

# **ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN BRILINK SEBAGAI UPAYA MENDORONG PENCAPAIAN INKLUSI KEUANGAN PADA BANK BRI**

Oleh :  
Eflin Fizia Yarahmi

## **ABSTRAK**

BRILink adalah program Bank BRI yang bertujuan memperluas layanan perbankan di seluruh Indonesia melalui kerja sama dengan nasabah atau mitra usaha agen. BRILink berperan sebagai perantara dalam transaksi perbankan seperti penyetoran tunai, penarikan tunai, transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan layanan keuangan lainnya. Program ini diluncurkan untuk memudahkan akses masyarakat ke layanan perbankan tanpa harus mengunjungi kantor, serta mendukung inklusi keuangan dengan memastikan akses semua orang, termasuk di daerah terpencil yang belum terlayani, terhadap layanan keuangan formal. Adapun tujuan dari penulisan ini untuk menganalisis pengaruh tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan BRILink, berdasarkan faktor : manfaat, kenyamanan, dan keamanan untuk mengukur kepuasan pelanggan dalam pelayanan keuangan dalam peningkatan pertumbuhan ekonomi masyarakat. Metode yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan analisis data deskriptif. Sumber data yang digunakan merupakan hasil kuesioner melalui *google form* dan memperoleh 55 responden yang memenuhi kriteria dalam penulisan ini. Penulis melakukan analisis berdasarkan beberapa faktor yang dapat mengukur tingkat kepuasan konsumen dan hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat merasa cukup puas dengan penggunaan BRILink sebagai layanan jasa pembayaran tanpa kantor dalam rangka memperluas akses layanan keuangan tanpa kantor di Indonesia.

**Kata Kunci: Transaksi BRILink, Efektivitas, Finansial Inklusi, Kepuasan Pelanggan.**

# ***ANALYSIS OF BRILINK CUSTOMER SATISFACTION AS AN EFFORT TO PROMOTE THE ACHIEVEMENT OF FINANCIAL INCLUSION AT BRI BANK***

By:  
Eflin Fizia Yarahmi

## ***ABSTRACT***

*BRILink is Bank BRI's program aimed at expanding banking services throughout Indonesia through cooperation with customers or agency business partners. BriLink act as intermediaries in banking transactions such as cash deposits, cash withdrawals, fund transfers, bill payments, pulse purchases, and other financial services. The programme was launched to ease people's access to banking services without having to visit an office, as well as supporting financial inclusion by ensuring everyone, including in remote unserved areas, access to formal financial services. The purpose of this writing is to analyze the influence of customer satisfaction levels on BriLink services, based on factors: benefits, convenience, and security to measure customer satisfaction in financial services in improving the economic growth of society. The method used in this writing is a qualitative method with a descriptive data analysis approach. The data source used was the result of a questionnaire via google form and obtained 55 respondents who met the criteria in this writing. The authors conducted an analysis based on several factors that can measure the level of consumer satisfaction and the results of the study showed that people are quite satisfied with the use of BriLink as an office-less payment service in order to expand access to financial services without offices in Indonesia.*

***Keywords: BRILink Transactions, Effectiveness, Financial Inclusion, Customer Satisfaction.***