

**PENERAPAN MANAJEMEN RISIKO UNTUK
MEMINIMALISIR TERJADINYA KERUGIAN PADA
AGEN BRILINK DI KECAMATAN MUNTILAN**

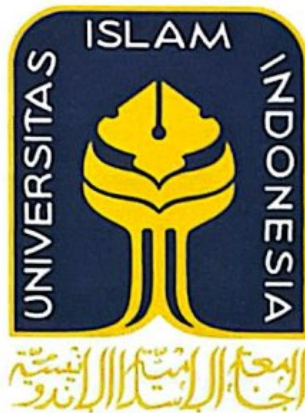


Disusun Oleh
AYU PUTRI SOLIKHAH
20213058

**PROGRAM STUDI ANALISIS KEUANGAN,
PROGRAM SARJANA TERAPAN
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA,
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

2024

**PENERAPAN MANAJEMEN RISIKO UNTUK
MEMINIMALISIR TERJADINYA KERUGIAN PADA
AGEN BRILINK DI KECAMATAN MUNTILAN**



**Skripsi ini disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana
Terapan**

Disusun Oleh

AYU PUTRI SOLIKHAH

20213058

**PROGRAM STUDI ANALISIS KEUANGAN,
PROGRAM SARJANA TERAPAN
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA,
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

2024

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul “Penerapan Manajemen Risiko Untuk Meminimalisir Terjadinya Kerugian Pada Agen BRILink Di Kecamatan Muntilan ” yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Terapan pada Program Studi Analisis Keuangan, Program Sarjana Terapan, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, sejauh yang sudah saya ketahui bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari Skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar Sarjana Terapan di lingkungan Universitas Islam Indonesia maupun di perguruan tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, September 2024



20213058

HALAMAN PERSETUJUAN

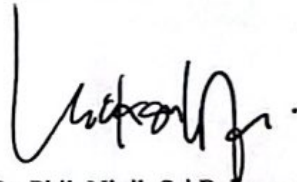
Skripsi dengan judul **Penerapan Manajemen Risiko Untuk Meminimalisir Terjadinya Kerugian Pada Agen BRILink Di Kecamatan Muntilan** disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Terapan pada Program Studi Analisis Keuangan, Program Sarjana Terapan, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, dan disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian Skripsi.

Yogyakarta,
Pembimbing



Annisa Rahima, SE., M.Ec.Dev.
NIK 182131302

Mengetahui
Ketua Program Studi



Dr. Phil. Ninik Sri Rahayu, SE., MM
NIK 052130103

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **Penerapan Manajemen Risiko Untuk Meminimalisir Terjadinya Kerugian Pada Agen BRILink Di Kecamatan Muntilan** telah dipertahankan dalam ujian wawancara dan diterima sebagai syarat untuk menjadi Sarjana Terapan Program Studi Analisis Keuangan, Program Sarjana Terapan, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, pada tanggal

Tim Penguji,

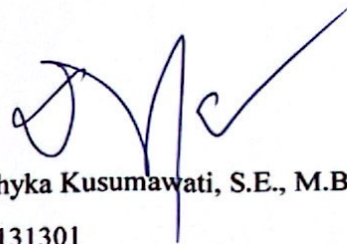
Penguji I,



Annisa Rahima, SE., M.Ec.Dev.

NIK 182131302

Penguji II,



Rizqi Adhyka Kusumawati, S.E., M.B.A.

NIK 152131301

Mengesahkan

Ketua Program Studi



Dr.  Pihik Sri Rahayu, SE., MM

NIK 052130103

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Skripsi ini saya persembahkan dengan penuh rasa cinta dan hormat kepada :

1. Kedua orang tua, Bapak Budi Harto dan Ibu Puji Yati yang telah senantiasa memberikan kasih sayang, doa, dan dukungan tiada henti dalam setiap langkah hidup penulis. Terimakasih atas pengorbanan dan bimbingan yang tak ternilai, sehingga penulis dapat mencapai titik ini.
2. Kedua adik saya, Serda Andung Budi Saputra, dan Arul Budi Wicaksono yang selalu memberikan semangat dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan dapat menjadi kontribusi yang berarti dalam bidang ilmu yang penulis tekuni.

KATA PENGANTAR

Saya menyampaikan rasa puji dan syukur kepada Allah SWT, Yang Maha Kuasa, atas segala anugerah dan rahmat-Nya. Semua ini merupakan hasil dari petunjuk dan hidayah-Nya. Skripsi yang berjudul “ Penerapan Manajemen Risiko Pada Agen BRI Link Untuk Menciptakan Transaksi Yang Semakin Aman Di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Muntilan ” dapat diselesaikan sesuai dengan jadwal yang ditentukan.

Dengan selesainya skripsi berikut, penulis mengucapkan banyak terimakasih khususnya untuk semua yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini kepada

1. Allah SWT atas segala karunia rahmat dan petunjuk-Nya.
2. Almamater saya, Universitas Islam Indonesia, saya mengucapkan terima kasih atas kesempatan yang diberikan untuk bertemu dengan banyak orang luar biasa di tempat yang istimewa ini..
3. Ibu Annisa Rahima, SE., M.Ec.Dev., sebagai dosen pembimbing, telah banyak meluangkan waktu dan tenaga untuk mendampingi penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh dosen dari program studi Analisis Keuangan Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan banyak pengetahuan dan pengalaman selama masa studi.
5. PT Bank Rakyat Indonesia Tbk, khususnya Bank BRI Kantor Cabang Muntilan, kami ucapkan terima kasih atas izin yang diberikan untuk memperoleh ilmu dan pengalaman, serta melakukan penelitian di Bank BRI KC Muntilan.
6. Kepada kedua orang tua saya yang terkasih, Bapak Budi Harto dan Ibu Puji Yati, yang selalu menjadi sumber semangat dan dukungan terkuat di tengah kerasnya dunia. Mereka tak pernah berhenti mendoakan, memberikan kasih sayang, perhatian, motivasi, nasihat, serta dukungan baik secara moral maupun finansial.

7. Kepada kedua adik saya, Serda Andung Budi Saputra dan Arul Budi Wicaksono, terima kasih banyak telah menjadi adik yang luar biasa dan memberikan dukungan yang membuat saya kuat hingga saat ini.
8. Kepada nenek dan paman saya, Dawiyah dan Wariyono, serta keluarga besar alm. kakek dari Trah Marga T, yang selalu memberikan semangat kepada saya.
9. Kepada keluarga besar Trah Simbah Asmudi, yang senantiasa memotivasi saya untuk membawa nama baik keluarga dengan pencapaian saya hingga saat ini.
10. Kepada keluarga besar Pemerintah Desa Tamanagung, khususnya Kepala Desa Bapak Imam Sampurna dan seluruh anggota lembaga desa, terima kasih telah memberikan kesempatan bagi saya untuk tumbuh dan berkembang dengan menjadi bagian salah satu didalamnya.
11. Teman satu perjuangan dan satu jurusan Analisis Keuangan angkatan 2020, yang selalu saling support satu sama lain selama masa studi dan juga selalu saling membantu untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Kepada semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang telah berkontribusi dalam penulisan skripsi ini.

Penulis memohon maaf jika ada kesalahan dan kekurangan dalam skripsi ini. Semoga skripsi yang saya buat dapat bermanfaat. Demikian yang dapat saya sampaikan, terima kasih.

Yogyakarta, September 2024



Ayu Putri Solikhah

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
BAB II	4
KAJIAN PUSTAKA.....	4
2.1 Landasan Teori.....	4
2.1.1 Manajemen Risiko	4
2.1.2 BRILink	7
2.2 Penelitian Terdahulu	9
BAB III	13
METODE PENELITIAN.....	13
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	13
3.2 Desain Penelitian.....	13
3.3 Sumber Data Dan Sampel Penelitian	13
3.3.1 Sumber Data	13
3.3.2 Sampel Penelitian	13
3.3 Teknik Pengumpulan Data	14
3.4 Teknik Keabsahan Data.....	15

3.5 Teknik Analisis Data.....	17
BAB IV	19
DATA DAN PEMBAHASAN	19
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	19
4.1.1 Profil Perusahaan.....	19
4.1.2 Visi dan Misi Bank BRI	20
4.1.3 Tujuan & Manfaat BRILink	20
4.2 Pembahasan.....	22
4.2.1 Faktor-Faktor Munculnya Kerugian Pada Agen BRILink Di Kecamatan Muntilan	22
4.2.2 Manajemen Risiko Dalam Meminimalisir Terjadinya Kerugian Pada Agen BRILink Di Kecamatan Muntilan.....	27
BAB V	31
PENUTUP	31
5.1 Kesimpulan	31
5.2 Implikasi.....	31
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	32
5.4 Rekomendasi untuk Penelitian Berikutnya	33
DAFTAR PUSTAKA.....	34
LAMPIRAN.....	37

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 3. 1 Sampel Penelitian Agen BRILink	14
Tabel 3. 2 Daftar Informan.....	15
Tabel 4. 1 Data Agen BRILink di Kecamatan Muntilan	21

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor penyebab kerugian yang dialami oleh agen BRILink dan menjelaskan penerapan manajemen risiko dalam mengurangi kerugian tersebut pada agen BRILink di Kecamatan Muntilan. Sumber data yang digunakan yaitu sumber data primer, dengan hal ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan BRILink sebagai fokus penelitian yang digunakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan manajemen risiko pada agen BRILink di Kecamatan Muntilan selama ini cukup efektif. Beberapa faktor kerugian yang dialami agen BRILink di Kecamatan Muntilan yaitu SDM, keterbatasan modal, kurangnya pelatihan dan dukungan, persaingan yang ketat, kendala teknologi, ketidakpuasan nasabah, dan fraud atau penipuan. Penerapan manajemen risiko yang sudah dilakukan oleh agen BRILink di Kecamatan Muntilan yaitu penerapan kontrol internal, penggunaan teknologi, pemantauan dan evaluasi, serta pelatihan dan edukasi.

Kata Kunci : Manajemen Risiko, Agen BRILink

ABSTRACT

This research aims to identify the factors causing losses experienced by BRILink agents and to explain the application of risk management in reducing these losses among BRILink agents in Muntilan District. The study employs a descriptive qualitative approach, with BRILink as the focus of the research. The findings indicate that the application of risk management by BRILink agents in Muntilan District has been fairly effective. Some factors contributing to the losses faced by BRILink agents in Muntilan District include human resources, limited capital, lack of training and support, intense competition, technological constraints, customer dissatisfaction, and fraud. The risk management measures implemented by BRILink agents in Muntilan District include internal controls, the use of technology, monitoring and evaluation, as well as training and education.

Keywords : Risk Management, BRILink Agents

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini, sistem keuangan memiliki peranan yang sangat penting dalam perekonomian suatu negara. Sebagai salah satu pilar utama perekonomian nasional, sistem keuangan memainkan peran krusial dalam mendukung masyarakat miskin agar dapat melanjutkan aktivitas ekonomi mereka. Sistem moneter juga merupakan salah satu cikal bakal terbentuknya lembaga keuangan, yang mengharuskan memakai uang sebagai alat pembayaran, memerlukan bank sebagai tempat mencetak, mengatur, dan mengawasi pola pergerakan ekonomi negara (Rizkiyaningsih et al., 2021). Oleh karena itu, bank perlu memperluas jangkauan layanannya serta menggunakan perkembangan teknologi untuk menghasilkan produk perbankan yang lebih canggih. Tujuan dari peningkatan layanan ini adalah supaya bank dapat merancang fitur dan produk yang menarik bagi masyarakat, serta menyediakan fitur-fitur yang didukung oleh teknologi dan produk dengan kualitas tinggi (Trima & Rahman, 2018).

Masih banyak anggota masyarakat yang belum mengenal, menggunakan, atau mengakses layanan perbankan dan layanan keuangan lainnya. Beberapa di antaranya tinggal jauh dari kantor bank, atau terhambat oleh biaya dan persyaratan yang memberatkan. Oleh karena itu, pemerintah saat ini aktif merancang dan melaksanakan strategi nasional untuk mencapai inklusi keuangan (Nadia, 2020). Strategi nasional untuk mencapai inklusi keuangan dilaksanakan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), industri perbankan, serta sektor jasa keuangan lainnya. Inklusi keuangan yang dimaksud adalah kondisi di mana seluruh masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan keuangan dan memiliki budaya yang mendorong pemanfaatan jasa keuangan secara optimal (Bisma, 2022).

Dalam hal ini, Bank Rakyat Indonesia memiliki terobosan dalam produknya yaitu BRILink. BRILink adalah ekspansi layanan BRI di mana bank BRI bekerja sama dengan nasabah sebagai agen untuk menyediakan layanan transaksi perbankan masyarakat secara langsung dan online, menggunakan fitur mini ATM EDC BRI dengan sistem bagi hasil." (Rohmah et al., 2024). Selain itu, keberadaan

agen BRILink sangat membantu BRI dalam meningkatkan literasi masyarakat tentang produk perbankan melalui PAB (Petugas Agen BRILink). Bank BRI juga berupaya mengedukasi masyarakat, membantu masyarakat yang tinggal di pedesaan untuk membuka rekening tabungan, serta memperkenalkan produk perbankan lainnya (Aminah, 2021).

Bentuk konkret pengelolaan risiko oleh Bank BRI meliputi pemeriksaan dan identifikasi pemilihan agen, pendataan profil nasabah, serta evaluasi keseriusan calon mitra bisnis dalam menjalankan program BRILink. Ini juga mencakup pengamatan terhadap kepribadian dan sifat nasabah yang berpotensi menjadi agen BRILink, kunjungan langsung untuk memantau lokasi usaha agen, serta edukasi kepada agen BRILink untuk menghindari atau meminimalkan risiko yang terkait dengan bisnis BRILink (Lelengboto, 2017). Hal ini terjadi karena banyak masyarakat yang menggunakan produk BRILink sebagai layanan perbankan. Kemungkinan memberikan kemudahan akses terhadap layanan keuangan di desa-desa terpencil merupakan topik yang menarik untuk dikaji. Banyaknya masyarakat yang lebih memilih menggunakan layanan agen BRILink dibandingkan agen lain seperti Agen 46 BNI maupun agen Bank Mandiri dan jumlah agen BRILink yang cukup banyak di Kecamatan Muntilan. Berdasarkan uraian di atas, peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian terhadap hal berikut **“Penerapan Manajemen Risiko Untuk Meminimalisir Terjadinya Kerugian Pada Agen BRILink Di Kecamatan Muntilan .”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penelitian ini berfokus pada masalah penelitian yang disesuaikan dengan teori yang dirumuskan dalam pertanyaan sebagai berikut :

1. Apa saja yang menjadi faktor-faktor munculnya kerugian pada agen BRILink di Kecamatan Muntilan ?
2. Bagaimana peran manajemen risiko dalam meminimalisir terjadinya kerugian pada agen BRILink di Kecamatan Muntilan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan gambaran tentang arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian. Tujuan dalam penelitian ini hendak mencapai hal berikut:

1. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor munculnya kerugian pada agen BRILink di Kecamatan Muntilan.
2. Untuk menenjelaskan tentang penerapan manajemen risiko untuk meminimalisir terjadinya risiko kerugian pada agen BRILink di Kecamatan Muntilan .

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Mengembangkan dan memperkaya teori-teori manajemen risiko khususnya dalam konteks agen BRILink;
 - b. Memberikan kontribusi pada pengembangan metodologi penelitian di bidang manajemen risiko; dan
 - c. Memberikan dan menyediakan data empiris yang dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya.
2. Manfaat Praktis
 - a. Diharapkan hasil penelitian ini akan memberikan manfaat bagi perusahaan perbankan, khususnya agen BRILink. Dengan temuan penelitian ini, agen BRILink dapat mengembangkan produk baru dan mengurangi risiko kerugian.
 - b. Memberikan referensi bagi Bank BRI untuk menerapkan strategi yang efektif dalam mengurangi kerugian yang mungkin terjadi pada bisnis BRILink.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Manajemen Risiko

Manajemen adalah proses mengorganisir, merencanakan, mengarahkan, dan mengawasi usaha anggota serta pemanfaatan sumber daya organisasi lainnya untuk mencapai tujuan organisasi (Nadia, 2020). Risiko adalah kemungkinan terjadinya suatu kejadian yang dapat mengakibatkan kerugian. Kerugian yang telah diperkirakan atau diperhitungkan termasuk dalam biaya operasional bisnis. Sementara itu, kerugian yang tidak dapat diprediksi (*unexpected loss*), yaitu yang melebihi perhitungan bank, akan memerlukan atau menggerus modal bank untuk menutupi kerugian tersebut (Prabantarikso et al., 2022).

Dengan memahami informasi mengenai risiko yang ada, manajemen risiko menjadi dasar perencanaan dan pengambilan keputusan, serta meningkatkan cara organisasi menggunakan sumber dayanya (Bisma, 2022). Menurut Otoritas Jasa Keuangan, manajemen risiko mengacu pada seperangkat mekanisme dan teknik untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau dan mengendalikan risiko yang timbul dari berbagai kegiatan usaha bank. Prosedur ini disesuaikan dengan kompleksitas dan kebutuhan operasional bank serta kepatuhan terhadap ketentuan dan ketentuan yang berlaku (Prabantarikso et al., 2022).

Langkah-langkah dasar dalam manajemen risiko organisasi dan bisnis perlu mengelola risiko yang mereka hadapi. Umumnya, manajemen risiko dilakukan melalui tahap-tahap berikut (Dzulfaqor, 2023) :

1. Identifikasi Risiko

Mengidentifikasi potensi risiko yang dapat mempengaruhi pencapaian tujuan proyek atau organisasi. Risiko dapat muncul dari berbagai sumber, termasuk faktor manusia, teknologi, keuangan, operasional, dan lingkungan eksternal.

2. Analisis Risiko

Melakukan analisis risiko secara menyeluruh untuk menilai kemungkinan dampak dan kejadian risiko. Matriks risiko sering digunakan untuk menggambarkan kemungkinan dan dampak risiko secara visual.

3. Evaluasi Risiko

Evaluasi tingkat risiko dengan mempertimbangkan probabilitas dan dampak. Risiko dapat diklasifikasikan ke dalam kategori rendah, sedang, dan tinggi, prioritas ditentukan berdasarkan tingkat keparahan risiko.

4. Pengembangan Strategi Pengelolaan Risiko

Menyusun strategi dan langkah-langkah untuk menghadapi, memindahkan, menghindari, atau mengurangi risiko. Strategi manajemen risiko perlu disesuaikan dengan kebutuhan dan tujuan proyek atau organisasi.

5. Pelaksanaan dan Implementasi

Melaksanakan tindakan manajemen risiko yang telah direncanakan, seperti pengadaan asuransi, perubahan prosedur atau kebijakan, serta penerapan kontrol dan mitigasi risiko lainnya.

6. Tinjauan dan Pemantauan

Terus memantau dan meninjau secara berkala efektivitas strategi manajemen risiko Anda. Manajemen risiko harus diperbarui dan disesuaikan seiring dengan perubahan kondisi dan lingkungan bisnis.

Beberapa manfaat implementasi manajemen risiko dalam perusahaan adalah:

1. Konsep Manajemen Risiko yang Terperinci :

Perusahaan terus mengembangkan arah dan strukturnya dengan menerapkan konsep manajemen risiko yang rinci.

2. Pengurangan Risiko Kerugian :

Perusahaan dapat meminimalkan risiko kerugian.

3. Penghindaran Risiko dan Dukungan Pengambilan Keputusan :

Manajemen risiko membantu menghindari risiko dan memberikan dukungan kepada manajer dalam pengambilan keputusan untuk menghindari kerugian, terutama kerugian finansial.

4. Memberikan Arah:

Manajemen risiko memberikan pertimbangan terhadap potensi dampak jangka panjang dan pendek.

5. Peningkatan Kewaspadaan Manajer:

Dengan adanya ukuran-ukuran yang kuat sebagai dasar keputusan, manajer menjadi lebih berhati-hati dan terus-menerus mengukur berbagai risiko keputusan. (Dzulfaqor, 2023).

Manajemen risiko dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu untuk melindungi perusahaan. Tujuan utamanya adalah untuk melindungi perusahaan dari risiko bisnis yang berpotensi membahayakan, sehingga memungkinkan perusahaan untuk tetap bertahan meskipun terdapat berbagai permasalahan dan dampak negatif. Dengan manajemen risiko, bisnis diharapkan dapat mencapai keberhasilan yang lebih baik. Penerapan manajemen risiko bertujuan untuk menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan risiko dalam pencapaian tujuan, antara lain:

1. Memberikan perlindungan kepada perusahaan dari risiko-risiko signifikan yang dapat menghalangi pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan.
2. Memastikan bahwa risiko-risiko dalam organisasi diidentifikasi, dievaluasi, dan direncanakan tindakan untuk meminimalkan dampak serta kemungkinan terjadinya risiko tersebut.
3. Mendorong manajemen untuk bertindak proaktif dalam memitigasi potensi risiko dan memandang manajemen risiko sebagai sumber keunggulan kompetitif dan peningkatan kinerja.
4. Membantu menciptakan kerangka kerja yang konsisten untuk mengelola risiko-risiko yang ada dalam proses bisnis dan fungsi-fungsi organisasi.
5. Memastikan bahwa rencana aksi yang diterapkan efektif dalam mengurangi dampak serta kemungkinan risiko terjadi.
6. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas manajemen dalam mengidentifikasi semua risiko yang dapat mempengaruhi proses perusahaan, serta strategi untuk mengatasinya, sehingga perusahaan siap menghadapi kemungkinan tersebut.

7. Sebagai pengingat, mendorong setiap individu di perusahaan untuk berhati-hati dalam menghadapi risiko guna mencapai tujuan bersama yang diinginkan.

2.1.2 BRILink

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah mengeluarkan Peraturan Nomor 19/POJK.03/2014 mengenai layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka mendukung keuangan inklusif. Program yang dikenal sebagai *Laku Pandai* menyediakan layanan keuangan melalui kolaborasi antara bank dan agen bank. Diperkuat oleh teknologi informasi, program ini bertujuan untuk membantu masyarakat yang belum mendapatkan akses ke layanan keuangan. BRI adalah salah satu bank milik pemerintah yang turut serta dalam program ini. (Maula, 2021).

BRILink merupakan perluasan layanan dari Bank BRI yang melibatkan kerja sama dengan pihak ketiga sebagai agen untuk menyediakan layanan transaksi perbankan secara real-time online melalui fitur EDC (*Electronic Data Capture*) mini ATM BRI. Berdasarkan perjanjian kerja sama antara agen BRILink dan Bank BRI, telah disepakati bahwa pembagian hasil atau biaya transaksi perbankan akan melibatkan *fee* yang menguntungkan kedua belah pihak. Kesepakatan tersebut menetapkan persentase bagi hasil atau biaya pembagian adalah 50% untuk setiap pihak. Dengan kata lain, Bank BRI memberikan otorisasi kepada agen BRILink untuk menetapkan tarif tambahan bagi pelanggan saat melakukan transaksi (Prabandari, 2021).

Beberapa program yang diluncurkan oleh Bank BRI yaitu *Laku Pandai* (Layanan Keuangan Tanpa Kantor) adalah program yang diinisiasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang menyediakan layanan perbankan atau layanan keuangan lainnya melalui kerja sama dengan pihak ketiga (agen bank), didukung oleh teknologi informasi. Fasilitas yang disediakan oleh *laku pandai* mencakup *cash in & out* (setoran dan penarikan tunai), isi ulang pulsa, dan belanja di merchant. Selanjutnya ada T-Bank adalah layanan keuangan digital dari BRI yang menawarkan produk uang elektronik berbasis servis, dengan nomor ponsel sebagai nomor rekening. Fasilitas T-Bank termasuk setoran pinjaman, setoran

simpanan, dan penarikan tunai. Yang terakhir mini ATM BRI dan *Electronic Data Capture* (EDC) Digunakan untuk transaksi keuangan yang tidak melibatkan uang tunai, mirip dengan transaksi yang tersedia di ATM. Fasilitas yang disediakan meliputi registrasi *Mobile Banking*, registrasi *Internet Banking*, transfer, pembayaran, isi ulang pulsa, dan setor tunai. (Y. Ibrahim, 2022).

Tujuan utama BRILink adalah agar masyarakat di daerah terpencil dapat mengakses layanan perbankan tanpa harus datang ke unit kerja BRI dan mengantri di loket. Agen BRILink memungkinkan Anda melakukan berbagai transaksi seperti kiriman uang, setor tunai, tarik tunai, pembayaran tagihan seperti BPJS, PDAM, telepon, PLN, cicilan kredit mobil, dan layanan perbankan lainnya. Di sisi lain, Agen BRILink dapat memperoleh penghasilan tambahan berupa komisi dan berpotensi menarik nasabah baru. Bagi BRI, Bisnis BRILink membawa manfaat seperti memperluas jaringan perusahaan, menurunkan biaya operasional (tidak perlu membuka cabang), menghasilkan *fee income*, meningkatkan *CASA*, dan peluang *cross-selling* produk (Marpaung et al., 2022).

Tentu saja ada kelebihan dan kekurangan dalam menjalankan bisnis. Keuntungan menjadi reseller BRILink antara lain, agen dapat membeli asuransi yang melindungi dirinya dari risiko kecelakaan dan kebakaran di tempat usahanya, termasuk tempat tinggalnya, mendapatkan pendapatan dari transaksi yang dilakukan oleh pelanggan; serta kemudahan transaksi melalui mesin EDC yang disediakan oleh Bank BRI. Nasabah dapat melakukan transaksi seperti di Bank BRI atau mini ATM, termasuk isi ulang pulsa, transfer, pembayaran listrik prabayar, pembayaran kredit (seperti FIF, BAF, WOM, dan OTO), setoran tunai, dan tarik tunai menggunakan kartu ATM.

Namun, terdapat beberapa kekurangan menjadi agen BRILink, yaitu: adanya dana yang harus disetorkan sebagai jaminan untuk mesin EDC, sebesar Rp 3.000.000 bagi agen yang tidak memiliki rekening pinjaman; dana jaminan ini bisa dicairkan kembali setelah agen tidak lagi berpartisipasi dalam program BRILink. Selain itu, agen harus memenuhi target transaksi yang ditetapkan oleh BRI setelah mendapatkan mesin EDC dan menyediakan tempat usaha sendiri.

Sejak diluncurkannya BRILink pada tahun 2014, jumlah agen BRILink mengalami pertumbuhan yang sangat cepat. Pertumbuhan transaksi BRILink yang pesat menunjukkan tingginya minat masyarakat terhadap produk ini, yang disebabkan oleh kemudahan yang ditawarkan BRILink dalam meningkatkan akses keuangan dan memenuhi kebutuhan layanan perbankan masyarakat. Namun, dengan berkembangnya BRILink, beberapa masalah juga muncul, seperti uang palsu, uang rusak, transaksi yang gagal tetapi dana tetap terdebit, keluhan nasabah, pemotongan fee sebesar 50%, serta denda penalti jika target tidak tercapai.

Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap layanan BRILink antara lain kemudahan yang diberikan oleh produk ini. Dengan adanya BRILink, masyarakat dapat melakukan transaksi perbankan dengan lebih mudah. Produk ini diimplementasikan untuk memberikan manfaat nyata bagi semua pihak yang terlibat. Manfaat BRILink mencakup kemudahan dalam melakukan setoran tabungan, penarikan tunai, serta berbagai transaksi pembayaran melalui agen BRILink. Kehadiran BRILink memberikan kenyamanan tambahan bagi pelanggan, karena mereka dapat melakukan transaksi perbankan tanpa perlu pergi ke bank, cukup dengan mengunjungi agen BRILink terdekat. Keamanan juga merupakan faktor penting, yaitu persepsi nasabah terhadap kemampuan bank dalam melindungi informasi pribadi dari penggunaan yang tidak sah. Pada transaksi yang dilakukan melalui mesin EDC BRILink, Bank BRI memastikan keamanan dengan meminta pengguna memasukkan Personal Identification Number (PIN) terlebih dahulu sebelum transaksi dilakukan. Kepercayaan mencakup dua elemen utama: privasi dan keamanan. Kepercayaan adalah keyakinan bahwa sistem yang digunakan untuk melakukan transaksi aman dan dapat menjaga kerahasiaan informasi pribadi (Febriansyah, 2021).

2.2 Penelitian Terdahulu

Melihat dari judul penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, terdapat penelitian yang relevan dengan topik yang akan diteliti oleh penulis, yaitu:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
M Rukmini, 2023	Analisis Manajemen Risiko Dalam Mengurangi Kredit Macet Di Bank Btpn Syariah Cabang Ngetos	Kualitatif Deskriptif	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bank BTPN Syariah Cabang Ngetos memulai proses identifikasi risiko dari saat calon nasabah mengajukan permohonan pembiayaan hingga permohonan tersebut disetujui. Proses ini melibatkan pengumpulan data dari nasabah, yang kemudian dianalisis melalui survei dan wawancara langsung untuk menilai kelayakan calon nasabah. Selain itu, dilakukan juga proses referensi dengan tetangga calon nasabah. Penilaian kelayakan nasabah di Bank BTPN Syariah Cabang Ngetos didasarkan pada prinsip 5C, yaitu Character (Karakter), Capacity (Kemampuan), Capital (Modal), Collateral (Jaminan), dan Condition (Kondisi) (A'yun et al., 2023).</p>
Rifangga Tengor , Sri Murni, 2015	Penerapan Manajemen Risiko Untuk Meminimalisir Risiko Kredit Macet pada PT. Bank SULUTGO	Kualitatif Deskriptif	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Bank SULUTGO telah menerapkan manajemen risiko dengan baik, pengawasan aktif dewan komisaris dan direksi, kebijakan, prosedur, dan penetapan limit, proses identifikasi, pengukuran, pemantauan dan sistem informasi manajemen risiko kredit dan pengendalian manajemen risiko kredit. Keberhasilan PT. Bank SULUTGO dapat dibuktikan dengan NPL (Non-Performing Loan) yang tetap di bawah batas ketentuan bank sebesar 5%. PT. Bank SULUTGO sebaiknya terus mempertahankan independensi dan memperbaiki proses pemantauan kredit untuk meminimalkan risiko kredit macet (Tengor et al., 2016)</p>

Moch. Wispandono, 2015	Penerapan Manajemen Risiko Untuk Meminimalisir Risiko Kredit Macet (Studi pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional kantor Cabang Bangkala	Kualitatif Deskriptif	Hasil penelitian (Wispandono, 2015) yaitu PT BTPN cabang Bangkalan telah memperhatikan pedoman Bank Indonesia mengenai pengelolaan risiko kredit. Namun, tingginya NPL (Non-Performing Loan) yang melebihi 5% pada kredit pensiun sejahtera menunjukkan bahwa penerapan manajemen risiko untuk mengurangi risiko kredit macet belum sepenuhnya efektif. Pihak manajemen BTPN perlu meningkatkan prinsip kehati-hatian dalam menangani masalah kredit, lebih teliti dalam memeriksa dokumen usulan kredit, dan mengevaluasi, meningkatkan kualitas penerapan manajemen risiko di BTPN Kantor Cabang Bangkalan agar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
Arisandi Putra, 2022	Penerapan Manajemen Risiko Untuk Meminimalisir Terjadinya Kerugian Pada Agen BRILink Di Desa Lemo, Kecamatan Kajuara, Kabupaten Bone	Kualitatif Deskriptif (Fenomenologi)	Hasil penelitian (Saputra, 2022) yaitu Strategi Penerapan manajemen risiko di usaha BRILink Desa Lemo, Kecamatan Kajuara, Kabupaten Bone yaitu dengan mengidentifikasi risiko, mengukur risiko, mengendalikan dan penanganan risiko, serta mengelola, monitoring dan evaluasi risiko. Ada beberapa risiko kerugian pada agen BRILink, yaitu uang palsu, uang rusak, transaksi gagal tapi uang terdebit, komplain nasabah, fee yang dipotong 50%, jika tidak mencapai target.
Baroroh & Faizin, 2023	Manajemen Risiko Operasional Produk Pembiayaan KPR dalam Upaya Meminimalisir Kerugian di Bank Syariah	Kualitatif Deskriptif	Berdasarkan hasil penelitian (Baroroh & Faizin, 2023) Di Bank Syariah, keberhasilan penerapan manajemen risiko dapat dilihat dari kemampuannya untuk mengidentifikasi dan menganalisis risiko sesuai dengan kepentingannya. Risiko harus dikurangi, diukur, dipantau, dan dikendalikan secara efektif. Untuk menyelesaikan dan meminimalkan risiko, kerja sama antar pihak sangat penting, karena tanpa kolaborasi yang baik, manajemen akan kesulitan dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan.

Sumber : Data diolah, 2024

Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan yang ada dalam penelitian terdahulu. Berdasarkan analisis dari penelitian-penelitian sebelumnya, ditemukan bahwa upaya untuk meminimalisir kerugian pada agen BRILink belum banyak dibahas atau masih memerlukan eksplorasi lebih lanjut. Persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian terdahulu yang dicantumkan dalam tabel yaitu sama-sama membahas tentang manajemen risiko untuk meminimalisir kerugian pada usaha yang dijalankan, sedangkan perbedaan yang signifikan dengan penelitian yang peneliti susun yaitu berkaitan dengan metode penelitian, objek penelitian, variabel, dan indikator penelitian.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Muntilan . Jumlah daftar wilayah desa yang menjadi agen BRILink di Kecamatan Muntilan ada 14 Desa dan terdapat 34 Agen BRILink. Sehingga relatif cukup representatif untuk menggali data tentang penerapan manajemen risiko untuk meminimalisir terjadinya kerugian pada agen BRILink di Kecamatan Muntilan . Penelitian ini terlaksana pada bulan April hingga Juni tahun 2024. Pengambilan data dengan metode wawancara langsung di lapangan pada agen BRILink Kecamatan Muntilan .

3.2 Desain Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Dengan pendekatan ini peneliti mencoba untuk memecahkan masalah dengan cara memaparkan atau mengembangkan apa adanya hasil penelitian. Metode yang digunakan penulis guna menyelesaikan skripsi adalah metode deksriptif. Metode ini bertujuan untuk memaparkan situasi atau peristiwa melalui teks dengan cara mendeskripsikan sebuah variabel yang berkaitan dengan masalah dan unit yang diamati. Dengan menerapkan pendekatan dan jenis penelitian yang telah ditentukan, peneliti akan melakukan studi sehubungan dengan penerapan manajemen risiko untuk mengurangi kemungkinan kerugian pada agen BRILink, hasil penelitian tersebut kemudian disajikan dalam bentuk narasi atau deskriptif.

3.3 Sumber Data Dan Sampel Penelitian

3.3.1 Sumber Data

Sumber data merujuk pada asal data, apakah diperoleh dari sumber langsung (data primer) atau dari sumber tidak langsung (data sekunder). Dalam penelitian ini, data yang digunakan adalah data primer, yang berarti data tersebut diperoleh secara langsung dari narasumber. Dalam konteks ini, data diperoleh langsung dari agen BRILink yang ada di Kecamatan Muntilan .

3.3.2 Sampel Penelitian

Berdasarkan data agen BRILink di Kecamatan Muntilan ada sebanyak 34 agen, dari 34 agen tersebut diambil 10 agen dilihat dari lokasi yang strategis, aktivitas agen yang signifikan, dan terletak di daerah yang rawan terjadinya risiko, berikut adalah tabel sampel penelitian Agen BRILink di Kecamatan Muntilan.

Tabel 3. 1 Sampel Penelitian Agen BRILink

Nama Agen	Alamat Agen
Keji Cell Muntilan	Desa Keji
Abadi Jaya Mart	Desa Pucungrejo
Farizzan Ar	Desa Menayu
Kios Mbak Menik	Desa Sedayu
Arezky Farm	Desa Tamanagung
Bumdes Pucung Sejahtera	Desa Pucungrejo
Toko Handayani	Desa Keji
Pandawa Cell	Desa Menayu
Toko Alpi Gata	Desa Tamanagung
Toko Lestari Muntilan	Desa Tanjung

Sumber : data diolah penulis (2024)

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa teknik yaitu,

1. Teknik Observasi

Observasi adalah kegiatan yang dilakukan peneliti secara sadar untuk mencapai tujuan tertentu. Tujuan khusus observasi adalah mengumpulkan data dan kata-kata tentang hasil observasi suatu objek. Observasi yang dilakukan berada di wilayah Kecamatan Muntiran.

2. Teknik Wawancara

Teknik wawancara adalah pendekatan sistematis untuk mengumpulkan informasi dengan berbicara langsung dengan orang-orang yang relevan atau berpengalaman dalam topik atau subjek tertentu. Tujuan utama dari teknik wawancara adalah untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang perspektif, pengalaman, atau pengetahuan seseorang terkait dengan topik yang diteliti.

Tabel 3. 2 Daftar Informan

Nama Agen BRILink	Nama Informan	Alamat	Topik Pembahasan
Keji Cell Muntilan	Bp Tarno	Desa Keji	Membahas
Abadi Jaya Mart	Bp Ramijo	Desa Pucungrejo	tentang kerugian
Farizzan Ar	Ibu Siti Rofiyah	Desa Menayu	yang terjadi pada
Kios Mbak Menik	Ibu Menik	Desa Sedayu	usaha agen
Arezky Farm	Ibu Astutik	Desa Tamanagung	BRILink dan
Bumdes Pucung Sejahtera	Bp Ahmad Riyanto	Desa Pucungrejo	juga penerapan
Toko Handayani	Bp Sofyan	Desa Keji	atau pencegahan
Pandawa Cell	Bp Marsono	Desa Menayu	dengan
Toko Alpi Gata	Ibu Agustina Romayati	Desa Tamanagung	manajemen
Toko Lestari Muntilan	Bp Rohmat Basuki	Desa Tanjung	risiko yang sudah dilakukan.

Sumber : Diolah oleh penulis (2024)

3. Teknik Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah proses atau metode untuk merekam, menyimpan, dan mengorganisir informasi secara sistematis. Ini melibatkan pengumpulan, pengarsipan, dan penyajian data, baik dalam bentuk tertulis maupun visual. Teknik dokumentasi umumnya digunakan dalam berbagai konteks, termasuk penelitian, bisnis, pendidikan, dan administrasi. Dalam penelitian ini teknik dokumentasi yang digunakan adalah dokumentasi visual, ini mencakup penggunaan gambar, diagram, grafik, atau foto untuk merekam dan menyajikan informasi. Dokumentasi visual sering digunakan untuk membantu pemahaman informasi yang kompleks atau untuk menyajikan data dengan cara yang lebih menarik dan mudah dimengerti.

3.4 Teknik Keabsahan Data

Penelitian kualitatif harus mengungkapkan kebenaran yang objektif, karena itu keabsahan data dalam sebuah penelitian sangat penting. Pemeriksaan keabsahan data tidak hanya digunakan untuk menanggapi kritik terhadap penelitian kualitatif yang dianggap tidak ilmiah, tetapi juga merupakan bagian integral dari pembentukan pengetahuan dalam penelitian kualitatif (Moleong, 2019). Melalui keabsahan data penelitian kualitatif dapat tercapai dengan baik.

Pemeriksaan keabsahan data bertujuan untuk menetapkan apakah penelitian tersebut telah memenuhi standar keilmuan dan untuk mengevaluasi validitas data yang dikumpulkan. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif melibatkan uji

credibility, transferability, dependability, dan confirmability (Sugiyono, 2010).

Adapun uji keabsahan data yang dapat dilakukan yaitu:

1. Uji Credibility

Uji Credibility dilakukan untuk memastikan bahwa data hasil penelitian yang disampaikan tidak menimbulkan keraguan terhadap keilmiahannya karya tersebut. Uji kredibilitas memiliki dua tujuan, yaitu untuk memastikan bahwa tingkat kepercayaan terhadap temuan dapat tercapai melalui pemeriksaan yang cermat dan untuk menunjukkan sejauh mana tingkat kepercayaan terhadap temuan tersebut dengan membuktikan kebenaran data yang sedang diteliti (Moleong, 2019).

Teknik keabsahan data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah triangulasi. Triangulasi merupakan metode analisis data yang mengintegrasikan informasi dari berbagai sumber untuk memperkuat interpretasi dan merancang kebijakan serta program berdasarkan bukti yang ada (Moleong, 2019). Pendekatan ini melibatkan pengumpulan data dari berbagai metode, kelompok, dan populasi yang berbeda, dengan tujuan memberikan bukti yang lebih konsisten dan akurat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini mencakup observasi dan pengamatan untuk memvalidasi informasi yang diperoleh. Dengan mempertimbangkan berbagai perspektif atau sudut pandang, diharapkan hasil penelitian mendekati kebenaran dan memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh tentang fenomena yang diselidiki (Susanto & Jailani, 2023).

2. Uji Transferability

Uji Transferability merupakan salah satu teknik menguji dalam penelitian kualitatif. Uji transferability adalah teknik untuk menguji validitas eksternal dalam penelitian kualitatif dan menunjukkan sejauh mana hasil penelitian dapat diterapkan atau digeneralisasikan pada populasi sampel tersebut diambil (Kustina & Sugiarto, 2020). Persamaan empiris yang bergantung pada kesamaan konteks antara peneliti dan pembaca atau pengguna hasil penelitian (Moleong, 2019). Artinya, tingkat transferabilitas hasil penelitian tergantung pada seberapa mirip konteks hasil penelitian dapat diterapkan dibanding

dengan konteks asal penelitian. Uji transferability dalam penelitian kualitatif bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil penelitian dapat diterapkan pada situasi atau konteks yang memiliki kesamaan. Hal ini tergantung pada kesamaan antara konteks penelitian asal dan konteks hasil penelitian akan diterapkan. Penerapan uji Transferability di dalam penelitian ini nantinya peneliti akan memberikan uraian secara sistematis terhadap hasil penelitian. Hal tersebut dilakukan agar penelitian ini dapat dengan mudah dipahami oleh orang lain dan hasil penelitiannya dapat diterapkan.

3. Uji Dependability

Uji Dependability atau biasa disebut reliabilitas adalah suatu penelitian apabila yang lain dapat mereplikasi proses penelitian tersebut. Uji Dependability dilakukan dengan cara mengaudit atau memeriksa semua tahapan proses penelitian secara menyeluruh (Sugiyono, 2010). Pada penelitian ini, peneliti akan melakukan uji dependability dengan cara berkonsultasi dengan pembimbing. Melalui konsultasi, peneliti dapat meminimalisir kemungkinan adanya kesalahan atau kekeliruan dalam penyajian hasil penelitian selama proses penelitian berlangsung.

3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus-menerus hingga data yang diperoleh dianggap lengkap dan tuntas. Analisis yang digunakan yaitu analisis data model Miles dan Huberman yang terdiri dari beberapa tahap yaitu reduksi data, display data, penarikan kesimpulan dan verifikasi (Sugiyono, 2010).

1. *Data collection*

Kegiatan utama pada setiap penelitian adalah mengumpulkan data pada umumnya. Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, atau gabungan ketiganya (triangulasi). Pengumpulan data dilakukan sehari-hari, mungkin berbulan-bulan, sehingga data yang diperoleh akan banyak. Pada tahap awal peneliti melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi sosial atau obyek yang

diteliti, semua yang dilihat dan didengar direkam semua. Dengan demikian peneliti akan memperoleh data yang sangat banyak dan sangat bervariasi.

2. *Data reduction*

Reduksi data adalah peneliti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

3. *Data display*

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data ini bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori, flowchart dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

4. *Conclusion drawing*

Menurut Miles dan Huberman, langkah terakhir dalam analisis kualitatif adalah menarik dan menguji kesimpulan. Kesimpulan awal yang disampaikan masih bersifat sementara dan akan berubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti substantif pada tahap pengumpulan data berikutnya. Namun ketika peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, jika kesimpulan yang disampaikan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten, maka kesimpulan yang disajikan menjadi kesimpulan yang dapat diandalkan.

BAB IV

DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian

4.1.1 Profil Perusahaan

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah terbesar di Indonesia. BRI didirikan oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja di Purwokerto, Jawa Tengah pada tanggal 16 Desember 1895. Selama lebih dari 127 tahun, BRI telah memberikan layanan terbaik kepada berbagai lapisan masyarakat. Bank ini juga berperan dalam pembangunan negara dan memberikan kontribusi signifikan bagi Indonesia. Dengan dukungan lebih dari 400 ribu Agen BRILink, lebih dari 10 ribu kantor, serta jaringan satelit BRIsat, BRI terus berupaya untuk unggul dalam mendukung perekonomian masyarakat.

Dengan visi "*Champion of Financial Inclusion*" dan "*The Most Valuable Banking Group in Southeast Asia*," BRI berfokus pada pengembangan sumber daya manusia yang berkualitas dan berkarakter kuat, sejalan dengan visi pemerintah yaitu "*Membangun SDM Unggul, Menuju Indonesia Maju*" PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, yang lebih dikenal sebagai BRI, adalah perusahaan milik negara Indonesia yang menyediakan berbagai layanan keuangan. Berdasarkan data tahun 2022, BRI memiliki 13.863 unit ATM dan 449 kantor cabang yang tersebar di seluruh Indonesia. Selain itu, BRI juga memiliki kantor di Audian, Hudilaran, Fatuhada, Colmera, Taiwan, Cayman Islands, Singapura, Hong Kong, dan New York.

Awalnya, BRI didirikan oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama "Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto" atau *De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden* di Purwokerto, Jawa Tengah. Lembaga keuangan ini dirancang untuk melayani masyarakat Indonesia (pribumi) dan didirikan pada 16 Desember 1895, yang kemudian diperingati sebagai hari kelahiran BRI. Setelah kemerdekaan RI, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 Pasal 1, BRI diakui sebagai bank

pemerintah pertama di Indonesia. Pada tahun 1948, di tengah masa perjuangan mempertahankan kemerdekaan, BRI tetap beroperasi dan berperan penting.

4.1.2 Visi dan Misi Bank BRI

1. Visi BRI

Visi Bank BRI adalah menjadi "Champion of Financial Inclusion" dan "The Most Valuable Banking Group in Southeast Asia," yang dapat diartikan sebagai juara dalam inklusi keuangan serta kelompok perbankan paling berharga di Asia Tenggara.

2. Misi BRI :

a. Bekerja dengan Optimal dan Baik

Memberikan manfaat dan keuntungan yang optimal kepada pihak-pihak yang memiliki kepentingan (stakeholders) dengan memperhatikan penerapan praktik *good corporate governance* yang baik serta prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan.

b. Penyediaan Pelayanan Yang Prima

Memberikan layanan unggul yang berfokus pada nasabah dengan dukungan sumber daya manusia yang profesional dan memiliki budaya berbasis kinerja (performance-driven culture), didukung oleh teknologi informasi yang andal serta jaringan kerja digital atau konvensional yang produktif, sambil menerapkan prinsip keunggulan operasional dan manajemen risiko.

c. Memberikan Yang Terbaik

Melaksanakan kegiatan perbankan dengan standar terbaik, dengan memprioritaskan pelayanan kepada segmen menengah, kecil, dan mikro untuk mendukung pertumbuhan ekonomi masyarakat.

4.1.3 Agen BRILink

BRI Kantor Cabang Muntilan mempermudah akses layanan perbankan bagi nasabah di desa-desa melalui keberadaan BRILink di berbagai lokasi. Bank BRI berkolaborasi dengan nasabah sebagai agen untuk menawarkan layanan transaksi perbankan secara langsung menggunakan fitur EDC Mini ATM BRI. Ini menjadi solusi praktis bagi masyarakat Kecamatan Muntilan yang membutuhkan layanan perbankan yang dapat diakses dengan mudah dari lokasi mereka. Layanan

transaksi yang tersedia setara dengan menu yang ada di mesin ATM, termasuk transfer, pembayaran, setor tunai, tarik tunai, dan lainnya. Selain itu, layanan ini dapat dilakukan kapan saja tanpa batasan hari kerja, berbeda dengan unit kerja atau kantor cabang.

Ada kemudahan yang ditawarkan oleh BRILink di Kecamatan Muntilan yang dapat dirasakan oleh nasabah, yaitu sebagai berikut :

1. Transaksi dapat dilakukan tanpa terikat jam kantor atau hari libur kerja karena agen BRILink berada dekat dengan rumah nasabah. Dengan demikian, masyarakat tidak perlu mengikuti jam operasional bank dan dapat melakukan tarik tunai atau transaksi setor kapan saja, bahkan di malam hari.
2. Lokasi agen yang dekat dengan tempat tinggal masyarakat membantu menghemat biaya dan waktu. Hal ini sesuai dengan kebijakan Bank BRI yang menyatakan bahwa layanan seperti Laku Pandai dan keuangan digital dirancang untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan nasabah yang belum mendapatkan layanan administratif, bahkan di daerah desa terpencil.
3. Suasana layanan cenderung lebih informal dan kekeluargaan karena agen biasanya adalah bagian dari komunitas setempat yang sudah saling mengenal.
4. Nasabah dapat menabung dan menarik tunai dalam jumlah kecil.

Tabel 4. 1 Data Agen BRILink di Kecamatan Muntilan

Nama Agen	Alamat Agen
Keji Cell Muntilan	Desa Keji
Ade	Desa Keji
Rama	Desa Menayu
Abadi Jaya Mart	Desa Pucungrejo
Kupat Tahu Ampirono	Desa Pucungrejo
Farizzan Ar	Desa Menayu
Alif Shop	Desa Adikarto
Bu Tutik Bumbon	Desa Keji
Maya Cell	Desa Sriwedari
Qiaruna Cell	Desa Sriwedari
Bagus Bike Shop	Desa Tanjung
Sania	Desa Tanjung
Alvino	Desa Menayu
Ayu Cell	Desa Sedayu
Kios Mbak Menik	Desa Sedayu
Arezky Farm	Desa Tamanagung
Dyna Cell	Desa Tamanagung
Kios Luther	Desa Congkrang
Susan Sasmita	Desa Congkrang
Toko Mba Lia	Desa Congkrang
Top BRILink	Kelurahan Muntilan
Toko Kartika	Kelurahan Muntilan
Toko Al – Hasani	Kelurahan Muntilan
Bumdes Samijoyo	Desa Tamanagung
Tsuna	Desa Sedayu
Dapoer Oma	Desa Gondosuli
Khomsatun Pucungrejo	Desa Pucungrejo
Gong Garage	Desa Gondosuli
Golden Media	Desa Sriwedari
Toko Lestari Muntilan	Desa Tanjung
Bumdes Pucung Sejahtera	Desa Pucungrejo
Toko Handayani	Desa Keji
Pandawa Cell	Desa Menayu
Toko Alpi Gata	Desa Tamanagung

Sumber : Diolah oleh penulis (2024)

4.2 Data dan Pembahasan

4.2.1 Faktor-Faktor Munculnya Kerugian Pada Agen BRILink Di Kecamatan Muntilan

Dalam menjalankan sebuah bisnis, penting untuk waspada terhadap risiko bisnis, seperti potensi kerugian, yang dapat menyebabkan kebangkrutan. Risiko kerugian tidak hanya muncul di awal usaha, tetapi bisa terjadi kapan saja. Oleh karena itu, penerapan manajemen risiko yang baik sangat diperlukan dalam menjalankan bisnis. Hasil dari wawancara responden atau agen terdapat beberapa faktor munculnya kerugian pada agen BRILink di Kecamatan Muntilan meliputi :

1. Faktor Sumber Daya Manusia

Faktor kerugian agen Brilink yang berkaitan dengan sumber daya manusia (SDM) bisa sangat beragam. Salah satu diantaranya adalah yang disampaikan oleh Agustina sebagai pelaku usaha agen BRILink di Kecamatan Muntilan, beliau mengatakan :

“Untuk kerugian yang pernah dialami selama saya membuka bisnis BRILink ini cukup beraneka ragam, mulai dari beberapa kali mendapatkan uang rusak dan juga uang palsu, sering terjadinya salah transfer karena salah memasukkan nomer rekening ataupun nominal. Ada juga kerugian tidak dalam bentuk uang yaitu seringnya nasabah komplain mengenai transaksi yang tidak sesuai yang diinginkan, terkadang dari faktor SDM agen dan juga nasabah yang membuat kerugian pada agen BRILink, dan masih banyak hal tetapi untuk saya tidak menjadi masalah yang serius, karena bagaimanapun usaha tetap ada ruginya”(Wawancara Agustina Romayati,2024)

Berdasarkan wawancara diatas sesuai dengan hasil studi terdahulu bahwa kerugian yang sering terjadi pada agen BRILink tidak jauh beda satu dengan yang lainnya faktor-faktor kerugian tersebut meliputi, uang palsu, uang rusak, salah transfer, dan juga keluhan nasabah (Dzulfaqor, 2023).

2. Keterbatasan Modal

Agen yang tidak memiliki modal yang cukup untuk menjalankan operasional sehari-hari atau memenuhi kebutuhan transaksi dapat mengalami kerugian. Manajemen keuangan yang tidak efisien, kesalahan dalam pengelolaan keuangan, seperti pencatatan transaksi yang tidak akurat atau pengeluaran yang tidak terkontrol, dapat menyebabkan kerugian. Hal ini disampaikan oleh salah satu agen BRILink yang ada di Kecamatan Muntilan yaitu,

"Salah satu keterbatasan modal yang saya hadapi sebagai agen Brilink adalah keterbatasan dalam menyediakan berbagai layanan dan produk yang mungkin diperlukan oleh pelanggan di lokasi saya. Modal yang terbatas sering kali membatasi kapasitas untuk membeli peralatan tambahan, meningkatkan infrastruktur, atau menawarkan berbagai

jenis layanan yang dapat menarik lebih banyak pelanggan.”
(Wawancara personal, 2024)

Berdasarkan wawancara keterbatasan modal mempengaruhi kinerja usaha kecil dan menengah dalam hal ini juga termasuk agen BRILink kekurangan modal dapat membatasi kemampuan operasional dan menyebabkan kerugian. Kesulitan dalam berinvestasi dalam teknologi terbaru atau memperluas layanan juga termasuk dalam salah satunya (A. U. Ibrahim & Martins, 2020)

3. Kurangnya Pelatihan dan Dukungan,

Agen yang tidak mendapatkan pelatihan yang memadai atau dukungan dari pihak bank mungkin tidak dapat menjalankan operasional dengan baik atau menghadapi masalah teknis yang tidak dapat diatasi. Hal ini seperti yang disampaikan oleh salah satu agen BRILink di Kecamatan Muntilan, bahwa

“Kami menghadapi tantangan terkait kurangnya pelatihan dan dukungan, yang berdampak pada efektivitas dan kepuasan dalam menjalankan tugas. Kurangnya pelatihan sering kali menyebabkan agen tidak sepenuhnya memahami sistem dan prosedur yang ada. Ini dapat mengakibatkan kesalahan dalam proses transaksi atau pelayanan pelanggan yang kurang memuaskan. Dukungan yang terbatas juga membuat kami sulit mengatasi masalah atau perubahan yang cepat dalam teknologi. Untuk mengatasi masalah ini, kami berharap adanya peningkatan dalam pelatihan yang disediakan oleh pihak Bank BRI terutama bagian BRILink. Pelatihan yang lebih mendalam dan berkelanjutan akan sangat membantu kami untuk lebih memahami sistem dan prosedur.”(Wawancara personal, 2024)

Dari kutipan wawancara tersebut selaras dengan penelitian terdahulu yaitu, kurangnya pelatihan dan dukungan bagi agen Brilink terutama pada karyawan atau SDM dapat berkontribusi pada berbagai masalah, termasuk penurunan kinerja, peningkatan kesalahan, dan kerugian finansial. Karyawan yang tidak mendapatkan pelatihan yang memadai mungkin tidak dapat menjalankan tugas mereka dengan efisien (Arraniri et al., 2021).

4. Persaingan yang Ketat,

Persaingan dengan agen BRILink lainnya atau dengan penyedia layanan keuangan lain yang lebih besar dapat mengurangi jumlah nasabah dan pendapatan agen, berkaitan dengan hal tersebut disampaikan oleh salah satu agen BRILink di Kecamatan Muntilan sebagai berikut,

“ Persaingan di antara agen BRILink memang sangat ketat. Ini merupakan hal yang wajar dalam industri yang berkembang pesat dan memiliki potensi besar seperti ini. Banyak agen yang berusaha memberikan pelayanan terbaik untuk menarik lebih banyak pelanggan. Tantangan utama yang kami hadapi termasuk bagaimana membedakan layanan kami dari agen lainnya, serta bagaimana menawarkan nilai tambah kepada pelanggan kami. Hal ini juga mempengaruhi bagaimana kami beroperasi dalam hal penetapan harga dan layanan pelanggan.” (Wawancara personal, 2024)

Persaingan ketat pada agen Brilink mempengaruhi berbagai aspek operasional dan strategi agen, Agen perlu terus berinovasi dalam menawarkan layanan untuk membedakan diri dari pesaing. Ini termasuk pemanfaatan teknologi, penyederhanaan proses, dan peningkatan kualitas layanan pelanggan. (Attamimi, 2018)

5. Kendala Teknologi

Masalah teknis, seperti gangguan sistem atau perangkat keras yang tidak berfungsi, dapat menghambat layanan dan dapat menyebabkan kerugian. Permasalahan operasional kesalahan dalam proses transaksi, seperti kesalahan input data atau penanganan uang, dapat menyebabkan kerugian finansial. Seperti yang disampaikan oleh salah satu agen BRILink yang ada di Kecamatan Muntilan yaitu,

“ Hal lain yang bisa mengakibatkan kerugian pada usaha saya yaitu apabila sedang ada kendala teknologi seperti masalah teknis, seperti gangguan sistem atau perangkat keras yang tidak berfungsi, dapat menghambat layanan dan menyebabkan kerugian”(Wawancara personal, 2024)

Kendala teknologi yang dihadapi oleh agen Brilink dapat mempengaruhi efektivitas operasional, kualitas layanan, dan daya saing mereka di pasar. Beberapa agen mungkin menghadapi keterbatasan dalam hal infrastruktur teknologi, seperti jaringan internet yang tidak stabil atau perangkat keras yang usang, yang dapat mempengaruhi kelancaran operasional (Rohmah et al., 2024).

6. Ketidakpuasan Nasabah,

Keluhan dari nasabah yang tidak puas dengan layanan dapat mempengaruhi reputasi agen dan mengurangi jumlah transaksi. Seperti yang disampaikan oleh salah satu informan atau agen BRILink di Kecamatan Muntilan yaitu,

“ Kami sangat menyadari bahwa ketidakpuasan nasabah adalah isu penting yang perlu kami tangani dengan serius. Ketidakpuasan ini sering kali berkisar pada kualitas pelayanan, kecepatan transaksi, atau aspek lain dari layanan yang kami berikan. Beberapa penyebab ketidakpuasan nasabah bisa meliputi kurangnya informasi yang jelas tentang produk dan layanan, waktu tunggu yang lama, atau masalah teknis yang tidak segera teratasi. Kami juga mengakui bahwa kadangkala komunikasi kami dengan nasabah bisa kurang efektif.”
(Wawancara personal, 2024)

Ketidakpuasan nasabah pada agen Brilink dapat mempengaruhi hubungan antara agen dan nasabah, serta dampak yang lebih luas pada reputasi dan kinerja agen. Ketidakpuasan sering kali disebabkan oleh kualitas layanan yang buruk, termasuk waktu tunggu yang lama, penanganan keluhan yang tidak memadai, dan pelayanan yang tidak ramah atau kurang profesional (Rafli & Yunanto, 2024).

7. *Fraud* atau Penipuan,

Terjadi kasus penipuan atau tindak kecurangan baik oleh pihak luar maupun internal yang dapat mengakibatkan kerugian finansial.

“Masalah *fraud* atau penipuan adalah isu serius yang bisa berdampak besar pada kepercayaan nasabah. Kami menyadari bahwa penipuan dapat terjadi dalam berbagai bentuk, dan penting untuk menangani isu ini dengan serius dan proaktif.” (Wawancara personal, 2024)

Fraud atau penipuan dalam konteks agen Brilink dapat merusak reputasi dan kepercayaan nasabah, serta menyebabkan kerugian finansial yang signifikan (Sula & Alim, 2014). Untuk menghindari atau meminimalisir risiko kerugian, penting untuk menerapkan strategi yang efektif. Mengidentifikasi dan menangani faktor-faktor ini dengan tepat dapat membantu agen BRILink di Kecamatan Muntilan mengurangi risiko kerugian dan meningkatkan kinerja.

4.2.2 Manajemen Risiko Dalam Meminimalisir Terjadinya Kerugian Pada Agen BRILink Di Kecamatan Muntilan

Penerapan manajemen risiko adalah upaya untuk mengelola risiko baik sebelum maupun setelah risiko tersebut terjadi. Risiko yang dikelola dengan efektif dapat memberikan keuntungan finansial bagi perusahaan, sementara sebaliknya, jika perusahaan gagal mengelola risiko, hal tersebut dapat berdampak negatif dan menimbulkan kerugian (Saputra, 2022). Oleh karena itu, setiap usaha harus mampu mengelola dan menangani kemungkinan risiko kerugian agar operasional usaha dapat berjalan dengan lancar. Penerapan manajemen risiko pada usaha Agen BRILink di Kecamatan Muntilan, sejauh ini sudah cukup efektif. Namun, agen perlu lebih berhati-hati dalam menerapkan manajemen risiko, karena risiko kerugian bisa muncul kapan saja. Manajemen risiko adalah langkah proaktif yang dilakukan untuk mencegah terjadinya kerugian. Agen BRILink di Kecamatan Muntilan telah menerapkan langkah-langkah manajemen risiko yang diperlukan, ada beberapa cara yang diterapkan yaitu :

1. Penerapan Kontrol Internal,

Dengan menerapkan prosedur dan kontrol internal yang ketat untuk mencegah risiko, seperti pemeriksaan keaslian uang, verifikasi transaksi, dan pemantauan transaksi secara berkala

“Saya telah menerapkan manajemen risiko, karena menurut saya penerapan manajemen risiko sangatlah penting di dalam menjalankan usaha, karna dengan pengelolaan risiko yang baik usaha yang kita jalani akan terhindar dari risiko-risiko kerugian dan usaha yang dijalankan akan berjalan lancar, penerapan yang sudah saya lakukan

yaitu penggunaan mesin cek uang dan juga pengelolaan transaksi setiap harinya yang selalu dibukukan.” (Wawancara Marsono,2024)

Berdasarkan wawancara dengan salah satu agen tersebut ada kesamaan dengan penelitian terdahulu bahwa Agen Brilink diwajibkan untuk mencatat semua transaksi secara akurat dan lengkap. Sistem pencatatan ini harus dilengkapi dengan mekanisme verifikasi untuk memastikan bahwa setiap transaksi yang dicatat sesuai dengan dokumen pendukungnya (Mulyadi & Haryoso, 2019).

2. Penggunaan Teknologi,

Mengadopsi teknologi yang dapat membantu dalam mengelola risiko, seperti sistem deteksi penipuan dan perangkat lunak untuk memantau transaksi secara real-time.

“Dalam menangani atau meminimalisir kerugian terutama agar terhindar mendapatkan uang palsu di toko kami sudah tersedia money detector, adapula untuk meminimalisir faktor kerugian yang lain kami sudah sedikit banyak menerapkan tentang pengelolaan manajemen risiko, seperti setiap akhir pekan pasti akan diadakannya evaluasi. Kami juga memastikan bahwa data nasabah dan informasi sensitif dilindungi dengan langkah-langkah keamanan yang ketat untuk mencegah kebocoran atau penyalahgunaan data.” (Wawancara Marsono,2024)

Teknologi informasi memberikan dampak pada operasional dan kinerja agen BRILink cukup efektif untuk menghindari risiko. Dengan adanya money detector dan juga adanya sistem untuk melindungi data nasabah bisa menghindari kemungkinan terjadinya risiko (Hana'Syarifah & Fauziah, 2017).

3. Pemantauan dan Evaluasi,

Secara rutin memantau dan mengevaluasi proses dan prosedur manajemen risiko. Ini mencakup melakukan audit internal untuk memastikan bahwa kontrol yang diterapkan berjalan dengan baik. Hal ini seperti yang disampaikan salah satu pemilik agen BRILink di Kecamatan Muntilan yaitu,

“Pemantauan dan evaluasi agen adalah aspek penting dalam memastikan bahwa operasional BRILink berjalan dengan efektif dan efisien. Kami menganggap kedua proses ini sebagai kunci untuk meningkatkan kinerja agen dan memastikan layanan berkualitas tinggi kepada nasabah. Kami menggunakan sistem pemantauan real-time untuk mengawasi aktivitas agen secara langsung. Sistem ini memungkinkan kami untuk memantau transaksi, komunikasi dengan nasabah, dan aktivitas operasional lainnya, sehingga kami dapat segera mengidentifikasi dan menangani masalah yang mungkin timbul.”
(Wawancara)

Agen Brilink harus menjalani audit internal secara berkala untuk memastikan kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur. Audit ini membantu mengidentifikasi dan memperbaiki kekurangan dalam kontrol internal yang mungkin mengakibatkan kerugian atau penipuan (Sugiyanto & Sumantri, 2019). Kontrol internal dievaluasi secara berkala untuk mengidentifikasi area perbaikan. Evaluasi ini melibatkan analisis efektivitas kontrol yang ada dan implementasi perbaikan untuk menghadapi risiko baru atau perubahan dalam lingkungan operasional (Anthony et al., 2023).

4. Pelatihan dan Edukasi

Pelatihan dan edukasi untuk agen Brilink merupakan aspek krusial dalam meningkatkan kinerja, efektivitas, dan kepuasan pelanggan. Berdasarkan wawancara dengan salah satu pemilik agen BRILink yang memiliki karyawan dalam menjalankan usahanya,

“Pelatihan dan edukasi karyawan agen Brilink sangat penting untuk memastikan bahwa mereka dapat menjalankan tugas mereka dengan efektif, mematuhi regulasi, dan memberikan layanan berkualitas tinggi kepada nasabah. Dengan mengidentifikasi kebutuhan pelatihan, menyediakan program yang terstruktur, menggunakan metode pelatihan yang beragam, dan memanfaatkan teknologi.” (Wawancara Personal, 2024)

Pelatihan rutin diberikan kepada agen Brilink mengenai kebijakan kontrol internal, prosedur keamanan, dan etika bisnis. Ini bertujuan untuk memastikan bahwa semua agen memahami dan mematuhi standar operasional yang ditetapkan (Risnawati & Retnoningsih, 2020). Pada hasil wawancara yang diperoleh, berikut kesimpulan yang bisa diambil berkaitan dengan manajemen risiko dalam meminimalisir kerugian pada agen BRILink di Kecamatan Muntilan, Manajemen risiko adalah proses yang penting untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan mengendalikan risiko yang dapat menimbulkan kerugian pada agen BRILink (Baroroh & Faizin, 2023). Di Kecamatan Muntilan, manajemen risiko yang efektif dapat membantu agen BRILink mengurangi potensi kerugian dan meningkatkan keberhasilan usaha mereka.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Menghindari atau mengurangi risiko kerugian adalah strategi yang sangat penting dan umum digunakan dalam manajemen risiko. Strategi ini bertujuan agar usaha tidak mengalami kerugian akibat risiko yang telah diprediksi. Ada beberapa kerugian yang pernah di alami selama menjalankan usaha Agen BRILink yaitu seperti, salah transfer, salah memberikan nominal uang cash, dan transaksi gagal tapi uang terdebit atau terpotong. Beberapa faktor kerugian yang dialami agen BRILink di Kecamatan Muntilan yaitu faktor SDM, keterbatasan modal, kurangnya pelatihan dan dukungan, persaingan yang ketat, kendala teknologi, ketidakpuasan nasabah, dan fraud atau penipuan.
2. Penerapan manajemen risiko adalah usaha untuk mengelola risiko baik sebelum maupun setelah terjadinya risiko tersebut. Penerapan manajemen risiko pada usaha Agen BRILink di Kecamatan Muntilan, sejauh ini sudah cukup efektif. Namun, agen perlu lebih berhati-hati dalam menerapkan manajemen risiko, karena risiko kerugian bisa muncul kapan saja. Beberapa manajemen risiko yang telah di terapkan agen BRILink di Kecamatan Muntilan yaitu, penerapan kontrol internal, penggunaan teknologi, pemantauan dan evaluasi, serta pelatihan dan edukasi.

5.2 Implikasi

Penelitian ini memiliki implikasi yang luas dalam berbagai konteks. Penelitian ini memberikan kontribusi mengenai manajemen risiko untuk meminimalisir adanya kerugian pada Agen BRILink. Berdasarkan hasil penelitian ini memiliki beberapa implikasi bagi berbagai pihak yaitu :

1. Implikasi Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap literatur manajemen risiko khususnya pada kontek penerapan manajemen risiko untuk mengurangi atau meminimalisir terjadinya kerugian pada agen BRILink. Temuan dalam penelitian ini bahwa tahapan manajemen risiko mulai penerapan kontrol internal,

penggunaan teknologi, pemantauan dan evaluasi, serta pelatihan dan edukasi, dapat efektif dalam mengurangi kerugian pada agen BRILink. Penelitian ini juga memperkaya literatur dengan bukti empiris yang menunjukkan bahwa kombinasi dari berbagai manajemen risiko yang telah diterapkan tidak hanya mengurangi risiko kerugian tapi dapat mencegah adanya indikasi-indikasi penipuan yang mungkin saja terjadi. Selain itu, penelitian ini memunculkan pertanyaan baru untuk penelitian lebih lanjut mengenai dampak jangka panjang dari implementasi manajemen risiko tersebut.

2. Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini memiliki implikasi langsung pada agen BRILink dan juga Bank BRI. Bank BRI khususnya dalam konteks agen BRILink dapat memodifikasi atau mengadopsi model manajemen risiko yang telah diterapkan. Bank BRI maupun agen BRILink dapat menggunakan temuan ini sebagai panduan dalam merancang dan menerapkan manajemen risiko yang lebih efektif untuk meminimalisir kerugian.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, penelitian ini menggunakan desain studi kasus dengan fokus pada satu wilayah saja yaitu Kecamatan Muntilan. Hal ini dapat membatasi kemampuan untuk menggeneralisasikan temuan penelitian ke daerah lain dengan kondisi sosial, budaya, dan ekonomi yang berbeda.

Kedua, kendala teknis lapangan yang secara tidak langsung membuat peneliti merasa penelitian ini kurang maksimal. Ketika memutuskan untuk menggunakan metode kualitatif peneliti harus banyak berinteraksi dengan subjek dan objek penelitian, sehingga memerlukan waktu yang lebih lama untuk pengumpulan dan analisis data serta membutuhkan keterlibatan langsung dengan partisipan.

Terakhir, penelitian ini memiliki keterbatasan waktu dan sumber daya. Penelitian ini tidak mencakup periode analisis yang cukup panjang untuk memperkuat hasil penelitian. Oleh karena itu, pembaca perlu mempertimbangkan

keterbatasan-keterbatasan ini dalam konteks hasil penelitian dan interpretasi yang dihasilkan.

5.4 Rekomendasi untuk Penelitian Berikutnya

Sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan mengenai Penerapan Manajemen Risiko Untuk Meminimalisir Kerugian Pada Agen BRILink Di Kecamatan Muntian, maka penulis memberikan beberapa saran untuk penulis berikutnya yaitu,

1. Peneliti berikutnya diharapkan untuk menggunakan metode penelitian dengan teknik analisis data yang lebih luas untuk menganalisis manajemen risiko yang dapat diterapkan dalam menghindari kerugian pada Agen BRILink.
2. Peneliti berikutnya diharapkan dapat menambah data dan referensi penelitian untuk memperkuat model penelitian lain.

DAFTAR PUSTAKA

Artikel Jurnal

- Aminah, K. (2021). Pengelolaan Manajemen Risiko Terhadap Penggunaan Produk Brilink Sebagai Pendorong Financial Inclusion Pada Masyarakat Di Kecamatan Dukun Kabupaten Gresik.
- Anthony, C. A. F., Gaol, W. N. A. L., Purba, H. N. N., Raudina, H. C., & Maulana, A. (2023). Peranan Audit Internal Dalam Pengendalian Fraud Di Era Digital. *Accounting Student Research Journal*, 2(1), 31–45.
- Arraniri, I., Firmansyah, H., Wiliana, E., Setyaningsih, D., Susiati, A., Megaster, T., Rachmawati, E., Wardhana, A., Yuliatmo, W., & Purwaningsih, N. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit Insania.
- Attamimi, A. (2018). Strategi Bank Muamalat Indonesia Kcp Panyabunguan Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis.
- A'yun, A., Rukmini, M., & Kristanti, D. (2023). Analisis Manajemen Risiko Dalam Mengurangi Kredit Macet Di Bank Btpn Syariah Cabang Ngetos. 8.
- Baroroh, Z. R., & Faizin, M. (2023). Manajemen Risiko Operasional Produk Pembiayaan KPR Dalam Upaya Meminimalisir Kerugian Di Bank Syariah. *Falahiya: Journal Of Islamic Banking And Finance*, 2(1), 14–25.
- Bisma, R. (2022). Manajemen Risiko Aset Teknologi Informasi: Studi Kasus Implementasi Manajemen Risiko SPBE Dinas Komunikasi Dan Informatika Pemerintah Kota Balikpapan. *JIEET (Journal Of Information Engineering And Educational Technology)*, 6(2), 73–79.
- Dzulfaqor, W. (2023). Analisis Penerapan Manajemen Risiko Terhadap Kualitas Produktivitas Agen Brilink Sebagai Pendorong Financial Inclusion (Studi Kasus Pt Bank Rakyat Indonesia Tbk Di Kantor Wilayah Malang).
- Febriansyah, F. (2021). Penerapan E-Banking Dalam Meningkatkan Jasa Dan Layanan Perbankan Di Pt. Bank Rakyat Indonesia Unit Mayang.
- Hana'Syarifah, A., & Fauziyah, F. (2017). Pengaruh Adopsi Teknologi Informasi Pada Peningkatan Daya Saing Usaha Kecil Dan Menengah (Studi Pada UKM Di Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta). *Jurnal Manajemen Bisnis*, 8(2), 181–199.
- Ibrahim, A. U., & Martins, M. A. (2020). Influence Of Entrepreneurial Orientation On Firms Performance: Evidence From Small And Medium Enterprises In Nigeria. *International Journal Of Economics And Financial Issues*, 10(2), 99.
- Ibrahim, Y. (2022). Bank Syariah Dan Bank Konvensional:(Suatu Analisis Perbedaan Dan Prinsip-Prinsipnya). *Syarah: Jurnal Hukum Islam & Ekonomi*, 11(1), 1–15.
- Kustina, K. T., & Sugiarto, Y. W. W. (2020). Pengaruh Penerapan Branchless Banking Dan E-Banking Terhadap Kinerja Keuangan Sektor Perbankan Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 5(1), 116–128.
- Lelengboto, J. E. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Agen Brilink PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Bitung. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 5(4).

- Marpaung, J. E. P., Suharjo, B., & Asnawi, Y. H. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Petugas Agen Brilink (PAB) Terhadap Loyalitas Agen Brilink. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen (JABM)*, 8(1), 144–144.
- Maula, I. (2021). Tinjauan Fiqh Muamalah Terhadap Transaksi Perbankan Di Agen Brilink Toko Berkah.
- Moleong, L. J. (2019). *Moleong, "Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi"*. Bandung: Remaja Rosdakarya. PT. Remaja Rosda Karya.
- Mulyadi, M., & Haryoso, P. (2019). Peranan Sistem Pengendalian Internal Dan Penggunaan Teknologi Informasi Dalam Menentukan Kualitas Laporan Keuangan Skpd. *Probank*, 4(1), 78–97.
- Nadia, S. (2020). Analisis Penerapan Manajemen Risiko Dalam Upaya Pencegahan Pembiayaan Bermasalah Pada PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh.
- Prabandari, A. D. (2021). Efektivitas Agen Brilink Pada Program Branchless Banking Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Bank BRI Unit Tempurejo Jember.
- Prabantarikso, R. M., Edian Fahmy, S., Abidin, Z., & Abdulrachman, Y. (2022). *Konsep Dan Penerapan Manajemen Risiko Operasional: RCSA-KRI-LED*. Deepublish.
- Rafli, M., & Yunanto, M. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Pengalaman Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking Livin Mandiri. *Journal Of Syntax Literate*, 9(5).
- Risnawati, H., & Retnoningsih, S. (2020). Pengaruh Pemberian Insentif, Pelatihan Kerja Dan Pengendalian Intern Terhadap Efektivitas Kinerja Karyawan. *Permana: Jurnal Perpajakan, Manajemen, Dan Akuntansi*, 12(2), 137–152.
- Rizkiyaningsih, A. A., Sopanah, A., & Anggarani, D. (2021). Efektivitas Penerapan Brilink Dalam Upaya Mendorong Financial Inclusion (Studi Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Wilayah Makassar). 61–73.
- Rohmah, R. M., Maulidasari, R., & Azizah, W. N. (2024). Analisis Manajemen Risiko Pada Agen Brilink: Studi Kasus Di BRI Unit Wirolegi Jember. *Journal Economic Excellence Ibnu Sina*, 2(1), 128–140.
- Saputra, A. (2022). Penerapan Manajemen Resiko Untuk Meminimalisir Terjadinya Kerugian Pada Agen Brilink Di Desa Lemo, Kecamatan Kajuara, Kabupaten Bone.
- Sugiyanto, S., & Sumantri, I. I. (2019). Peran Audit Internal Dan Sistem Pengendalian Internal Atas Pengajuan Kredit Tanpa Agunan Pada Perusahaan Perbankan Di Indonesia. *Jurnal Akuntansi*, 13(2), 196–224.
- Sugiyono, D. (2010). *Memahami Penelitian Kualitatif*.
- Sula, A. E., & Alim, M. N. (2014). Pengawasan, Strategi Anti Fraud, Dan Audit Kepatuhan Syariah Sebagai Upaya Fraud Preventive Pada Lembaga Keuangan Syariah. *Journal Of Auditing, Finance, And Forensic Accounting*, 2(2), 91–100.

- Susanto, D., & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Penelitian Ilmiah. *QOSIM: Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora*, 1(1), 53–61.
- Tengor, R., Murni, S., & Moniharapon, S. (2016). Penerapan Manajemen Risiko Untuk Meminimalisir Risiko Kredit Macet Pada PT. Bank Sulutgo. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(4).
- Trima, A. E., & Rahman, A. A. (2018). Prosedur Akuisisi Agen Brilink Mobile Pada Pt Bank Rakyat Indonesia. Karya Ilmiah Mahasiswa.
- Wispondono, R. M. (2015). Penerapan Manajemen Risiko Untuk Meminimalisasi Risiko Kredit Macet (Studi Pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Bangkalan). 5(1).

Website

<https://bri.co.id/>

LAMPIRAN

Lampiran I

INSTRUMEN PENELITIAN PANDUAN WAWANCARA

1. Apa persyaratan yang harus dipenuhi untuk menjadi agen BRILink?
2. Sudah berapa lama menjadi agen BRILink?
3. Apakah agen sudah mengetahui tentang manajemen risiko?
4. Apakah agen sudah menerapkan manajemen risiko?
5. Usaha apa saja yang telah diterapkan untuk meminimalisir terjadinya risiko?
6. Usaha apa saja yang telah diupayakan oleh Bank BRI untuk meminimalisir risiko atau kendala yang terjadi?

Lampiran 2



FAKULTAS
BISNIS DAN EKONOMIKA

Sebelah Prof. Dr. An. Patahinda
Rajapada Ethos, Candiway Liris, Depok
Mekar, Yogyakarta 55181
T. (0271) 821546, 821537, 821576,
F. (0271) 832489
E. rector@iui.ac.id
W. www.iui.ac.id

SURAT KETERANGAN HASIL TES KEMIRIPAN

No.: 1234/Ka.Div/10/Div.PP/IX/2024

Bismillahirrahmaanirrahim.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Ayu Putri Solikhah
Nomor Mahasiswa : 20213058
Dosen Pembimbing : Annisa Rahma, SE., M.Ec.Dev.
Program Studi : Analisis Keuangan
Judul Karya Ilmiah : Penerapan Manajemen Risiko untuk Meminimalisir Terjadinya Kerugian Pada Agen Brillink di Kecamatan Muntlan
Nomor Hp : 0813930335852

Karya ilmiah yang bersangkutan di atas telah melalui proses tes kemiripan (*similarity test*) menggunakan Turnitin dengan hasil 20% (dua puluh persen) sesuai aturan batas minimal dinyatakan lolos yang diberlakukan di Universitas Islam Indonesia yaitu sebesar 20% (dua puluh persen).

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum wr. wb

Yogyakarta, 13 September 2024

Kepala Divisi Pengelolaan Pengetahuan,



[Handwritten Signature]
S. IP., M. IP.

Lampiran 3

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Ayu Putri Solikhah
NIM : 20213058
Fakultas/ Prodi : Bisnis dan Ekonomika/ Analisis Keuangan
Tempat, Tanggal Lahir : Magelang, 02 Desember 2001
Alamat Tempat Tinggal : Dusun Ponalan, Desa Tamanagung,
Kecamatan Muntilan, ,
Provinsi Jawa Tengah.
Email : ayuptrs021@gmail.com
Agama : Islam
Riwayat Pendidikan : SD Negeri Sedayu 2
SMP Negeri 1 Salam
SMA Muhammadiyah 1 Muntilan
Universitas Islam Indonesia



FAKULTAS
BISNIS DAN EKONOMIKA

Gedung Prof. Dr. Ace Partadiredja
Universitas Islam Indonesia
Condong Catur Depok Yogyakarta 55283
T. (0274) 881546, 885376
F. (0274) 882589
E. fbe@uii.ac.id
W. fbe.uui.ac.id

BERITA ACARA UJIAN PENELITIAN TERAPAN

Bismillahirrahmannirrahim,

Pada Semester Ganjil 2024/2025, hari Jumat, 22 November 2024, Program Studi Analisis Keuangan Fakultas Bisnis dan Ekonomika UII telah menyelenggarakan Ujian **Penelitian Terapan** yang disusun oleh :

Nama : Ayu Putri Solikhah

NIM : 20213058

Judul : Penerapan Manajemen Risiko untuk Meminimalisir Terjadinya Kerugian pada Agen BRILink di Kecamatan Muntilan

Dosen Pembimbing : Annisa Rahima, S.E., M.Ec.Dev.

Berdasarkan hasil rapat Panitia Ujian, maka mahasiswa tersebut dinyatakan:

LULUS / ~~TIDAK LULUS~~

Nilai : A

Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan, akan diadakan pembedulan dan perbaikan sebagaimana mestinya.

Dosen Penguji

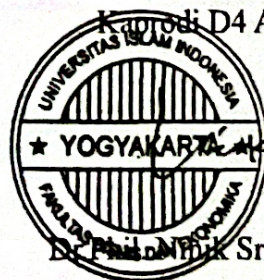
Annisa Rahima, S.E., M.Ec.Dev.

Rizqi Adhyka Kusumawati, S.E., M.B.A.

Mengetahui

Universitas Islam Indonesia – Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Kategori D4 Analisis Keuangan



Dr. Firdausy Sri Rahayu, S.E., M.M.