

## **ABSTRAK**

Akbar Restu Waliyudha, 20650006, Evaluasi Pengalaman Masyarakat Di Kelurahan Yukum Jaya Dalam Bertransaksi Melalui Agen BRILink , Tugas Akhir, Jurusan Diploma III Program Studi Perbankan dan Keuangan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro, Pembimbing (I) Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M. Pembimbing (II) Muhammad Anif Afandi, S.E., M.Si.

Fenomena yang terjadi di kelurahan Yukum Jaya, dengan adanya layanan BRILink masyarakat sangat merasa diuntungkan. Awalnya masyarakat tidak mengenai layanan BRILink karena keterbatasan pengetahuan. Namun, seiring berjalannya waktu masyarakat mulai menyadari akan kelebihan dari layanan BRILink. Salah satu nya karena jarak tempat tinggal dengan bank cukup jauh.

Jenis penelitian yang digunakan dalam tugas akhir ini adalah metode kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) bagaimana pengalaman masyarakat dalam bertransaksi di BRILink 2) apa kelebihan yang di alami masyarakat dalam bertransaksi di BRILink 3) apa kekurangan yang dialami masyarakat dalam bertransaksi di BRILink.

Hasil penelitian menunjukkan 1) pengalaman masyarakat saat bertransaksi di BRILink sangat diminati karena dianggap sangat menguntungkan, mudah ditemui karena dekat dengan tempat tinggal, dapat memenuhi kebutuhan, dan senang setelah menggunakan layanan BRILink. Masyarakat tidak perlu lagi jauh-jauh ke bank dengan menghabiskan biaya dan waktu untuk melakukan transaksi. Layanan yang disediakan di BRILink dikelurahan yukum jaya yaitu layanan yang jenis transaksi nya berupa transfer, tarik tunai, pembelian pulsa listrik, pembayaran cicilan, dan top up e-money. 2) Kelebihan yang dirasakan oleh beberapa masyarakat dikelurahan Yukum Jaya saat bertransaksi melalui BRILink mengatakan lokasi yang dekat dengan tempat tinggal, proses transaksi yang aman dan mudah, agen ramah dan sopan, tidak perlu mengantri apabila melakukan gtransaksi keuangan, serta dikenakan tarif admin yang murah. 3) Menurut masyarakat dikelurahan Yukum Jaya saat bertransaksi melalui BRILink mengenai kekurangan yang dirasakan , yaitu BRILink yang tidak buka 24 jam dan sering terjadi gangguan pada mesin BRILink.

Kata Kunci : Pengalaman masyarakat, layanan BRILink