

**EVALUASI PENGALAMAN MASYARAKAT DI KELURAHAN YUKUM JAYA  
DALAM BERTRANSAKSI MELALUI AGEN BRILink**

**TUGAS AKHIR**



**DISUSUN OLEH :**

**AKBAR RESTU WALIYUDHA**

**20650006**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO  
TAHUN 2023**



**EVALUASI PENGALAMAN MASYARAKAT DI KELURAHAN YUKUM JAYA  
DALAM BERTRANSAKSI MELALUI AGEN BRILink**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Guna Melengkapi Persyaratan  
Dalam Mencapai Gelar Ahli Madya (A.Md.)**

**OLEH :**

**AKBAR RESTU WALIYUDHA**

**NPM 20650006**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERBANKAN DAN KEUANGAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO  
TAHUN 2023**

## **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

## ABSTRACT

Akbar Restu Waliyudha, 20650006, Evaluation of Community Experience in Yukum Jaya Village in Transactions Through BRILink Agents, Final Project, Diploma III Department of Banking and Finance Study Program, Economics and Business Faculty, Muhammadiyah University of Metro, Advisor (I) Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M. Advisor (II) Muhammad Anif Afandi, S.E., M.Sc.

The phenomenon that occurred in the Yukum Jaya sub-district, with the BRILink service, the community really felt benefited. Initially the community was not aware of the BRILink service due to limited knowledge. However, over time, people began to realize the advantages of the BRILink service. One of them was because the distance between the residence and the bank was quite far.

The type of research used in this final project was a qualitative method. Data collection techniques used were data reduction, data presentation, and drawing conclusions. This study aimed to find out 1) the experience of the community in transacting at BRILink 2) the advantages experienced by the community in transacting at BRILink 3) the disadvantages experienced by the community in transacting at BRILink.

The results of the study show 1) the experience of the community when transacting at BRILink was very attractive because it is considered very profitable, easy to find because it was close to where they live, could meet their needs, and were happy after using BRILink services. People no longer needed to go to the bank to spend money and time to make transactions. The services provided at BRILink in the Yukum Jaya sub-district were services whose types of transactions were in the form of transfers, cash withdrawals, purchase of electricity credit, installment payments, and e-money top-ups. 2) The advantages felt by some people in the Yukum Jaya sub-district when transacting through BRILink were that the location was close to where they live, the transaction process was safe and easy, the agents were friendly and courteous, there was no need to queue when making financial transactions, and they were subject to cheap admin rates. 3) According to the people of the Yukum Jaya sub-district when transacting through BRILink regarding the perceived shortcomings, namely BRILink which was not open 24 hours and there were frequent interruptions to the BRILink machine.

Keywords: Community experience, BRILink services

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**TUGAS AKHIR**

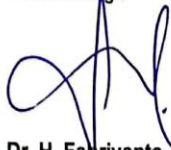
**EVALUASI PENGALAMAN MASYARAKAT DI KELURAHAN YUKUM JAYA  
DALAM BERTRANSAKSI MELALUI AGEN BRILink**

**Nama Mahasiswa : AKBAR RESTU WALIYUDHA**  
**NPM : 20650006**

**Telah Diperbaiki dan disetujui oleh :**

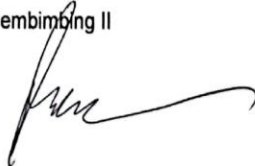
Metro, 30 Mei 2023

Pembimbing I



**Dr. H. Fe Riyanto, S.E., M.M**  
**NIDN 0223027901**

Pembimbing II



**Muhammad Anif Afandi, S.E., M.Si**  
**NIDN 0222049401**

Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
D-III Perbankan dan Keuangan



**Fitriani, S.E., M.M**  
**NIDN 0206068604**

HALAMAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR


EVALUASI PENGALAMAN MASYARAKAT DI KELURAHAN YUKUM JAYA  
DALAM BERTRANSAKSI MELALUI AGEN BRILink


Nama Mahasiswa : AKBAR RESTU WALIYUDHA  
NPM : 20650006


Telah diuji dan dinyatakan lulus pada :

Hari : Rabu  
Tanggal : 14 Juni 2023  
Tempat Ujian : Ruang Sidang FEB UM Metro

Tim Penguji

  
Dr. Febriyanto, S.E., M.M Ketua Penguji  
NIDN 0223027901

  
Muhammad Anif Afandi, S.E., M.Si Sekretaris  
NIDN 0222049401

  
Karnila Ali, B.Bus., M.P.A Penguji Utama  
NIDN 0204068502

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
  
H. Suwanto, S.E., M.M  
NIDN 0210036801

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam dengan telah diselesaikannya tugas akhir ini, penulis mempersembahkan kepada :

1. Kedua orang tua saya tercinta, Ayahanda Wahyu Puji Untoro dan Ibunda Bisriyah yang telah memberikan dukungan moril maupun material serta do'a yang tiada henti untuk kesuksesan saya, karena tiada kata seindah selain lantunan do'a dan tiada do'a yang paling khusuk selain do'a yang tercapai dari orang tua.
2. Kakak kandung saya Angger Restu Bimantoro yang selalu memberikan do'a dan semangat untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Adik kandung saya Abdhi Restu Khanan dan Aizi Restu Maulana yang selalu memberikan hiburan dan semangat untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Dosen pembimbing tugas akhir saya bapak Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M. dan bapak Muhammad Anif Afandi, S.E., M.Si. yang sudah membimbing dan memberikan motivasi serta arahan kepada saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Rekan-rekan mahasiswa/i Universitas Muhammadiyah Metro khususnya untuk prodi D-III Perbankan dan Keuangan angkatan 2020, yang telah saling membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Sahabat saya Beno Tegar Swandito dan Zidan Abdilah.
7. Teman seperjuangan Fahri Rhomadon, Riky Hendrawan dan Andyka Wijaya yang memberikan semangat dan menemani keseharian dikota Metro ini.
8. Teruntuk pemilik NPM 20650017, Terimakasih sudah memberikan bantuan baik motivasi dan semangat untuk penulisan Tugas Akhir ini.
9. Almamater Universitas Muhammadiyah Metro.
10. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuan dan dukungannya.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan pembuatan Tugas Akhir yang berjudul "Evaluasi Pengalaman Masyarakat Di Kelurahan Yukum Jaya Dalam Bertransaksi Melalui Agen BRILink", penulisan tugas akhir ini adalah salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III program studi Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang semoga kelak kita diakui sebagai umatnya dan mendapatkan syafaat dari beliau.

Atas tersusunnya Tugas akhir ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. H Nyoto Suseno, M.Si., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. H. Suwanto, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Fitriani, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi D3 Perbankan dan Keuangan yang telah membimbing kami dalam menyelesaikan tugas akhir.
4. Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing I.
5. Muhammad Anif Afandi, S.E., M.Si. Selaku Dosen pembimbing II.
6. Bapak dan Ibu dosen lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro, yang telah memberikan bekal dan ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjadi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
7. Masyarakat di sekitar kelurahan Yukum Jaya yang sudah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian.

penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih ada kekurangan oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun selalu kami harapkan demi kesempurnaan tugas akhir ini.

Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini dari awal hingga akhir dan penulis

berharap semoga Laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan menjadi bahan masukan dalam dunia pendidikan. Semoga Allah SWT senantiasa meridhoi segala usaha kita, Aamin.

Metro, 14 November 2022

Penulis



**AKBAR RESTU WALIYUDHA**  
NPM 20650017

## PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Akbar Restu Waliyudha

NPM : 20650006

Prodi : D-III Perbankan dan Keuangan

Judul TA : Evaluasi Pengalaman Masyarakat Dikelurahan Yukum Jaya  
Dalam Bertransaksi Melalui Agen BRILink

Dengan ini saya menyatakan bahwa hasil penulisan laporan kegiatan magang berupa tugas akhir yang telah saya buat ini merupakan karya dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan laporan kerja praktek ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan peraturan tata tertib di Universitas Muhammadiyah Metro.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Metro, 14 November 2022

Penulis



**AKBAR RESTU WALIYUDHA**  
NPM 20650017



UNIT PUBLIKASI ILMIAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
METRO

## SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 564/II.3.AU/F/UPI-UK/2023

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : AKBAR RESTU WALIYUDHA  
NPM : 20650006  
Jenis Dokumen : TUGAS AKHIR

Judul:

EVALUASI PENGALAMAN MASYARAKAT DI KELURAHAN  
YUKUM JAYA DALAM BERTRANSAKSI MELALUI AGEN  
BRILINK

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen telah diperiksa dan dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase  $\leq 20\%$ . Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 12 September 2023  
Kepala Unit,

Dr. Eko Susanto, M.Pd., Kons.  
NIDN. 0213068302

Alamat

Jl. Ki Hajar Dewantara No. 116  
Iringmulyo, Kec. Metro Timur Kota Metro  
Lampung, Indonesia

Website: [upi.ummetro.ac.id](http://upi.ummetro.ac.id)  
E-mail: [help.upi@ummetro.ac.id](mailto:help.upi@ummetro.ac.id)

## **MOTTO**

Terkadang, Kesulitan Harus Kamu Rasakan Terlebih Dulu Sebelum  
Kebahagiaan Yang Sempurna Datang Kepadamu.

**(R.A Kartini)**

Lakukan Apa Yang Kamu Suka, Jadilah Diri Sendiri, Maka Kesuksesan Akan  
Datang Secara Alami.

**(Akbar Restu Waliyudha)**

“Dan Barang Siapa Yang Bertaqwa Kepada Allah, Niscaya Dia Menjadikan  
Kemudahan Baginya Dalam Urusan.”

**(QS AT- Talaq 4)**

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN LOGO .....	ii
HALAMAN JUDUL .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
ABSTRAK.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN` .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR .....	xi
SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN .....	xii
MOTTO .....	xiii
DAFTAR ISI .....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xvii
DAFTAR GAMBAR .....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xix

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar belakang.....	1
B. Rumusan masalah .....	3
C. Tujuan penelitian .....	4
D. Manfaat penelitian .....	4

### BAB II KAJIAN LITERATUR

A. Pengalaman Masyarakat .....	5
1. Pengertian Pengalaman.....	5
2. <i>Customer Experience</i> .....	5
3. Pengertian Masyarakat .....	8
B. BRILink.....	10
1. Pengertian BRILink .....	10
2. Tujuan Penyelenggaraan BRILink .....	10
3. Produk Dan Layanan BRILink.....	11
4. Konsep Produk BRILink .....	12
5. Manfaat BRILink.....	12

6. Ketentuan Agen BRILink.....	12
7. Fitur Dan Fasilitas BRILink .....	13
8. Keuntungan BRILink .....	14
9. <i>Call Center</i> BRILink.....	14

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Metode Dan Alasan Menggunakan Metode .....	15
B. Tempat Penelitian .....	16
C. Instrumen Penelitian .....	16
D. Sampel Sumber Data.....	17
E. Teknik Pengumpulan Data.....	17
1. Observasi (Pengamatan) .....	17
2. Interview (Wawancara) .....	18
3. Dokumentasi .....	18
F. Teknik Analisis Data.....	19
1. Reduksi Data .....	19
2. Penyajian Data .....	19
3. Penarikan Kesimpulan Dan Verifikasi.....	19
G. Pengujian Keabsahan Data .....	20
1. Perpanjangan Pengamatan .....	20
2. Meningkatkan Kecermatan Dalam Penelitian.....	20
3. Menggunakan Bahan Referensi .....	20
4. Mengadakan <i>Memberchek</i> .....	21

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Perusahaan.....	22
1. Sejarah Perusahaan .....	22
2. Logo Perusahaan .....	23
B. Hasil Dan Pembahasan .....	23
1. Sejarah Brilink .....	23
2. Agen Brilink Kelurahan Yukum Jaya .....	24

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	33
B. Saran.....	34

<b>DAFTAR LITERATUR.....</b>	<b>36</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>39</b>



## **DAFTAR TABEL**

- Tabel 1 Hasil Wawancara Kepada Saudara Beno
- Tabel 2 Hasil Wawancara Kepada Saudara Zaenal
- Tabel 3 Hasil Wawancara Kepada Saudara Eni Vardani
- Tabel 4 Hasil Wawancara Kepada Saudara Sriwiyani
- Tabel 5 Hasil Wawancara Kepada Saudara Ajeng
- Tabel 6 Hasil Wawancara Kepada Saudara Danang Puja Kusuma

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Logo Perusahaan

Gambar 2 wawancara kepada saudara Beno masyarakat Kelurahan Yukum Jaya

Gambar 3 wawancara kepada saudara Zaenal masyarakat Kelurahan Yukum  
Jaya

Gambar 4 wawancara kepada saudara Eni Vardani masyarakat Kelurahan  
Yukum Jaya

Gambar 5 wawancara kepada saudara Sriwiyani masyarakat Kelurahan Yukum  
Jaya

Gambar 6 wawancara kepada saudara Ajeng masyarakat Kelurahan Yukum  
Jaya

Gambar 7 wawancara kepada saudara Danang Puja Kusuma masyarakat  
Kelurahan Yukum Jaya

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Lampiran 2 Surat Keterangan Pengangkatan Dosen Pembimbing Tugas Akhir

Lampiran 3 Lembar Konsultasi Judul dan Pembimbingan Tugas Akhir

Lampiran 4 Surat Keterangan Ujian Tugas Akhir

Lampiran 5 Surat Pengantar Magang

Lampiran 6 Surat Persetujuan Izin Magang

Lampiran 7 Berita Acara, Nilai, Saran Ujian Tugas Akhir

Lampiran 8 Rekap Nilai Ujian Tugas Akhir

Lampiran 9 Daftar Riwayat Hidup