



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

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**EFLIN FIZIA YARAHMI  
2110101075**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
2024**



## **LAPORAN TUGAS AKHIR**

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

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Ahli Madya**

**EFLIN FIZIA YARAHMI  
2110101075**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
2024**

## **SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS**

Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip dari maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Eflin Fizia Yarahmi

NIM : 2110101075

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 28 Juni 2024

Yang Menyatakan



(Eflin Fizia Yarahmi)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

---

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Eflin Fizia Yarahmi  
NIM : 2110101075  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : D3 Perbankan dan Keuangan  
Jenis Karya : Laporan Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya yang berjudul:

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

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 28 Juni 2024

Yang menyatakan



(Eflin Fizia Yarahmi)

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

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

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**EFLIN FIZIA YARAHMI**

**2110101075**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 3 Juli 2024  
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima




Wahyudi, SE., MM.

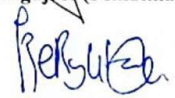
Ketua Penguji



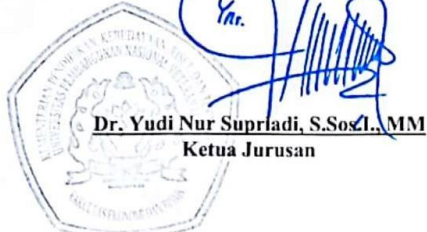
Kery Utami, SE., Msi  
Penguji I



Agus Kusmana, SE., MM.  
Penguji II (Pembimbing)



Kery Utami, SE., Msi  
Ketua Program Studi



Disahkan di : Jakarta  
Pada tanggal : 3 Juli 2024



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856  
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : [puskom@upnvj.ac.id](mailto:puskom@upnvj.ac.id)

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR  
PERBANKAN DAN KEUANGAN D-III  
SEMESTER GENAP TA. 2023/2024**

Hari ini Rabu , tanggal 03 Juli 2024, telah dilaksanakan **Ujian Tugas Akhir** bagi mahasiswa :

Nama : Eflin fizia yarahmi

No.Pokok Mahasiswa : 2110101075

Program : Perbankan dan Keuangan D-III

Dengan judul tugas akhir sebagai berikut :

**Analisis Kepuasan Pelanggan Brilink Sebagai Upaya Mendorong Pencapaian Inklusi Keuangan Pada Bank BRI**

Dinyatakan yang bersangkutan (Lulus / Tidak Lulus \*)

**Tim Penguji**

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Wahyudi, SE, MM	Ketua	1. ....
2	Kery Utami, SE., M.Si.	Anggota I	2. ....
3	Agus Kusmana, SE,MM.	Anggota II **)	3. ....

**Keterangan:**

- \*) Coret yang tidak perlu
- \*\*\*) Dosen Pembimbing

Jakarta, 03 Juli 2024  
Mengesahkan  
A.n. DEKAN  
Kaprod. Perbankan dan Keuangan D-III

Kery Utami, SE., M.Si.

# **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.***



## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Tugas Akhir yang berjudul **“ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN BRILINK SEBAGAI UPAYA MENDORONG PENCAPAIAN INKLUSI KEUANGAN PADA BANK BRI.”** dapat diselesaikan dengan baik. Penulis menyadari penyusunan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan atas bantuan dari berbagai pihak, sehingga penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Jubaedah, SE., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
2. Ibu Kery Utami, SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi Perbankan dan Keuangan Diploma Tiga Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
3. Bapak Agus Kusmana, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan hingga saran kepada penulis.
4. Kedua orang tua, teman, serta saudara penulis yang selalu memberikan dukungan baik moril, materil serta doa kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karenanya, kritik serta saran diperlukan dalam penyusunan ini. Akhir kata, diharapkan Tugas Akhir ini mampu memberikan kebermanfaatan kepada para pembacanya.

Jakarta, 12 Juli 2024



Eflin Fizia Y

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
I.1. Latar Belakang .....	1
I.2. Tujuan .....	8
I.3. Manfaat .....	8
1.3.1. Manfaat Teoritis .....	9
1.3.2. Manfaat Praktis .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
II.1. Pengertian <i>Branchless Banking</i> .....	10
II.1.1 Tujuan dan Manfaat Layanan <i>Branchless Banking</i> .....	14
II.1.2. Faktor-Faktor <i>Branchless Banking</i> .....	16
II.2. Pengertian BRILink .....	16
II.2.1 Tujuan dan Manfaat Layanan BRILink .....	21
II.2.2. Faktor - Faktor BRILink .....	22
II.3. Pengertian Literasi Keuangan .....	24
II.3.1. Tujuan dan Manfaat Literasi Keuangan .....	25
II.3.2. Faktor - Faktor Literasi Keuangan.....	26
II.4. Pengertian Inklusi Keuangan .....	26
II.4.1. Tujuan dan Manfaat Inklusi Keuangan.....	28
II.4.2. Faktor - Faktor Inklusi Keuangan.....	29
<b>BAB III METODE PENULISAN</b> .....	<b>33</b>
III.1. Objek Penulisan .....	33
III.2. Sumber Data .....	33
III.3. Populasi dan Sampel.....	33
III.2.1 Populasi .....	33
III.2.2. Sampel .....	33
III.4. Teknik Pengumpulan Data.....	34
III.5. Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	36
<b>BAB IV PEMBAHASAN</b> .....	<b>37</b>
IV.1. Deskripsi Hasil Penulisan .....	37

IV.1.1. Hasil Penulisan.....	37
IV.2. Gambaran Objek Penulisan .....	37
IV.2.1 Deskripsi Responden Penulisan .....	38
IV.2.2 Analisis Hasil Penulisan.....	44
IV.2.3 Hasil Kuesioner.....	45
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>51</b>
V.1. Kesimpulan .....	52
V.2. Saran.....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>53</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>55</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>56</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. Business Plan Brilink Tahun 2008-2024. ....	4
Tabel 2. Daftar Tarif Brilink .....	11
Tabel 3. Indikator Presepsi Pelanggan Terhadap Kepuasan Agen Brilink .....	15
Tabel 4. Indikator Perkembangan Kegiatan Inklusi Keuangan.....	22
Tabel 5. Tabel Skala Likert Summated Rating (SLR).....	26
Tabel 6. Tabel Pertanyaan Kuesioner .....	27

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Persentase Produk dan Layanan Keuangan Yang Pernah Digunakan .....	21
Gambar 2. Pertumbuhan Agen BRILink Tahun 2018 - .2024 .....	22
Gambar 3. Produk dan Layanan Agen BRILink.....	23
Gambar 4. Daftar Tarif BRILink... ..	29
Gambar 5. Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Gender .....	48
Gambar 6. Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Rata – Rata Usia.....	49
Gambar 7. Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	50
Gambar 8. Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan .....	51
Gambar 9. Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan .....	52
Gambar 10. Grafik Yang Menunjukkan Lama Responden menggunakan BRILink.....	53
Gambar 11. Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Bank Yang Digunakan Selain BRI .....	56
Gambar 12. Grafik Yang Menunjukkan Hasil Kualitas Pelayanan BRILink Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	57
Gambar 13. Grafik Yang Menunjukkan persebaran Agen BRILink .....	57
Gambar 14. Grafik Yang Menunjukkan layanan BRILink yang menyediakan alur Prosedur & Instruksi.....	58
Gambar 15. Grafik Yang Menunjukkan Sistem Transaksi BRILink Sangat Efektif .....	58
Gambar 16. Grafik Yang Menunjukkan Keamanan Pada Layanan BRILink .....	59
Gambar 17. Grafik Yang Menunjukkan Pelayanan BRILink Cepat dan Akurat	59

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	
Lampiran 2. Hasil Deskripsi Data Penelitian .....	
Lampiran 3. Persetujuan Judul Tugas Akhir.....	
Lampiran 4. Kartu Monitor Tugas Akhir .....	