelanggan memperoleh nilai t hitung sebesar 1,339 dan nilai signifikan sebesar 0,190. Data yang telah diperoleh tersebut menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya analisis hipotesis penelitian ini bahwa layanan jasa BRILink tidak berpengaruh terhadap peningkatan pelanggan dalam perspektif ekonomi islam pada nasabah agen BRILink AHA Jaya. Hal ini ditunjukkan pada analisis deskriptif statistik bahwa hasil survei nasabah terhadap jawaban dari kuesioner tersebut layanan jasa tidak mempengaruhi terhadap peningkatan pelanggan.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anggita diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian jasa. Semakin tinggi kualitas pelayanan, maka akan semakin tinggi tingkat keputusan pembelian. Sebaliknya, semakin kurang baik kualitas pelayanan, maka akan semakin rendah tingkat keputusan pembelian. Namun hasil penelitian ini tidak sesuai karena kurang pelayanan yang diberikan kepada nasabah dan ditemui di lapangan dari jawaban responden bernilai rendah pada indikator yang menyatakan bahwa Karyawan mampu mengatasi kesalahan agar nasabah tidak dirugikan. Salah satu hal yang

mempengaruhi peningkatan pelanggan yaitu strategi pemasaran. Tanpa disadari strategi dalam pembuatan iklan dan promosi juga dapat mempengaruhi peningkatan pelanggan.

Pelayanan menurut Islam adalah suatu keharusan dalam pelayanan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syari'ah. Al-Qur'an maupun hadist memberikan pedoman tertentu dalam masalah tata karma untuk kebaikan perilaku dalam masalah bisnis. Seorang pelaku bisnis muslim diharuskan untuk berperilaku bisnis mereka sesuai yang dianjurkan al-Qur'an dan sunnah. Dalam surat Al-Baqarah ayat 267

Artinya : “Wahai orang-orang yang beriman, infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu infakkan, padahal kamu tidak mau mengambilnya, kecuali dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”<sup>16</sup>.

Dari ayat di atas sangatlah berhubungan dengan memberikan pelayanan kepada konsumen. Berikanlah pelayanan yang baik, jangan yang buruk atau tidak berkualitas. Sopan adalah fondasi dasar dan inti dari kebaikan tingkah laku, dan juga merupakan dasar - dasar jiwa melayani dalam bisnis. Dalam penelitian ini Agen BRILink AHA Jaya tetap melakukan layanan sesuai

---

<sup>16</sup> <https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/2?from=267&to=267>. Diakses 12 Desember 2023. Pukul 07.00 WIB

## KESIMPULAN

### A. Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh setelah diolah kembali, maka dari hasil penelitian yang berjudul “ Pengaruh Layanan Jasa BRILink Terhadap Peningkatan Pelanggan Dalam Perspektif Ekonomi Islam Studi Kasus Jasa Agen BRILink AHA Jaya di Desa Sendang Agung Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur”, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut : Berdasarkan persamaan regresi linier sederhana diperoleh koefisien regresi Layanan Jasa nilai t hitung sebesar 1,339 dan nilai signifikan sebesar 0,190. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh antara layanan jasa BRILink terhadap peningkatan pelanggan dalam persepektif ekonomi islam studi kasus jasa agen BRILink Aha Jaya di Desa Sendang Agung. Pelayanan menurut Islam adalah suatu keharusan dalam pelayanan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syari'ah. Agen BRILink AHA Jaya sudah melakukan layanan sesuai dengan syari'ah.

---

**DAFTAR PUSTAKA**

- Anggita, Wanda Dita. (2022). *Pengaruh Word Of Mouth Dan Kualitas Pelayanan Toko Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Agen Laku Pandai* (Studi Kasus pada Agen BRILink Waluyo di Kecamatan Mrebet, Kabupaten Purbalingga). (Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto)
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Auliya, Hildayanti. 2022. *Peranan Agen BRILink dalam Memfasilitasi Kelancaran Perekonomian Masyarakat di Desa Lero*. Institut Agama Islam Negeri Pare-Pare.
- Bank Rakyat Indonesia. *Website info Bank BRI Mengenai BRILink*. Diakses 24 Juni 2023 pukul 23.05 WIB
- Bank Rakyat Indonesia. *Brilink*. <https://www.bri.co.id/id/brilink> Diakses pada 17 Juni 2023 pukul 21.35
- Cahyani, Ardia Regita. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di BMT Mitra Madani Syariah Pada Tahun 2020*. Sekolah Tinggi Ekonomi Islam Darul Qur'an Lampung Timur.
- Eny, Lusi Anggri. (2020). *Analisis Pengaruh Citra, Pelayanan Jasa Dan Keragaman Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Menurut Perspektif Islam* (Studi pada Pegadaian Syariah Unit Way Halim Bandar Lampung) (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).
- Evita, Luke Bella. 2017. *Mekanisme Pelayanan Agen BRILink pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Madiun*. Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
- Gazali, Sani. (2017). *Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Mahasiswa Dalam Memilih Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Madani Balikpapan*. Jurnal Akuntansi Manajemen Madani. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Madani Balikpapan.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9* (edisi 9). Badan Penerbit-undip.
- Hadaria. 2019. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Layanan Agen BRILink di Sulili Barat Kabupaten Pinrang*. Institut Agama Islam Negeri Pare-Pare.
- Kasmir. 2008. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.

- Kurniawan, Alberth. 2015. *Metode Riset Untuk Ekonomi dan Bisnis*. Alfabeth. Bandung. Hal 22
- Mardiansyah, M & Nasution, Bella Olyza. 2023. *Implementasi Program BRILink Guna Peningkatan Pelayanan Publik*. Ajudan: Jurnal Diseminasi Kajian Ilmu Administrasi Negara, 1(1), 22-32.
- Nasution, M.N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.
- Oversea-Chinese Banking Corporation Nilai Inti Sari Penyimpanan. 2022. *Mesin EDC, Fungsi dan Cara Kerjanya*. <https://www.ocbenisp.com> diakses 17 Juni 2023 pukul 2013 WIB.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK/03/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif.
- Perwitasari, Dwi. 2016. *Pengaruh Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pada Bank kredit Desa Kabupaten Jember*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Growth*. Vol 14. No 2
- Priyanto, Agus. 2019. *Efektivitas Agen BRILink dalam Peningkatan Pelayanan di BRI Pancarajang Kabupaten Sidap*. Institut Agama Islam Negeri ParePare.
- Qur'an Kemenag. 2023. <https://quran.kemenag.go.id/>.
- Ratnawati. 2021. *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Mekanisme Agen Brilink Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Unit Sukamulia, Agen Ulong Khasbi Pratama Di Desa Gapuk Kecamatan Suralaga*. Ejournal. Iaihnw-Lotim. Ac. Id. hal. 68
- Sari, T. (2021). *Eksistensi Diri Pelanggan Online Shop* (Doctoral dissertation, Univeristas Komputer Indonesia).
- Setiawan & Putra. 2022. *Sistem Imbal Jasa pada Agen BRILink Sebuah Tinjauan Ekonomi Syariah*. Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
- Siregar, Syofian. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri
- Subagiyo, Joko. 2011. *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktik*. (Jakarta: Rineka Cipta) hal. 97.
- Sugiono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta I.
- V. Wiratna Sujarweni. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. (Yogyakarta: Pustaka Baru Press) hal. 89.
-

