



**ANALISIS PENGGUNA BRILINK PADA UMKM DI WILAYAH
JAKARTA TIMUR**

LAPORAN TUGAS AKHIR

AUDREY NETHANIA LOESI

2210101052

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN
PROGRAM DIPLOMA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2025**



**ANALISIS PENGGUNA BRILINK PADA UMKM DI WILAYAH
JAKARTA TIMUR**

LAPORAN TUGAS AKHIR

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

AUDREY NETHANIA LOESI

2210101052

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN
PROGRAM DIPLOMA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Audrey Nethania Loesi

NIM : 2210101052

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

Jakarta, 1 Juli 2025

Yang menyatakan,



Audrey Nethania Loesi

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Audrey Nethania Loesi
NIM : 2210101052
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 PENGGUNA BRILINK PADA UMKM DI WILAYAH JAKARTA TIMUR

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 : 1 Juli 2025
Yang menyatakan,



10000
METERAI
TEMPEL
F6H0CALX287439048

Audrey Nethania Loesi

PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGGUNA BRILINK PADA UMKM DI WILAYAH JAKARTA TIMUR

Dipersiapkan dan disusun oleh:

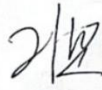
AUDREY NETHANIA LOESI

2210101052

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal : 01 Juli 2025

dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



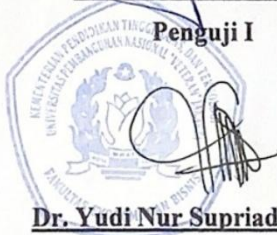
Mira Rahmi, SE, MBA

Ketua Penguji



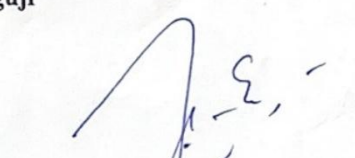
Agus Kusmana, SE., MM.

Penguji I



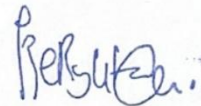
Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I., MM, CMA

Ketua Jurusan



Jenji Gunaedi Argo, SE., MM.

Penguji II (Pembimbing)



Kery Utami, SE., M.Si.

Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Pada Tanggal : 01 Juli 2025



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR
SEMESTER GENAP TA. 2024/2025

Pada hari ini, Selasa, tanggal 1 Juli 2025, telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir
bagi mahasiswa:

Nama : Audrey Nethania Loesi
NIM : 2210101052
Program Studi : Perbankan dan Keuangan D-III
Judul Tugas Akhir :

Analisis Pengguna BRILink Pada UMKM di Wilayah Jakarta Timur

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus/Sidang Ulang**, dengan Nilai Rata-Rata^{84,10}
dan Nilai Huruf^{A-}

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Mira Rahmi, SE., MBA.	Ketua	
2	Agus Kusmana, SE, MM	Anggota I	
3	Jenji Gunaedi Argo, SE., MM.	Anggota II **)	

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Nilai dalam Skala

85 - 100 = A
80 - 84.99 = A-
75 - 79.99 = B+
70 - 74.99 = B
65 - 69.99 = B-
60 - 64.99 = C+
55 - 59.99 = C
40 - 54.99 = D
0 - 39.99 = E

Jakarta, 1 Juli 2025

Mengesahkan

a.n. DEKAN

Koordinator Prodi Perbankan dan Keuangan D-III

Kery Utami, SE, M.Si

ANALISIS PENGGUNA BRILINK PADA UMKM DI WILAYAH JAKARTA TIMUR

Oleh:

Audrey Nethania Loesi

ABSTRAK

Penulisan ini bertujuan untuk menganalisis faktor yang menjadi pendorong UMKM menggunakan layanan BRILink. BRILink merupakan perluasan layanan Bank BRI dalam rangka meningkatkan inklusi keuangan di Indonesia. Analisis faktor ini berfokus pada 3 aspek, yaitu akses dan kemudahan, kepercayaan dan pengaruh sosial, serta efisiensi dan pengalaman penggunaan. Pendekatan yang digunakan adalah metode kuantitatif melalui persebaran kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa akses dan kemudahan layanan BRILink merupakan faktor utama yang dirasakan dalam menggunakan layanan BRILink terutama karena lokasi agen yang strategis. Layanan BRILink turut mendorong inklusi keuangan karena agen tersebar luas sehingga mempermudah UMKM untuk terhubung pada layanan perbankan dengan biaya terjangkau dan efisien. Meskipun terdapat berbagai kemudahan, keamanan data dan stabilitas sistem masih diragukan para pengguna. Sehingga disarankan bagi Bank BRI untuk memperbaiki masalah tersebut. Penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi bagi Bank BRI maupun para agen untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik dan menyesuaikan dengan kebutuhan para pengguna layanan.

**Kata kunci : Laku Pandai, BRILink, Inklusi Keuangan, Bank Rakyat
Indonesia**

ANALYSIS THE USE OF BRILINK FOR MSME IN THE EAST JAKARTA AREA

By:

Audrey Nethania Loesi

ABSTRACT

This writing aims to analyze the factors that drive SMEs to use BRILink services. BRILink is an expansion of Bank BRI's services aimed at increasing financial inclusion in Indonesia. This factor analysis focuses on three aspects: access and convenience, trust and social influence, as well as efficiency and user experience. The approach used is a quantitative method through the distribution of questionnaires. The research results indicate that access and ease of BRILink services are the main factors perceived in using BRILink services, especially due to the strategic locations of the agents. The BRILink service also promotes financial inclusion because the agents are widely distributed, making it easier for MSMEs to connect to banking services at an affordable and efficient cost. Although there are various conveniences, data security and system stability are still questioned by users. Therefore, it is recommended that Bank BRI address these issues. This research can serve as an evaluation material for Bank BRI and its agents to provide better service quality and adapt to the needs of service users.

Keywords: Branchless Banking, BRILink, Financial Inclusion, Bank Rakyat Indonesia

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia- Nya sehingga Tugas Akhir ini berhasil diselesaikan. Penyusunan laporan Tugas Akhir (TA) ini dilaksanakan sejak bulan Februari sampai dengan Juni 2025 dengan judul **"ANALISIS PENGGUNA BRILINK PADA UMKM DI WILAYAH JAKARTA TIMUR"**.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Jubaedah, SE., MM. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
2. Bapak Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos.I.,MM, CMA Selaku Kepala Jurusan Manajemen
3. Ibu Kery Utami, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Perbankan dan Keuangan Program Diploma, yang telah memberi arahan demi kelancaran penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Bapak Jenji Gunaedi Argo, SE., MM, selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa memberikan dukungan, arahan, dan masukan yang sangat bermanfaat dalam penyusunan Tugas Akhir ini dari awal hingga akhir.
5. Keluarga penulis terutama kepada kedua orang tua yang tiada hentinya mendoakan, memberi dukungan, semangat, dan selalu sabar. Banyak terima kasih penulis ucapkan atas segala pengorbanan dan ketulusan yang diberikan, sehingga penulis bisa sampai di titik ini dan dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.
6. Kepada teman-teman seperjuangan dan yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis ucapkan terima kasih.

Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat.

Jakarta, 20 Juni 2025

Audrey Nethania Loesi

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	v
BERITA ACARA TUGAS AKHIR.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Tujuan.....	6
I.3. Manfaat	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
II.1. Pengertian Bank.....	8
II.1.1. Produk Bank	9
II.1.2. Jasa Bank.....	10
II.2. Pengertian <i>Branchless Banking</i>	11
II.2.1. Tujuan Branchless Banking	11
II.3. Penggunaan <i>Branchless Banking</i>	12
II.3.1. Persebaran Branchless Banking di Indonesia.....	14
II.4. Pengertian BRILink.....	16
II.4.1. Manfaat BRILink.....	17
II.4.2. Persebaran Agen BRILink.....	18

BAB III METODE PENULISAN	21
III.1. Teknik Pengumpulan Data dan Informasi	21
III.1.1. Sumber Data.....	21
III.1.1.1. Populasi dan Sampel	22
III.1.2. Teknik Pengumpulan Data	23
III.2. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	26
BAB IV PEMBAHASAN.....	27
IV.1 Deskripsi Data Responden	27
IV.1.1 Karakteristik Responden	28
IV.2. Analisis Penggunaan BRILink Pada UMKM di Jakarta Timur	33
BAB V SIMPULAN	49
V.1 Simpulan	49
V.2. Saran	50
DAFTAR PUSTAKA.....	51
RIWAYAT HIDUP.....	53
LAMPIRAN.....	54

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Persebaran UMKM Jakarta Timur	2
Tabel 2. Pertumbuhan Agen BRILink dan Jumlah Transaksi tahun 2021-2024	4
Tabel 3. Skala Likert Summated Rating (SLR)	23
Tabel 4. Pengukuran Variabel.....	24
Tabel 5. Pernyataan Kuesioner	24
Tabel 6. Rekap Hasil Kuesioner.....	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Diagram Batang Pertumbuhan Agen BRILink.....	4
Gambar 2. Diagram Batang Pertumbuhan Jumlah Transaksi BRILink	5
Gambar 3. Persebaran Agen Laku Pandai di Indonesia	15
Gambar 4. Persebaran Agen BRILink di Indonesia	19
Gambar 5. Kinerja Layanan Agen BRILink	20
Gambar 6. Diagram Responden Pelaku UMKM	28
Gambar 7. Diagram UMKM di Jakarta Timur	28
Gambar 8. Diagram UMKM Pengguna BRILink	29
Gambar 9. Diagram Bidang Usaha Responden.....	30
Gambar 10. Diagram Lama Usaha Responden Berjalan	30
Gambar 11. Diagram Persebaran Lokasi Usaha Responden.....	31
Gambar 12. Diagram Pengenalan UMKM akan Layanan BRILink	32
Gambar 13. Sumber Informasi BRILink bagi Responden	32
Gambar 14. Diagram Kemudahan Lokasi Agen bagi UMKM	33
Gambar 15. Perbandingan Kedekatan Jarak Agen BRILink dan Bank	34
Gambar 16. Keberhasilan BRILink Meningkatkan Inklusi Keuangan	35
Gambar 17. Kelengkapan Fitur BRILink Menurut Responden	36
Gambar 18. Fleksibilitas Agen BRILink bagi UMKM.....	36
Gambar 19. Diagram Kejelasan Informasi Agen Menurut Responden.....	37
Gambar 20. Kemudahan Transaksi Menurut Responden.....	38
Gambar 21. Diagram Kemudahan Fitur BRILink Menurut Responden	39
Gambar 22. Frekuensi Gangguan Sistem BRILink bagi UMKM.....	39
Gambar 23. Tingkat Kepercayaan Kerahasiaan Data Responden.....	40
Gambar 24. Diagram Penggunaan BRILink atas Rekomendasi Rekan	41
Gambar 25. Diagram UMKM yang Terbantu oleh BRILink	42
Gambar 26. Keterjangkauan Biaya BRILink bagi Responden	43
Gambar 27. Diagram BRILink Meningkatkan Efisiensi Responden.....	43
Gambar 28. Pengalaman Responden Menggunakan BRILink	44
Gambar 29. Diagram Pelayanan Agen BRILink Kepada UMKM.....	44

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Persetujuan Judul Tugas Akhir
- Lampiran 2. Kartu Monitoring Tugas Akhir
- Lampiran 3. Surat Permohonan Permintaan Data UMKM Kepada Dinas UMKM Jakarta Timur
- Lampiran 4. Data UMKM Jakarta Timur oleh Dinas UMKM
- Lampiran 5. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 6. Hasil Kuesioner