

## **Efektivitas Layanan BRILink dalam Meningkatkan Kepuasan Bertransaksi Pelanggan Terkhusus Nasabah Bank BRI (Studi Kasus BRILink Tarida di Kecamatan Perhentian Raja)**

**Adinda Mutmainnah<sup>1</sup>, Misral<sup>2</sup>**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Riau

E-mail: [misral@email.ac.id](mailto:misral@email.ac.id)

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas layanan BRILink dalam meningkatkan kepuasan bertransaksi pelanggan, khususnya nasabah Bank BRI di Kecamatan Perhentian Raja, Kabupaten Kampar. Dalam era digital, kemudahan akses terhadap layanan perbankan menjadi kebutuhan yang penting, terutama di daerah pedesaan. Agen BRILink berperan sebagai perpanjangan tangan dari Bank Rakyat Indonesia (BRI) dalam menyediakan layanan perbankan yang setara dengan kantor cabang BRI. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei kepada nasabah yang menggunakan layanan BRILink. Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan persamaan regresi  $Y = 3545 + 0.786X$ , yang berarti bahwa efektivitas layanan BRILink memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini diperkuat oleh hasil uji parsial (Uji T) yang menunjukkan nilai t hitung sebesar 17,691 dengan tingkat signifikan 0,001, lebih besar dari t tabel sebesar 1,984. Kesimpulan dari penelitian ini adalah semakin tinggi efektivitas layanan yang diberikan oleh agen BRILink, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan di Kecamatan Perhentian Raja. Responden merasa puas dengan kemudahan akses, keramahan agen, dan keamanan transaksi yang ditawarkan oleh layanan BRILink. Temuan ini memberikan implikasi penting bagi pengembangan layanan perbankan di daerah pedesaan dan mendorong peningkatan inklusi keuangan melalui agen-agen BRILink.

**Kata Kunci:** *Layanan BRILink, Kepuasan Pelanggan, Inklusi Keuangan*

### **PENDAHULUAN**

Kebutuhan pada aspek perbankan sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Hal ini disebabkan oleh semakin majunya teknologi dan informasi serta semakin berkembangnya sistem pembayaran, yang mengharuskan orang untuk memiliki produk bank dan melakukan transaksi dengan mereka. Selain itu, orang-orang yang belum merasakan layanan bank semakin didorong untuk memiliki produk dan bertransaksi dengan bank. Salah satu upaya pemerintah untuk mendekatkan layanan bank kepada masyarakat yaitu dengan meluncurkan Agen Laku Pandai dimana BRILink sebagai salah satu bagian di dalamnya (Wulan and Siregar 2022)

Latar belakang masalah dalam penelitian ini timbul dari kebutuhan untuk memahami faktor – faktor yang berkontribusi terhadap tingkat kepuasan dan kemudahan bertransaksi nasabah bank BRI di kecamatan Perhentian Raja, kab. Kampar. Wilayah pedesaan seperti Desa Perhentian Raja seringkali memiliki karakteristik yang berbeda dalam hal aksesibilitas, kebutuhan perbankan, dan tantangan ekonomi. Oleh karena itu, memahami faktor – faktor yang memengaruhi kepuasan dan kemudahan bertransaksi pelanggan BRI di lingkungan pedesaan ini memiliki implikasi signifikan untuk pengembangan layanan perbankan di daerah tersebut.

## TINJAUAN LITERATUR DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Menurut Yamit dalam bukunya Manajemen Produksi dan Operasi, “efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh tujuan tercapai, baik secara kualitas maupun waktu, orientasinya pada keluaran yang dihasilkan” (Yamit, 2003:14). Karena itu, dapat dijelaskan bahwa efektivitas seringkali berarti kuantitas atau kualitas (keluaran) barang dan jasa. Salah satu karakteristik yang baik dari suatu organisasi adalah efisiensi, yang dapat diukur melalui tingkat keberhasilan organisasi yang diukur sebanding dengan tingkat pencapaian tujuan organisasi.

Menurut Lovelock (2018) dalam Andri Riyadi (2022:28) Setelah pengalaman menggunakan layanan, kepuasan adalah semacam penilaian perilaku yang terjadi. Berdasarkan pemahaman ini, kepuasan pelanggan merangkum respons emosional seseorang, baik yang menguntungkan atau tidak menguntungkan, yang muncul setelah mengevaluasi kinerja aktual suatu produk terhadap kualitas yang diantisipasi. Ketika kualitas selaras dengan harapan, keinginan, dan kebutuhan pelanggan, rasa kepuasan tercapai.

Perumusan hipotesis dituliskan sebagai berikut.

**H<sub>1</sub>: “Diduga terdapat pengaruh antara efektivitas layanan brilink dalam meningkatkan kepuasan bertransaksi pelanggan terkhusus nasabah bank BRI di desa Pantai Raja”**

## METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kecamatan Perhentian Raja, yaitu di Brilink Tarida. Dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei. Adapun data primer bersumber dari kuesioner yang di sebarakan melalui media online (*Google Form*) kepada responden yaitu nasabah aktif Brilink Tarida kecamatan Perhentian Raja dan Data sekunder berasal dari laporan yang berasal dari Brilink Tarida kecamatan Perhentian Raja. Teknik pengumpulan data primer dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan instrumen penelitian yakni kuesioner dan data sekunder dikumpulkan melalui dokumentasi intansi terkait.

Adapun jumlah populasi pada penelitian ini sebanyak 12.594 nasabah dengan jumlah sampel sebanyak 100 nasabah aktif Brilink Tarida kecamatan Perhentian Raja yang didapat dengan menggunakan rumus slovin. Teknik pengumpulan sampel yang dilakukan menggunakan teknik *simple random sampling*. Dimana *simple random sampling* ialah setiap unsur yang terdapat dalam populasi mempunyai kesempatan yang untuk dipilih.

Adapun analisis data yang dilakukan melalui tahap uji validitas, reliabilitas, uji regresi linear sederhana, uji hipotesis yang terdiri dari uji parsial (uji t).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis data diatas, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel efektivitas layanan memiliki t hitung sebesar 17,691 dengan signifikansi sebesar 0,001. Secara statistik menunjukkan bahwa hasil t hitung lebih besar daripada t tabel yaitu sebesar 1,984 dengan signifikan lebih kecil dari 0,05. Karena signifikan 0,001 < 0,05, hal ini menunjukkan bahwa variabel efektivitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan bertransaksi pelanggan terkhusus nasabah bank BRI Kecamatan Perhentian Raja, sehingga memberikan kemudahan dan efisiensi waktu kepada masyarakat untuk melakukan transaksi di Brilink.

Adapun persamaan hasil regresi sederhana yang telah dilakukan oleh peneliti diperoleh hasil regresi yaitu :

**Tabel 1**  
**Hasil Uji Regresi Linear Sederhana**  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.545	.884		4.012	<.001
Efektivitas Layanan	.786	.044	.873	17.691	<.001

a. Dependent Variabel : Kepuasan Pelanggan

Sumber : Data diolah, 2024

- a) Berdasarkan hasil diatas persamaan regresi menunjukkan bahwa konstanta (*a*) mempunyai nilai sebesar 3,545 yang artinya apabila variabel Efektivitas Layanan konstan atau tetap maka Kepuasan (Y) sebesar 3,545.
- b) Berdasarkan hasil perhitungan uji analisis regresi linear sederhana diatas bahwasanya koefisien regresi (b) Efektivitas Layanan (X) bernilai sebesar 0,786. Menunjukkan bahwa jika variabel efektivitas layanan mengalami kenaikan sebesar 1% maka Kepuasan (Y) akan meningkat sebesar 7,86%.

**Tabel 2**  
**Uji Hipotesis Parsial ( Uji T )**  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.545	.884		4.012	<.001
Efektivitas Layanan	.786	.044	.873	17.691	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel uji diatas diketahui bahwa nilai t hitung = 17,691 dengan t tabel = 1,984 yang mana t hitung > t tabel dan nilai signifikansi 0,001 dengan probabilitas signifikansi 0,001 < 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Efektivitas Layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan

## KESIMPULAN

Berdasarkan uji parsial (Uji T) pada penelitian ini terdapat t hitung sebesar 17,691 dengan signifikan sebesar 0,001. Secara statistik menunjukkan bahwa hasil t hitung lebih besar dari t tabel yaitu sebesar 1,984 dan signifikan lebih kecil dari 0,05, menunjukkan bahwa efektivitas layanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan terkhusus nasabah bank BRI di Kecamatan Perhentian Raja. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi efektivitas layanan yang diberikan oleh agen Brilink maka akan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan terhadap Brilink Tarida di Perhentian Raja.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansyah, Reza, Raudiah Tuzzahra Sitompul, and Muhammad Zuhirsyan. 2023. "Minat Menabung Di Bank Syariah Polmed: Studi Kasus Pada Mahasiswa Keuangan Dan Perbankan Polmed." : 40–50.
- Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2016). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. *BISNIS: Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, 3(1), 1-17.
- Bolang, V. R., Masie, J. D., & Soegoto, A. S. (2015). Peran Pelayanan Teller dan Costumer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bank BRI Unit Karombasan Cabang manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3(3).
- Cahyadi, Yudi, and Nola Windirah. 2021. "Efektivitas Program KUR Mikro Untuk UMKM Di Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Bangkahulu." *Jurnal Agristan* 3(1): 54–70.
- Denny, and Abdullah Rakhman. 2023. "Pengaruh Likuiditas, Profitabilitas, Dan Solvabilitas Terhadap Harga Saham Pada Perusahaan Sektor Perbankan Yang Terdaftar Di Bei Tahun 2019-2021." *Pengaruh Likuiditas, Profitabilitas, Dan Solvabilitas Terhadap Harga Saham Pada Perusahaan Sektor Perbankan Yang Terdaftar Di Bei Tahun 2019-2021* (1).
- Januareva, Tiara Sabilla. 2023. "Jurnal Dunia Pendidikan." *Jurnal Dunia Pendidikan* 3: 67–78. <http://jurnal.stokbinaguna.ac.id/index.php/JURDIP/article/view/2083>.
- Lestari, Wahyu. 2019. "Faktor-Faktor Yang Menentukan Keputusan Nasabah Menjadi Agen Brilink."
- Mardiansyah, Mardiansyah, and Bella Olyza Nasution. 2022. "Implementasi Program Brilink Guna Peningkatan Pelayanan Publik." *Ajudan: Jurnal Diseminasi Kajian Ilmu Administrasi Negara* 1(1): 22–32.
- Priyono, A. (2019). *Efektivitas Agen BRILink dalam Peningkatan Pelayanan di BRI Panca Rijang Kabupaten Sidrap (Analisis Ekonomi Islam)* (Doctoral dissertation, IAIN Parepare).
- Ratnasari, Evy. 2023. "PERANAN AGEN BRILink." *FOKUS: Publikasi Ilmiah untuk Mahasiswa, Staf Pengajar dan Alumni Universitas Kapuas Sintang* 21(1).
- Sasongko, S. R. (2021). Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (literature review manajemen pemasaran). *Jurnal ilmu manajemen terapan*, 3(1), 104-114.
- Susanto, I., Mukri, M., Bahrudin, M., & Hanif, H. (2022). Efektivitas dan Risiko Penggunaan M-Banking pada Bank Syariah Indonesia Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Keuangan*, 3(2), 161-170.
- Wahyuna, Sari, and Zulhamdi Zulhamdi. 2022. "Perbedaan Perbankan Syariah Dengan Konvensional." *Al-Hiwalah : Journal Syariah Economic Law* 1(2): 183–96.
- Wulan, Ayu, and Sari Siregar. 2022. "Analisis Faktor Kinerja Keuangan Bank BRI." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen Akuntansi dan Bisnis* 1(3): 164–69.
- Zuardi, M Hanafi. 2020. "Analisis Keputusan Nasabah Menggunakan Brilink."