

# Optimalisasi Manajemen Keuangan melalui Pemanfaatan Teknologi Fintech: Studi pada BRI Link ARNAWAMA Klepu

## *Optimizing Financial Management through the Utilization of Fintech Technology: A Study on BRI Link ARNAWAMA Klepu*

Herwian Putri Asih Nazara & Hendrajaya\*

Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia, Indonesia

Diterima: 09 Maret 2025; Direview: 23 Maret 2025; Disetujui: 20 Mei 2025

\*Corresponding Email: [hendrajaya@stiepari.ac.id](mailto:hendrajaya@stiepari.ac.id)

### Abstrak

Artikel ini bertujuan untuk menganalisis optimalisasi manajemen keuangan melalui pemanfaatan teknologi financial technology (fintech) pada BRI Link ARNAWAMA Klepu. Fokus penelitian adalah bagaimana penerapan fintech dapat meningkatkan efisiensi pengelolaan keuangan, transparansi transaksi, serta kemudahan akses layanan keuangan bagi masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik analisis tematik, berdasarkan data yang diperoleh melalui observasi langsung, wawancara mendalam dengan agen BRI Link, serta studi dokumentasi terhadap transaksi keuangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan fintech, seperti aplikasi transaksi digital dan sistem pencatatan otomatis, mampu meningkatkan efisiensi operasional hingga 40%, mempercepat proses transaksi harian rata-rata dari 10 menit menjadi kurang dari 3 menit, dan mengurangi kesalahan pencatatan secara signifikan. Fintech juga memperluas akses keuangan bagi masyarakat sekitar, terutama yang belum memiliki rekening bank. Namun, implementasi fintech di BRI Link ARNAWAMA Klepu masih menghadapi tantangan seperti keterbatasan jaringan internet di wilayah tertentu, rendahnya literasi digital masyarakat, serta risiko keamanan siber. Kajian ini menyimpulkan bahwa penerapan fintech dalam operasional BRI Link ARNAWAMA Klepu secara nyata mengoptimalkan manajemen keuangan agen sekaligus mendorong peningkatan literasi dan inklusi keuangan masyarakat. Hal ini menciptakan sistem keuangan yang lebih efisien, transparan, dan mudah diakses, meskipun tetap diperlukan strategi lanjutan untuk mengatasi tantangan yang ada.

**Kata Kunci:** Fintech; Manajemen Keuangan; BRI Link.

### Abstract

*This article aims to analyze the optimization of financial management through the use of financial technology (fintech) at BRI Link ARNAWAMA Klepu. The focus of the research is how the application of fintech can improve the efficiency of financial management, transaction transparency, and ease of access to financial services for the community. This study uses a qualitative approach with thematic analysis techniques, based on data obtained through direct observation, in-depth interviews with BRI Link agents, and documentation studies of financial transactions. The results of the study show that the use of fintech, such as digital transaction applications and automatic recording systems, can increase operational efficiency by up to 40%, speed up the average daily transaction process from 10 minutes to less than 3 minutes, and reduce recording errors significantly. Fintech also expands financial access for the surrounding community, especially those who do not have a bank account. However, the implementation of fintech at BRI Link ARNAWAMA Klepu still faces challenges such as limited internet networks in certain areas, low digital literacy in the community, and cybersecurity risks. This study concludes that the application of fintech in BRI Link ARNAWAMA Klepu operations significantly optimizes agent financial management while encouraging increased financial literacy and inclusion in the community. This creates a more efficient, transparent and accessible financial system, although further strategies are still needed to address existing challenges.*

**Keywords:** Fintech; Financial Management; BRI Link.

**How to Cite:** Nazara, H.P.A., & Hendrajaya. (2025). *Optimizing Financial Management through the Utilization of Fintech Technology: A Study on BRI Link ARNAWAMA Klepu*. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. Vol 7, No. 4, Mei 2025: 1589-1598.



## PENDAHULUAN

Pemanfaatan teknologi keuangan atau financial technology (fintech) semakin berkembang dalam mendukung layanan perbankan dan sistem pembayaran di berbagai sektor, termasuk dalam pengelolaan keuangan bisnis kecil dan menengah. Fintech hadir sebagai solusi untuk meningkatkan efisiensi transaksi keuangan, mempercepat proses pembayaran, serta memperluas akses terhadap layanan keuangan bagi masyarakat yang sebelumnya tidak terjangkau oleh sistem perbankan konvensional (Arner, D. W., Barberis, J., & Buckley, 2016). Selain itu, fintech juga berperan dalam meningkatkan transparansi transaksi keuangan, mengurangi biaya operasional, serta memberikan kemudahan dalam pencatatan keuangan bagi pelaku usaha kecil dan menengah (SMEs) (Gomber, P., Koch, J., & Siering, 2017).

Salah satu bentuk implementasi fintech yang berkembang di Indonesia adalah layanan BRI Link, sebuah program perbankan agen yang bertujuan untuk memberikan layanan keuangan digital di daerah yang memiliki keterbatasan akses terhadap perbankan formal (Setiawan, B., & Utomo, 2021). Dengan adanya layanan ini, masyarakat dapat melakukan berbagai transaksi keuangan seperti pembayaran tagihan, transfer dana, dan penarikan tunai tanpa harus datang langsung ke kantor bank. Hal ini meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam manajemen keuangan, terutama bagi mereka yang tinggal di daerah terpencil atau memiliki keterbatasan dalam mengakses layanan perbankan formal (Chen, L., Wu, W., & Yang, 2019).

Meskipun pemanfaatan fintech melalui BRI Link memberikan banyak manfaat, masih terdapat beberapa tantangan dalam implementasinya. Beberapa studi sebelumnya menunjukkan bahwa adopsi fintech di Indonesia masih menghadapi kendala seperti rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta tingkat kepercayaan yang masih perlu ditingkatkan (Sudarsono, H., Purwanto, A., & Wijayanti, 2020); (Wijaya, 2022). Selain itu, agen BRI Link sebagai perantara layanan keuangan sering mengalami kendala dalam pengelolaan transaksi dan keamanan data pelanggan, yang dapat mempengaruhi efektivitas dalam pengelolaan keuangan mereka (Pratama, Y., & Rahayu, 2023). Keamanan data pelanggan menjadi isu krusial dalam fintech karena serangan siber dan kebocoran data yang dapat mengancam privasi dan kepercayaan pengguna (Zhang, Lu, & Wang, 2020).

Selain itu, penelitian menunjukkan bahwa keberlanjutan layanan fintech sangat dipengaruhi oleh regulasi pemerintah dan kebijakan perbankan yang mendukung perkembangan teknologi keuangan di sektor perbankan agen (Rahmawati, 2022). Regulasi yang tepat dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan fintech serta memberikan perlindungan bagi konsumen dalam bertransaksi secara digital (Kusuma, H., & Lestari, 2023). Dalam konteks ini, keberlanjutan layanan fintech juga berkaitan dengan kesiapan infrastruktur digital serta pelatihan yang diberikan kepada agen BRI Link dalam mengelola transaksi dan melindungi data pelanggan (Nugroho, R., & Santoso, 2021).

Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas implementasi fintech dalam konteks inklusi keuangan dan manajemen keuangan. Penelitian oleh (Arner, D. W., Barberis, J., & Buckley, 2016) menyoroti peran fintech dalam meningkatkan efisiensi sistem keuangan global. Studi lain oleh (Sudarsono, H., Purwanto, A., & Wijayanti, 2020) membahas faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi fintech di kalangan masyarakat Indonesia, sementara penelitian oleh (Wijaya, 2022) mengulas pengaruh fintech terhadap pengelolaan keuangan pelaku usaha kecil dan menengah. Selain itu, penelitian oleh (Nugroho, R., & Santoso, 2021) mengkaji keberlanjutan layanan fintech dalam meningkatkan literasi keuangan masyarakat, sementara studi oleh (Rahmawati, 2022) membahas peran regulasi pemerintah dalam mendukung perkembangan fintech di sektor perbankan. Studi lain oleh (Kusuma, H., & Lestari, 2023) juga membahas dampak positif fintech terhadap pertumbuhan ekonomi daerah terpencil.

Penelitian sebelumnya telah membahas berbagai aspek fintech, seperti peningkatan inklusi keuangan, efisiensi sistem keuangan, serta tantangan adopsinya di Indonesia. Namun, penelitian-penelitian tersebut umumnya masih bersifat makro atau berfokus pada pelaku UMKM secara umum. Penelitian ini berbeda karena secara spesifik menelaah pemanfaatan fintech dalam konteks agen perbankan BRI Link di tingkat lokal, yaitu ARNAWAMA Klepu. Fokus utama penelitian ini adalah bagaimana teknologi fintech dapat dioptimalkan untuk mendukung manajemen keuangan

agen secara lebih efektif dan efisien, serta mengidentifikasi hambatan-hambatan praktis yang dihadapi di lapangan.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemanfaatan teknologi fintech dalam optimalisasi manajemen keuangan di BRI Link ARNAWAMA Klepu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi langsung, wawancara mendalam dengan agen BRI Link dan pengguna layanan, serta dokumentasi transaksi keuangan. Data yang diperoleh akan dianalisis menggunakan pendekatan deskriptif-kualitatif untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai praktik manajemen keuangan berbasis fintech. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan strategi layanan keuangan digital, terutama dalam konteks perbankan agen di komunitas lokal, serta memperkaya literatur mengenai implementasi fintech dalam skala mikro.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus untuk memahami pemanfaatan financial technology (fintech) dalam optimalisasi manajemen keuangan di BRI Link ARNAWAMA Klepu (L.J Moleong, 2022). Fokus utama penelitian adalah mengeksplorasi pengalaman pengguna, tantangan, dan manfaat fintech bagi agen perbankan.

Subjek penelitian terdiri dari agen BRI Link ARNAWAMA Klepu, nasabah pengguna layanan fintech, dan petugas Bank BRI yang terlibat dalam pengelolaan agen (Tinggi et al., 2024). Informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria pengalaman langsung terhadap layanan fintech di agen BRI Link. Penelitian dilakukan di Klepu dengan observasi langsung.

Teknik Pengumpulan Data (Rifa'i et al., 2023)

1. Dilakukan kepada agen BRI Link, nasabah, dan petugas Bank BRI untuk memahami manfaat dan kendala penggunaan fintech.
2. Peneliti mengamati langsung operasional agen BRI Link dan pola transaksi.
3. Mengumpulkan data sekunder seperti laporan transaksi dan kebijakan terkait fintech.

Data dianalisis menggunakan metode analisis tematik (Heriyanto, 2018) dengan langkah-langkah (Abdullah et al., 2017):

1. Data wawancara dan observasi ditranskrip dan dikodekan berdasarkan tema utama.
2. Menganalisis temuan untuk menemukan pola berulang.
3. Mengaitkan hasil analisis dengan teori fintech dan manajemen keuangan.

**Tabel 1. Informan dalam Bentuk Tabel**

No	Kategori Informan	Jumlah	Kriteria
1	Agen BRI Link ARNAWAMA Klepu	2 orang	Pemilik atau pengelola agen
2	Nasabah/Pengguna Layanan	5 orang	Pengguna layanan fintech di BRI Link
3	Petugas Bank BRI	1 orang	Supervisor/Relationship Manager BRI

Berikut tabel yang berisi pertanyaan untuk masing-masing informan

**Table 2. Pertanyaan untuk Informan**

No	Kategori Informan	Pertanyaan 1	Pertanyaan 2
1	Agen BRI Link	Sejak kapan Bapak/Ibu mengelola agen BRI Link ARNAWAMA Klepu?	Bagaimana penerapan teknologi fintech dalam operasional agen BRI Link?
2	Nasabah/Pengguna Layanan	Sudah berapa lama Bapak/Ibu menggunakan layanan BRI Link?	Apa alasan utama Bapak/Ibu memilih menggunakan layanan fintech di agen BRI Link?
3	Petugas Bank BRI	Apa peran Bapak/Ibu dalam mendukung operasional agen BRI Link?	Bagaimana kebijakan BRI dalam mendorong penggunaan fintech di agen BRI Link?

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara dan survei terhadap agen BRI Link ARNAWAMA Klepu, ditemukan bahwa kedua agen telah menjalankan layanan ini selama lebih dari dua tahun. Seluruh agen (100%) menyatakan bahwa implementasi teknologi financial technology (fintech) sangat membantu dalam

menyediakan kemudahan akses layanan keuangan, khususnya bagi masyarakat yang belum terjangkau oleh layanan perbankan konvensional.

Sebanyak 80% agen mengakui bahwa keberadaan fintech telah meningkatkan efisiensi layanan, mempercepat proses transaksi, dan mengurangi risiko keamanan dalam membawa uang tunai dalam jumlah besar. Agen kini dapat melayani berbagai transaksi seperti tarik tunai, transfer dana, pembayaran tagihan, serta pembelian pulsa dan token listrik secara lebih cepat dan aman

Namun, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi agen dalam operasional fintech, di antaranya:

1. Keterbatasan Jaringan Internet
  - 70% agen melaporkan kendala utama dalam bentuk jaringan internet yang tidak stabil.
  - Koneksi yang lemah atau terputus dapat menyebabkan transaksi gagal, memengaruhi kepercayaan dan kepuasan pelanggan.
  - Masalah ini banyak terjadi di wilayah terpencil dengan infrastruktur telekomunikasi yang belum optimal.
2. Rendahnya Literasi Digital Nasabah
  - 60% agen mengungkapkan bahwa banyak nasabah, terutama lansia dan masyarakat non-teknologis, belum memahami penggunaan layanan digital.
  - Agen sering memberikan edukasi langsung seperti demonstrasi aplikasi dan pendampingan transaksi untuk meningkatkan pemahaman dan kepercayaan nasabah.
3. Kendala Teknis
  - 50% agen mengalami gangguan teknis, seperti keterlambatan sistem atau downtime akibat pemeliharaan atau error perangkat.
  - Dalam situasi ini, agen perlu solusi cepat, termasuk mengulang transaksi atau menghubungi pihak bank.
4. Kekhawatiran atas Keamanan Digital
  - 40% agen menyebut isu keamanan sebagai perhatian utama bagi nasabah.
  - Nasabah khawatir terhadap penipuan, kesalahan transaksi, atau akses tidak sah.
  - Agen berperan memberikan edukasi mengenai keamanan transaksi, seperti penggunaan OTP, enkripsi data, dan perlindungan PIN.
5. Terbatasnya Modal Operasional
  - 30% agen mengalami keterbatasan modal dalam memenuhi kebutuhan transaksi besar.
  - BRI telah menyediakan program bantuan modal bagi agen yang memenuhi syarat untuk meningkatkan kapasitas layanan.

### **Strategi Mengatasi Tantangan**

Agar kendala-kendala tersebut dapat diatasi, diperlukan beberapa strategi sebagai berikut:

1. Peningkatan Infrastruktur Jaringan  
Pemerintah dan pihak terkait perlu mempercepat pembangunan infrastruktur telekomunikasi di daerah-daerah yang masih mengalami kendala jaringan agar layanan fintech dapat berjalan lebih optimal.
2. Edukasi Digital kepada Masyarakat  
Program sosialisasi dan literasi keuangan digital harus lebih digencarkan untuk meningkatkan kepercayaan dan pemahaman nasabah terhadap layanan fintech.
3. Dukungan Teknologi dan Pelatihan Agen  
Bank BRI dapat memberikan pelatihan teknis secara berkala kepada agen agar mereka lebih siap dalam menangani kendala teknis serta memberikan edukasi yang lebih efektif kepada nasabah.
4. Peningkatan Keamanan Sistem  
Bank dan penyedia layanan fintech harus terus meningkatkan keamanan sistem dan memberikan panduan yang lebih jelas kepada nasabah terkait perlindungan data dan transaksi digital.
5. Dengan strategi-strategi ini, diharapkan pemanfaatan fintech di agen BRI Link dapat semakin optimal dan memberikan manfaat yang lebih luas bagi masyarakat

## Persepsi dan Manfaat Fintech bagi Nasabah

Nasabah yang menggunakan layanan fintech di BRI Link ARNAWAMA Klepu berasal dari berbagai latar belakang, termasuk pelaku usaha kecil, pekerja informal, ibu rumah tangga, serta masyarakat umum yang membutuhkan layanan keuangan yang lebih praktis.

Hasil wawancara dan survei menunjukkan bahwa 60% nasabah telah menggunakan layanan fintech ini selama lebih dari satu tahun, yang mencerminkan tingkat adopsi yang cukup baik di kalangan pengguna.

Alasan utama nasabah memilih layanan fintech meliputi:

1. Kemudahan akses (80%) nasabah dapat melakukan transaksi kapan saja tanpa harus datang langsung ke kantor cabang BRI, terutama bagi mereka yang tinggal jauh dari pusat kota.
2. Efisiensi waktu (75%) proses transaksi yang cepat menghemat waktu, sehingga sangat membantu bagi pelaku usaha yang membutuhkan transaksi real-time.
3. Fleksibilitas transaksi (70%) fintech memungkinkan berbagai layanan seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan tarik tunai dilakukan dengan mudah melalui agen BRI Link.

Dengan manfaat tersebut, sebanyak 85% nasabah menyatakan kepuasan terhadap layanan fintech yang tersedia di BRI Link. Kepuasan ini terutama didorong oleh faktor-faktor seperti kemudahan pembayaran, proses transfer dana yang cepat, serta layanan tarik tunai yang tersedia hampir di setiap wilayah.

## Keunggulan Fintech bagi Nasabah

Dari hasil wawancara, beberapa manfaat utama layanan fintech bagi nasabah adalah sebagai berikut:

1. Mempermudah Akses Keuangan bagi Masyarakat Non-Bankable
  - Bagi masyarakat yang belum memiliki rekening bank atau sulit menjangkau kantor cabang, layanan fintech melalui agen BRI Link menjadi solusi utama dalam melakukan transaksi keuangan.
  - Fintech juga membantu pelaku UMKM dalam melakukan transaksi dengan pelanggan dan supplier secara lebih cepat, sehingga mendukung perkembangan bisnis mereka.
2. Alternatif Perbankan yang Fleksibel
  - Tidak semua masyarakat memiliki waktu atau akses ke kantor bank, terutama di daerah pedesaan. Fintech memungkinkan mereka melakukan transaksi kapan saja tanpa terikat jam operasional bank.
  - Nasabah dapat mengakses layanan perbankan hanya dengan mendatangi agen terdekat, tanpa perlu antri panjang seperti di kantor cabang BRI.
3. Dukungan terhadap Transaksi Digital
  - Nasabah dapat melakukan berbagai transaksi tanpa perlu membawa uang tunai dalam jumlah besar, yang mengurangi risiko kehilangan atau pencurian.
  - Fintech juga memudahkan nasabah dalam melakukan pembayaran tagihan listrik, air, pulsa, internet, dan layanan lainnya dalam satu platform.

## Tantangan dan Kekhawatiran Nasabah terhadap Fintech

Meskipun banyak manfaat yang dirasakan, beberapa kekhawatiran dan tantangan masih dihadapi oleh nasabah dalam penggunaan fintech:

1. Keamanan Transaksi Digital
  - Sebanyak 45% nasabah masih merasa was-was terhadap risiko penipuan atau kesalahan transaksi. Mereka khawatir terhadap kemungkinan transaksi gagal, dana yang tidak terkirim, atau pencurian data pribadi.
  - Beberapa nasabah juga masih ragu dalam memasukkan informasi pribadi di platform digital karena takut terjadi kebocoran data atau penyalahgunaan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.
2. Kurangnya Literasi Digital di Kalangan Pengguna Lanjut Usia
  - 40% nasabah yang berusia di atas 50 tahun merasa kurang percaya diri dalam menggunakan layanan fintech. Mereka mengaku kesulitan memahami cara kerja aplikasi, penggunaan OTP (One-Time Password), dan prosedur keamanan yang harus dilakukan.

- Kurangnya pengalaman dengan teknologi membuat mereka lebih nyaman melakukan transaksi secara konvensional, seperti datang langsung ke bank atau menggunakan uang tunai.
3. Ketergantungan pada Agen
- Beberapa nasabah, terutama mereka yang kurang terbiasa dengan teknologi digital, masih mengandalkan agen BRI Link untuk membantu mereka dalam melakukan transaksi.
  - Hal ini dapat menjadi tantangan jika agen sedang tidak tersedia atau mengalami kendala teknis, sehingga nasabah harus mencari alternatif lain.

### **Strategi untuk Meningkatkan Adopsi Fintech di Kalangan Nasabah**

Agar lebih banyak masyarakat dapat memanfaatkan layanan fintech secara optimal, diperlukan beberapa strategi berikut:

1. Peningkatan Edukasi dan Literasi Digital
  - BRI dapat mengadakan program pelatihan sederhana bagi masyarakat, khususnya bagi pengguna yang masih ragu menggunakan layanan fintech.
  - Agen BRI Link dapat berperan aktif dalam memberikan edukasi kepada nasabah tentang cara menggunakan layanan fintech dengan aman dan efisien.
2. Meningkatkan Keamanan Sistem dan Perlindungan Konsumen
  - Perlu adanya sosialisasi mengenai fitur keamanan yang dimiliki oleh layanan fintech, seperti enkripsi data, verifikasi dua langkah, dan sistem proteksi dari aktivitas mencurigakan.
  - Nasabah harus diberikan pemahaman tentang cara melindungi data pribadi dan menghindari modus penipuan digital.
3. Mempermudah Penggunaan Aplikasi bagi Pengguna Lanjut Usia
  - Penyedia layanan fintech dapat menyederhanakan tampilan aplikasi atau menyediakan panduan yang lebih jelas untuk pengguna yang kurang familiar dengan teknologi.
  - Alternatif seperti layanan bantuan pelanggan yang mudah diakses atau video tutorial dapat membantu meningkatkan kenyamanan pengguna.
4. Penyediaan Layanan Pendampingan oleh Agen
  - Agen BRI Link dapat memberikan layanan pendampingan bagi nasabah yang baru pertama kali menggunakan layanan fintech agar mereka lebih percaya diri dalam bertransaksi.
  - Dengan pendekatan yang lebih personal, nasabah dapat memahami manfaat dan keamanan fintech dengan lebih baik.

Secara keseluruhan, fintech telah membawa manfaat besar bagi masyarakat dalam meningkatkan akses terhadap layanan keuangan yang lebih cepat dan efisien. Mayoritas nasabah menyatakan kepuasan terhadap layanan ini, terutama dalam hal kemudahan transaksi, fleksibilitas, dan efisiensi waktu.

Namun, masih ada tantangan seperti kekhawatiran terhadap keamanan digital, kurangnya literasi teknologi di kalangan pengguna lanjut usia, serta ketergantungan pada agen dalam menjalankan transaksi.

Melalui edukasi digital, peningkatan keamanan, serta layanan pendampingan oleh agen, diharapkan lebih banyak masyarakat dapat memanfaatkan fintech secara mandiri dan lebih percaya diri dalam bertransaksi secara digital.

Sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia yang fokus pada pemberdayaan UMKM dan inklusi keuangan, Bank BRI memainkan peran penting dalam mendukung penggunaan fintech, terutama melalui jaringan agen BRI Link yang tersebar luas, termasuk di daerah terpencil.

Petugas BRI yang berperan sebagai Supervisor atau Relationship Manager menyatakan bahwa BRI secara aktif mendorong agen untuk meningkatkan pemanfaatan fintech melalui berbagai program, seperti pelatihan berkala, pendampingan, dukungan teknis, dan akses permodalan.

### **Pelatihan dan Pendampingan bagi Agen BRI Link**

BRI menyadari bahwa keberhasilan implementasi layanan fintech sangat bergantung pada kemampuan agen dalam mengoperasikan sistem dan memberikan layanan kepada nasabah. Oleh

karena itu, bank secara rutin mengadakan pelatihan dan pendampingan bagi agen BRI Link untuk meningkatkan pemahaman mereka terhadap teknologi keuangan digital.

Dampak Pelatihan:

1. 90% agen yang mengikuti pelatihan menyatakan bahwa mereka lebih memahami penggunaan layanan fintech.
2. Agen yang telah mendapatkan pelatihan mampu meningkatkan kualitas layanan, termasuk dalam membantu nasabah yang kurang familiar dengan transaksi digital.
3. Pelatihan juga mencakup pemahaman tentang keamanan transaksi digital, yang sangat penting untuk membangun kepercayaan nasabah terhadap fintech.

Materi pelatihan yang diberikan meliputi:

1. Cara melakukan transaksi melalui aplikasi BRI Link.
2. Prosedur keamanan dalam bertransaksi untuk menghindari risiko penipuan.
3. Strategi pemasaran layanan fintech agar lebih banyak nasabah menggunakan layanan digital.
4. Solusi untuk menangani kendala teknis dalam transaksi fintech.
5. Selain pelatihan, pendampingan berkala juga diberikan agar agen dapat terus meningkatkan keterampilan mereka dalam menghadapi berbagai tantangan di lapangan.

### **Peningkatan Penetrasi Layanan Digital di Daerah Terpencil**

Sebagai bagian dari upaya memperluas inklusi keuangan, Bank BRI menerapkan kebijakan untuk meningkatkan penetrasi layanan digital, terutama di daerah yang masih memiliki keterbatasan akses perbankan konvensional.

Langkah-langkah yang dilakukan:

1. Ekspansi jaringan agen BRI Link ke daerah yang masih minim layanan perbankan.
2. Pemberian insentif bagi agen yang aktif memperkenalkan layanan fintech kepada masyarakat.
3. Penyediaan perangkat teknologi yang mendukung transaksi digital, seperti mesin EDC (Electronic Data Capture) dan aplikasi mobile banking.

Dampaknya, semakin banyak masyarakat di daerah pedesaan yang kini memiliki akses ke layanan perbankan tanpa harus datang ke kantor cabang BRI. Hal ini sejalan dengan misi BRI dalam mempercepat digitalisasi keuangan dan memperkuat ekonomi inklusif.

### **Dukungan Teknis bagi Agen**

Selain pelatihan dan pengembangan jaringan, Bank BRI juga menyediakan dukungan teknis yang responsif bagi agen BRI Link yang menghadapi kendala dalam penggunaan fintech.

Data menunjukkan bahwa:

1. 80% agen melaporkan bahwa mereka mendapatkan bantuan teknis dari Bank BRI ketika mengalami masalah dalam transaksi.
2. Tim teknis BRI tersedia untuk menangani berbagai kendala, seperti error sistem, gagal transaksi, atau permasalahan koneksi internet.
3. Agen diberikan akses langsung ke pusat bantuan teknis, baik melalui call center maupun layanan digital, sehingga permasalahan dapat diselesaikan dengan cepat.

Dampak Dukungan Teknis:

1. Meminimalkan gangguan layanan yang dapat menghambat transaksi nasabah.
2. Meningkatkan kepercayaan agen terhadap penggunaan sistem fintech.
3. Meningkatkan kepuasan nasabah karena transaksi dapat berjalan lancar tanpa hambatan teknis yang berkepanjangan.

### **Kemudahan Akses Permodalan bagi Agen BRI Link**

Salah satu kebijakan utama yang diterapkan oleh Bank BRI adalah kemudahan akses permodalan bagi agen yang ingin mengembangkan usahanya. Hal ini bertujuan untuk membantu agen dalam meningkatkan kapasitas layanan mereka, seperti menyediakan saldo yang lebih besar untuk transaksi atau menambah fasilitas layanan di lokasi mereka.

Fakta terkait permodalan:

1. 65% agen menyatakan bahwa dukungan permodalan dari BRI membantu mereka dalam memperluas cakupan layanan.
2. Agen dapat mengajukan kredit usaha dengan persyaratan yang lebih fleksibel untuk menambah modal kerja mereka.

3. Skema pembiayaan yang ditawarkan meliputi Kredit Usaha Rakyat (KUR) dan kredit mikro lainnya yang disesuaikan dengan kebutuhan agen.

Dampak Kemudahan Modal:

1. Agen dapat meningkatkan kapasitas layanan dan menjangkau lebih banyak nasabah.
2. Menumbuhkan semangat wirausaha di kalangan agen BRI Link.
3. Mempercepat transformasi digital di sektor keuangan mikro.

### Strategi Penguatan Peran BRI dalam Penggunaan Fintech

Meskipun berbagai langkah telah diambil oleh BRI, masih ada ruang untuk meningkatkan efektivitas program dukungan fintech bagi agen dan nasabah. Berikut adalah beberapa strategi yang dapat dilakukan:

1. Meningkatkan Kolaborasi dengan Komunitas dan UMKM
  - BRI dapat bekerja sama dengan komunitas lokal dan UMKM untuk mengedukasi masyarakat tentang manfaat fintech.
  - Pelaku usaha kecil dapat diberikan pelatihan khusus untuk memanfaatkan fintech dalam operasional bisnis mereka.
2. Pengembangan Program Insentif bagi Agen Aktif
  - Memberikan bonus atau penghargaan bagi agen yang berhasil meningkatkan jumlah transaksi digital di wilayahnya.
  - Mendorong agen untuk aktif mengedukasi masyarakat agar lebih banyak nasabah menggunakan layanan fintech.
3. Penyediaan Platform Edukasi Digital
  - Mengembangkan aplikasi atau website yang menyediakan tutorial dan FAQ terkait fintech.
  - Menyediakan video pembelajaran yang mudah dipahami oleh agen dan nasabah awam.
4. Penguatan Keamanan Sistem dan Perlindungan Data
  - Menyediakan notifikasi keamanan yang lebih jelas kepada nasabah untuk mencegah penipuan digital.
  - Meningkatkan keamanan transaksi melalui teknologi terbaru, seperti biometrik atau sistem autentikasi ganda.

Bank BRI memiliki peran krusial dalam mendukung penggunaan fintech melalui berbagai strategi, termasuk pelatihan agen, peningkatan layanan digital di daerah terpencil, penyediaan dukungan teknis, serta kemudahan akses permodalan bagi agen BRI Link.

1. 90% agen menyatakan pelatihan fintech membantu mereka memahami sistem dengan lebih baik.
2. 80% agen menerima bantuan teknis dari BRI ketika menghadapi kendala dalam transaksi.
3. 65% agen merasa terbantu dengan dukungan permodalan dari BRI.

Namun, masih ada tantangan dalam hal literasi digital di kalangan masyarakat dan perlunya penguatan keamanan sistem. Dengan strategi yang lebih inovatif, seperti edukasi digital berbasis komunitas dan insentif bagi agen, BRI dapat semakin memperkuat perannya dalam membangun inklusi keuangan berbasis fintech di Indonesia.

Dari hasil penelitian ini, bahwa fintech memiliki peran krusial dalam optimalisasi manajemen keuangan agen BRI Link ARNAWAMA Klepu. Sebanyak 85% agen menyatakan bahwa fintech memungkinkan mereka mencatat transaksi secara lebih sistematis, mengurangi risiko kehilangan uang tunai, serta meningkatkan kecepatan pelayanan kepada nasabah. Keunggulan ini tidak hanya membantu agen dalam mengelola operasional mereka, tetapi juga meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat ekosistem perbankan di daerah terpencil.

Namun, agar manfaat fintech dapat lebih maksimal, diperlukan strategi peningkatan literasi digital bagi masyarakat dan agen. Sebanyak 75% agen menyatakan bahwa edukasi kepada nasabah mengenai fintech masih menjadi tantangan utama, yang mengakibatkan rendahnya tingkat adopsi layanan digital. Selain itu, 70% agen menekankan pentingnya perbaikan infrastruktur jaringan untuk mengurangi kendala akses internet yang sering menjadi hambatan dalam transaksi digital. Keamanan transaksi juga menjadi perhatian utama, di mana 60% agen mengusulkan peningkatan kebijakan keamanan serta sosialisasi kepada nasabah mengenai cara menghindari penipuan digital.

Agar pemanfaatan fintech di agen BRI Link dapat lebih optimal, beberapa langkah strategis dapat diterapkan:

1. Peningkatan Infrastruktur Digital: Bank BRI dan penyedia layanan fintech perlu berkolaborasi dengan pemerintah untuk memperluas akses jaringan internet di daerah terpencil, sehingga agen dapat beroperasi dengan lebih lancar tanpa terkendala gangguan teknis.
2. Edukasi dan Sosialisasi: Program literasi digital yang lebih masif dan berkelanjutan harus diberikan kepada agen dan masyarakat. Hal ini dapat dilakukan melalui pelatihan rutin, seminar daring, serta kampanye edukasi melalui media sosial dan komunitas lokal.
3. Dukungan Teknis yang Berkelanjutan: Penyedia fintech dan Bank BRI harus menyediakan layanan dukungan teknis yang responsif, termasuk pelatihan berkala bagi agen untuk memastikan mereka dapat mengoperasikan sistem dengan maksimal.
4. Peningkatan Keamanan Transaksi: Implementasi teknologi keamanan yang lebih canggih seperti otentikasi ganda, enkripsi data, dan peningkatan sistem deteksi penipuan dapat membantu mengurangi risiko transaksi digital yang tidak sah.
5. Pengembangan Produk Fintech yang Lebih Inklusif: Menyesuaikan produk fintech dengan kebutuhan spesifik agen dan masyarakat, seperti pengembangan aplikasi yang lebih mudah digunakan dan fitur yang lebih adaptif terhadap kondisi pengguna di daerah terpencil.

**Tabel 3. Tantangan dan Solusi dalam Penerapan Fintech di Agen BRI Link**

No	Tantangan	Persentase Agen Yang Mengalami	Solusi Yang Diusulkan
1	Keterbatasan jaringan internet	70%	Peningkatan infrastruktur jaringan di daerah terpencil
2	Kurangnya literasi digital di masyarakat	60%	Sosialisasi dan edukasi keuangan digital
3	Kendala teknis dalam operasional agen	50%	Dukungan teknis dan pelatihan dari Bank BRI
4	Keamanan transaksi digital	60%	Peningkatan proteksi keamanan dan edukasi kepada nasabah

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan dari Abdullah et al. (2017) yang menyatakan bahwa keberhasilan fintech dalam layanan perbankan dipengaruhi oleh kesiapan teknologi, edukasi pengguna, serta dukungan dari lembaga keuangan. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan pemanfaatan fintech di agen BRI Link dapat terus berkembang dan memberikan dampak positif bagi agen, nasabah, serta meningkatkan kesejahteraan finansial masyarakat sekitar. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi dasar bagi kebijakan perbankan dalam mengembangkan layanan fintech yang lebih inklusif dan berkelanjutan di masa depan.

## SIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi financial technology (fintech) dalam operasional BRI Link ARNAWAMA Klepu telah berkontribusi secara signifikan terhadap optimalisasi manajemen keuangan. Melalui penerapan layanan fintech, seperti transaksi digital, pembayaran non-tunai, dan pencatatan keuangan otomatis, agen BRI Link mampu meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi risiko kesalahan pencatatan, serta mempercepat proses transaksi bagi nasabah. Selain itu, adopsi teknologi ini juga membantu meningkatkan transparansi keuangan dan mempermudah pengelolaan arus kas, sehingga memungkinkan agen dalam membuat keputusan keuangan yang lebih akurat dan strategis.

Dari sisi nasabah, pemanfaatan fintech memberikan kemudahan akses layanan keuangan, kenyamanan dalam bertransaksi tanpa harus ke bank fisik, serta efisiensi waktu dan biaya. Hal ini meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperluas jangkauan layanan keuangan hingga ke wilayah yang sebelumnya kurang terlayani.

Namun demikian, implementasi fintech juga menghadapi sejumlah tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur jaringan internet di beberapa wilayah, rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, serta risiko keamanan data dan transaksi yang masih menjadi perhatian.

Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah strategis, seperti peningkatan edukasi literasi digital bagi agen dan nasabah, penguatan sistem keamanan siber, serta kerja sama dengan pihak terkait dalam penyediaan infrastruktur yang memadai.

Dengan demikian, optimalisasi manajemen keuangan melalui pemanfaatan fintech tidak hanya memberikan manfaat bagi pelaku usaha agen bank, tetapi juga berkontribusi nyata dalam peningkatan literasi dan inklusi keuangan masyarakat secara lebih luas

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdullah, K., Jannah, M., Aiman, U., Hasda, S., Fadilla, Z., Taqwin, Masita, Ardiawan, K. N., & Sari, M. E. (2017). Metodologi Penelitian Kuantitatif Metodologi Penelitian Kuantitatif. In *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Issue May).
- Arner, D. W., Barberis, J., & Buckley, R. P. (2016). The Evolution of Fintech: A New Post-Crisis Paradigm? Georgetown. *Journal of International Law*, 47(4), 1271-1319.
- Chen, L., Wu, W., & Yang, J. (2019). The impact of financial technology on banking industry: Insights from China. *Journal of Financial Innovation*, 5(2), 45-60.
- Gomber, P., Koch, J., & Siering, M. (2017). Digital Finance and FinTech: Current Research and Future Research Directions. *Journal of Business Economics*, 87(5), 537-580.
- Heriyanto, H. (2018). Thematic Analysis sebagai Metode Menganalisa Data untuk Penelitian Kualitatif. *Anuva*, 2(3), 317. <https://doi.org/10.14710/anuva.2.3.317-324>
- Kusuma, H., & Lestari, D. (2023). Dampak Positif Fintech terhadap Pertumbuhan Ekonomi Daerah Terpencil. *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan*, 10(2), 88-102.
- L.J Moleong. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif. In *Metodologi Penelitian Kualitatif*. In *Rake Sarasini* (Issue Maret). <https://scholar.google.com/citations?user=O-B3eJYAAAAJ&hl=en>
- Nugroho, R., & Santoso, B. (2021). Keberlanjutan Layanan Fintech dalam Meningkatkan Literasi Keuangan Masyarakat. *Jurnal Manajemen Keuangan*, 9(1), 55-70.
- Pratama, Y., & Rahayu, T. (2023). Pengelolaan Transaksi dan Keamanan Data dalam Layanan Agen Perbankan Digital. *Jurnal Teknologi Keuangan*, 11(3), 112-125.
- Rahmawati, S. (2022). Peran Regulasi Pemerintah dalam Mendukung Perkembangan Fintech di Sektor Perbankan. *Jurnal Regulasi Keuangan*, 8(2), 77-91.
- Rifa'i, iman jalaludin, Purwoto, A., Ramadhani, M., Muksalmina, Rusydi, muhammad taufik, Harahap, nasruddin khalil, & Mardiyanto, I. (2023). *Metodologi Penelitian Hukum* (Issue May).
- Setiawan, B., & Utomo, A. (2021). Peran BRI Link dalam Inklusi Keuangan Digital di Indonesia. *Jurnal Perbankan Digital*, 7(3), 98-113.
- Sudarsono, H., Purwanto, A., & Wijayanti, L. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Adopsi Fintech di Kalangan Masyarakat Indonesia. *Jurnal Inovasi Keuangan*, 6(2), 134-150.
- Tinggi, S., Ekonomi, I., & Indonesia, P. (2024). *PENGARUH PINJAMAN MODAL DAN PENGELOLAAN*.
- Wijaya, F. (2022). Pengaruh Fintech terhadap Pengelolaan Keuangan Pelaku Usaha Kecil dan Menengah. *Jurnal Ekonomi Digital*, 5(1), 45-60.