

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Masyarakat yang ada di Indonesia sudah banyak melakukan transaksi-transaksi ekonomi perbankan untuk memenuhi kehidupan sehari-hari, baik transaksi simpan pinjam, maupun lainnya. Namun seiring dengan berkembangnya zaman dan pesatnya sistem pola dan teknologi pembayaran dalam melakukan transaksi terus mengalami perubahan. Maka dari itu, tingkat persaingan ekonomi semakin meningkat baik itu dari sektor perusahaan bank maupun nonbank.

Pelayanan administrasi keuangan dibidang perbankan adalah suatu perusahaan yang merupakan pusat kepercayaan masyarakat untuk mengelola kegiatan usaha mereka dalam melakukan transaksi seperti simpan pinjam, transfer dan lain sebagainya. Maka dari itu bank harus mampu melayani dan memberikan kenyamanan dan keamanan kepada masyarakat, sebagai nasabah bank tetap mendapatkan kepercayaannya dalam lembaga tersebut.

Perusahaan saat ini berusaha untuk meningkatkan pelayanan administrasi keuangan dalam mencari nasabah dan kepercayaan masyarakat untuk perusahaan dengan menciptakan inovasi baru sebagaimana defenisi bank bahwa suatu organisasi yang menggabungkan usaha manusia yaitu salah satunya dengan menghadirkan transaksi yang selalu dilakukan oleh masyarakat menggunakan teknologi dan sistem administrasi perbankan. Contohnya berupa pembangunan jaringan mesin ATM, Internet Banking (e-banking dan mobile banking) yang merupakan kegiatan utama prioritas bagi nasabah baik dari segi pelayanan

maupun dalam kemudahan bertransaksi. Hal ini mendorong persaingan antara bank untuk melakukan kompetisi yang kuat dalam meningkatkan citra perusahaan.

Pada masa ini masyarakat akan selalu ingin merasa di dalam zona nyaman yaitu ingin selalu serba praktis, cepat, mudah, tanpa ingin ada rasa beban dan merepotkan. Sehingga bank berusaha menciptakan hal baru yang dapat memudahkan dan memberikan kenyamanan kepada nasabah dalam bertransaksi. Melakukan transaksi secara online, efektif dan nyaman adalah solusi masalah setiap perusahaan dalam perkembangan sistem informasi dan komunikasi yang telah mendorong perkembangan di Indonesia.

Namun sebagian besar penduduk Indonesia masih banyak yang belum mengetahui, mengenal dan menggunakan pelayanan administrasi keuangan dibidang perbankan yang sistem nya canggih dan efisien yang diterapkan dalam dunia perbankan, apalagi bertempat tinggal dilokasi yang jauh dari kantor dan adanya biaya atau persyaratan yang memberatkan, serta penduduk yang ada di sekitar masih menganggap segala sesuatu yang berhubungan dengan perbankan membutuhkan uang yang banyak dan adanya tingkat kerumitan yang tinggi disetiap kegiatannya. Kendala lain yang dihadapi oleh pihak penyedia jasa keuangan sendiri yaitu keterbatasan jangkauan dari pelayanan pihak perbankan karna cangkupan wilayah yang sangat luas, sehingga jaringan kantor belum menjangkau pelayanan di wilayah masyarakat yang ada.¹

¹ Ayodya Dwi Permadi, "*Persepsi Masyarakat Desa Pandem Terhadap Teknologi Branchless Banking*" (Skripsi Sarjana; jurusan manajemen ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta: 2017) hal 15)

Dilihat dari segi yang luas sudah jelas bahwa semua pelayanan administrasi perbankan belum bisa mencangkup semua wilayah termasuk di daerah yang terpencil, apalagi mengenai jaringan teknologi dan sistemnya yang lain. Semua pihak perbankan ingin mengatasi hal tersebut dan ingin memperluas jaringan di wilayah tersebut hanya saja biaya dalam mendirikaninya pasti memiliki dana yang besar. Dalam rangka meningkatkan dan mencapai keuangan inklusif dilaksanakan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), industri administrasi perbankan, dan industri keuangan lainnya. Mencapai keuangan inklusif yang dimaksud adalah keadaan untuk masyarakat agar dapat menjangkau akses layanan keuangan secara mudah dan memiliki budaya untuk mengoptimalkan penggunaan jasa keuangan.²

Oleh karna itu, dalam mencapai keuangan inklusif OJK membentuk program *Branchless Banking* yang merupakan program dengan perluasan jangkauan layanan administrasi keuangan perbankan tanpa bertumpu pada kantor cabang, memanfaatkan media teknologi serta dibantu oleh agen seperti toko, kantor pos, perorangan, dan lain sebagainya.

Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk, (persero) yang bisa disebut dengan bank BRI merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak didalam dunia perbankan yang sudah berdiri sejak tahun 1893 dalam memperluas dunia perbankan dan untuk meningkatkan seperti bank lainnya, layanan PT. Bank Rakyat Indonesia juga menerapkan program Laku Pandai. Dengan adanya kinerja agen branchless banking yang disebut dengan agen *BRILink* memberikan peningkatan yang cukup signifikan. Melalui Agen *BRILink*,

² 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)

nasabah BRI maupun masyarakat umum lainnya bisa mendapatkan pelayanan administrasi keuangan yang sama baiknya seperti yang didapatkan di kantor. Masyarakat dapat melakukan setoran tabungan, penarikan secara tunai serta melakukan transaksi transfer atau pembayaran lainnya melalui agen.³

Dengan adanya produk-produk berkualitas yang diberikan untuk nasabah dan sistem administrasi perbankan yang meningkatkan kepercayaan nasabah dalam melakukan transaksi baik itu pelayanan keuangan di kantor maupun layanan keuangan tanpa kantor, maka kepercayaan nasabah akan melahirkan kesetiaan nasabah (konsumen atau pelanggan). Kepercayaan nasabah berpusat pada pelayanan baik yang telah diberikan oleh layanan agen *BRILink* untuk nasabah.

Kemudian dalam mengetahui peningkatan yang cukup yang diberikan layanan agen *BRILink*, yang perlu dilakukan adalah mengukur tingkat kepuasan nasabah yang menggunakan layanan tersebut. Perusahaan bank akan lebih mudah melihat persaingan bisnis dan minat nasabah dalam layanan agen *BRILink*.

BRILink adalah sebuah produk layanan perpanjangan tangan dari BRI ke nasabah dengan bantuan agen yaitu pihak ketiga yang memenuhi kriteria sebagai agen dan memenuhi semua persyaratan yang telah ditentukan oleh BRI. Selain bantuan dari agen, *BRILink* juga didukung oleh provider telekomunikasi yaitu Indosat dan Telkomsel serta seperangkat alat EDC (Electronic Data Capture) yang dipinjamkan untuk para agen *BRILink*. Agen *BRILink* adalah nasabah yang mempunyai rekening di bank BRI dan mengajukan serta memenuhi semua persyaratan untuk menjadi agen *BRILink*.

³ Yoliawan H, "Kinerja Agen Branchless Banking Terus Tumbuh". Website kontan.

BRILink juga mempunyai keunggulan dan kelemahan. Keunggulan dari *BRILink* adalah kemudahan masyarakat dalam bertransaksi misalnya : cek saldo, transfer, pembayaran listrik, pembayaran bpjs, pembayaran sekolah, pembayaran uang kuliah, dan menjangkau semua kalangan masyarakat tanpa terkecuali, efisiensi waktu dan biaya, keamanan dan kenyamanan dalam bertransaksi perbankan, serta adanya sharing fee 50:50 yaitu pembagian fee yang sama antara pihak bank dan agen sebesar 50 persen. Sedangkan kelemahannya adalah terbatasnya jaringan provider pada lokasi tertentu dari para agen yang menyebabkan gagalnya transaksi.

Berdasarkan fenomena yang terjadi di Kecamatan Tembung, dengan adanya layanan *BRILink* tidak menjamin bahwa masyarakat tahu dan langsung menggunakan layanan *BRILink* untuk melakukan transaksi administrasi keuangan. Namun, seiring berjalannya waktu masyarakat mulai menyadari akan kelebihan dari layanan *BRILink*. salah satunya karna jarak tempat tinggal dengan bank cukup jauh, jadi dengan adanya agen *BRILink* di Kecamatan Tembung, dapat memudahkan masyarakat untuk melakukan transaksi perbankan. Di Kecamatan Tembung terdapat lima Agen *BRILink* yang transaksinya hampir setiap hari.

Pertumbuhan transaksi *BRILink* yang sangat pesat menunjukkan bahwa minat masyarakat menggunakan layanan *BRILink* sangat tinggi Khususnya di Kecamatan Tembung. Sehingga penulis ingin mengetahui bagaimana Implementasi Program *BRILink* terhadap peningkatan pelayanan masyarakat serta faktor-faktor pendukung dan penghambat pelayanan *BRILink*

Dari pemaparan diatas penulis ingin lebih lanjut melakukan penelitian dengan judul **“Implementasi Program BRILink Dalam Peningkatan Pelayanan Publik (Studi BRILink Tembung Kecamatan Percut Sei Tuan)”**

B. Perumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi program *BRILink* terhadap peningkatan pelayanan masyarakat ?
2. Faktor-faktor pendukung dan penghambat pelayanan *BRILink* ?

C. Pembatasan Masalah

Batasan Masalah adalah suatu batasan terhadap sebuah ruang lingkup dari suatu permasalahan agar penelitian yang dilakukan tidak terlalu jauh dan melebar dengan tujuan untuk lebih berfokus serta tidak meluas dari pembahasan yang dimaksudkan. Pada penelitian ini peneliti membataskan ruang lingkup penelitian kepada Implementasi Program *BRILink* dalam upaya Peningkatan pelayanan publik yang terdapat di tembung.

D. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang terdapat diatas, adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui implementasi program *BRILink* terhadap peningkatan pelayanan masyarakat
2. Mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat pelayanan *BRILink*

E. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

- a) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan teknologi. Sekaligus pemahaman tentang BRILink, mengenai transaksi di BRILink serta pelayanan yang diberikan oleh BRILink Tembung
- b) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan bermanfaat untuk perusahaan perbankan khususnya bank BRI untuk dapat mengembangkan inovasi baru di masa yang akan datang yang nyaman, aman dan memiliki fitur yang menarik bagi masyarakat.
- c) Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk meningkatkan dan mengembangkan kemampuan berpikir bagi penulis melalui karya ilmiah, sesuai dengan ilmu yang diperoleh selama kuliah di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Sumatra Utara.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan bermanfaat untuk perusahaan perbankan khususnya BRI untuk dapat mengembangkan inovasi baru di masa yang akan datang yang nyaman, aman dan memiliki fitur pelayanan yang menarik untuk masyarakat.

F. Kerangka Teori

1. Teori BRILink

BRILink merupakan perluasan layanan BRI dimana BRI menjalin kerjasama dengan nasabah BRI sebagai agen yang dapat melayani transaksi perbankan bagi masyarakat secara real time online menggunakan fitur EDC miniATM BRI dengan konsep *Sharing Fee*.⁴

a) Produk dan Layanan BRILink

1. Laku Pandai : Kegiatan menyediakan layanan perbankan dan/atau layanan keuangan lainnya yang dilakukan tidak melalui jaringan kantor.

2. T-Bank : Layanan keuangan digital, produk uang elektronik berbasis server milik BRI yang menggunakan nomor handphone yang didaftarkan sebagai nomor rekening

3. Mini ATM BRI : *Electronic Data Capture* (EDC) yang digunakan untuk melakukan transaksi keuangan non tunai sebagaimana halnya transaksi keuangan non tunai yang disediakan ATM⁵

c) Persyaratan BRILink

- Identitas : Fotocopy dokumen identitas pemilik : KTP Pemilik/atau pengurus NPWP pemilik (untuk badan usaha).
- Dokumen usaha : fotocopy dokumen legalitas usaha seperti surat keterangan usaha minimal dari RT/RW, atau SIUP, SITU, TDP (Untuk agen berbadan usaha), akte pendirian (untuk agen badan usaha berbadan hukum) izin usaha lainnya.

⁴ Tentang BRILink (Diakses 9 januari 2022)

⁵ Tentang BRILink (Diakses 09 Januari 2022)

- Rekening Buku Tabungan : Fotocopy bukti kepemilikan rekening (buku tabungan)
- Dokumen pengajuan : dokumen pengajuan agen BRILink adalah formulir agen pengajuan BRILink perjanjian kerjasama BRILink
- Pengajuan : ajukan kelengkapan dokumen ke Unit kerja BRI terdekat.

3. Teori Implementasi

Implementasi adalah proses dari penerapan ide, konsep dan kebijakan Hal ini menunjukkan bahwasanya implementasi merupakan salah satu dari variabel penting yang berpengaruh terhadap keberhasilan suatu kebijakan dalam memecahkan masalah atau persoalan. Implementasi menempati posisi yang penting dalam proses kebijakan, suatu proses kebijakan menuntut untuk diimplementasikan agar mempunyai dampak.⁶

4. Teori Pelayanan Di Bidang Perbankan

Pelayanan Di Bidang Perbankan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada nasabah guna memenuhi keinginan nasabah akan suatu produk atau jasa yang mereka butuhkan. Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan/bank memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada nasabah dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan

⁶ *Mempunyai akibat atau pengaruh*, bambang sarwiji, Op, Citm hlm 182

tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki.⁷

a. Unsur Unsur Pelayanan

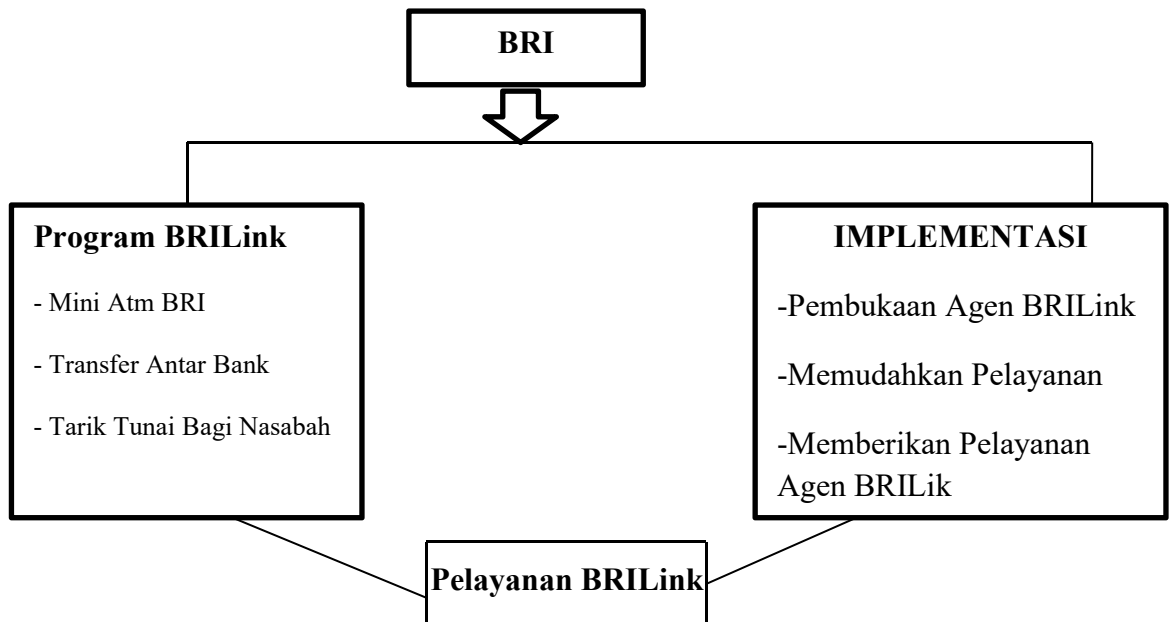
Unsur unsur Pelayanan Publik tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lainnya karna keempatnya akan membentuk proses kegiatan (activity), antara lain:

1. Tugas layanan : dalam pelayanan umum pemerintah harus memberikan pelayanan sesuai dengan tugas yang diterima untuk melayani semua kepentingan masyarakat.
2. Sistem atau prosedur layanan : dalam pelayanan umum perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
3. Kegiatan pelayanan : dalam pelayanan umum kegiatan yang ditujukan kepada masyarakat harus bisa sepenuhnya memenuhi kebutuhan tanpa adanya diskriminasi.
4. Pelaksana Pelayanan : Pemerintah sebagai pelaksana pelayanan semaksimal mungkin mengatur dan merencanakan program secara matang agar proses pelayanan akan menghasilkan struktur pelayanan yang mudah, cepat, tidak berbelit-belit, dan mudah dipahami masyarakat.

⁷ Ika maria ulfa, pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah BMT FAJAR MULIA cabang gunung pati, TUGAS AKHIR, IAIN walisongo, semarang, 2012 h. 29

G. Kerangka Konsep

Pelayanan administrasi keuangan dibidang perbankan adalah suatu perusahaan yang merupakan pusat kepercayaan masyarakat untuk mengelola kegiatan usaha mereka dalam melakukan transaksi seperti simpan pinjam, transfer dan lain sebagainya. Maka dari itu bank harus mampu melayani dan memberikan kenyamanan dan keamanan kepada masyarakat, sebagai nasabah bank tetap mendapatkan kepercayaannya dalam lembaga tersebut.



H. Metodologi Penelitian

a) Metode Penelitian

Dengan merujuk pada permasalahan yang dikaji, penelitian ini termasuk dalam katagori penelitian lapangan (*Field reserch*), yakni meneliti peristiwa peristiwa yang ada di lapangan sebagaimana adanya.

Berdasarkan masalahnya, penelitian ini digolongkan sebagai penelitian deskriptif kualitatif, artinya penelitian ini berupaya mendeskripsikan, mencatat, menganalisis, dan menginterpretasikan apa yang diteliti, melalui observasi, wawancara dan mempelajari dokumentasi.⁸

b). Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat di BRILink Pasar 8 Tembung Kecamatan Percut Sei tuan. Pemilihan lokasi ini telah dipersiapkan oleh peneliti secara matang.

c). Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian dan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti. Menurut Burhan Bungin informan penelitian yaitu subyek penelitian yang mana dari mereka data penelitian dapat diperoleh. Mengetahui pengetahuan luas dan mendalam tentang permasalahan Penelitian sehingga memberikan informasi yang bermanfaat. Informan juga berfungsi sebagai pemberi umpan balik terhadap data penelitian. Dalam penelitian ini key informan dan informan yang dipilih adalah para pelaku yang terkait langsung yakni pemilik dan pegawai BRILink sebagai key informan. Sedangkan informan adalah para masyarakat (Nasabah BRILink).

⁸ Mardalis, *Metode Penelitian; Suatu Pendekatan Proposal* (Cet, 7 Jakarta; Bumi Aksara,2004) hal 26

Adapun kriteria informan penelitian yang peneliti anggap mampu dan mengetahui permasalahan ini, Informan yang peneliti ambil dalam penelitian ini adalah :

1. Devi Hasibuan : Selaku Pemilik BRILink Oke Cell Pasar 8 Tembung
2. Elfina : Selaku Pemilik BRILink Hokki Pasar 8 Tembung
3. Masyarakat (Nasabah yang bertransaksi)

d). Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi kepustakaan, pengamatan (observasi), wawancara (interview), dokumentasi dan daftar pertanyaan (kusioner). Sesuai dengan sumber data, maka dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan cara.

a) Pengamatan (observasi)

Observasi bertujuan untuk mengamati subjek dan objek penelitian, sehingga peneliti dapat memahami kondisi yang sebenarnya. Dalam observasi diperlukan ingatan terhadap yang dilakukan sebelumnya, namun manusia punya sifat pelupa, untuk mengatasi hal tersebut, maka diperlukan catatan elektronik, lebih banyak menggunakan pengamat, memusatkan perhatian, pada data yang relevan.

b) Wawancara (Interview)

Merupakan salah satu metode pengumpulan data dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan-pertanyaan pada para responden. Wawancara adalah teknik penelitian yang paling sosiologis dari semua teknik-teknik penelitian sosial. Dikatakan paling sosiologis karena peneliti langsung berinteraksi dengan informan. Peneliti mengumpulkan data dengan cara melakukan wawancara terhadap sejumlah informan yang ada di BRILink yang dianggap mampu memberikan informasi yang terkait dengan penelitian.

c). Dokumentasi

Metode ini merupakan suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data yang sudah tersedia dalam catatan dokumen yang berfungsi sebagai data pendukung dan pelengkap bagi data primer yang diperoleh melalui observasi dan wawancara mendalam.⁹

d). Kepustakaan

Studi pustaka atau kepustakaan dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat serta mengolah bahan penelitian.¹⁰

e). Teknik Analisis Data

⁹ Baswori Suwardi, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Rineka Indah, 2008) Hal 158

¹⁰ Husaini Usman & Purnomo Setiada Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial* (Cet 1; Jakarta: Bumi aksara, 2008) hal 53

Analisis data merupakan proses pencandraan (description) dan penyusunan transkrip Interview serta material lain yang telah terkumpul maksudnya agar peneliti dapat menyempurnakan pemahaman terhadap data tersebut untuk kemudian menyajikannya kepada orang lain lebih jelas apa yang telah ditemukan atau didapatkan dilapangan.¹¹

a). Redukasi Data (data reduction)

Membuat rangkuman, memilih hal-hal yang pokok dan penting, mencari tema dan pola, membuang data yang dianggap tidak penting. Redukasi data berlangsung terus-menerus sampai sesudah penelitian lapangan sampai laporan akhir lengkap tersusun.

b). Penyajian Data (data display)

Data diarahkan agar terorganisasi, tersusun dalam pola hubungan, dalam uraian naratif, seperti bagan, diagram alur (flow diagram), tabel dan lain-lain. Data yang diperoleh baik dari studi kepustakaan (data sekunder) maupun dari penelitian lapangan (data primer) akan dianalisis secara deskriptif kualitatif. Dengan memaparkan penerapan manajemen strategi guna melihat pengaruh perubahan infrastruktur terhadap minat pengunjung.

c). Penarikan Kesimpulan (conclusion) atau verifikasi

¹¹ Sudarwan Danim, *Menjadi Penelitian Kualitatif: Ancangan metodologi, Presentasi dan publikasi* (Cet I Bandung CV Pustaka Setia, 2002) Hal 37

Pengumpulan data pada tahap awal (studi pustaka) menghasilkan kesimpulan sementara yang apabila dilakukan verifikasi (penemuan bukti-bukti atau fakta-fakta) yang terjadi (dilapangan) dapat menguatkan kesimpulan awal atau menghasilkan kesimpulan yang baru. Kesimpulan-kesimpulan akan ditangani oleh longgar, tetap terbuka, tetapi kesimpulan sudah disediakan, mula mula belum jelas, meningkat menjadi lebih rinci, dan mengakar dengan pokok. Verifikasi itu mungkin sesingkat pemikiran kembali yang melintas dalam pemikiran penganalisa selama ia menulis.¹² Pada penelitian ini, penarikan kesimpulan dilakukan ketika hasil penelitian telah diperoleh melalui wawancara.

F). Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan didalam penelitian ini dibagi dalam lima Bab dan beberapa Bab yang saling berkaitan. Ditulis secara sistematis agar dapat memberikan pemahaman yang mudah dimengerti, untuk lebih jelas, sistematika pembahasan ini sebagai berikut:

- BAB I PENDAHULUAN : Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan

¹² H. B Sutopo, *Pengantar Metodologi Penelitian Kualitatif* (Cet1: Surakarta; UNS Press; 2012). Hal 91-93

penelitian, manfaat penelitian, kerangka teori, kerangka pemikiran, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

- BAB II URAIAN TEORITIS : Bab ini menjelaskan tentang uraian teoritis yang berisikan tentang konsep-konsep yang berkaitan dengan penelitian
- BAB III METODELOGI PENELITIAN : Bab ini menjelaskan tentang metode apa yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian.
- BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN : Bab ini menjelaskan tentang pembahasan dari hasil penelitian yang dilakukan mulai dari pengumpulan data dan analisis data.
- BAB V PENUTUP : Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran
- DAFTAR PUSTAKA : Referensi bacaan atau kutipan dalam menyusun penelitian.

BAB II

URAIAN TEORITIS

A. Implementasi

1. Pengertian Implementasi

Implementasi adalah proses dari penerapan ide, konsep dan kebijakan. Hal ini menunjukkan bahwasanya implementasi merupakan salah satu dari variabel penting yang berpengaruh terhadap keberhasilan suatu kebijakan dalam memecahkan masalah atau persoalan.

Implementasi menempati posisi yang penting dalam proses kebijakan, suatu proses kebijakan menuntut untuk diimplementasikan agar mempunyai dampak atau tujuan yang diinginkan dari sebuah perencanaan kebijakan. Untuk dapat memahami implementasi dari suatu kebijakan maka harus memahami hal yang menyajikan pembahasan teoritik maupun konseptual dari sebuah konsep implementasi kebijakan.¹³

Menurut Purwanto dan Sulistyastuti, Implementasi intinya adalah kegiatan untuk mendistribusikan keluaran kebijakan (to deliver policy output) yang dilakukan oleh para implementor kepada kelompok sasaran (target group) sebagai upaya untuk mewujudkan kebijakan.¹⁴

¹³ *Mempunyai akibat atau pengaruh*, Bambang Sarwiji, Op, Citm hlm 182

¹⁴ Purwanto dan Sulistyastuti, *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan*, Bumi Aksara Jakarta, 2014, Hal. 21. 8 E.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi

Keberhasilan implementasi menurut Merile S. Grindle dipengaruhi oleh dua variabel besar, yakni isi kebijakan (content of policy) dan lingkungan implementasi (context of implementation).

Variabel isi kebijakan ini mencakup:¹⁵

- 1) Sejauh mana kepentingan kelompok sasaran dalam isi kebijakan.
- 2) Jenis manfaat yang diterima oleh target group
- 3) Sejauh mana perubahan yang diinginkan dari sebuah kebijakan.
- 4) Apakah letak sebuah program sudah tepat.

B. Program BRILink

BRILink merupakan perluasan Layanan Bank Rakyat Indonesia (BRI) dimana Bank Rakyat Indonesia (BRI) menjalin kerjasama dengan masyarakat untuk dijadikan sebagai Agen yang dapat melayani transaksi administrasi perbankan bagi masyarakat secara *real time online* menggunakan fitur EDC Mini ATM BRI dengan konsep komisi (*fee*).

Hal ini tentu sangat menguntungkan bagi BRI karna BRI memiliki nasabah di seluruh Indonesia hingga ke daerah pelosok negeri. Dengan *BRILink*, BRI bisa mencapai nasabahnya yang berada di area terpencil,

¹⁵ Merile S. Grindle (Dalam Buku Budi Winarno). *Teori dan Proses Kebijakan Publik*, Media Pressindo, Yogyakarta, 2015, Hal. 21.

tanpa harus membangun kantor di area tersebut. Nah individu yang melayani usaha *BRILink* inilah yang dinamakan Agen *BRILink*.¹⁶

Adapun Produk dan Layanan *BRILink*, yaitu:

1. Laku Pandai : Kegiatan menyediakan layanan perbankan dan/atau layanan keuangan lainnya yang dilakukan tidak melalui jaringan kantor. Menurut POJK No.19/POJK.3/2014 adalah kegiatan menyediakan layanan perbankan dan/atau layanan keuangan lainnya yang dilakukan tidak melalui jaringan kantor. Laku pandai adalah layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif yang memungkinkan masyarakat membuka rekening tabungan, menarik dana melalui perantara Agen *BRILink*.

Program laku pandai merekrut masyarakat untuk menjadi agen *BRILink* di daerahnya, Bank akan menawarkan kepada siapa saja yang berminat menjadi Agen mereka dengan cara membuat bank di rumah atau kios. Agen Laku Pandai bisa dalam bentuk perorangan atau badan hukum yang bekerja sama dengan bank penyelenggara.

- a. Fungsi Laku Pandai

1. Agar semua masyarakat mendapatkan pelayanan perbankan, masih banyak sekali masyarakat yang belum

¹⁶ 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) Hal. 17

mengenal layanan perbankan atau layanan keuangan lainnya.

2. Terwujudnya keuangan inklusif, OJK dan industri perbankan lainnya berkomitmen untuk mendukung terwujudnya keuangan inklusif.

b. *Branchless Banking*.

Saat ini pemerintah sedang merencanakan program yang disebut dengan *branchless banking* yang perlu dikembangkan agar kemungkinan layanan perbankan dan layanan keuangan lainnya dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

c. Tujuan Laku Pandai

Program laku pandai bertujuan untuk menyediakan produk keuangan yang sederhana, mudah dipahami, dan sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat. Laku pandai juga diharapkan dapat melancarkan kegiatan ekonomi masyarakat Indonesia sehingga bisa mendorong pertumbuhan ekonomi dan pemerataan pembangunan.

2. T-Bank : Layanan keuangan digital, produk uang elektronik berbasis server milik BRI yang menggunakan nomor handphone yang didaftarkan sebagai nomor rekening. Layanan T-bank tersedia di Agen BRILink agar dapat dimanfaatkan bagi masyarakat sebagai

“rekening” tabungannya dan diperoleh dengan kemudahan registrasi tanpa harus datang ke unit kerja.

3. Mini ATM BRI : *Electronic Data Capture* (EDC) yang digunakan untuk melakukan transaksi keuangan non tunai sebagaimana halnya transaksi keuangan non tunai yang disediakan ATM¹⁷

Seorang agen *BRILink* mendapatkan dua jenis komisi yaitu : *Sharing Fee* dan *fee* tambahan. *Sharing fee* adalah komisi yang dibagikan oleh bank BRI, sedangkan *fee* tambahan adalah komisi yang berasal dari nasabah langsung sebagai beban biaya transaksi. Adapun manfaat *BRILink* yaitu :¹⁸

- Bagi agen, yaitu ada tambahan sumber pendapatan, meningkatkan *image* karena di-branding dari bank BRI, Menambah segmen pelanggan dan potensi *cross selling* usaha.
- Bagi masyarakat yaitu dekat dengan domisili sehingga menghemat waktu dan biaya, bisa bertransaksi tanpa harus dibatasi jam kantor atau hari libur, bisa menabung dan tarik tunai dengan nominal yang kecil, suasana lebih kekeluargaan dan informal.

4. Keunggulan Agen *BRILink*

a. Tanpa Modal

¹⁷ Tentang *BRILink* (Diakses 09 Januari 2022)

¹⁸ Bank BRI, “*Website Info Bank Mengenai BRILink*,” Situs Resmi Bank BRI (Diakses 20 Mei 2022)

- b. Bebas Biaya Sewa : layanan keuangan digital, produk uang elektronik berbasis server milik BRI yang menggunakan nomor handphone yang didaftarkan sebagai nomor rekening.
- c. *Free Kompetitif* : Electronic Data Capture (EDC) yang digunakan untuk melakukan transaksi keuangan non tunai sebagaimana halnya transaksi keuangan non tunai yang disediakan ATM.

Persyaratan untuk menjadi Agen *BRILink* antara lain sebagai berikut :

1. Warga Negara Indonesia (WNI) yang bertempat tinggal di lokasi tempat penyelenggara Laku Pandai.
2. Memiliki reputasi, kredibilitas dan kinerja yang baik.
3. Mempunyai usaha yang sudah berjalan selama 2 tahun
4. Mempunyai surat izin usaha.
5. Status tempat usaha milik sendiri, atau status tempat usaha sewa harus minimal 1 tahun.¹⁹

¹⁹ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK/03/2014 *tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif*

C. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan hal yang paling utama dalam setiap organisasi atau perusahaan karena dengan pelayanan yang terbaik akan mampu bersaing dengan perusahaan-perusahaan pesaing. Berikut adalah beberapa pendapat dari para ahli tentang pelayanan yaitu :

Menurut Kotler menjelaskan bahwa “Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu perkumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”²⁰

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kumpulan tindakan nyata untuk memenuhi orang lain yang melakukan kegiatan menguntungkan untuk suatu keputusan.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhi (orang) dengan makanan atau minuman; menyediakan keperluan orang; menyiyakan; menerima; menggunakan;²¹

Pelayanan adalah produk-produk tak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan²² berdasarkan pendapat ini pelayanan dapat diartikan sebagai suatu yang

²⁰ Kotler “*Pelayanan Publik*” Daryanto 2014 hal: 135

²¹ J.S Badudu, Sutan Mohammad Zain, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta Pustaka Sinar Harapan, 2015) hal 781-782

²² Ratminto dan Atik Sepi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010) Hal 2

tidak dapat di lihat akan tetapi dapat dirasakan di mana melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan suatu peralatan.

2. Unsur-unsur Pelayanan

Unsur-unsur pelayanan tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lainnya karna keempatnya akan membentuk proses kegiatan antara lain :

- a. Tugas layanan : dalam pelayanan umum pemerintah harus memberikan pelayanan sesuai dengan tugas yang diterima untuk melayani semua kepentingan masyarakat.
- b. Sistem atau prosedur layanan : dalam pelayanan umum perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- c. Kegiatan pelayanan : dalam pelayanan umum kegiatan yang ditujukan kepada masyarakat harus bisa sepenuhnya memenuhi kebutuhan tanpa adanya diskriminasi.
- d. Pelaksana pelayanan : pemerintah sebagai pelaksana pelayanan semaksimal mungkin mengatur dan merencanakan program secara matang agar proses pelayanan akan menghasilkan struktur pelayanan yang mudah, cepat, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami masyarakat.

3. Karakteristik Pelayanan

- a. Tidak Terwujud : Pelayanan atau jasa mempunyai sifat tidak terwujud karena tidak bisa di lihat, diraba, didengar atau dicium sebelum ada interaksi pembelian, agar kepercayaan konsumen dapat ditingkatkan ada beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu :
 1. Meningkatkan visualisasi pelayanan
 2. Memberikan pelayanan tidak hanya menggambarkan ciri-ciri suatu pelayanan tetapi lebih meningkatkan manfaat dari jasa tersebut.
 3. Penataan fisik pelayanan yang cepat dan efisien dan menimbulkan kesan yang bersih, rapih, penataan dokumentasi harus dilakukan dengan rapih terjamin kemananannya dan efisien.
 4. Tidak dapat dipisahkan: pelayanan tidak bisa dipisahkan dari sumbernya, apabila sumber tersebut merupakan orang atau mesin sehingga produk fisik yang berwujud tetap ada.
 5. Heterogenitas : standarisasi output setiap unit jasa itu berbeda satu sama lain
 6. Cepat hilang dan peminatan yang fluktuasi: Pelayanan cepat hilang bisa di simpan dan berubah-ubah menurut musim, jam dan hari.

4. Bentuk-bentuk Layanan

Menurut Moenir Layanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari 3 yaitu :

1. Layanan Dengan Lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang administrasi, bidang layanan perbankan dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

2. Layanan Melalui Tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya.

3. Layanan Berbentuk Perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70%-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah kebawah. Faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan dan pekerjaan.

3. Pengertian Publik

Publik atau Sektor Publik adalah bagian ekonomi yang dijalankan oleh suatu negara atau pemerintahan yang terdiri dari pemerintah pusat, pemerintah daerah, organisasi pemerintah dan masyarakat yang berhubungan dan memengaruhi suatu bangsa, negara, atau komunitas. Publik biasanya dilawankan dengan swasta atau pribadi, seperti pada perusahaan publik, atau suatu jalan.

Publik juga didefinisikan sebagai bukan pribadi, yang meliputi orang banyak, berkaitan dengan atau mengenai suatu negara, bangsa, atau

masyarakat yang tidak berafiliasi dengan pemerintahan bangsa tersebut. Dalam bahasa Indonesia, penggunaan kata “publik” sering diganti dengan “umum”, misalnya perusahaan umum dan perusahaan publik. Kesejahteraan adalah tujuan utama sektor publik dan bukan untuk mencari laba.²³

Menurut Herbert Blumer, sekelompok orang yang dihadapkan pada suatu permasalahan dengan berbagai pendapat mengenai cara pemecahan persoalan tersebut, serta terlibat dalam diskusi mengenai persoalan itu merupakan publik²⁴

4. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Pemerintah pada hakikatnya adalah pelayan bagi masyarakat. Ia tidak diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan. Karena birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan professional.²⁵

Pelayanan umum atau pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta

²³ Wikipedia Bahasa Indonesia (Diakses Mei 2022)

²⁴ Website Literasi Publik (Diakses Mei 2022)

²⁵ Hardiyansyah, 2018, *Kualitas Pelayanan Publik*, Penerbit Gava Media, Yogyakarta, hlm.19

kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.²⁶

a. Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Fungsi pelayanan publik ke dalam bidang berikut :²⁷

- 1) Pendidikan
- 2) Kesehatan
- 3) Keagamaan
- 4) Lingkungan: tata kota, kebersihan, sampah, penerangan
- 5) Rekreasi: taman, teater, museum
- 6) Sosial
- 7) Perumahan
- 8) Pemakaman
- 9) Registrasi penduduk: kelahiran, kematian
- 10) Air minum
- 11) Legalitas (hukum), seperti KTP, paspor, sertifikat, Atm Dll.

b. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

²⁶ Sadu Wasistiono, 2013, *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah*, CV. Fokusmedia, Bandung, hlm.43

²⁷ Hanif Nurcholis, 2005, *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Grasindo, Jakarta, hlm. 180

Jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara yang dimuat dalam SANKRI (Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia) adalah:²⁸

- 1) Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perizinan, dan keimigrasian.
- 2) Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitas sebagai warga Negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
- 3) Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.
- 4) Pelayanan sandang, pangan, dan papan adalah pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil, dan perumahan murah.
- 5) Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari

²⁸ Hardiyansyah, Op.Cit., hlm.24

sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

c. Unsur unsur Pelayanan Publik

Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Unsur-unsur tersebut antara lain :²⁹

- 1) Sistem, prosedur dan metode yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- 2) Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur; dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
- 3) Sarana dan prasarana, dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.
- 4) Masyarakat sebagai pelanggan, dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

²⁹ Moenir, 2010, Op.Cit., hlm.8

D. Pelayanan di Bidang Perbankan Bank (BRI)

1. Pelayanan Perbankan Bank (BRI)

a. Pengertian Bank

Menurut Bahasa, kata bank berasal dari bahasa Italia “*banca*” yang artinya “meja” atau “tempat menukarkan uang”³⁰ menurut istilah, bank adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit, pembayaran dan peredaran uang.

Sedangkan menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, pengertian “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”³¹ dari definisi tersebut dapat di pahami bahwa bank adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan dengan tiga bentuk kegiatan, yaitu: Menghimpun dana dari masyarakat, menyalurkan dana, kepada masyarakat dan memberikan jasa-jasa lainnya.

Pengertian menghimpun dana adalah mengumpulkan uang dengan cara “membeli” dari masyarakat luas dalam bentuk simpanan giro, tabungan, dan deposito. Mengumpulkan dana dari masyarakat ini dilakukan oleh bank dengan menggunakan berbagai strategi agar masyarakat mau memberikan dan menyimpan dana nya di bank. Jenis simpanan yang dapat dipilih oleh masyarakat adalah simpanan giro,

³⁰ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Raja Grafindo Persada), 2000) hal 12

³¹ Kasmir *Manajemen Perbankan* hal.2

tabungan sertifikat deposito, dan deposito menjangka, yang masing-masing memiliki kelebihan dan keuntungan sendiri³²

Strategi bank dalam menghimpun dana adalah dengan memberikan insentif berupa balas jasa yang menarik dan menguntungkan. Balas jasa tersebut antara lain berupa bunga bagi bank konvensional dan bagi hasil bagi bank syariah. Disamping itu, bank juga memberikan rangsangan lain berupa sinder mata, hadiah, pelayanan yang mudah melalui sms banking dan lainnya.

Pengertian menyalurkan dana adalah memberikan kembali dana yang diperoleh melalui simpanan giro, tabungan dan deposito kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman atau kredit bagi bank konvensional, dan pembiayaan atau al-qaradh al hasan bagi bank syariah.

Pelayanan Perbankan (BRI) adalah sarana pembayaran tagihan publik dengan memanfaatkan fasilitas ATM dan layanan di Teller BRI.

Berikut beberapa layanan perbankan BRI yaitu :

1. Jasa Penerimaan Setoran

Transaksi Online atau transaksi antar Cabang adalah layanan antar rekening online yang dapat dilakukan di semua kantor cabang BRI atau Agen BRILink.

Transaksi setoran atau pembayaran untuk berbagai keperluan sebagai berikut:

- A. Setoran pembayaran tagihan rekening listrik.

³² Kasmir *Manajemen Perbankan* hal 12

- B. Setoran pembayaran tagihan rekening telpon
- C. Setoran pembayaran Pajak Bumi Bangunan
- D. Setoran pembayaran Pensiun Pegawai (Taspen)
- E. Setoran BPIH (Biaya Perjalanan Ibadah Haji)

Produk Pelayanan Perbankan mengacu pada UU No 21 Tahun 2011, tentang Otoritas Jasa Keuangan, Perbankan diartikan sebagai segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan Usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional dan syariah.

Dalam perjalanannya, perbankan ini memiliki produknya sendiri, yang dapat dikelompokkan yaitu :

1. Kredit Pasif adalah jenis kegiatan bank untuk menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan;
2. Kredit aktif adalah jenis kegiatan bank untuk menyalurkan atau melayani pemberian kredit kepada masyarakat, berupa kredit jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang; sedangkan produk jasa perbankan adalah kegiatan bank berupa layanan kepada nasabah berkaitan dengan keuangan, transaksi dan perdagangan.

Berikut adalah produk jasa perbankan yaitu :

- a. Transfer

Transfer adalah jasa pengiriman uang antar daerah atau antar negara yang dilaksanakan oleh bank atas permintaan nasabah, baik dalam bentuk rupiah maupun valuta asing. Uang itu ditujukan kepada pihak lain (perorangan atau lembaga)

b. Tabungan

Produk perbankan pertama dalam daftar merupakan salah satu produk yang cukup umum dimiliki dan digunakan oleh para pengguna layanan atau nasabah bank. Sesuai dengan namanya, tabungan merupakan sebuah produk perbankan yang ditawarkan ketika kita memiliki kebutuhan menabung atau sekedar menyimpan uang.

c. Online Banking

Produk perbankan selanjutnya yang cukup populer untuk digunakan oleh masyarakat dan Agen BRILink dalam beberapa tahun dalam beberapa tahun kebelakang adalah *online banking*. Online Banking merupakan salah satu layanan jasa produk perbankan yang memberikan kemudahan untuk bertransaksi serta mengelola finansial nasabah dimana saja dan kapan saja.

Online banking di indonesia terbagi secara umum dalam tiga jenis, yaitu SMS banking, Internet banking, dan Mobile Banking melalui aplikasi. Layanan jasa dalam produk

perbankan ini memungkinkan bagi nasabah untuk dapat melakukan transaksi, seperti mengirim uang, pembayaran tagihan rutin, serta digunakan sebagai metode bayar pembelanjaan tanpa harus beranjak dari tempat seseorang berada.

BAB III

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Keadaan Umum Tembung Kecamatan Percut Sei Tuan

1. Letak Geografis