

## PENGARUH SISTEM INFORMASI MANAJEMEN TERHADAP EFEKTIVITAS LAYANAN AGEN BRILINK

Nurhawa<sup>1</sup>, Joko Mustaqim<sup>2</sup>, Sudiantoro<sup>3</sup>, Setiya Amanda<sup>4</sup>, Rina Arisa<sup>5</sup>, Erma Yulita<sup>6</sup>, Beni Randa Wijaya<sup>7</sup>

[nurhawa965@gmail.com](mailto:nurhawa965@gmail.com)<sup>1</sup>, [jokomustaqim90@gmail.com](mailto:jokomustaqim90@gmail.com)<sup>2</sup>, [sudilubay@gmail.com](mailto:sudilubay@gmail.com)<sup>3</sup>,  
[setiyaamanda202@gmail.com](mailto:setiyaamanda202@gmail.com)<sup>4</sup>, [rinaarisa7@gmail.com](mailto:rinaarisa7@gmail.com)<sup>5</sup>, [ermayulita1922@gmail.com](mailto:ermayulita1922@gmail.com)<sup>6</sup>,  
[bhenyrranda@gmail.com](mailto:bhenyrranda@gmail.com)<sup>7</sup>

Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Baturaja

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) pada layanan keagenan BRILink serta dampaknya terhadap efektivitas layanan perbankan digital di masyarakat. BRILink dikembangkan Bank BRI sebagai perluasan layanan agar masyarakat dapat melakukan transaksi keuangan melalui agen tanpa harus ke kantor cabang. Dalam pelaksanaannya, SIM berperan penting untuk memastikan transaksi berjalan cepat, tepat, dan akurat. Penelitian menggunakan metode kualitatif melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen pada Zhafran Agen BRILink di Air Karang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem digital BRILink meningkatkan efisiensi, kecepatan pelayanan, akurasi pencatatan, transparansi transaksi, dan memudahkan pemantauan saldo secara real-time. Walaupun belum sepenuhnya mendukung transaksi berbasis syariah, BRILink tetap berkontribusi dalam mendukung aktivitas keuangan masyarakat dan meningkatkan profesionalisme agen serta kepercayaan pelanggan. Secara keseluruhan, penerapan SIM BRILink memberikan dampak positif terhadap efektivitas layanan perbankan yang cepat, aman, dan mudah diakses.

**Kata kunci:** Sistem Informasi Manajemen, Brilink, Efektivitaslayanan, Perbankan Digital, Agen Perbankan.

### ABSTRACT

*This study aims to analyze the implementation of a Management Information System (MIS) in BRILink agent services and its impact on the effectiveness of digital banking services for the public. BRILink was developed by Bank BRI as a service extension that allows the public to conduct financial transactions through agents without having to visit a branch office. In its implementation, the MIS plays a crucial role in ensuring transactions are fast, precise, and accurate. The study used qualitative methods through interviews, observations, and document analysis with Zhafran, a BRILink agent in Air Karang. The results show that the BRILink digital system improves efficiency, service speed, recording accuracy, transaction transparency, and facilitates real-time balance monitoring. Although not yet fully supporting Sharia-compliant transactions, BRILink continues to contribute to supporting public financial activities and enhancing agent professionalism and customer trust. Overall, the implementation of the BRILink MIS has a positive impact on the effectiveness of fast, secure, and accessible banking services.*

**Keyword:** Management Information System, Brilink, Service Effectiveness, Digital Banking, Banking Agent.

### PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah lanskap industri perbankan secara global, termasuk di Indonesia. Bank BRI, sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia, terus berinovasi untuk meningkatkan layanan dan memperluas jangkauan, salah satunya melalui layanan keagenan BRILink. BRILink memungkinkan masyarakat menjadi agen bank dan memberikan layanan perbankan kepada masyarakat di sekitarnya, seperti setoran tunai, tarik tunai, transfer dana, dan pembayaran tagihan.

Dalam konteks layanan BRILink, Sistem Informasi Manajemen (SIM) memegang peranan krusial dalam memastikan operasional yang efisien, akurat, dan sesuai dengan

prinsip-prinsip syariah. SIM Syariah dirancang untuk mengelola data transaksi, memantau kinerja agen, dan memberikan informasi yang relevan kepada pihak-pihak terkait. SIM Syariah merupakan sistem informasi yang dikembangkan dan diterapkan berdasarkan prinsip-prinsip syariah, di mana setiap proses dan transaksi harus sesuai dengan fatwa Dewan Syariah Nasional dan ketentuan syariah lainnya sebagai bentuk kepatuhan. Sistem ini wajib menyajikan informasi secara jelas dan terbuka agar dapat dipahami oleh semua pihak yang terlibat, sekaligus mampu memberikan pertanggung jawaban atas setiap transaksi dan keputusan yang dilakukan. Selain itu, SIM Syariah harus memastikan bahwa semua pihak diperlakukan secara adil tanpa merugikan siapa pun, serta menjamin keamanan data dan transaksi sehingga kepercayaan pengguna tetap terjaga. Kemudian keefektifan layanan agen BRILink ini dapat dinilai dari beberapa aspek, yaitu sejauh mana agen mampu memberikan layanan secara cepat dan tepat (efisiensi), ketepatan dalam penyajian data dan informasi kepada pelanggan (akurasi), tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diterima, kemampuan agen dalam menjangkau masyarakat yang membutuhkan layanan perbankan, serta tingkat keamanan transaksi dan perlindungan data pelanggan. Semua aspek tersebut menjadi indikator penting untuk melihat sejauh mana kualitas dan keandalan layanan agen BRILink dalam memenuhi kebutuhan perbankan masyarakat.

## **KAJIAN TEORI**

### **a. Sistem Informasi Manajemen (SIM)**

Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan jaringan informasi yang dibutuhkan pimpinan dalam menjalankan tugasnya (untuk kepentingan organisasi), terutama dalam mengambil keputusan dalam mencapai tujuan organisasinya. Menurut Anatol Reportot, sistem adalah deretan unit serta keterkaitannya, serta menurut L. Ackof, sistem artinya setiap unit fisik atau konseptual, terdiri berasal bagian-bagian berikut: saling bergantung. Menurut Azhar Susanto, sistem adalah kumpulan atau subsistem, Apakah fisik atau non-fisik, atau bagian atau rakitan yang saling terhubung dan juga bekerjasama demi mencapai tujuan tertentu secara harmonis. Sementara itu, menurut Baridwan, sistem jaringan dari interkoneksi program untuk dieksekusi menyelesaikan suatu kegiatan atau tujuan khusus. Menurut Gordon B. Davis, dengan beberapa sebuah sistem yang bekerja sama mencapai beberapa tujuan yang akan di tuju.

### **b. Syariah**

Bank syariah merupakan salah satu perangkat dalam ekonomi syariah yang beroprasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank syariah juga dapat diartikan sebagai lembaga keuangan/perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan Al Quran dan As Sunnah. Antonio dan Perwatatmadja membedakan menjadi dua pengertian, yaitu bank Islam dan beroperasi dengan prinsip syariah islam

Sejak diterbitkannya Undang-Undang Perbankan Syariah pada 16 Juli 2008, pengembangan industri perbankan syariah di Indonesia memiliki landasan hukum yang semakin kuat. Keberadaan payung hukum ini mendorong pertumbuhan perbankan syariah berkembang lebih cepat dan terarah. Dalam lima tahun terakhir, industry perbankan syariah menunjukkan kemajuan yang sangat pesat, dengan rata-rata pertumbuhan aset mencapai lebih dari 65% setiap tahun. Dengan perkembangan yang begitu impresif, diharapkan kontribusi perbankan syariah terhadap perekonomian nasional semakin besar dan signifikan di masa mendatang.

Salah satu keunggulan utama perbankan syariah adalah sistem operasionalnya yang berbasis prinsip bagi hasil, bukan bunga. Model ini memberikan keuntungan bersama bagi masyarakat dan pihak bank, sehingga tercipta hubungan yang seimbang dan adil. Selain itu, perbankan syariah menekankan nilai-nilai keadilan dalam bertransaksi, investasi yang

etis, serta mengutamakan kebersamaan dan persaudaraan dalam kegiatan ekonomi. Sistem ini juga menghindari unsur spekulasi atau praktik yang merugikan pihak tertentu, sehingga transaksi keuangan menjadi lebih aman dan transparan.

Dengan semakin beragamnya produk dan layanan yang ditawarkan—mulai dari tabungan, pembiayaan, hingga layanan jasa keuangan dengan berbagai akad syariah—perbankan syariah kini hadir sebagai alternatif sistem perbankan yang kredibel dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat Indonesia. Tidak hanya bagi umat Muslim, layanan perbankan syariah juga dapat dinikmati oleh semua golongan karena menawarkan sistem ekonomi yang adil, transparan, dan berorientasi pada keberkahan serta kemaslahatan bersama.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada salah satu usaha layanan keagenan BRILink bernama Zhafran Agen BRILink yang berlokasi di [Air Karang]. Agen ini menyediakan berbagai layanan perbankan seperti setor tunai,tarik tunai,transfer antar bank,topupe-wallet, pembayaran tagihan, dan transaksi keuangan lainnya. Keberadaan agen ini membantu masyarakat sekitar dalam mengakses layanan perbankan tanpa harus pergi ke kantor cabang BRI.



Gambar 1 Lokasi agen BRILink

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Sistem BRILink terbukti mampu mempercepat proses layanan perbankan karena transaksi dapat diproses secara cepat dan tepat langsung melalui mesin EDC maupun aplikasi BRILink Mobile. Sistem ini juga mengurangi risiko kesalahan karena setiap transaksi tercatat secara otomatis, sehingga agen tidak perlu lagi mencatat secara manual. Selain itu, nasabah mendapatkan bukti transaksi yang jelas dan transparan, baik dalam bentuk struk fisik maupun tampilan digital, yang membantu meningkatkan kenyamanan dan rasa aman saat bertransaksi. Dari sisi operasional, BRILink sangat membantu agen dalam menjaga akurasi pencatatan serta memantau transaksi dan saldo secara real-time. Mesin EDC berfungsi sebagai alat utama untuk mencatat transaksi secara instan, sementara aplikasi BRILink Mobile memungkinkan agen mengecek riwayat transaksi, laporan keuangan, hingga notifikasi pembayaran kapan saja. Kemudahan ini membuat pekerjaan agen menjadi lebih terstruktur, efisien, dan minim kesalahan, sekaligus mempersingkat waktu pelayanan karena proses Transaksi berjalan secara digital dan sistematis.

Meskipun memberikan banyak manfaat, BRILink tidak sepenuhnya mendukung transaksi keuangan berbasis syariah, seperti tabungan tanpa bunga yang sesuai dengan prinsip ekonomi Islam. Namun, layanan ini tetap dapat digunakan sebagai media transaksi ke bank syariah, misalnya transfer ke BSI atau rekening syariah lainnya. Secara keseluruhan, keberadaan BRILink berperan besar dalam meningkatkan efisiensi operasional agen dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan perbankan. Akses yang mudah, proses yang cepat, serta transparansi transaksi menjadikan BRILink sebagai solusi yang praktis, aman, dan dipercaya oleh banyak nasabah.

BIAYA ZHAFRAN BRILINK		
TARIK TUNAI & SETOR TUNAI		
	100.000	Rp. 3.000
101,000	1,000,000	Rp. 5.000
1,001,000	2,500,000	Rp. 10.000
2,501,000	5,000,000	Rp. 15.000
5,001,000	7,500,000	Rp. 20.000
7,501,000	10,000,000	Rp. 25.000
10,001,000	12,500,000	Rp. 30.000
12,501,000	15,000,000	Rp. 35.000
15,001,000	17,500,000	Rp. 40.000
17,501,000	20,000,000	Rp. 45.000
20 JT	25 JT	Rp. 50.000
25JT	30JT	Rp. 55.000
30JT	35JT	Rp. 60.000
35 JT	40 JT	Rp. 65.000
40JT	45JT	Rp. 70.000
45JT	50JT	Rp. 75.000

BRI  
0008-01-05-7748-500  
RISKA AGUSTINA

Gambar 2 Biaya Tarik Tunai Dan Stor Tunai

Pada Gambar diatas menunjukkan daftar biaya transaksi tarik tunai dan setor tunai yang berlaku pada Agen BRILink Zhafran. Informasi biaya ini ditampilkan secara terbuka kepada nasabah sebagai bentuk transparansi layanan. Penetapan biaya bervariasi sesuai jumlah transaksi, mulai dari Rp3.000 untuk transaksi hingga Rp100.000, meningkat bertahap hingga Rp75.000 untuk transaksi sebesar 45 juta sampai 50 juta. Transparansi penyampaian tarif layanan ini bertujuan untuk meningkatkan rasa aman dan kepercayaan nasabah terhadap agen, serta memastikan bahwa masyarakat mengetahui biaya administrasi sebelum melakukan transaksi.

## KESIMPULAN

Penerapan sistem informasi BRILink memberikan dampak yang sangat besar terhadap peningkatan kualitas layanan agen dilapangan. Dengan adanya sistem digital, proses transaksi menjadi jauh lebih cepat dibandingkan metode manual, sehingga nasabah tidak perlu menunggu lama untuk dilayani. Selain mempercepat pelayanan, sistem juga membantu mengurangi potensi kesalahan karena setiap transaksi diproses dan dicatat secara otomatis oleh mesin EDC maupun aplikasi BRILink Mobile. Hal ini membuat data yang dihasilkan lebih akurat dan dapat dipertanggung jawabkan kapan saja jika diperlukan.

Selain meningkatkan kecepatan dan akurasi, sistem BRILink juga membawa manfaat dari sisi transparansi. Nasabah dapat menerima bukti transaksi secara langsung, baik dalam bentuk struk maupun tampilan digital, sehingga mereka dapat mengetahui dengan jelas jumlah uang, biaya administrasi, dan jenis transaksi yang dilakukan. Transparansi ini membuat nasabah merasa lebih aman dan nyaman ketika bertransaksi. Bagi agen, fitur pencatatan otomatis sangat membantu dalam penyusunan laporan harian dan pemantauan saldo, sehingga pekerjaan menjadi lebih tertata dan efisien.

Walaupun sistem BRILink belum sepenuhnya berbasis syariah karena layanan tabungan tanpa bunga dan transaksi khusus syariah belum didukung secara langsung kehadirannya tetap memberikan kontribusi besar terhadap profesionalisme agen dan kepercayaan masyarakat. Agen terlihat lebih modern, tertib, dan terpercaya karena

didukung teknologi perbankan digital yang aman dan terstruktur. Pada akhirnya, kemampuan agen memberikan pelayanan cepat, akurat, transparan, dan aman menciptakan citra positif di mata masyarakat dan mendorong mereka untuk terus memanfaatkan layanan BRILink untuk kebutuhan perbankan sehari-hari.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Antonio,M.S.(2011).Bank Syariah:Dari Teorike Praktik.Jakarta:Gema Insani Press. Azhar Susanto. (2013). Sistem Informasi Akuntansi. Bandung: Lingga Jaya.
- Bank Rakyat Indonesia. (2021). Panduan Operasional Agen BRILink. Jakarta: PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.
- Bank Rakyat Indonesia.(2022).Laporan Kinerja Layanan Digital BRILink.Jakarta: Divisi Jaringan & Layanan Digital BRI.
- Baridwan,Z.(2014).Sistem Informasi Akuntansi.Yogyakarta:BPFE.
- Dewan Syariah Nasional MUI.(2010).Fatwa-fatwa Dewan Syariah Nasional tentang Prinsip Transaksi Syariah. Jakarta: Majelis Ulama Indonesia.
- Dewan Syariah Nasional–Majelis Ulama Indonesia.(2008).Kompilasi Fatwa DSN-MUI. Jakarta: DSN-MUI.
- Jogiyanto,H.(2017).Sistem Informasi Manajemen.Yogyakarta: Andi Offset.
- Otoritas Jasa Keuangan.(2023).Statistik Perbankan Indonesia–Layanan Keuangan Digital dan Agen Laku Pandai. Jakarta: OJK.
- Prabowo,A.,&Santoso,I.(2020).“Analisis Efektivitas Layanan BRILink terhadap Kepuasan Nasabah.” Jurnal Bisnis dan Perbankan, 12(2), 115–127.
- Putri,F.R.(2021).“Peran Agen BRILink dalam Meningkatkan Akses Layanan Perbankan Masyarakat Pedesaan.” Jurnal Ekonomi dan Keuangan, 9(1), 33–41.
- Rivai,V.,&Arifin,A.(2019).Islamic Banking and Finance:Teori dan Praktik Perbankan Syariah di Indonesia. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Setiawan,R.(2022).“Pengaruh Sistem Informasi Digital terhadap Efisiensi Layanan Perbankan Agen.” Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi, 14(1), 40–50.
- Sugiyono.(2019).Metode Penelitian Kualitatif,Kuantitatif,dan R&D.Bandung: Alfabeta.