



Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran
<http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jrpp>
 Volume 8 Nomor 1, 2025
 P-2655-710X e-ISSN 2655-6022

Submitted : 27/02/2025
 Reviewed : 02/03/2025
 Accepted : 07/03/2025
 Published : 15/03/2025

Silvia Annur
 Hasibuan¹
 Monika Flora Manik²
 Amelia³
 Rini Khairani
 Harahap⁴
 Ivan R. Ventris
 Siahaan⁵

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BIAYA ADMINISTRASI TERHADAP TRANSAKSI MENGGUNAKAN AGEN BRILINK MAHASISWA UNIVERSITAS NEGERI MEDAN

Abstrak

Penelitian bertujuan guna mengkaji pengaruh kualitas pelayanan dan biaya administrasi terhadap transaksi menggunakan agen BRI Link mahasiswa Universitas Negeri Medan. Sampel terdiri dari 100 mahasiswa yang dipilih secara acak. Data dihimpun melalui kuesioner dan di analisis dengan regresi linear berganda. Hasil menunjukkan jika kualitas pelayanan dan biaya administrasi berpengaruh signifikan terhadap transaksi menggunakan agen BRI Link bagi mahasiswa Universitas Negeri Medan. Hasil pada uji simultan menunjukkan bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $55,953 > 3,09$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti pada kualitas pelayanan dan biaya administrasi berpengaruh secara bersamaan dan signifikan transaksi menggunakan agen BRI Link mahasiswa Universitas Negeri Medan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Biaya Administrasi, Transaksi.

Abstract

This study aims to examine the effect of service quality and administrative costs on transactions using BRI Link agents for students at Medan State University. The sample consisted of 100 students selected randomly. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression. The results showed that service quality and administrative costs had a significant effect on transactions using BRI Link agents for students at Medan State University. The results of the simultaneous test showed that the $F_{count\ value} > F_{table}$, which was $55.953 > 3.09$ with a significance value of $0.000 < 0.05$, which means that service quality and administrative costs had a simultaneous and significant effect on transactions using BRI Link agents for students at Medan State University.

Keywords: Service Quality, Administration Cost, Transaction.

PENDAHULUAN

Di era digital saat ini, layanan perbankan berbasis agen seperti Brilink menjadi semakin populer. Brilink adalah salah satu pengembangan BRI, yang memungkinkan akses mudah ke layanan perbankan oleh agen yang menyebar ke seluruh dunia (Yusuf and Rahma 2024). Namun, kualitas layanan dan biaya administrasi adalah faktor penting yang mempengaruhi keputusan mahasiswa untuk layanan ini. Sebagai salah satu pilar yang mendukung pembangunan nasional setiap tahunnya, lembaga keuangan mempersembahkan peran yang sangat krusial dalam berbagai aktivitas bisnis, terutama bagian sektor keuangan serta pembiayaan. Ini dapat dilihat dari tampaknya berbagai lembaga keuangan perbankan yang

^{1,2,3,4,5}Pendidikan Ekonomi, Universitas Negeri Medan
 email: silvihasibuan2021@gmail.com, monikamanik1510@gmail.com, rinikhairani35@gmail.com, ivansiahaan2121@gmail.com, amelia050006@gmail.com

bersifat swasta atau non-pemerintah, juga lembaga keuangan non bank (LKBB) semacam perusahaan-perusahaan pembiayaan seperti Lesing dan juga modal ventura. Perkembangan ini menunjukkan dinamika yang signifikan dalam ekosistem keuangan, yang berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi secara keseluruhan.

Perkembangan bisnis di sektor perbankan saat ini sangat luas, dengan peningkatan beragam produk dan layanan yang ditawarkan kepada nasabah. Peran perbankan menjadi semakin penting bagi pelanggan, sehingga bank perlu mencari cara untuk menarik lebih banyak nasabah. Di banyak daerah pedesaan di Indonesia, fasilitas transaksi seperti mesin ATM masih belum tersedia, disebabkan oleh tingginya biaya untuk mendirikan kantor cabang atau mesin ATM. Oleh karena itu, BRI mengambil langkah untuk merekrut agen yang dapat mempermudah proses transaksi di wilayah-wilayah pedesaan tersebut.

Dengan mempertimbangkan persaingan antara bank, kini Bank BRI tidak hanya didasarkan pada sistem layanan yang berorientasi memaksimalkan pelayanan yang nyaman dan praktis saat melakukan transaksi keuangan seperti pengiriman uang, setoran tunai, penarikan tunai, dan pembayaran berbagai faktur, tetapi bank BRI juga harus dapat mempertahankan berbagai inovasi, inovatif dan pembaruan sistem layanan agar masyarakat tertarik menjadi nasabah. BRILink adalah Jasa layanan yang berfungsi sebagai perpanjangan tangan BRI kepada nasabah melalui pihak ketiga (agen), ialah yang memenuhi faktor-faktor pengambilan keputusan dan persyaratan yang ditetapkan oleh pihak BRI (Ganefi et al. 2023). Selain dukungan dari agen, BRILink juga diperkuat oleh penyedia telekomunikasi seperti Telkomsel juga indosat, sampai peralatan ECD (Electronic Data Capture) yang diberikan pinjaman kepada agen di BRILink (Rifni Miftahur Rohmah et al. 2024). Agen BRILink adalah nasabah BRI yang telah membuka rekening dan memenuhi semua syarat untuk menjadi agen. Secara sederhana, BRILink merupakan layanan keuangan tanpa kehadiran fisik di kantor, memungkinkan masyarakat untuk melakukan transaksi, menabung, dan berbagai kegiatan lainnya tanpa harus pergi ke kantor BRI, cukup melalui BRILink sebagai alternatif. Lebih dari itu bagian dari program Brilink ini merupakan salah satu bagian dalam mendukung program pemerintah, salah satunya disebut dengan istilah financial inclusion (inklusi keuangan). kerjasama dengan Brilink tentu saja dapat menawarkan manfaat dan keuntungan bagi kedua belah pihak. Karena program ini, merupakan pengembangan jaringan, yang memungkinkan perusahaan untuk membawa pelanggan lebih dekat dan dapat melayani nasabah dimanapun dan kapanpun.

Agen Brilink dapat meningkatkan citra bisnis mereka dan pada saat yang sama dapat pula meningkatkan pendapatan lain selain pendapatan mereka, yaitu pendapatan yang diperoleh dari transaksi melalui brilink. Keuntungan dari layanan Brilink adalah bahwa pelanggan lebih mudah dalam melakukan transaksi bank seperti transfer BRI, transfer antar bank, pembayaran daya, pembelian kredit, faktur kredit dan pembayaran lainnya. Ada keuntungan, tetapi ada kelemahan: jaringan penyedia. Ini terbatas pada lokasi tertentu yang dapat menyebabkan kegagalan transaksi.

Dalam era digital saat ini, layanan perbankan berbasis agen seperti BRILink semakin populer di kalangan masyarakat, termasuk mahasiswa. BRILink, sebagai salah satu inovasi dari Bank BRI, menawarkan kemudahan akses layanan perbankan melalui agen-agen yang tersebar di berbagai lokasi. Namun, kualitas pelayanan dan biaya administrasi yang dikenakan menjadi faktor penting yang mempengaruhi keputusan mahasiswa untuk bertransaksi menggunakan layanan ini (Adolph 2016). Tujuan penelitian ini ialah untuk mengkaji dampak kualitas pelayanan serta biaya administrasi terhadap transaksi yang dilakukan oleh mahasiswa Universitas Negeri Medan melalui agen BRILink. Oleh karena itu, hasil penelitian ini mempengaruhi keputusan mahasiswa universitas Negeri Medan dalam bertransaksi. Penelitian ini juga menganalisis faktor-faktor lain mungkin mempengaruhi keputusan mahasiswa, seperti lokasi agen dan promosi. Hasil dari penelitian ini didambakan bisa melahirkan pembaharuan kepada pihak yang bersangkutan untuk meningkatkan kualitas layanan dan menarik lebih banyak pengguna, khususnya mahasiswa Universitas Negeri Medan. Diharapkan dengan terciptanya kualitas pelayanan yang bagus, kepuasan pengguna dapat meningkat, sehingga mendorong mahasiswa untuk lebih aktif dalam melakukan transaksi. Penelitian ini menunjukkan bahwa pengalaman positif saat bertransaksi sering kali berhubungan dengan tingkat kepuasan yang tinggi, yang selanjutnya dapat mempengaruhi loyalitas nasabah terhadap layanan tersebut. Di sisi lain, biaya administrasi yang dianggap tinggi dapat menjadi penghalang

bagi mahasiswa, yang umumnya memiliki anggaran terbatas (Damanik and Ramadhani 2024). Oleh karena itu, penting untuk menganalisis bagaimana kedua faktor ini saling berinteraksi dan mempengaruhi keputusan mahasiswa dalam menggunakan agen BRILink.

Penelitian ini memakai pendekatan kuantitatif, dengan langkah mengumpulkan data kuesioner oleh mahasiswa sebagai responden untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel-variabel tersebut. Diharapkan hasil kajian ini bisa mempersembahkan gambaran kepada Bank BRI dalam mengoptimalkan layanan dan menyesuaikan biaya agar lebih menarik bagi segmen mahasiswa. Meskipun agen BRILink memberikan kemudahan dan keuntungan bagi mahasiswa, penelitian ini akan menggali lebih dalam mengenai aspek-aspek tersebut. Meskipun agen BRILink menawarkan kemudahan dan keuntungan bagi mahasiswa Universitas Negeri Medan seperti akses mudah, jam operasional fleksibel, biaya transaksi terjangkau, dan beragam layanan pemanfaatannya masih rendah karena kurangnya informasi, kebiasaan menggunakan layanan perbankan lain, kekhawatiran akan keamanan, dan preferensi terhadap layanan digital. Hal ini berdampak pada biaya transaksi yang lebih besar, waktu yang terbuang, dan kehilangan kesempatan memanfaatkan layanan BRILink.

Setelah peneliti melakukan penyebaran kuesioner sebanyak 15 pertanyaan dan dijawab oleh 100 responden diperoleh hasil dari kuesioner tersebut sebanyak 53,6% mahasiswa lebih memilih melakukan transaksi di bank/ATM secara langsung daripada melakukan transaksi di agen BRILink walaupun banyak agen BRILink di sekitar lingkungan mereka dengan alasan adanya biaya administrasi yang dikeluarkan saat melakukan transaksi di agen BRILink sedangkan saat mereka melakukan transaksi di Bank/ATM tidak ada biaya administrasi yang dikeluarkan, selain karena alasan biaya administrasi para mahasiswa juga lebih percaya melakukan transaksi di Bank/ATM disebabkan ragu dengan keamanan saat melakukan transaksi di agen BRILink karena kurangnya transparansi saat melakukan transaksi. Di beberapa tempat, pelayanan yang diberikan agen BRILink kurang memuaskan dan terkadang tidak ramah terhadap nasabahnya, berbeda dengan pelayanan yang didapatkan saat bertransaksi di Bank, Bank juga menyediakan pelayanan yang lebih baik dan juga ramah kepada para nasabah yang membuat para nasabah merasa lebih nyaman saat melakukan transaksi.

METODE

Penelitian ini mengadopsi metode kuantitatif dengan langkah mengumpulkan data penelitian melalui kuesioner sebagai alat utama. Kuesioner ini berisi 15 pertanyaan terkait dengan variabel yang diteliti. Tujuan penggunaan adalah untuk meneliti pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan biaya administrasi (X2) terhadap transaksi menggunakan agen BRILink Mahasiswa Universitas Negeri Medan (Y). Selain menggunakan kuesioner, para peneliti juga menggunakan analisis deskriptif yang menyajikan data dalam bentuk tabel untuk setiap variabel yang diteliti, dan analisis regresi linear berganda untuk mengidentifikasi hubungan antara pendalaman teori dan penulisan artikel ilmiah. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Negeri Medan, menurut definisi populasi Suryani dan Hendryadi, 2015 dalam (Azizah et al. 2024), menggambarkan populasi sebagai sekelompok orang, peristiwa atau benda dengan karakteristik spesifik dan digunakan sebagai objek penelitian. Sampel untuk penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Negeri Medan sebanyak 100 mahasiswa yang dipilih menggunakan teknik random sampling. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa hasil penelitian lebih representatif dengan jumlah populasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini, hasil uji yang disajikan meliputi uji regresi linear berganda, uji t untuk menguji signifikansi variabel, serta koefisien determinasi untuk mengevaluasi seberapa besar variabel pendalaman teori dapat menjelaskan variasi dalam penulisan artikel ilmiah.

1. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui adanya pengaruh dua atau lebih variabel bebas yaitu kualitas layanan (X1) dan biaya administrasi (X2) terhadap transaksi menggunakan agen BRILink mahasiswa Universitas Negeri Medan (Y).

Persamaan Regresi = $29,232 - 0,135 - 0,357$

Tabel 1. Koefisien Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	29.232	0.943		30.990	0.000
Kualitas Layanan	-0.135	0.037	-0.278	-3.633	0.000
Biaya Administrasi	-0.357	0.048	-0.568	-7.406	0.000

Interpretasi dari persamaan regresi ini adalah sebagai berikut:

1. Konstan a sebesar 29,232 angka ini merupakan angka konstan yang artinya jika variabel Kualitas Layanan (X1) dan Biaya Adminiatriasi (X2) nilainya nol maka variabel transaksi menggunakan agen BRILink mahasiswa Universitas Negeri Medan (Y) bernilai 29,232.
2. Niali koefisien regresi variabel kualitas layanan (X1) bernilai negatif yaitu sebesar -0,135. Angka ini menunjukkan bahwa setiap penambahan nilai sebesar 1 satuan pada variabel kualitas layanan (X1) maka nilai variabel transaksi menggunakan agen BRILink mahasiswa Universitas Negeri Medan akan menurun sebesar -0,135 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.
3. Nilai koefisien regresi variabel biaya administrasi (X2) bernilai negatif yaitu sebesar -0,357. Angka ini menunjukkan bahwa setiap penambahan nilai sebesar 1 satuan pada variabel biaya administarsi (X2) maka nilai variabel transaksi menggunakan agen BRILink mahasiswa Universitas Negeri Medan akan menurun sebesar -0,357 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.

2. Uji Hipotesis

1. Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial dilakukan untuk menguji pengaruh signifikansi secara parsial antara variabel kualitas layanan (X1) dan biaya administrasi (X2) terhadap transaksi menggunakan agen BRILink mahasiswa Universitas Negeri Medan (Y).

Hasil uji parsial dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 2. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	29.232	0.943		30.990	0.000
Kualitas Layanan	-0.135	0.037	-0.278	-3.633	0.000
Biaya Administrasi	-0.357	0.048	-0.568	-7.406	0.000

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai thitung variabel kualitas layanan sebesar -3,633 dengan nilai signifikansi 0,000 dan thitung variabel biaya administrasi -7,406 dengan nilai signifikansi 0,000. Untuk nilai ttabel dilihat dari $df = n - k = 100 - 3 = 97$ dengan alpha sebesar 0,05 sehingga nilai ttabel sebesar 1,660, maka dapat ketahui bahwa:

1. Untuk variabel kualitas layanan dengan thitung sebesar -3,633 menunjukkan nilai thitung > ttabel yakni $-3,633 > 1,660$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti hipotesis diterima. Hal ini mengandung arti bahwa secara parsial kualitas layanan (X1) berpengaruh negatif akan tetapi signifikan terhadap variabel transaksi menggunakan agen BRILink mahasiswa Universitas Negeri Medan (Y).
2. Untuk variabel biaya administrasi dengan thitung sebesar -7,406 menunjukkan nilai thitung > ttabel yakni $-7,406 > 1,660$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti

hipotesis diterima. Hal ini mengandung arti bahwa secara parsial biaya administrasi (X2) berpengaruh negatif akan tetapi signifikan terhadap variabel transaksi menggunakan agen BRILink mahasiswa Universitas Negeri Medan (Y).

2. Uji Simultan

Uji simultan dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen yaitu kualitas layanan dan biaya administrasi secara bersama-sama terhadap dependen yakni transaksi menggunakan agen BRILink mahasiswa Unvesitas Negeri Medan.

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh hasil bahwa Fhitung sebesar 55,953 dengan nilai

Tabel 3. Hasil Uji Simultan (Uji F)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	109.665	2	54.833	55.953	0.000 ^b
	Residual	95.058	97	0.980		
	Total	204.723	99			

signifikansi 0,000. Untuk mencari nilai Ftabel digunakan rumus $df = n - k = 100 - 3 = 97$ dan $df = k - 1 = 3 - 1 = 2$ dengan nilai signifikansi 0,05. Maka dapat diketahui nilai Ftabel sebesar 3.09. Sehingga didapatkan hasil bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ yakni $55,953 > 3,09$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dan biaya administrasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan secara simultan terhadap transaksi menggunakan agen BRILink mahasiswa Universitas Negeri Medan.

2. Uji Koefisien Determinasi (R Square)

Koefisien determinasi (Adjusted R2) digunakan untuk menilai seberapa baik model regresi memprediksi variabel independen, dengan nilai yang berkisar antara 0 hingga 1. Ketika nilai Adjusted R2 mendekati nol, ini mengidentifikasi bhwa variabel independen tidak memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika nilai Adjusted R2mendekati satu, hal ini menunjukkan bahwa variabel independen sangat berpengaruh terhadap variabel dependen.

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.732 ^a	0.536	0.526	0.990

Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai R Square sebesar 0,536 yang berarti kemampuan dari variabel independen yakni kualitas layanan dan biaya administrasi dalam menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel dependen transaksi menggunakan agen BRILink mahasiswa Universitas Negeri Medan sebesar 53,6% dan sisanya 46,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar penelitian ini.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Transaksi Menggunakan Agen BRILink Mahasiswa Universitas Negeri Medan

Sesuai dengan hasil analisis diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $-3,633 >$ nilai t_{tabel} sebesar 1,660 dan nilai sig. $0,000 < 0,05$ yang menunjukkan kualitas pelayanan (X1) memiliki pengaruh dan signifikan terhadap transaksi menggunakan agen BRILink mahasiswa Universitas Negeri Medan (Y). Hasil ini mengindikasikan bahwa perubahan dalam kualitas pelayanan akan berdampak pada frekuensi atau keputusan mahasiswa dalam menggunakan layanan BRILink. Jika kualitas pelayanan meningkat, maka dapat mendorong lebih banyak transaksi, sebaliknya jika kualitas pelayanan menurun, maka transaksi melalui agen BRILink kemungkinan akan berkurang (Ridzwan et al. 2021).

Oleh sebab itu, aspek kualitas pelayanan seperti kecepatan transaksi, keramahan agen, ketersediaan layanan, serta keakuratan dalam proses transaksi menjadi faktor penting yang mempengaruhi kepercayaan dan kepuasan mahasiswa dalam menggunakan BRILink perlu lebih

memperhatikan dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna, khususnya mahasiswa Universitas Negeri Medan.

2. Pengaruh Biaya Administrasi Terhadap Transaksi Menggunakan Agen BRILink Mahasiswa Universitas Negeri Medan

Sesuai dengan hasil analisis yang diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $-7.406 >$ nilai t_{tabel} sebesar 1,660 dan nilai sig. $0,000 < 0,05$ yang menunjukkan biaya administrasi (X1). memiliki pengaruh dan signifikan terhadap transaksi menggunakan agen BRILink mahasiswa Universitas Negeri Medan (Y). Hasil ini mengindikasikan bahwa biaya administrasi yang dikenakan dalam transaksi menggunakan agen BRILink memengaruhi keputusan mahasiswa dalam layanan tersebut, nilai t_{hitung} yang negatif menunjukkan bahwa ketika biaya administrasi meningkat, jumlah transaksi cenderung menurun, dan sebaliknya, jika biaya administrasi lebih rendah, maka mahasiswa lebih terdorong untuk melakukan transaksi melalui agen BRILink.

Oleh sebab itu, mahasiswa sebagai kelompok pengguna layanan yang cenderung sensitif terhadap biaya akan mempertimbangkan alternatif transaksi yang lebih ekonomis, seperti menggunakan layanan perbankan digital yang mungkin menawarkan biaya administrasi lebih rendah atau bahkan gratis. Oleh karena itu, untuk meningkatkan penggunaan agen BRILink di kalangan mahasiswa, diperlukan strategi seperti penyesuaian biaya administrasi yang lebih kompetitif atau pemberian insentif agar layanan tetap menarik bagi pengguna.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi Terhadap Transaksi Menggunakan Agen BRILink Mahasiswa Universitas Negeri Medan

Sesuai dengan hasil analisis yang diperoleh nilai F_{hitung} sebesar $55.953 >$ nilai F_{tabel} sebesar 3,09 dan nilai sig. $0,000 < 0,05$ yang menunjukkan kualitas layanan (X1) dan biaya administrasi (X2) memiliki pengaruh dan signifikan secara simultan terhadap transaksi menggunakan agen BRILink mahasiswa Universitas Negeri Medan (Y). Hasil ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan maupun biaya administrasi merupakan faktor yang memengaruhi keputusan mahasiswa dalam menggunakan layanan agen BRILink. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan mahasiswa dalam bertransaksi, sementara biaya administrasi yang tinggi dapat menjadi penghambat dan menurunkan jumlah transaksi.

Begitu juga dengan biaya administrasi yang dikenakan dalam setiap transaksi menjadi faktor penentu dalam keputusan mahasiswa menggunakan agen BRILink. Jika biaya administrasi terlalu tinggi, mahasiswa cenderung mencari alternatif lain yang lebih ekonomis, seperti layanan mobile banking atau transfer antarbank dengan biaya lebih rendah. Sebaliknya, jika biaya administrasi lebih terjangkau, mahasiswa akan lebih terdorong untuk menggunakan agen BRILink sebagai pilihan transaksi keuangan mereka (Ridzwan, et al. 2021).

Hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa peningkatan transaksi melalui agen BRILink di kalangan mahasiswa Universitas Negeri Medan dapat dicapai dengan meningkatkan kualitas layanan, seperti pelayanan yang cepat, akurat, ramah, serta memperhatikan aspek biaya administrasi agar tetap kompetitif dan sesuai dengan daya beli mahasiswa. Kombinasi dari kedua faktor ini sangat penting dalam menentukan tingkat penggunaan layanan BRILink oleh mahasiswa. Kualitas pelayanan dan biaya administrasi memiliki peran penting dalam menentukan jumlah transaksi mahasiswa melalui agen BRILink. Oleh karena itu, untuk meningkatkan penggunaan layanan BRILink di kalangan mahasiswa Universitas Negeri Medan, diperlukan peningkatan kualitas pelayanan serta kebijakan biaya administrasi yang lebih kompetitif. Dengan kombinasi kedua faktor ini, agen BRILink dapat menjadi pilihan utama bagi mahasiswa dalam melakukan transaksi.

SIMPULAN

Penelitian ini mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan dan biaya administrasi merupakan dua faktor kunci yang mempengaruhi keputusan mahasiswa Universitas Negeri Medan untuk menggunakan agen BRILink. Kualitas pelayanan yang unggul, yang mencakup kecepatan transaksi, keramahan agen, ketersediaan layanan, dan keakuratan proses transaksi, merupakan kunci untuk membangun kepercayaan dan kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, penyediaan kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kemungkinan mahasiswa untuk menggunakan layanan BRILink secara berkelanjutan. Di sisi lain, biaya administrasi yang tinggi dapat menjadi hambatan signifikan bagi mahasiswa untuk menggunakan layanan BRILink. Oleh

karena itu, penyediaan biaya administrasi yang kompetitif dan terjangkau akan mendorong mahasiswa untuk menggunakan layanan ini lebih sering.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan dan biaya administrasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan mahasiswa untuk menggunakan agen BRILink. Oleh karena itu, penyediaan kualitas pelayanan yang unggul dan biaya administrasi yang kompetitif merupakan strategi yang efektif untuk meningkatkan penggunaan layanan ini. Dalam rangka meningkatkan penggunaan layanan BRILink, perlu dilakukan beberapa strategi, seperti meningkatkan kualitas pelayanan dengan menyediakan pelatihan bagi agen, memperbaiki sistem teknologi informasi, dan meningkatkan ketersediaan layanan. Selain itu, perlu juga dilakukan peninjauan ulang terhadap biaya administrasi untuk memastikan bahwa biaya tersebut kompetitif dan terjangkau bagi mahasiswa. Dengan demikian, diharapkan penggunaan layanan BRILink oleh mahasiswa Universitas Negeri Medan dapat meningkat, sehingga memudahkan mereka dalam melakukan transaksi keuangan dan meningkatkan kualitas hidup mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Azizah, Hergi Novfitrianingsih, Dahliah Haliah, and Nur Rahmiani. 2024. "KECAMATAN MEMPAWAH HULU MENURUT HUKUM EKONOMI SYARIAH (HES)." 4(1): 467–74.
- Damanik, Muhammad Rifki, and Sri Ramadhani. 2024. "Implementasi Kinerja Operasional Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Tingkat Penjualan (Studi Kasus Konter Hp D ' One Acc)." 2(4).
- Fahmi, M F, M T Ainun, A H Fajrin, and ... 2023. "Analisa Persepsi Masyarakat Tentang Biaya Administrasi Di Bank Konvensional Dengan Pendekatan Al-Urf Dan Relevansinya Pada Ekonomi Islam." ... of Economics and ... 04(01): 1–17. <https://ejournal.uinsatu.ac.id/index.php/jesk/article/view/8273>.
- Ganefi, Siti Hatikasari, and Wafiyah Wafiyah. 2023. "Perjanjian Kerja Sama Bank BRI Dan Agen BRILink Dalam Pemberdayaan UMKM." *Supremasi Hukum : Jurnal Penelitian Hukum* 32(1): 60–73. doi:10.33369/jsh.32.1.60-73.
- Junior, Oscar Marco Sanny, William A. Areros, and Riane J. Pio. 2019. "Pengaruh Brand Image Dan Persepsi Harga Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Datsun Nissan Martadinata)." *Jurnal Administrasi Bisnis* 8(2): 1. doi:10.35797/jab.8.2.2019.23508.1-9.
- Ma'rufah, Afni. 2023. "Strategi Service Quality Sebagai Media Dalam Menciptakan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Jasa Pendidikan." *EDUKASIA: Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran* 4(2): 813–22. doi:10.62775/edukasia.v4i2.355.
- Mahmudin Efendi. 2023. "Akad Masalah Mursalah Dalam Transaksi Perbankan Di Agen BRILINK Studi Di Toko S2 CELL Desa Sukaresmi Kecamatan Cikarang Selatan." *Musyarokah Jurnal Ekonomi Syari'ah* 1(1): 1.
- Marzuki, Marzuki, Zakaria Wahab, Marlina Widiyanti, and Muchsin Saggaff Sihab. 2020. "Pengaruh Relationship Marketing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sumatra Selatan." *Jurnal Manajemen Bisnis* 11(2): 252–59.
- Nasabah, Sebagai, Bank Syariah, Sifatul Ilmi, Siti Maryam, Karuwa Syifa, and Rizkiah Insani. 2023. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa." *Jurnal Manajemen Pendidikan Dasar, Menengah dan Tinggi [JMP-DMT]* 4(4): 186–94. doi:10.30596/jmp-dmt.v4i4.16231.
- Pokhrel, Sakinah. 2024. "EFEKTIVITAS AGEN BRILINK TERHADAP PROGRAM BRANCHLESS BANKING PADA MASYARAKAT DI KECAMATAN BUKATEJA KABUPATEN PURBALINGGA." *Ayan* 15(1): 37–48.
- Ridzwan, Mochamad, Ika Purwanti, and Arian Yusuf Wicaksono. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Bertransaksi (Studi Kasus Pada Agen BRILink BRI Unit Sidayu, Gresik)." *Jurnal Media Komunikasi Ilmu Ekonomi* 37(1): 57–67.
- Rifni Miftahur Rohmah, Rani Maulidasari, and Wafiq Nur Azizah. 2024. "Analisis Manajemen Risiko Pada Agen Brilink: Studi Kasus Di BRI Unit Wirelegi Jember." *Journal Economic Excellence Ibnu Sina* 2(1): 128–40. doi:10.59841/excellence.v2i1.963.
- Ruri, Satvika. 2017. "Optimalisasi Layanan BRILink.....(Satvika Ruri) OPTIMALISASI

LAYANAN BRILINK DALAM MENINGKATKAN TRANSAKSI E-BANKING PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG MAGELANG
OPTIMIZATION OF BRILINK SERVICES IN ENHANCING E-BANKING TRANSACTIONS AT PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK BRANCH OFFICES OF MAGELANG.”

- Septia, Elia, Muhammad Iqbal Fasa, and Suharto Suharto. 2023. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah.” *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis dan Teknologi (AMBITEK)* 3(1): 53–62. doi:10.56870/ambitek.v3i1.65.
- Suadnyana, Kadek, i gede putu banu astawa, and i putu gede diatmika. 2023. “Pengaruh Biaya Administrasi, Pengetahuan Keuangan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi E-Wallet Gopay Pada Mahasiswa (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2018).” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Universitas Pendidikan Ganesha* 14(02): 419–30.
- Tohir, Toto. 2002. “Pengertian Dan Kedudukan Agen Dalam Suatu Hubungan Hukum (Analisis Dalam Hukum Eropa Kontinental, Anglo Saxon, Dan Hukum Islam).” *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM* 9(19): 124–34. doi:10.20885/iustum.vol9.iss19.art9.
- Yusuf, Syarifuddin, and Rika Rahma. 2024. “IMPLEMENTASI BRANCHLESS BANKING TERHADAP PROFIT BANK DENGAN FEE BASED INCOME PADA PT . BANK RAKYAT INDONESIA UNIT TANRUTEDONG.” 5(2023): 344–55.