

**IMPLEMENTASI PROGRAM BRILINK GUNA PENINGKATAN
PELAYANAN PUBLIK**

(Studi Deskriptif Kualitatif di Desa Tembung Kecamatan Percut Sei Tuan)

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi tugas dan persyaratan mengikuti ujian
komprehensif guna memperoleh gelar sarjana (S1)*

Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

DIAJUKAN OLEH :

Bella Olyza Nasution

NPM : 71180611007

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ISLAM SUMATRA UTARA

MEDAN

2022

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Bella Olyza Nasution

Npm : 71180611007

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Judul : Implementasi Program BRILink Guna Peningkatan Pelayanan Publik

(Studi Deskriptif Kualitatif di BRILink Tembung Percut Sei Tuan)

Dengan ini menyatakan bahwasanya skripsi ini benar karya saya.

Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis orang lain. Kecuali bagian-bagian tertentu yang saya ambil sebagai acuan dengan mengikuti tata cara dan etika penulisan yang lazim.

Medan, 04 Juli 2022

Bella Olyza Nasution

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama : Bella Olyza Nasution

Tempat Tanggal Lahir : Medan, 21 April 1998

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Alamat : Jln. Pasar 8 Tembung Pajak Gambir

E-mail : Bella.olyza@gmail.com

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SDN 003 Pekanbaru Kecamatan Pulau Karam
2. SMPN 18 Pekanbaru Riau
3. SMA SWASTA PGRI Pekanbaru

MOTTO HIDUP

“ Jika Mereka Bisa, Maka Saya Pasti Bisa”

ABSTRACT

By :

Bella Olyza Nasution

NPM : 71180611007

STATE ADMINISTRATIVE SCIENCE STUDY PROGRAM

The phenomenon that occurred in Tembung Village, Percut Sei Tuan District, with the BRILink service does not guarantee that the public knows and immediately uses BRILink services to conduct banking transactions. However, over time, people began to realize the advantages of BRILink services. One of them is because the distance from where you live to the bank is quite far.

The formulation of the problem in this study is to find out how the implementation of the BRILink program in improving community services and the factors supporting and inhibiting BRILink services. This study aims to find out how 1). BRILink Service in Tembung, Percut Sei Tuan District 2). How to Apply BRILink in Tembung, Percut Sei Tuan District.

The results show: 1. BRILink services in Tembung, Percut Sei Tuan District, are services whose types of transactions are transfers, purchase of electricity tokens, bill payments, and payment of tuition or college fees. It has not run optimally due to the absence of the EDC feature from Bank BRI 2. According to the community, BRILink can make it easier and faster when people want to do banking transactions. People no longer need to go all the way to the bank by spending money and time to make transactions. 3. With the existence of BRILink Agents get benefits from customers who transact.

The conclusion of this study is that the BRILink service in Tembung Village, Percut Sei Tuan District, is a Mini service whose type of transaction is in the form of transfer of services in accordance with the requirements to become a BRILink Agent. People no longer need to go all the way to the bank by spending money and time to make transactions. The implementation of the BRILink Program is highly accepted by the community, namely that people no longer need to transact at BRI Bank or at other banks and the process is also fast, and easy. Operates daily and on holidays

Keyword : Implementation, BRILink Program

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, atas berkah dan rahmatnya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yaitu Skripsi yang berjudul IMPLEMENTASI PROGRAM BRILink GUNA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK (Studi Deskriptif Kualitatif Di Desa Tembung Kecamatan Percut Sei Tuan) guna memperoleh gelar Sarjana (S1) Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Sumatra Utara.

Banyak terimakasih penulis ucapkan kepada Umi (Lisa Elfina) dan sebagai hadiah untuk Ayah Alm. Jaswar Nasution. Dan kepada adik ku Bimbi Alfiona atas semua doa dan dukungannya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Dan teruntuk Almamater tercintaku Universitas Islam Sumatra Utara, Terimakasih atas kesempatan yang diberikan untuk menuntut ilmu disini.

Dalam pembuatan skripsi ini penulis telah banyak dibantu dari berbagai pihak, oleh sebab itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada:

1. Bapak Samsul Bahri Pane, S.Sos, M.AP Selaku Pembimbing I yang telah memberikan waktu serta masukan kepada peneliti
2. Bapak Mardiansyah, S.Sos, MM Selaku Pembimbing II yang telah banyak memberi waktu serta masukan kepada peneliti

3. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Sumatra Utara yang telah mengajarkan peneliti banyak hal tentang Ilmu Administrai Negara sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Seluruh Pegawai Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Sumatra Utara yang banyak membantu peneliti dalam urusan Administrasi
5. Kepada seluruh jajaran Agen BRILink yang telah memberikan izin dan bantuan untuk penulis dalam melakukan penelitian.
6. Kepada rekan-rekan FISIP Universitas Islam Sumatra Utara khususnya kepada mahasiswa program Studi Ilmu Administrasi Negara stambuk 2018 yang selalu berbagi semangat satu sama lain.
7. Kepada seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu namanya, dalam kesempatan terbatas ini semoga allah selalu memberikan kita segala kebaikan-kebaikan.

Medan, 04 Juli 2022

Bella Olyza Nasution

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	i
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	6
C. Pembatasan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	7
F. Kerangka Teori.....	8
G. Kerangka Konsep.....	11
H. Metodologi Penelitian.....	11
I. Sistematika Penulisan.....	16
BAB II URAIAN TEORITIS	
A. Implementasi.....	17
B. Program BRILink.....	18
C. Pelayanan Publik.....	22
A. Pengertian Pelayanan.....	22

B. Unsur-Unsur Pelayanan.....	23
C. Karakteristik Pelayanan.....	24
D. Pelayanan di Bidang Perbankan BRI.....	29

BAB III DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

a) Keadaan Umum Tembung Kecamatan Percut Sei Tuan.....	34
1. Letak Geografis.....	34
2. Demografis.....	35
b) Profil BRI	
1. Visi dan Misi.....	37
2. Struktur Organisasi.....	38
3. Tugas Pokok dan Fungsi.....	38

BAB IV HASIL PENELITIAN

1. Implementasi Program BRILink Terhadap Peningkatan Pelayanan Masyarakat.....	43
2. Implementasi Program BRILink Guna Peningkatan Pelayanan Publik.....	50

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan.....	62
b. Saran.....	63

DAFTAR PUSTAKA.....	64
----------------------------	-----------

LAMPIRAN

1. Pihak BRI seharusnya rutin mengadakan sosialisasi terhadap para Agen BRILink agar Agen lebih paham terhadap layanan-layanan program yang diterapkan bank BRI pada umumnya. Supaya layanan program nya semakin banyak dan keuntungan yang didapatkan juga meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

Ayodya Dwi Permadi, **“Persepsi Masyarakat Desa Pandem Terhadap Teknologi Branchless Banking”** Yoliawan H, “Kinerja Agen Branchless

Banking”

Bambang sarwiji, **Pengaruh Layanan Mbanking**

Baswori Suwardi, **Memahami Penelitian Kualitatif** (Jakarta: Rineka Indah, 2008)

Husaini Usman & Purnomo Setiada, Akbar, **Metodelogi Penelitian Sosial** (Cet 1; jakarta:Bumi aksara, 2008)

Hardiyansyah, 2018. **Kualitas Pelayanan Publik**, Penerbit Gava Media,
Yogyakarta

Hanif Nurcholis, 2005. **Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah**, Grasindo, Jakarta.

Ika maria ulfa, **pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah**

BMT FAJAR MULIA cabang gunung pati, TUGAS AKHIR, IAIN walisongo, semarang, 2012

J.S Badudu, Sutan Mohammad Zain, **Kamus Besar Bahasa Indonesia**, (Jakarta Pustaka Sinar Harapan, 2015)

Kotler “**Pelayanan Publik**” Daryanto 2014

Mardalis, **Metode Penelitian; Suatu Pendekatan Proposal** (Cet, 7 Jakarta; Bumi Aksara,2004)

Merile S. Grindle (Dalam Buku Budi Winarno). **Teori dan Proses Kebijakan Publik**, Media Pressindo, Yogyakarta, 2015 Presentasi dan publikasi (Cet I Bandung CV Pustaka Setia, 2002)

H. B Sutopo, **Pengantar Metodologi Penelitian Kualitatif** (Cet1: Surakarta; UNS Press; 2012). Mempunyai akibat atau pengaruh, bambang sarwiji

Purwanto dan Sulistyastuti, **Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan**, Bumi Aksara Jakarta, 2014

Rika Febrianti, **Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Menggunakan Layanan Produk BRILink di Kecamatan Towati Kabupaten Lawu Timur** (Skripsi Sarjana: Jurusan Program Studi Manajemen, Makassar, 2019)

Ratminto dan Atik Sepi Winarsih, **Manajemen Pelayanan** (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010) Hal 2

Sadu Wasistiono, 2013, **Kapitas Selekt Manajemen Pemerintahan Daerah**, CV. Fokusmedia, Bandung, hlm.43

Website :

Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia,

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK.03/2014

Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif, Bab I (Diakses 01 juni 2022)

Tentang BRILink (Diakses 09 Januari 2022)

Bank BRI, **“Website Info Bank Mengenai BRILink,”**Situs Resmi Bank BRI

(Diakses 20 Mei 2022)Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor

19/POJK/03/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka

Keuangan Inklusif

LAMPIRAN DAFTAR PEDOMAN WAWANCARA

- 1) Sejak kapan anda menjadi agen BRILink?
- 2) Layanan apa saja yang ditawarkan oleh BRILink?
- 3) Pengaruh apa saja yang ditimbulkan dengan adanya layanan BRILink?
- 4) Apakah layanan BRILink dapat mengubah pola hidup masyarakat yang ada di tembung?

- 5) Apakah masyarakat di tembung antusias dalam menggunakan layanan BRILink?
- 6) Apakah anda mengetahui tentang layanan BRILink di Tembung?
- 7) Bagaimana menurut anda mengenai layanan BRILink di Tembung?
- 8) Pernahkah anda mendengar atau melihat tentang layanan BRILink?
- 9) Bagaimana anda mengetahui tentang adanya layanan BRILink?
- 10) Bagaimana pendapat anda tentang layanan BRILink?
- 11) Bagaimana kesan pertama kali saat anda berinteraksi menggunakan layanan BRILink?
- 12) Bagaimana perasaan anda setelah menggunakan layanan BRILink?
- 13) Hal apa yang membuat anda tertarik dalam menggunakan layanan BRILink?
- 14) Pengaruh apa saja yang ditimbulkan dengan adanya layanan BRILink?
- 15) Apa harapan anda untuk layanan BRILink ini?
- 16) Sejak kapan layanan BRILink diterapkan?
- 17) Bagaimana proses pembukaan BRILink

LAMPIRAN DOKUMENTASI

Wawancara Dengan Ibu Devi Hasibuan Agen BRILink Oke Celuler Pasar 8

Tembung



Spanduk Agen BRILink Oke Cell





Bukti Struk Transaksi Agen BRILink Oke Cell Ke Masyarakat yang melakukan Transfer



Wawancara Dengan Ibu Elfina Agen BRILink Hokki Pasar 9 Tembung



Wawancara Dengan Pak Min Masyarakat yang menggunakan Layanan BRILink
Hokki Pasar 9 Tembung





Bukti Transaksi Pembayaran Tagihan Listrik BRILink Hokki

