

## Analisis Penerapan Manajemen Risiko Terhadap Kualitas Produktivitas Agen BRILink Sebagai Pendorong Financial Inclusion Studi Kasus: PT Bank Rakyat Indonesia Regional Office Malang

**Wildan Dzulfaqor**

Universitas Islam Indonesia Yogyakarta

**Abdul Moin**

Universitas Islam Indonesia Yogyakarta

Alamat: Universitas Islam Indonesia

Korespondensi penulis: [19311038@students.uii.ac.id](mailto:19311038@students.uii.ac.id)

**Abstract.** *This research focuses on a company engaged in the banking sector, namely BRI. The company has a service called BRILink, a system created to make it easier for customers. This study aims to apply risk management theory to encourage corporate financial inclusion. This research uses descriptive qualitative research methods by conducting observations, interviews, and documentation in Malang. Researchers find potential in applying risk management theory to the quality of agent productivity. Researchers hope that companies can improve their services by implementing risk management.*

**Keywords:** *Financial Inclusion, Services, Risk Management, Customers, Agent Productivity*

**Abstrak.** Fokus dari penelitian ini adalah perusahaan yang bergerak di bidang perbankan yaitu BRI. Perusahaan memiliki sebuah layanan yang bernama BRILink, sebuah system yang diciptakan untuk memudahkan nasabah. Tujuan dari penelitian ini adalah menerapkan teori Manajemen resiko untuk mendorong financial inclusion perusahaan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan di Malang. Peneliti menemukan potensi pada penerapan teori manajemen resiko terhadap kualitas produktivitas agen, peneliti berharap agar perusahaan bisa meningkatkan layanannya dengan diterapkannya manajemen resiko.

**Kata kunci:** Financial Inclusion, Layanan, Manajemen Resiko, Nasabah, Produktifitas Agen

### LATAR BELAKANG

Pada era globalisasi seperti saat ini, sistem keuangan menduduki peran penting dalam perekonomian suatu negara. Sektor keuangan yang merupakan pendukung utama perekonomian suatu negara memiliki tugas penting dalam mendukung perekonomian masyarakat miskin agar mereka dapat bisa berpartisipasi atau mengikuti kegiatan aktivitas ekonomi (Ahmadi, 2018). Pembangunan sektor keuangan terutama perbankan, memiliki potensi yang sangat besar dalam upaya meningkatkan akses dan penggunaan layanan perbankan oleh masyarakat secara keseluruhan. Besar atau kecilnya peluang masyarakat untuk memanfaatkan layanan tersebut dan meningkatkan pendapatan melalui pemanfaatan layanan kredit oleh lembaga keuangan dapat dipengaruhi oleh semakin terbukanya akses terhadap layanan keuangan. Salah satu masalah yang timbul adalah sulitnya akses pada layanan keuangan yang membuat masyarakat miskin terhambat karena sering kali terbatas dalam investasi karena tabungan yang terbatas, kemudian bagi pengusaha kecil juga harus bertahan

*Received Juli 30, 2023; Revised Agustus 16, 2023; Accepted September 01, 2023*

\* Wildan Dzulfaqor, [19311038@students.uii.ac.id](mailto:19311038@students.uii.ac.id)

berdasarkan laba usaha agar dapat mempertahankan bisnisnya (Ahmadi, 2018). Hadirnya bank konvensional maupun syariah di Indonesia merupakan hasil dari regulasi perbankan yang mengamanahi Bank Indonesia agar dapat memperbarui dan mempersiapkan rangkaian peraturan dan fasilitas pendukung agar dapat mendukung sistem operasional bank sehingga bank konvensional maupun syariah dapat menjalankan tugas sesuai dengan Undang-Undang No. 10 tahun 1998 yang berkaitan dengan pengumpulan dana masyarakat dalam bentuk simpanan.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan salah satu bank konvensional di Indonesia yang mengambil peran dalam inklusi keuangan. Berdasarkan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992, BRI berdiri dengan status perseroan terbatas. Bank Rakyat Indonesia (BRI) terus bertransformasi seiring berkembangnya zaman. Pada saat ini, BRI telah mengadakan BRIVolution 2.0 yang muncul pada tahun 2021 yang merupakan bagian dari strategi untuk jangka panjang dalam mencapai visi Bank BRI pada tahun 2025 yaitu menjadi “*The Most Valuable Banking Group in Southeast Asia and Champion of Financial Inclusion*”. Program BRIVolution 2.0 memiliki tujuan untuk membantu masyarakat agar dapat memperluas wawasan mereka dalam segi finansial melalui produk dan layanan perbankan. Kemudian dalam upaya inklusi keuangan, BRI sudah meluncurkan Agen BRILink pada tahun 2015 yang dapat memberikan layanan perbankan dasar bagi masyarakat yang tidak memiliki akses untuk layanan perbankan yang terutama pada daerah-daerah terpencil. Bank Rakyat Indonesia (BRI) juga menyediakan produk yang dikenal sebagai Basic Saving Account (BSA), kredit mikro dan asuransi mikro yang dalam konteks peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dapat membantu masyarakat dalam layanan yang sederhana dan layanan yang sesuai dengan apa yang masyarakat butuhkan yang dimana layanan ini diarahkan kepada masyarakat yang belum dijangkau oleh layanan keuangan konvensional. Akan tetapi, program-program BRILink menghadapi beberapa tantangan dalam perjalanannya seperti biaya administrasi, risiko penipuan dan risiko operasional. Dalam menghadapi hal tersebut, Bank Rakyat Indonesia (BRI) tetap menjalankannya dengan gigih dalam kepentingan edukasi bagi masyarakat dan dalam mengatasi kendala-kendala untuk mencapai inklusi keuangan yang lebih baik.

Penelitian ini bertujuan untuk menunjukkan kontribusi pada peningkatan produktivitas mereka dan pada gilirannya akan berdampak positif pada inklusi keuangan yang lebih luas di Indonesia melalui program penerapan manajemen risiko pada agen BRILink.

## **KAJIAN TEORITIS**

Manajemen risiko merupakan jajaran manajemen untuk mengatur suatu pendekatan secara rasional yang bertujuan untuk mengurangi maupun menghindari kerugian maupun cedera (Lestari, 2013). Manajemen risiko memiliki fungsi yang diantaranya mendukung tujuan organisasi agar dapat tercapai, perencanaan pengambilan risiko yang sesuai dalam pelaksanaan kegiatan ataupun aktivitas, memahami bahwa risiko dapat terjadi dimana saja termasuk semua tingkatan dalam organisasi (Idroes, 2008). Manajemen risiko juga melibatkan proses identifikasi risiko yang dimana berkaitan dengan aktivitas dan produk bank, pengukuran risiko yaitu mengukur eksposur risiko bank untuk pengendalian, pemantauan risiko yaitu memantau atau mengawasi eksposur risiko, toleransi risiko dan hasil stress tes, pengendalian risiko yang mengacu pada kebijakan prosedur yang ditetapkan, penanggulangan risiko yang bertujuan untuk mengambil tindakan dalam upaya pengurangan risiko melalui kontrol dan penambajhan modal, kemudia yang terakhir pengelolaan risiko yang bertujuan untuk menghindari, mengalihkan, mitigasi maupun tanggung risiko residual (Al Arif, 2018). Dalam industri perbankan risiko yang dialami berupa risiko kredit, pasar, operasional, likuiditas, reputas dan sebagainya. risiko pada industri perbankan berdampak pada lingkungan bank, pemegang saham, karyawan, nasabah dan perekonomian secara keseluruhan (Fahmi, 2010).

Financial inclusion merupakan suatu upaya dalam pemberian akses dan layanan keuangan untuk seluruh lapisan masyarakat mulai dari yang berpenghasilan rendah yang bertujuan untuk mendorong pertumbuhan ekonomi, pemerataan pendapatan dan stabilitas sistem keuangan (Bank Indonesia, 2014). Program BRILink merupakan bagian dari financial inclusion yang dimana para agen-agen BRILink memiliki peran untuk memberikan layanan perbankan dan keuangan dari BRI kepada masyarakat (Cahyaningkrum, 2016) yang dimana hal tersebut merupakan tujuan dari financial inclusion yaitu meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan dan produk keuangan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat, meningktkan penggunaan produk dan layanan sesuai kebutuhan dan kemampuan dan meningkatkan kualitas penggunaan produk dan layanan keuangan.

BRILink adalah program Laku Pandai yang dijalankan oleh bank BRI dengan memanfaatkan agen yang berada pada wilayah tertentu yang memudahkan nasabah yang berada di wilayah tersebut untuk mendapatkan layanan perbankan dengan lebih mudah dan menggunakan teknologi EDC (Electronic Data Capture). Dalam hal ini, tujuan BRI meluncurkan program BRILink adalah untuk memudahkan masyarakat dalam menggunakan jasa perbankan tanpa perlu menunggu antrian di kantor bank dan dapat melayani hingga 24 jam atau tergantung keinginan dari agen BRILink. BRILink merupakan perpanjangan layanan BRI

dimana BRI bekerja sama dengan nasabah BRI sebagai agen yang dapat memproses transaksi perbankan umum online secara real time menggunakan fitur EDC Mini ATM BRI dengan konsep pembagian fee. Sehingga, konsep yang ditawarkan BRI menarik perhatian calon agen. Agen merupakan pihak yang bekerjasama dengan bank penyelenggara Laku Pandai yang berperan menjadi kepanjangan tangan bank untuk dapat menyediakan layanan perbankan kepada masyarakat dalam rangka keuangan inklusif. Agen BRILink merupakan pihak ketiga pada nasabah BRI yang menjalin kerjasama dengan bank BRI untuk memberikan berbagai layanan perbankan bagi masyarakat baik nasabah maupun non-nasabah BRI melalui pemanfaatan teknologi digital. Tujuan utama dari agen BRILink adalah memberikan pelayanan perbankan khususnya kepada masyarakat yang belum terlayani oleh bank secara administratif (unbanked/unbankable). Melalui agen BRILink, nasabah BRI maupun masyarakat umum lain bisa mendapatkan pelayanan yang sama, seperti halnya di kantor BRI. Masyarakat dapat melakukan setoran tabungan, penarikan secara tunai serta melakukan pembayaran melalui agen (Lelengboto, 2017).

## **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan merupakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk mengidentifikasi risiko yang dihadapi oleh agen BRILink. Metode yang digunakan adalah studi kasus dan dijelaskan secara deskriptif. Pendekatan kualitatif-deskriptif digunakan untuk menganalisis manajemen risiko penggunaan produk BRILink dalam konteks inklusi keuangan. Penelitian ini berlokasi di wilayah Malang, Jawa Timur.

Sumber data meliputi data primer dan sekunder dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data melalui wawancara tatap muka dan online, observasi partisipan dan dokumentasi. Analisis data melibatkan langkah-langkah seperti pengumpulan data, reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Validasi dicapai melalui triangulasi, uji kredibilitas, dan uji transferabilitas, memastikan kesamaan konteks dan memastikan metode pengumpulan dan analisis data sesuai.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini berisi gambaran umum tentang penelitian. Data didapatkan dari perusahaan PT. Bank BRI Malang, pengamatan langsung dilapangan atau observasi dan wawancara dilakukan dengan beberapa narasumber terkait yang diantaranya: Kepala bagian PT Bank BRI Malang dan Agen BRILink Cabang Malang. Narasumber yang dipilih bertujuan untuk mengumpulkan data dari hasil wawancara.

## Analisis Data

### 1. Manajemen Risiko Dalam Meminimalisir Kerugian Pada Agen BRILink di Malang

Penerapan manajemen risiko merupakan adalah suatu upaya untuk mengelola resiko, baik itu sebelum terjadi maupun setelah terjadinya resiko. Resiko yang dikelola dengan baik akan mendatangkan adanya keuntungan financial baru perusahaan atau usaha, begitupun sebaliknya. Apabila perusahaan tidak mampu mengelola suatu resiko, maka hal tersebut tidak berdampak buruk dan akan menimbulkan resiko kerugian. Oleh karena itu, setiap perusahaan perlu untuk mampu mengelola dan memanager perusahaan yang diakibatkan oleh kemungkinan terjadinya resiko kerugian agar dalam menjalankan kegiatan operasional dapat berjalan dengan lancar (Imam Mustofa 2016). Implementasi manajemen risiko pada usaha Agen BRILink di kantor wilayah cabang Malang sudah efektif, meskipun pada berbagai Agen BRILink di Malang ini harus berhati-hati dalam manajemen resiko. Hal ini, dikarenakan adanya resiko kerugian yang dapat terjadi kapan saja. Penerapan dari manajemen risiko merupakan tindakan yang dapat dilakukan untuk mencegah sebelum terjadinya resiko kerugian yang terjadi.

**Tabel 1.**

Pertanyaan Penelitian	Hasil Penelitian
Apakah BRILink wilayah Malang ini sudah menerapkan manajemen risiko?	Kalo di BRILink-nya manajemen risiko. Kita ada pemantauan yang dilakukan tiap bulan sih, Mas. Jadi agen-agen BRILink itu kalau transaksinya tiba-tiba spike atau kenaikannya tiba-tiba tinggi, baik dari jumlah transaksi, sales volume, maupun fee based tiba-tiba tinggi itu kita pasti aware, ini kenapa begini. Pasti kalau misalnya kita rencanakan kaya kemarin lebaran atau kemarin waktu musim panen. Itu kita punya lumbung padi di Malang itu kan di Ngawi dan di Madiun, Kabupaten Madiun. Itu kalau musim panen pasti transaksinya langsung naik tinggi, itu kita dapat alasannya, ya itu it's fine oke aja. Tapi kalau tiba-tiba tidak ada sesuatu yang hal spesial yang terjadi di situ, misal kalau pas puasa Ramadhan itu kan pasti transaksi meningkat semua, tapi kan rata-rata peningkatannya.
Apakah BRILink wilayah Malang ini sudah menerapkan manajemen risiko seperti pencegahan atau sosialisasi?	Jadi kita kalau penerapan manajemen risiko kalau untuk di Agen BRILink ya saya rasa dengan syarat administratif tadi sudah terpenuhi untuk manajemen risikonya. Kita sekarang juga di BSS ada namanya kalau di bank itu kan ada APU PPT (Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme). Jadi untuk orang yang biasanya tidak transaksi di Agen BRILink itu tapi tiba-tiba dia transaksi di Agen BRILink itu tiba-tiba Rp. 100.000.000 atau segala macam. Itu Agen BRILink bisa mencatat di aplikasi kami namanya BSS (BRILink Support System). Belum ada sosialisasi oleh Kantor BRI Wilayah Malang.
Apakah BRILink wilayah Malang ini sudah menerapkan manajemen risiko seperti pencegahan atau sosialisasi?	Sudah dilakukan dalam bentuk perkumpulan paguyuban kemudian ada agenda pertemuan dan membahas permasalahan yang umum terjadi juga didampingi PAB (Petugas sosialisasi BRI).
Usaha-usaha apa saja yang sudah dilakukan Bank BRI Kantor wilayah Malang untuk meminimalisir resiko-resiko atau kendala-kendala yang terjadi tersebut?	Belum ada usaha dari kantor BRI Kantor Wilayah Malang, karena Agen merupakan usaha yang bergerak sendiri dan tugas BRI hanya mengawasi, memfasilitasi transaksi BRILink juga menerima laporan dari agen untuk permasalahan tertentu, dan dapat disimpulkan sebagian besar agen mengelola permasalahan sendiri.
Usaha-usaha apa saja yang sudah dilakukan Bank BRI Kantor wilayah Malang untuk meminimalisir resiko-resiko atau kendala-kendala yang terjadi tersebut?	Selama ini pencegahan yang dilakukan hanya sosialisasi seperti harus mengetahui alur transaksi dimana Agen BRILink harus menerima uang terlebih dahulu sebelum transaksi untuk.
Kalau untuk risiko transaksinya itu sendiri tadi yang seperti Bapak jelaskan sebelumnya itu yang kalau ada transaksi yang besar dari orang yang belum pernah transaksi di Agen BRILink itu sendiri. Itu bagaimana risikonya ya, Pak?	Iya, biasanya kami memberikan announcement ke agen-agen BRILink terutama yang sudah Juragan/Jawara. Jadi kalau memang tidak tau orang yang bertransaksi itu siapa tapi tiba-tiba ke situ, kemudian transaksinya besar misalnya bawa uang Rp. 30.000.000 atau Rp. 40.000.000 cash dan minta transfer. Itu kita bilang untuk dicatat, minta KTP-nya difoto, kemudian dicatat alamat dan nomor hp-nya. Untuk keamanan Agen BRILink itu sendiri. Karena di Agen BRILink kan bisa dikatakan dia bisa melayani atau Agen BRILink itu layanan keuangan untuk masyarakat secara umum yang belum atau tidak bisa mengakses perbankan, baik dari sisi jarak maupun sisi waktu.
Berarti yang sering terjadi itu risiko untuk transaksi yang penyebrangan dan biasanya kalau ada transaksi besar ya, Pak?	Resiko yang sering terjadi itu apabila transaksi dengan jumlah yang sangat besar. Kalau jaringan itu yang sering eror sama biasanya kita melayani bansos atau bantuan sosial (PKH dan BPNT). BPNT itu Bantuan Pangan Non Tunai, kemudian kalau PKH itu mereka dapat harusnya setiap bulan tapi biasanya dirapel 3 bulan atau 4 bulan. Ini seperti di tanggal satu kemarin. Jadi yang mereka yang sudah dapat kartu merah putih itu sudah diemankan datanya dari DINSOs dari KEMENSOS. Kita hanya membagikan kartunya, kemudian kan kaya gaji jadi masuknya kadang tiap tanggal 1, kadang akhir bulan tanggal 25 tergantung dari kementerian untuk mengkreditkan atau memasukkan dananya itu kapan. Nah itu biasanya, mohon maaf mereka yang merupakan penerima bantuan itu butuh uang jadi begitu uang itu masuk kemudian tersiar kabarnya.
Kalau misalnya ada seperti penyimpangan transaksi, misalnya kan dia Agen BRILink tapi dia menggunakan Laku Pandai lain atau aplikasi pembayaran lain. Karena biasanya Agen BRILink itu memiliki spanduk yang melambungkan Agen BRILink tapi dia menggunakan transaksi dengan Laku Pandai yang lain atau aplikasi pembayaran lain. Apakah itu termasuk ke dalam risiko yang harus ditangani oleh manajemen risiko itu sendiri, Pak?	Jujur saja kita selama ini masih kita tahu ada yang melakukan itu. Jadi kita di Agen BRILink itu sendiri di setiap cabang itu kan ada yang namanya Paguyuban kita sebut namanya BRILinkers. Nah BRILinkers ini kita juga minta mereka itu untuk ibaratnya memberi tahu ke kita. Jadi menjadi loyal ke kita kemudian memberi informasi ke kita kalau memang ada yang bahasa kita 'selingkuh' memakai aplikasi lain. Jadi sebenarnya tidak hanya Agen Laku Pandai bank lain, Mas. Kita pesaingnya itu juga banyak, kita melihat sekarang ini pesaingnya ada BukaWarung kemudian OVO, flip yang pensiraman-pensiraman uang itu, itu juga pesaing kita.

Berdasarkan hasil wawancara diatas menjelaskan bahwa Departemen BRILink Bank BRI Kantor Wilayah Malang pada BRILink bahwa terdapat pemantauan yang dilakukan setiap bulannya. Jadi, pada saat para agen BRILink di Malang yang transaksinya tinggi dari jumlah transaksi, sales volume, dan fee based yang tiba-tiba meninggi secara signifikan, maka dari

Kepala Bagian juga pasti sangat memperhatikan, apalagi pada saat musim panen yang tiba-tiba transaksinya menjadi tinggi. dijelaskan apabila pada saat ada panen tanaman kopi di Bondowoso, maka transaksinya juga tinggi. Oleh karena itu, dari pihak Departemen BRILink Bank BRI Kantor Wilayah Malang juga melakukan monitoring. Akan tetapi, jika misalnya tidak ada panen atau tidak ada hal lain, tetapi transaksi tinggi, maka pihak kantor BRILink juga melakukan kewaspadaan untuk tetap selalu memperhatikan transaksi yang terjadi pada BRILink. Penerapan dari manajemen risiko yang dilakukan oleh PT Bank BRI Malang, sebenarnya sudah dilaksanakan dan sudah terpenuhi manajemen resiko. Saat ini perusahaan sudah memiliki sistem APU PPT (Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme), berapa pun transaksi yang dilakukan, maka akan tercatat pada transaksi yang bernama BSS (BRILink Support System). Agen dari BRILink dapat meminta identitas dari konsumen dan dapat melihat alamat dari identitas konsumen tersebut. Kemudian, jika transaksi semakin banyak, maka seharusnya semakin banyak fee yang didapatkan oleh Agen BRILink dan BRI. Alasannya, karena sharing fee dan fifty-fifty. Berdasarkan wawancara dengan Agen BRILink tersebut, memiliki perbedaan pendapat dengan Kepala Bagian Departemen BRILink Kantor Wilayah Malang. Menurut Agen BRILink, bahwasanya dari pihak Kantor BRI Malang sama sekali tidak memberikan sosialisasi bagaimana caranya agar dapat mengurangi resiko-resiko yang dapat terjadi. Misalnya, dari penipuan, penggelapan uang, uang terorisme, pencucian uang, dan lain sebagainya. Jadi, terkadang Agen BRILink tidak mengetahui resiko-resiko lain yang nantinya akan terjadi.

Penerapan manajemen risiko pada Agen BRILink kantor wilayah cabang Malang ini sudah dilakukan dengan sebaik-baiknya. Alasannya karena sudah dilakukan perkumpulan paguyuban yang dilakukan antar Agen BRILink dengan Kantor PT BRI. Dalam perkumpulan paguyuban tersebut, sudah dijelaskan terkait dengan pembahasan permasalahan yang dilakukan, misalnya resiko-resiko apa saja yang dapat terjadi. BRI berusaha untuk meminimalisir resiko-resiko yang dapat terjadi. Dalam hal ini, tugas BRI hanya mengawasi dan memfasilitasi transaksi dari BRILink. Selain itu, BRI juga hanya menerima laporan dari Agen BRILink yang memiliki permasalahan tertentu. BRI hanya melakukan sosialisasi terkait alur transaksi yang mana Agen BRILink harus menerima yang terlebih dahulu pada saat sebelum melakukan transaksi. Tujuannya adalah untuk menghindari adanya kejahatan yang nantinya dapat muncul. Bank BRI biasanya memberikan sosialisasi kepada para Agen BRILink apabila mereka sebelumnya sama sekali tidak mengetahui siapa yang melakukan transaksi, tetapi tiba-tiba ada transaksi dengan jumlah yang sangat besar, harus dicurigai. Akan tetapi, dari satu wilayah ke wilayah lain memang memiliki perbedaan. Jika pedagang-pedagang

yang ada di wilayah Malang biasanya transaksinya antara Rp. 40.000.000 hingga Rp. 50.000.000. Alasannya, dikarenakan grosiran. Jadi, jika ada transaksi dari orang yang tidak dikenal sebelumnya dengan nominal hingga ratusan juta, maka haruslah dicurigai. Resiko yang sering muncul adalah transaksi dengan jumlah yang sangat besar. Hal ini dikarenakan terdapat pelayanan bansos, PKH dan BNPT dan biasanya dirapel 3 hingga 4 bulan. Dan sistemnya seperti gaji dikarenakan masuknya juga tanggal 1. Lalu, pada saat tanggal 1 tersebut, biasanya masyarakat berbondong-bondong untuk narik uang ke Agen BRILink.

Narasumber menjelaskan apabila Agen BRILink ini, memiliki paguyuban yang disebut dengan BRILinkers. Adanya paguyuban tersebut, membantu Bank BRI untuk mendapatkan informasi apabila terdapat Agen BRILink yang menggunakan aplikasi lain, selain BRI. Hal ini, dikarenakan banyak sekali pesaing, misalnya OVO, Flip, dan lain sebagainya. Dengan adanya Agen BRILink ini tentu saja dapat menimbulkan kerugian karena proses pelaksanaan bisnis BRILink yang sering menyebabkan penipuan transaksi. Oleh karena itu, sangat penting untuk menerapkan manajemen risiko terhadap bagaimana seseorang bekerja di perusahaan, perbankan, ataupun layanan itu sendiri. Dengan manajemen risiko yang baik, bank dapat bertahan dari kerugian dan meningkatkan profitabilitas. Resiko yang dinilai semakin kompleks, sehingga diperlukan kemampuan manajemen risiko yang kuat. Semakin rendah resiko BRILink, maka bank BRI dan agen akan diuntungkan. Adanya tingkat risiko yang rendah akan menunjukkan bahwa manajemen risiko yang digunakan oleh bank BRI telah dilaksanakan dengan baik secara efisien.

## **2. Faktor yang Menyebabkan Kemunculan Kerugian pada Agen BRILink di Kantor wilayah Malang**

Kerugian akan selalu muncul ketika seseorang menjalankan sebuah bisnis. Oleh karena itu, kerugian tersebut menyebabkan pada terjadinya kebangkrutan dalam sebuah usaha. Kerugian-kerugian tersebut, terjadi di awal usaha saja, melainkan resiko kerugian dapat terjadi kapan saja dan tidak ada tanggal tertentu di kalender. Maka, yang perlu dilakukan oleh mereka yang menjalankan bisnis adalah perlu untuk menerapkan manajemen risiko yang baik.

**Tabel 2.**

Pertanyaan Penelitian	Hasil Penelitian
Apakah ada pengalaman kerugian pernah dialami dalam menjalankan bisnis BRILink ini?	Kerugian sering terjadi pada agen BRILink, terutama penggantian nominal kesalahan seperti ada kasus orang tertipu oleh pihak ketiga maka agen secara langsung juga tertipu dalam artian sebagai perantara agen mengalami kerugian dan ada yang berkaitan dengan Tokopedia juga Baim Wong.
Bagaimana meminimalisir adanya kerugian yang pernah dialami tersebut?	Agen memberikan informasi mengenai perbedaan antara penipuan dan transaksi yang asli, sehingga pelanggan terhindar dari tindakan yang dilakukan dalam media sosial
Apakah ada pengalaman kerugian pernah dialami dalam menjalankan bisnis BRILink ini?	Kerugian yang dialami karena human error dimana karyawan melakukan transaksi tapi tidak menerima uang terlebih dahulu dan konsumen ditipu untuk transaksi dalam nominal tertentu dalam hal ini sebesar Rp 2.000.000, bisa dikatakan hal tersebut juga karena terjadi bukan pengawasan langsung pemilik utama Agen BRILink.
Risiko apa saja yang sering terjadi dalam pelaksanaan bisnis BRILink ini? Seperti yang tadi itu gangguan jaringan berarti termasuk ya, Pak?	Iya, gangguan jaringan. Karena kita biasanya itukan end-of-day atau pergantian system antara jam 00.00 sampai jam 01.00. Itu biasanya ibaratnya kalau server kita itu kita switch off sebentar kemudian restart lagi untuk ganti hari atau cut-off-time nya di situ. Itu biasanya ada jam-jam yang rawan.
Apakah ada pengalaman kerugian dari BRILink, Pak? Semacam penipuan atau yang semacamnya.	Oh iya, kalau penipuan pasti ada. Jadi memang kita harus balik lagi itu yang melakukan transaksi kan Agen BRILinknya sendiri bukan dari sisi BRI. Hanya saja ada beberapa penipuan yang mau tidak mau kita harus mengganti seperti skimming kartu. Ibaratnya nasabah tidak tahu apa yang terjadi dengan kartunya karena nasabah kan secara tidak sadar mungkin Agen BRILink tiba-tiba 'wah ada yang mau ambil uang banyak nih'. Kemudian di dekatnya hanya ada ATM selain BRI kemudian tiba-tiba harus transaksi di situ. Nah di situ terjadi skimming kartu, kartunya diduplikasi kemudian PIN-nya juga didapat kemudian tiba-tiba saldonya hilang besar di situ.

Hasil wawancara diatas, memaparkan jika kerugian sebenarnya sering terjadi pada Agen BRILink. Beberapa kasus yang sering terjadi adalah penggantian nominal kesalahan seperti kasus terdapat orang yang tertipu oleh pihak ketiga. Maka, menyebabkan pada agen yang juga tertipu sebagai perantara. Jadi, mengalami kerugian. Maka, sebaiknya agen juga harus memberikan pengetahuan kepada pelanggan agar tidak tertipu. Agen juga memberikan pengetahuan kepada pelanggan untuk dapat membedakan antara penipuan dan juga transaksi yang asli. Oleh karena itu, dapat terhindar dari berbagai Tindakan yang bisa saja dilakukan melalui sosial media yang sangat mudah sekali orang-orang dapat tertipu. Hasil wawancara tersebut menunjukkan apabila terjadi kerugian yang dialami karena adanya human error. Alasannya karyawan melakukan transaksi, tetapi tidak menerima uang terlebih dahulu dan konsumen ditipu untuk transaksi dalam nominal tertentu, yaitu sebanyak Rp 2.000.000.

Apabila terdapat resiko dalam pelaksanaan BRILink. Khususnya pada gangguan jaringnya. Dikarenakan terdapat jam-jam rawan. Biasanya di waktu libur Panjang itu, terdapat end of day pada jam 00.00 hingga jam 01.00. akan tetapi dari pihak Bank BRI biasanya meminta untuk mundur pada jam 02.00 baru end of day. Kerugian dari adanya BRILink memang sering terjadi. Diantaranya penipuan, terutama pada Agen BRILink. Kemudian, dengan adanya nasabah yang terkadang tidak mengetahui jika secara tiba-tiba ada yang akan mengambil dengan jumlah uang yang banyak. Lalu terdapat penipu yang harus mengganti

seperti dengan skimming kartu. Lalu kartu dapat diduplikasi dan PINnya juga bisa didapatkan. Oleh karena itu, diperlukan adanya komunikasi antara Bank BRI dengan Agen BRILink.

### 3. Mengantisipasi Timbulnya Resiko Dalam Penggunaan Layanan BRILink pada Masyarakat di Malang

PT. Bank BRI Wilayah Malang memiliki langkah-langkah yang dilakukan dalam mengantisipasi timbulnya resiko dalam penggunaan layanan BRILink, yaitu tahap pra resiko dan pada saat resiko terjadi.

**Tabel 3.**

Pertanyaan Penelitian	Hasil Penelitian
Bagaimana bank BRI kantor wilayah Malang dalam melakukan perekrutan Agen BRILink? Misalnya sasaran yang direkrut sebagai Agen BRILink itu yang seperti apa?	Ini kita tidak bicara secara aturan. Kalau secara aturan Mas Wildan kan juga tahu syarat-syarat untuk menjadi Agen BRILink itu kan yang pertama harus punya usaha kemudian minimal usahanya 3 bulan terakhir itu sudah jalan. Minimal seperti itu, cuma kita mengerucutkan apa yang terjadi di lapangan ya, kita nyari best practice-nya itu kita biasanya nyari orang-orang atau pengusaha-pengusaha atau toko-toko yang paham teknologi atau minimal tidak gagap teknologi. minimal ya paham lah fitur-fitur di hp-nya sendiri yang android ataupun apa itu, karena ya saya lebih prefer ibu-ibu yang suka tiktok-an atau Instagram-an kaya live shopping gitu gitu. Karena dia sudah melek teknologi, jadi kita untuk mengajarnya itu lebih gampang karena orang itu kan biasanya kalo di BRILink menjadi Agen BRILink itu takut dia dengan teknologi dengan 'nanti uang saya hilang' segala macam.
Bagaimana bank BRI kantor wilayah Malang dalam melakukan perekrutan Agen BRILink?	Sebenarnya kalo pihak BRI tidak merekrut, tetapi agen yang mengajukan pendaftaran secara pribadi. Agen bertanya ke Mantri Kantor BRI terdekat untuk tahu proses pengajuan mendaftar menjadi Agen BRILink, berikutnya jika disetujui oleh kepala cabang maka sudah bisa menjadi agen BRILink.
Syarat dan kriteria apa saja yang harus dipenuhi untuk dapat menjadi Agen BRILink?	Agen harus punya pinjaman terlebih dahulu dan memiliki histori pembayaran pinjaman secara lancar dan terbayar lunas. Dan Syarat yang dibutuhkan adalah fotocopy KTP, buku rekening, transaksi, dan histori pembayaran secara lancar
Bagaimana meminimalisir adanya kerugian yang pernah dialami tersebut? Khususnya untuk skimming itu apakah diberikan arahan kepada Agen BRILink untuk pencegahannya?	Biasanya kita mengingatkan kepada Agen untuk mengganti PIN kartu ATM itu secara berkala untuk mencegah kemungkinan terjadinya skimming. Untuk mencegah kemungkinan terjadinya skimming itu hanya bisa seperti itu, Mas. Kita minta penggantian PIN ATM secara berkala.

#### a. Tahap Pra resiko

Prinsip mengenal nasabah untuk calon Agen BRILink dianut oleh departemen BRILink Bank BRI wilayah Malang, yang mencakup kebijakan dan prosedur penerimaan serta identifikasi calon agen BRILink. Dan diarahkan oleh Kepala Bagian Departemen BRILink kepada Petugas Agen BRILink. Dalam perekrutan pada Agen BRILink, tentu ada syarat-syaratnya. Salah satunya adalah harus memiliki usaha yang dapat dilakukan. Akan tetapi, minimal usahanya harus 3 bulan, biasanya dari pihak PT BRI melihat usaha apa yang dilakukan oleh pihak tersebut. Biasanya dari PT BRI, lebih mengutamakan pada mereka yang memiliki usaha elektronik, alasannya dikarenakan jika mereka yang memiliki usaha elektronik, lebih memahami persoalan elektronik. Hal ini, dibandingkan pada mereka yang usaha pada toko

kelontong, dianggap kurang berhasil. dijelaskan apabila perekrutan untuk dapat menjadi Agen BRILink, yang paling diutamakan adalah melek teknologi terlebih dahulu. Minimal mereka yang paham terhadap apa saja fitur yang ada di hpnya. Dikarenakan, mereka yang paham dengan teknologi lebih mudah untuk diajari bagaimana menjadi Agen BRILink. Jadi, menjadi Agen BRILink ini sebenarnya sangat mudah, yang penting adalah melek teknologi terlebih dahulu. Kemudian, yang penting adalah adanya modal meskipun modal baru sedikit, tetapi dengan sedikit bisa menjadi bertambah. BRILink memiliki sistemnya adalah menanam benih dan menebarkan benih.

Perekrutan yang dilakukan oleh PT BRI ini sebenarnya tidak merekrut. Akan tetapi, dari pihak agen yang dapat melakukan pendaftaran secara pribadi. Selanjutnya, terdapat proses pengajuan untuk melakukan pendaftaran menjadi Agen BRILink dapat dapat disetujui oleh kepala cabang untuk dapat menjadi Agen BRILink. Selanjutnya, terdapat persyaratan yang harus dilakukan ketika menjadi Agen BRILink, agen harus memiliki pinjaman terlebih dahulu atau memiliki histori pembayaran pinjaman secara lancar dan juga terbayar dengan lunas. Sebenarnya Agen BRILink itu harus memiliki histori pembayaran secara lancar. Jadi, apabila memiliki hutang, tidak diperbolehkan ada Riwayat yang hutang dibayar telat atau hutang tidak dibayar. Hal ini, karena sangat mempengaruhi seseorang untuk dapat menjadi Agen BRILink. implementasi ini sebenarnya dilakukan untuk mengetahui profil dan keseriusan nasabah dalam membangun mitra bisnis dengan Bank BRI untuk menjalankan bisnis BRILink serta mendeteksi berbagai risiko yang tidak terduga yang dapat muncul nantinya. Selain itu, dari Bank BRI juga memiliki cara untuk meminimalisir adanya kerugian, khususnya pada saat skimming dan diberikan arahan dari Bank BRI untuk meminimalisir pencegahannya. maka untuk dapat meminimalisir adanya kerugian, maka dari Bank BRI sendiri biasanya mengingatkan pada para Agen untuk dapat mengganti PIN ATM secara berkala dan juga menghindari daerah atau wilayah yang rawan.

b. Pada saat resiko terjadi

Untuk mengantisipasi dampak risiko yang timbul dari penggunaan layanan BRILink, Bank BRI menerapkan manajemen risiko sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dalam peraturan Bank Indonesia untuk menghindari perburukan risiko.

Kemudian, terdapat beberapa langkah yang dapat dijalankan untuk penerapan manajemen risiko, diantaranya:

1) Melakukan identifikasi resiko

Dalam mengidentifikasi risiko, Bank BRI mempertimbangkan kepribadian dan karakteristik nasabah yang menjadi agen BRILink agar dapat memenuhi tugas bisnis agen BRILink. Biasanya pihak BRILink memerintahkan petugas agen BRILink untuk langsung mendatangi lokasi agen BRILink yang sebelumnya telah melakukan konfirmasi waktu kedatangan yang dilaporkan oleh agen BRILink. Hal ini dilakukan sebulan sekali untuk menentukan apakah bisnis dan operasional BRILink sedang berjuang untuk menghasilkan keuntungan. Dengan adanya Agen BRILink ini membawa perubahan. Alasannya karena pendapatan ekonomi menjadi meningkat. Mereka yang biasanya mendapatkan penghasilan hanya dari tokonya, lalu menjadi meningkat karena menjadi Agen BRILink.

2) Pemantauan resiko

Dalam proses ini dilakukan mengingat adanya perubahan pengendalian bisnis BRILink. Pemantauan risiko ini tidak hanya memantau perubahan proses bisnis yang ada di industri, tetapi juga mengelola bisnis BRILink dengan melatih agen BRILink untuk menghindari atau memitigasi risiko yang terkait dengan menjalankan bisnis BRILink. Pemantauan resiko sudah dilaksanakan dengan sebaik-baiknya oleh Bank BRI. Pada saat memasang mesin EDC dalam setiap agen, sudah dilakukan antisipasi. Pihak Bank BRI juga tentunya tidak sembarangan dalam memilih Agen BRILink yang dapat dipercaya. Biasanya dilakukan evaluasi selama 1 bulan sekali untuk melakukan pengecekan.

3) Mengelola resiko

Pelaksanaan kegiatan dari bisnis BRILink ini, Bank BRI senantiasa berhadapan dengan resiko dan diakui bahwa sebenarnya industri perbankan merupakan sebuah industri yang serbat dengan resiko. Pada bisnis BRILink, sering mengalami resiko salah satunya pada penipuan transaksi. Dalam hal ini, adanya resiko tersebut sudah terdeteksi oleh Kepala Bagian Departemen BRILink dan Petugas Agen BRILink dengan memberikan laporan kepada pihak manajemen yang tentunya akan disikapi dan ditanggulangi secepatnya, agar tidak menimbulkan resiko yang baru.

#### **4. Keberhasilan Implementasi Agen BRILink pada PT. BRI (Persero) yang Mendorong Dalam Meningkatkan Financial Inclusion**

Layanan produk BRILink merupakan bagian dari dukungan BRI terhadap program pemerintah, khususnya inklusi keuangan. Program ini merupakan salah satu keberhasilan BRI

dalam mencerdaskan masyarakat Indonesia. Dikarenakan dapat melakukan pengelolaan keuangan melalui pemanfaatan produk dan layanan perbankan.

**Tabel 4.**

Pertanyaan Penelitian	Hasil Penelitian
Apakah dengan adanya agen BRILink ini dapat membantu dalam rangka financial inclusion? Seperti yang Bapak jelaskan tadi BRILink ini menjangkau baik itu dari sisi jarak maupun sisi waktu dari nasabah itu sendiri.	Iya pastinya membantu, Mas. Karena target kita saja sampai sekarang kita ingin di setiap desa, kelurahan, itu ada Agen BRILink yang aktif. Jadi kalau sekarang sih alhamdulillah sudah semua desa di wilayah regional office BRI Malang itu sudah ada. Hanya saja waktu kita cek belum aktif, maksudnya dulu pernah aktif kemudian sekarang tidak ada transaksinya lagi. Dan itu PR kami untuk melakukan atau mencari lagi. Kalau sudah 3 bulan tidak ada transaksi berarti memang orangnya yang kurang aktif menjadi Agen BRILink. Kami harus mencari penggantinya, mencari Agen BRILink yang baru di wilayah tersebut, di desa atau kelurahan tersebut.
Apa saja peran dari BRILink dalam financial inclusion? Apakah penekanan perannya itu untuk menjangkau jarak ke nasabah itu sendiri ya, Pak?	Iya, jarak ke nasabah. Kemudian kalau dari sisi waktu biasanya kita mengecek ke pabrik atau lokasi lingkungan industrinya dan kita pastikan di lokasi tersebut ada Agen BRILink. Karena pekerja-pekerja yang ada di pabrik atau industri biasanya ada yang shiftnya tidak memungkinkan untuk melakukan transaksi ke bank karena banknya sudah tutup. Jadi kita sediakan di sekitar pabrik atau industri tersebut ada Agen BRILink. Jadi ketika selesai shift mereka bisa langsung memenuhi kebutuhan finansialnya di Agen BRILink.

Melalui BRILink, BRI menyediakan layanan keuangan nirkantor hingga ke pelosok desa dan wilayah perbatasan. Jadi, BRILink tidak hanya memberikan manfaat efisiensi operasional. Akan tetapi, juga memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi pada masyarakat, baik itu mereka yang sudah menjadi nasabah bank BRI maupun yang belum menjadi nasabah Bank BRI. Oleh karena itu, pemerintah dan Bank Indonesia telah menyiapkan berbagai kegiatan menurut Bank Indonesia (2014), indikator yang digunakan oleh Bank Indonesia sebagai berikut:

1) Ketersediaan atau akses

Mengukur kemampuan penggunaan jasa keuangan formal dalam keterjangkauan fisik dan harga. Akses agen BRILink sebenarnya dianggap tidak terlalu jauh dari perkotaan dan bukan berada di daerah atau wilayah yang rawan.

2) Penggunaan

Mengukur kemampuan penggunaan aktual produk dan jasa keuangan. Diantaranya keteraturan, frekuensi, dan lama penggunaan. Maka, PT. Bank Persero memiliki mimpi untuk dapat meningkatkan jumlah UMKM yang dilakukan melalui adanya digitalisasi. Hal ini, dikarenakan seiring komitmennya untuk mendukung dan mensukseskan program keuangan inklusif yang digagas oleh Bank Indonesia (BI) dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melalui Layanan Keuangan Digital (LKD) dan Layanan

Keuangan Tanpa Kantor dalam rangka keuangan inklusif (Laku Pandai) dengan menggunakan mesin EDC, maka nasabah tidak perlu pergi lagi ke bank, tetapi langsung ke Agen BRILink.

3) Kualitas

Ini untuk mengukur apakah atribut produk barang dan jasa keuangan telah memenuhi kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu, program BRILink merupakan layanan yang dilakukan tanpa kantor yang dikeluarkan oleh PT Bank BRI yang bekerjasama dengan pihak ketiga (agen) untuk melayani berbagai layanan perbankan bagi masyarakat. Baik itu nasabah bank BRI maupun nasabah non Bank BRI. Dikarenakan hampir semua transaksi dapat dilakukan di BRILink.

4) Kesejahteraan

Ini untuk mengukur dampak dari layanan keuangan terhadap tingkat kehidupan pengguna jasa. Apabila agen BRILink membantu dalam meningkatkan financial inclusion. Alasannya karena target dari Bank BRI adalah setiap desa dan kelurahan. Untuk sekarang ini di berbagai wilayah regional di BRI Malang sudah ada Agen BRILink. Ada beberapa agen yang dulunya sempat aktif, akan tetapi sekarang ini tidak aktif. Maka, dari pihak Bank BRI pun mencari tahu alasannya agar Agen BRILink tersebut dapat aktif Kembali. Kemudian, terdapat peran yang dilakukan dari BRILink untuk dapat meningkatkan financial inclusion, untuk dapat meningkatkan financial inclusion maka perlu adanya peran. Salah satunya adalah peran untuk dapat menjangkau jarak nasabah. Jadi, biasanya dilihat terlebih dahulu apakah lokasi strategis untuk adanya BRILink ataukah tidak.

## **Pembahasan**

### **1. Penerapan Manajemen Risiko Untuk Meminimalisir Kerugian Pada Agen BRILink di Kantor Wilayah Malang**

Penerapan manajemen risiko diperlukan seiring dengan meningkatnya kompleksitas lingkungan eksternal dan perubahan lainnya yang dapat mempengaruhi aktivitas perbankan (Cahyaningtyas, Husnaini, & Sasanti, 2017). Terdapat jenis-jenis resiko yang dikelola oleh perbankan di Indonesia berdasarkan pada Pasal 4 ayat (1) POJK Nomor 18/POJK.03/2016 diantaranya resiko kredit, resiko pasar, resiko likuiditas, resiko operasional, resiko hukum, resiko strategis, resiko reputasi, dan resiko kepatuhan. Apabila resiko dapat dikelola dengan baik maka diharapkan dapat memberikan sinyal yang baik dan dapat meningkatkan nilai perusahaan dimata investor. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, maka penerapan

manajemen risiko pada Agen BRILink sebenarnya sudah diterapkan. Hal ini, berkaitan dengan adanya pemantauan yang dilakukan oleh Bank BRI setiap 3 bulan sekali. Jadi, apabila tiba-tiba terdapat jumlah transaksi yang spike, maka akan dicek terlebih dahulu identitas yang melakukan transaksi tersebut. Akan tetapi, dari Agen BRILink cabang Malang juga harus berhati-hati untuk melakukan manajemen resiko dikarenakan kerugian dapat terjadi kapan saja. Kemudian, dari Bank BRI juga memberikan edukasi kepada Agen BRILink untuk supaya lebih hati-hati saat menerima transaksi. Dimana transaksi harus dilakukan secara langsung dan datang ke toko. Hal ini, bertujuan untuk dapat meminimalisir kerugian yang dapat terjadi.

## **2. Faktor yang Menyebabkan Kemunculan Kerugian pada Agen BRILink Malang**

Penulis memaparkan tentang beberapa faktor yang menyebabkan kerugian pada Agen BRILink. Hal ini, menurut Kepala Bagian dari Bank BRI Malang sering terjadi pada Agen BRILink cabang Malang yang tidak hati-hati. Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber, sebenarnya terdapat beberapa faktor yang mendasari kemunculan kerugian pada Agen BRILink, diantaranya:

### **1) Penggantian nominal kesalahan karena kasus penipuan pada orang ketiga**

Penggantian nominal kesalahan sering terjadi dan dilakukan oleh konsumen terhadap pihak ketiga. Adanya penggantian nominal ini menyebabkan kerugian karena yang sebenarnya transaksi dilakukan hanya sebesar Rp 2.000.000 tiba-tiba ada penggantian nominal menjadi Rp 20.000.000. Oleh karena itu, menjadi Agen BRILink harus cermat dan teliti terhadap berbagai transaksi.

### **2) Human error karena Agen BRILink telah melakukan transaksi, tetapi tidak menerima uang terlebih dahulu**

Human error memang sering terjadi pada Agen BRILink di berbagai wilayah. Terutama pada mereka yang berbisnis Agen BRILink di wilayah pedesaan atau tempat yang masih tertinggal. Terkadang, banyak sekali konsumen yang meminta untuk melakukan transaksi, tetapi Agen BRILink belum atau bahkan bisa tidak menerima uang terlebih dahulu. Faktor-faktor inilah yang sering terjadi di berbagai wilayah, sehingga menyebabkan kerugian bagi Agen BRILink.

### **3) Gangguan jaringan**

Gangguan jaringan juga menjadi salah satu faktor dari kerugian pada Agen BRILink. Pada dasarnya, gangguan jaringan sering terjadi dan biasanya Bank BRI itu end-of-day atau adanya pergantian sistem antara jam 00.00 sampai jam 01.00. Gangguan jaringan ini menyebabkan tidak adanya transaksi. Apalagi jika gangguan

jaringan terjadi pada saat long weekend. Banyak sekali kejadian gangguan jaringan di berbagai wilayah pada Agen BRILink cabang Malang.

4) Penipuan yang dilakukan oleh konsumen

Penipuan yang sering terjadi berkaitan dengan skimming kartu. Pada skimming kartu ini, dari nasabah sebenarnya tidak mengetahui siapa yang melakukan transaksi. Hal ini, menyebabkan pada duplikasi kartu dan PIN. Lalu, menyebabkan pada saldo dari BRI yang tiba-tiba sudah hangus. Lalu, dari pihak Bank BRI juga pasti bertanggungjawab untuk mengganti kerugian sementara terhadap kejadian yang menimpa Agen BRILink.

### **3. Mengantisipasi Timbulnya Resiko Dalam Penggunaan Layanan BRILink pada Masyarakat di Malang**

Berdasarkan hasil wawancara, terdapat beberapa tahapan yang harus dilakukan oleh perusahaan untuk meminimalisir atau menangani resiko. Dalam hal ini, terdapat beberapa upaya, diantaranya:

1) Tahap pra resiko

Tahapan ini memaparkan apabila perusahaan harus melakukan identifikasi resiko yang telah dihadapi. Identifikasi resiko disini berkaitan dengan aturan. Jadi, berkaitan dengan rekrutmen menjadi Agen BRILink. Dimana terdapat persyaratan yang harus terpenuhi. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bagian Bank BRI cabang Malang beberapa persyaratan menjadi Agen BRILink sebagai berikut:

- a. Memiliki usaha minimal 3 bulan dengan syarat bahwa usaha tersebut adalah toko
- b. Tidak gagap teknologi, Hal ini menjadi penting dikarenakan calon Agen BRILink harus memahami betul tentang penggunaan teknologi. Dikarenakan, biasanya mereka yang melek terhadap teknologi cenderung memiliki sikap tidak panik dan tidak mudah ditipu.
- c. Agen BRILink harus memiliki histori pembayaran pinjaman lancar dan terbayar lunas. Syarat tersebut menjadi penting dikarenakan apabila calon Agen memiliki jejak hutang yang tidak dilunasi atau terlambat, maka menghambat mereka menjadi Agen BRILink.
- d. Persyaratan administrasi, seperti fotokopi KTP, buku rekening, transaksi, dan histori pembayaran secara lancar.

2) Pada saat resiko terjadi

Dalam hal ini, dari Bank BRI melakukan antisipasi dampak terhadap timbulnya risiko dengan menerapkan beberapa langkah sebagai berikut:

a. Melakukan identifikasi resiko

Pada identifikasi resiko ini, dari Bank BRI sebenarnya melakukan pengamatan dari kepribadian dan sifat nasabah yang akan menjadi calon Agen BRILink. Jadi, dari Departemen BRILink melakukan kunjungan langsung ke tempat usaha yang biasanya dilakukan oleh Petugas Agen BRILink. Kemudian, untuk mengecek ke setiap tempat pada Agen BRILink Malang dilakukan setiap satu bulan sekali dengan melakukan evaluasi bagaimana perkembangannya. Apakah mengalami kesulitan.

b. Pemantauan Resiko

Pemantauan risiko dapat dilihat dari bagaimana perubahan pada kegiatan menjalankan bisnis BRILink ini. Pemantauan risiko dilakukan dengan melakukan sosialisasi kepada para Agen BRILink Malang agar mereka tidak mudah untuk mendapatkan kerugian, seperti penipuan uang.

c. Mengelola Resiko

Pengelolaan risiko ini berkaitan dengan monitoring dan evaluasi. Kepala Bagian Departemen BRILink memastikan apabila pemantauan risiko dapat berjalan dengan lancar dan sesuai dengan rencana. Pernyataan tersebut, sesuai dengan pernyataan dari narasumber bahwa Agen BRILink Malang sudah melakukan tahapan risiko sesuai dengan yang diajarkan oleh Bank BRI. Manajemen risiko merupakan salah satu elemen penting untuk menjalankan bisnis perusahaan dikarenakan semakin berkembangnya dunia perusahaan dan semakin meningkatnya kompleksitas aktivitas perusahaan, berakibat pada semakin tingginya tingkat risiko yang dihadapi oleh perusahaan. Dalam hal ini, sasaran utama dari penerapan manajemen risiko adalah untuk dapat melindungi perusahaan dari berbagai macam kerugian dan penipuan. Jadi, berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber, dapat diketahui apabila manajemen risiko dalam meminimalisir kerugian memiliki peran yang sangat penting dalam menjalankan sebuah bisnis.

Kolaborasi antara Bank BRI dan Agen BRILink juga menjadi salah satu upaya untuk dapat melakukan manajemen risiko. Tanpa adanya pengelolaan risiko, maka berakibat pada kerugian yang signifikan. Kegiatan dapat dikatakan sebagai suatu kegiatan yang relatif, yang bertumpu kepada suatu perbandingan antara dua

keadaan. Kerugian merupakan selisih antara keadaan yang timbul sebagai akibat dari pelanggaran norma dan situasi yang seyogyanya akan timbul andai kata pelanggaran norma tersebut tidak terjadi. Risiko kerugian adalah bagian yang tidak terpisahkan ketika menjalankan sebuah usaha. Terdapat beberapa kerugian yang terjadi, diantaranya salah memberikan nominal uang cash, sudah transfer tetapi tidak diberikan uang cash, dan lain sebagainya. Oleh karena itu, meminimalisir dan menghindari resiko kerugian merupakan strategi yang sangat penting.

#### **4. Keberhasilan dari Implementasi Agen BRILink pada PT BRI untuk Meningkatkan Financial Inclusion**

Adanya Agen BRILink dapat meningkatkan financial inclusion. Sebagaimana hasil wawancara dengan narasumber apabila cabang dari Agen BRILink ini berada di setiap desa dan kelurahan. Apalagi untuk saat ini bahwa wilayah regional office BRI Malang sudah ada. Lalu terdapat peran untuk dapat meningkatkan financial inclusion adalah dengan jarak antar nasabah. Jadi, bagaimana Bank BRI ini juga memiliki strategi tersendiri dalam melihat jangkauan masyarakat sekitar untuk memungkinkan bertransaksi.

#### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Penelitian ini membahas tentang penerapan manajemen risiko yang dilakukan oleh Bank BRI Kantor Wilayah Malang pada Agen BRILink Malang. Alasan penerapan manajemen risiko dikarenakan hingga saat ini Bank menjadi salah satu usaha yang bisa dikatakan kerugiannya sangat besar. Dalam hal ini, penulis tertarik untuk melihat bagaimana cara Bank BRI Kantor Wilayah Malang untuk meminimalisir berbagai resiko tersebut. Dalam hal ini, penulis menemukan bahwa terdapat berbagai faktor yang menyebabkan kerugian pada Agen BRILink, diantaranya penggantian nominal kesalahan karena kasus penipuan pada orang ketiga, human error karena melakukan transaksi terlebih dahulu sebelum konsumen melakukan pembayaran, gangguan jaringan dari Agen BRILink, dan penipuan yang dilakukan oleh konsumen.

Kemudian, penulis menemukan cara melakukan manajemen resiko yang sudah diimplementasikan oleh Bank BRI Kantor Wilayah Malang. Diantaranya adalah tahap pra resiko dengan melakukan rekrutmen pada Agen BRILink yang dapat dipercaya dengan berbagai persyaratan, seperti memiliki usaha 3 bulan, tidak gagap teknologi, calon Agen BRILink memiliki histori pembayaran pinjaman lancar dan terbayar lunas, dan juga persyaratan administrasi yang harus dilengkapi. Selain itu, penulis juga menemukan bagaimanaantisipasi pada saat resiko terjadi. Diantaranya, dengan identifikasi resiko seperti pengamatan

dari kepribadian dan sifat nasabah. Lalu melakukan pemantauan risiko dengan sosialisasi pada Agen BRILink Malang, dan mengelola resiko dengan monitoring maupun evaluasi. Selanjutnya, dari implementasi Agen BRILink pada Bank BRI Kantor Wilayah Malang juga dapat meningkatkan financial inclusion.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Bagian ini disediakan bagi penulis untuk menyampaikan ucapan terima kasih, baik kepada pihak penyandang dana penelitian, pendukung fasilitas, atau bantuan ulasan naskah. Bagian ini juga dapat digunakan untuk memberikan pernyataan atau penjelasan, apabila artikel ini merupakan bagian dari skripsi/tesis/disertasi/makalah konferensi/hasil penelitian.

## **DAFTAR REFERENSI**

### **Artikel Jurnal**

- Ahmadi, Herman. 2018. "Analisis Penerapan Brilink Di Bank Bri Kota Madiun Sebagai Upaya Mendorong Financial Inclusion." *Inventory: Jurnal Akuntansi* 2(1):211. doi: 10.25273/inventory.v1i2.2441.
- Rini Lestari. 2013. "PENGARUH MANAJEMEN RISIKO TERHADAP KINERJA ORGANISASI (Studi Pada Dana Pensiun Pemberi Kerja Di Wilayah Jabar-Banten)." *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis* 13(2):133–51.
- 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).
- Cahyaningtyas, S. R., Sasanti, E. E., & Husnaini, W. (2017). Bank risk profile, good corporate governance, and firm values in go public banking companies in Indonesia. *Journal of Economics, Business, and Accountancy Ventura*, 20(1), 41-46.

### **Artikel Prosiding**

- Cahyaningrum, D. (2016). Perlindungan nasabah dalam penyelenggaraan laku pandai: studi perlindungan nasabah laku pandai bca di jawa tengah dan bri di papua (consumer protections in " laku pandai" implementation: study of bca" laku pandai" consumer protection in middle java and bri" laku pandai" consumer protection in papua). *Negara Hukum: Membangun Hukum untuk Keadilan dan Kesejahteraan*, 7(2), 213-234.

### **Buku Teks**

- Ferry N. Idroes. 2008. *Manajemen Risiko Perbankan*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Muhammad Nur Rianto Al Arif. 2018. *Manajemen Risiko Perbankan Syariah*. 1st ed. Bandung: Pustaka Setia.
- Irham Fahmi. 2010. *Manajemen Risiko: Teori, Kasus, Dan Solusi*. Bandung: Alfabeta.
- Imam Mustofa. 2016. *Fiqh Muamalat Kontemporer*. Rajawali Pers.

### **Sumber dari internet tanpa nama penulis**

- Bank Indonesia. (2014). *Booklet Keuangan Inklusif. Survey Report*, 1-17. [www.bi.go.id](http://www.bi.go.id).