

Volume 10 Nomor 2 Agustus 2025
E-ISSN 2541-0938 P-ISSN 2657-1528

JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI JURKAMI

JURKAMI

VOLUME 10
NOMOR 2

SINTANG
AGUSTUS
2025

DOI
10.31932

E-ISSN
2541-0938
P-ISSN
2657-1528

**ANALISIS KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN MANDIRI AGEN
DI DESA NANGA DEDAI KECAMATAN DEDAI KABUPATEN SINTANG**

Fadhila Yasri¹, Anna Marganingsih[✉], Yunita Astikawati³

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Terbuka, Indonesia¹

Program Studi Pendidikan Ekonomi, STKIP Persada Khatulistiwa Sintang, Indonesia^{2,3}

✉Corresponding Author Email: annamarganingsih7@gmail.com

Author Email: yasrifadhila218@gmail.com¹, Yunitaakun@gmail.com³

Abstract:

Banking Agents to provide banking services that are difficult to reach by people in rural areas which causes customers to spend high costs to reach these services. The purpose of this study was to analyze the factors that influence customer decisions in using Mandiri Agent services in Nanga Dedai Village, Dedai District, Sintang Regency. Mandiri Agent services make it easy for people who live in remote areas to access banking services without having to go to a branch office. This research uses a qualitative approach. Data collection techniques using interviews. The results explain that customer decisions are influenced by several main factors, namely ease of access, trust in services, and the level of customer understanding of the products offered. Social and economic factors, such as lower transaction costs and strategic agent locations, also play an important role in customers' decisions to use Mandiri Agen. Based on these findings, it can be concluded that the Mandiri Agen service is very helpful to the community in Nanga Dedai Village in fulfilling their banking needs, and an increase in understanding and service quality will further increase customer interest in using this service.

Article History:

Received: February 2025

Revision: June 2025

Accepted: July 2025

Published: August 2025

Keywords:

Customer Decision, Mandiri Agent, Services, Bank.

Abstrak:

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh hadirnya Layanan Mandiri Agen Perbankan guna memberikan layanan jasa perbankan yang sulit dijangkau oleh masyarakat di daerah pedesaan yang menyebabkan nasabah perlu mengeluarkan biaya yang tinggi untuk menjangkau layanan jasa tersebut. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan layanan Mandiri Agen di Desa Nanga Dedai, Kecamatan Dedai, Kabupaten Sintang. Layanan Mandiri Agen memberikan kemudahan bagi masyarakat yang tinggal di daerah terpencil untuk mengakses layanan perbankan tanpa harus pergi ke kantor cabang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara. Hasil penelitian menjelaskan bahwa keputusan nasabah dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, yaitu kemudahan akses, kepercayaan terhadap layanan, serta tingkat pemahaman nasabah tentang produk yang ditawarkan. Faktor sosial dan ekonomi, seperti biaya transaksi yang lebih rendah dan lokasi agen yang strategis, juga berperan penting dalam keputusan nasabah untuk menggunakan Mandiri Agen. Berdasarkan temuan ini, dapat disimpulkan bahwa layanan Mandiri Agen sangat membantu masyarakat di Desa Nanga Dedai dalam memenuhi kebutuhan perbankan mereka, dan adanya peningkatan pemahaman serta kualitas pelayanan akan semakin meningkatkan minat nasabah untuk menggunakan layanan ini.

Sejarah Artikel:

Diterima: Februari 2025

Direvisi: Juni 2025

Disetujui: Juli 2025

Diterbitkan: Agustus 2025

Kata kunci:

Keputusan Nasabah, Mandiri Agen, Layanan, Bank.



How to Cite: Fadhila Yasri, Anna Marganingsih, Yunita Astikawati. 2025. *ANALISIS KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN MANDIRI AGEN DI DESA NANGA DEDAI KECAMATAN DEDAI KABUPATEN SINTANG*. Jurnal Pendidikan Ekonomi (JURKAMI), 10 (2) DOI : [10.31932/jpe.v10i2.4473](https://doi.org/10.31932/jpe.v10i2.4473)



PENDAHULUAN

Salah satu upaya pemerintah untuk mendorong akses terhadap layanan keuangan dan meningkatkan akses masyarakat terhadap keuangan di seluruh Indonesia adalah dengan mendorong perbankan tanpa cabang (*branchless banking*) yang dikenal dengan program Strategi Nasional Keuangan Inklusi (SNKI). Perbankan tanpa cabang (*branchless banking*) adalah strategi yang memberikan layanan keuangan tanpa kehadiran fisik bank itu sendiri. Meskipun perkembangan dunia perbankan semakin pesat, namun masih terdapat beberapa permasalahan, seperti jarak antar kelompok sosial yang sangat jauh. Ketika masyarakat tidak mencari layanan keuangan formal dari bank, keterbatasan akses menjadi salah satu alasan masyarakat beralih ke bank, dalam hal ini perusahaan perbankan membutuhkan produk yang dapat memperluas layanan dan melayani semua kalangan, mulai dari kelas bawah.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang mengatur layanan keuangan tanpa kantor adalah Peraturan OJK Nomor 1/POJK.03/2022 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif. Otoritas Jasa Keuangan (OJK), industri perbankan, industri jasa keuangan. Beberapa perusahaan berupaya mencapai inklusif keuangan. keuangan Inklusif adalah salah satu bentuk pendalaman layanan keuangan ditujukan untuk memungkinkan masyarakat umum menggunakan layanan seperti produk dan fasilitas keuangan publik. Program keuangan inklusif mempermudah masyarakat pedesaan dalam layanan keuangan dengan lancar dan dengan biaya yang terjangkau

dibandingkan harus pergi ke kantor cabang nya yang dimana kantor tersebut jauh dari perdesaan terdapat di perkotaan, program keuangan inklusif ini dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Menurut Pratiwi dan rekan-rekan (2023) menyatakan inklusi keuangan itu upaya untuk memastikan bahwa semua individu dan kelompok memiliki akses ke layanan keuangan yang aman, terjangkau, dan bermanfaat.

Pengertian Bank berdasarkan UU No. 10 tahun 1998 yang menyempurnakan UU No. 7 tahun 1992, adalah Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. PT Bank Mandiri adalah nama resmi Bank Mandiri. PT Bank Mandiri (Persero) didirikan pada tanggal 2 Oktober 1998 sebagai hasil dari program restrukturisasi perbankan pemerintah Indonesia. Bank Mandiri merupakan bank pemerintah terbesar kedua di Indonesia. Bank Mandiri adalah perusahaan milik negara Indonesia yang menyediakan berbagai jenis jasa keuangan. Menurut Meilanti & Fitria (2021), Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang pada umumnya didirikan dengan wewenang untuk menerima simpanan uang, meminjamkan uang.

Pada era digital saat ini, banyak bank yang mulai mengoptimalkan penggunaan agen untuk menjangkau nasabah di daerah terpencil, termasuk di desa Nanga Dedai. Salah satu contoh yang menonjol adalah Bank Mandiri yang memanfaatkan keberadaan agen untuk memperluas jangkauan layanan



perbankan. Pemilihan desa Nanga Dedai sebagai lokasi agen Mandiri memiliki alasan yang kuat karena desa Nanga Dedai yang masih terbatas akses perbankannya menjadi target potensial untuk meningkatkan inklusi keuangan.

Agen adalah perantara perusahaan yang menyediakan produk atau layanan. Agen juga dapat diartikan sebagai orang yang ditunjuk untuk bertindak atas nama perusahaan lain. Bank agen adalah cabang dari bank induk yang mempunyai misi melayani masyarakat. Bank agen ini sangat membantu masyarakat yang jauh dari pusat kota, tanpa harus pergi ke pusat kota mereka sudah bisa mendapatkan pelayanan keuangan seperti transaksi dan lain-lainnya. Bank agen juga memberikan layanan yang sama dengan bank induk. Tempat dimana masyarakat bisa mendapatkan layanan perbankan layaknya bank. Tentu saja manfaat dari program bank agen ini adalah minat masyarakat yang tinggi untuk menjadi nasabah.

Mandiri agen adalah entitas yang bekerja sama dengan Bank Mandiri untuk menyediakan layanan perbankan dan keuangan lainnya kepada masyarakat. Layanan yang dimaksud seperti, transfer, membayar BPJS, tarik dan setor tunai, pembuatan rekening, TV berlangganan dan lain-lainnya. Keuntungan menjadi mandiri agen adalah Anda bisa mendapatkan komisi dari setiap transaksi yang diproses melalui saranan transaksi yang ditetapkan oleh Bank Mandiri. Karena Mandiri Agen menggunakan aplikasi Mandiri Agen dan EDC Mini ATM untuk memproses transaksi perbankan sesuai kebutuhan nasabah, maka terdapat risiko yang melekat antara lain, Pertama risiko kegagalan Sistem Risiko Gangguan

Jaringan Komunikasi atau Pemeliharaan Sistem Hal ini dapat menyebabkan transaksi melambat atau gagal, Kedua resiko gagal bayar, Resiko gagal bayar muncul ketika agen melakukan transaksi bank melebihi batas harian atau batas keseluruhan yang berlaku, atau ketika dana di rekening perdagangan agen Masuk tidak mencukupi, Ketiga resiko transaksi Tidak Sesuai Dalam melakukan transaksi terdapat resiko kesalahan input nomor tujuan atau nama transaksi. Perantara wajib memverifikasi data yang dimasukkan ke dalam fasilitas perdagangan sebelum melakukan transaksi dengan pelanggan, Keempat risiko pengelolaan Kas Dalam pelayanan transaksi perbankan terdapat risiko terjadinya perbedaan antara penerimaan dan pembayaran kas. Perantara wajib memastikan bahwa uang yang diterima dan dibayarkan sesuai dengan kebutuhan pelanggannya Kelima risiko terkena Kejahatan Dalam menjalankan bisnis, ada risiko yang melekat untuk terkena dampak kejahatan, bukan hanya pencurian atau penipuan, namun rekayasa sosial (pencurian data online). Agen dapat bekerja sama dengan otoritas keamanan setempat dan berhati-hati dalam menjalankan tugasnya.

Penelitian yang dilakukan oleh Zuardi (2020) dengan judul "Analisis Keputusan Nasabah Menggunakan BRILink". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa yang menjadi pertimbangan dominan nasabah dalam memutuskan menggunakan layanan atau produk dari BRILink di desa 38 B Banjarrejo Lampung Timur. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat deskriptif kualitatif dengan metode analisis (AHP) Analytical

Hierrachy Process yang menggunakan aplikasi Expert Choice. Teknik sampling yang di gunakan adalah Purposive Sampling dan Sampling Insidental. Metode pengumpulan data yaitu dengan wawancara dan kuesioner. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa pertimbangan yang dominan dalam mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan produk BRILink di 38 B Banjarrejo Lampung Timur adalah dengan persentase 47, 9% yang didukung oleh pertimbangan hasil wawancara yaitu pelayanan yang cepat, pelayanan tepat waktu dan pelayanan yang tidak dibatasi jam kerja. Pertimbangan kedua adalah product dengan persentase 26, 0% yang didukung oleh pertimbangan hasil wawancara yaitu mengenai terpenuhinya kebutuhan transaksi perbankan yang dibutuhkan nasabah. Pertimbangan ketiga adalah place dengan persentase 19, 3% yang didukung oleh pertimbangan hasil wawancara mengenai lokasi BRILink yang dekat dengan tempat tinggal, aman dan strategis. Pertimbangan keempat adalah price dengan persentase 6, 8% yang didukung oleh pertimbangan hasil wawancara mengenai biaya administrasi dan biaya transportasi pada saat ingin melakukan transaksi di BRILink.

Penelitian yang dilakukan oleh Aziz et al. (2024) dengan judul "Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Usaha Mikro Kecil Menengah Dalam Bermitra Menjadi Agen BSI Smart "Penelitian ini bertujuan untuk melihat faktor-faktor yang mempengaruhi UMKM dalam bermitra menjadi agen BSI Smart dengan menggunakan metode kuantitatif deskriptif, dalam penelitian ini digunakan variabel promosi, budaya, sosial, pribadi dan psikologi. Populasi dari penelitian ini adalah agen BSI Smart Bank Syariah

Indonesia KCP Bogor Ciawi yang berjumlah 19 agen dengan menggunakan metode purposive sampling (Sampel Sensus), dengan metode analisis linear berganda, uji asumsi klasik, uji t dan uji f serta menggunakan koefisien determinasi (R^2). Hasil secara parsial menunjukkan bahwa variabel promosi, sosial berpengaruh signifikan, sedangkan variabel budaya, pribadi dan psikologi tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan UMKM dalam bermitra menjadi agen BSI Smart. Secara simultan variabel promosi, budaya, sosial, pribadi, psikologi berpengaruh signifikan terhadap keputusan UMKM dalam bermitra menjadi agen BSI Smart koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,605. Diharapkan dari hasil penelitian ini, Bank Syariah Indonesia KCP Bogor Ciawi dapat mempertahankan dan meningkatkan variabel promosi dan sosial yang merupakan faktor paling dominan dalam keputusan UMKM dalam bermitra menjadi agen BSI Smart sehingga dengan banyaknya agen bisa menyediakan layanan keuangan bagi masyarakat secara luas.

Oleh karena itu ini menjadi dasar dalam pemilihan judul "Analisis Keputusan Nasabah Menggunakan Mandiri Agen di Desa Nanga Dedai Kecamatan Dedai Kabupaten Sintang" dipilih untuk menggali pemahaman mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih layanan perbankan yang disediakan oleh agen Bank Mandiri di tingkat desa. Sebagai lembaga keuangan yang memiliki program agen, Bank Mandiri berusaha memperluas jangkauan layanan perbankannya di daerah yang kurang terjangkau oleh cabang fisik.



Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana keputusan nasabah di desa dipengaruhi oleh faktor kemudahan, kepercayaan, dan kebutuhan akan layanan keuangan yang lebih inklusif dan terjangkau.

Salah satu alasan utama memilih desa Nanga Dedai adalah keterbatasan fasilitas perbankan yang ada di sana. Banyak desa yang tidak memiliki cabang bank atau ATM, yang mempersulit masyarakat untuk melakukan transaksi keuangan. Dengan menghadirkan agen Mandiri, bank dapat memberikan layanan yang lebih mudah diakses oleh masyarakat desa, seperti setor tarik tunai, transfer, dan pembayaran lainnya. Hal ini tentu saja meningkatkan kenyamanan dan efisiensi bagi warga desa Nanga Dedai yang sebelumnya kesulitan mengakses layanan perbankan.

Hal inilah yang menjadi dasar utama ketertarikan penulis untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai analisis keputusan nasabah menggunakan mandiri agen di desa Nanga Dedai. Oleh karena itu peneliti ingin mendalami dan mengkaji lebih lanjut mengenai “Analisis Keputusan Nasabah Menggunakan Mandiri Agen Di Desa Nanga Dedai Kecamatan Dedai Kabupaten Sintang”.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif Menurut Sugiyono (2017:9) metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data

bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Pendekatan ini dipilih karena penelitian kualitatif efektif memberikan data deskriptif berupa kata-kata dan tindakan yang dapat dimaknai secara mendalam dan memberikan pemahaman menyeluruh terhadap fenomena yang diteliti. Dalam konteks ini, penelitian ini bersifat eksploratif dan bertujuan untuk memahami secara detail bagaimana keputusan nasabah menggunakan mandiri agen di desa Nanga Dedai. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini berupa wawancara. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan pendapat langsung dari subjek yang terlibat langsung dalam layanan keagenan Mandiri. Responden dalam penelitian ini terdiri dari agen resmi mandiri agen. Wawancara mendalam dipilih sebagai metode utama karena memungkinkan peneliti mengeksplorasi pengalaman, persepsi, dan motivasi agen, serta memahami tantangan dan keberhasilan yang dihadapi agen dalam aktivitasnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari wawancara yang dilakukan pada agen mandiri didesa Nanga Dedai, yaitu mengenai keputusan nasabah menggunakan mandiri agen didesa Nanga Dedai dengan mempertimbangkan indikator - indikator seperti; pelayanan yang cepat, pelayanan tepat waktu, pelayanan tidak dibatasi jam kerja, kebutuhan transaksi, lokasi tempat tinggal, aman dan strategis, biaya administrasi dan biaya Transportasi. Adapun hasil penelitian berdasarkan indikator - indikator tersebut pada analisis keputusan nasabah menggunakan mandiri agen didesa Nanga

Dedai Kecamatan Dedai Kabupaten Sintang, adalah sebagai berikut:

Pelayanan Yang Cepat

Kecepatan pelayanan oleh Mandiri Agen di desa Nanga Dedai bisa bervariasi, tergantung pada faktor-faktor seperti lokasi, infrastruktur, dan jumlah pelanggan yang dilayani pada saat itu. Secara umum, Mandiri Agen di desa Nanga Dedai bertujuan untuk memberikan layanan yang lebih cepat dan mudah diakses, terutama bagi mereka yang tinggal jauh dari cabang bank utama. Namun, beberapa kendala mungkin muncul, seperti keterbatasan jaringan internet, kapasitas agen, atau antrian pelanggan yang panjang. Jika proses transaksi dapat dilakukan dengan cepat dan tanpa hambatan teknis, maka pelayanan tersebut bisa dianggap cukup efisien. Namun, jika ada penundaan atau masalah teknis, ini dapat mempengaruhi pengalaman pengguna. Secara keseluruhan, meskipun Mandiri Agen memiliki potensi untuk menawarkan pelayanan yang efisien, kualitasnya tetap sangat bergantung pada kondisi setempat. Menurut Wijayanti (2023) peran layanan memiliki kedudukan penting yang mana menyediakan layanan berkualitas tinggi yang Tangible (bukti fisik layanan), Reliable (keandalan layanan), Responsive (layanan yang tanggap), Assurance (layanan yang menjamin), dan Empathy (layanan yang menunjukkan empati) memiliki dampak yang baik terhadap kepuasan pelanggan.

Pelayanan Tepat Waktu

Mandiri Agen di desa Nanga Dedai biasanya dapat menyelesaikan transaksi atau permintaan sesuai dengan waktu yang dijanjikan, terutama untuk transaksi dasar seperti penarikan, setor tunai, dan

pembayaran tagihan. Namun, kecepatan penyelesaian transaksi dapat dipengaruhi oleh beberapa factor yaitu, Kualitas jaringan: Jika jaringan internet atau sistem bank mengalami gangguan, transaksi bisa terlambat atau tidak bisa diproses. Jenis transaksi: Transaksi yang lebih kompleks, seperti transfer antarbank atau pencairan dana dalam jumlah besar, mungkin memerlukan waktu lebih lama. Ketersediaan dana: Jika transaksi melibatkan uang tunai, ketersediaan dana di agen bisa mempengaruhi kelancaran transaksi. Secara umum, Mandiri Agen di desa Nanga Dedai berkomitmen untuk menyelesaikan transaksi sesuai dengan waktu yang dijanjikan, tetapi ada kemungkinan sedikit keterlambatan tergantung pada faktor-faktor tersebut. Semakin buruk pelayanan, ketelitian dan ketepatan waktu dalam melayani nasabah berakibat pada ketidakpuasan nasabah dalam bertransaksi (Damayanti et al., 2022).

Tidak Dibatasi Jam Kerja

Keberadaan mandiri agen di desa Nanga Dedai yang menyediakan layanan di luar jam kerja kantor biasa sangat membantu masyarakat, terutama di daerah yang mungkin sulit dijangkau oleh kantor bank atau lembaga keuangan lainnya. Agen BRILink dekat dengan rumah, maka masyarakat tidak harus datang untuk bertransaksi sesuai dengan waktu operasional bank, nasabah bisa datang kapan saja untuk melakukan transaksi setor maupun tarik tunai bahkan di waktu malam sekalipun (Clara & Anggini, 2024). Dengan adanya layanan yang lebih fleksibel ini, masyarakat di desa Nanga Dedai bisa melakukan transaksi kapan saja, tanpa harus khawatir terbatas oleh jam



operasional yang umum. Hal ini sangat memudahkan, terutama bagi mereka yang bekerja di luar jam kantor atau memiliki keterbatasan waktu dan mobilitas. Menurut Sinarsih dan rekan menyatakan layanan BRILink adalah layanan yang dihadirkan BRI guna mempermudah masyarakat agar masalah antrian dan jarak tempuh yang selalu menjadi permasalahan di masyarakat dapat diminimalisir. Selain itu, layanan ini juga memberikan akses lebih luas ke berbagai produk keuangan, seperti transfer uang, pembayaran tagihan, atau pembelian pulsa, yang pada gilirannya dapat meningkatkan inklusi keuangan di desa-desa.

Kebutuhan Transaksi

Jenis transaksi yang paling sering dibutuhkan oleh nasabah di desa Nanga Dedai saat menggunakan layanan mandiri agen adalah transaksi dasar seperti penarikan uang tunai, setoran tunai, transfer uang, dan pembayaran tagihan. Layanan ini sangat penting karena sebagian besar nasabah di desa Nanga Dedai mungkin tidak memiliki akses langsung ke kantor cabang bank atau ATM. Ini juga diungkapkan oleh Diandri & Yakop (2024) yang mana Brilink dapat memenuhi semua pelayanan tarik tunai, transfer dan pembayaran tagihanserta Brilink sangat membantu dan tidak perlu untuk ke Bank ataupun mencari mesin ATM terdekat. Indikatornya dijabarkan sebagai berikut:

1. **Kemudahan Akses:** Banyak nasabah memilih Mandiri Agen karena agen biasanya terletak lebih dekat dengan tempat tinggal mereka, dibandingkan dengan cabang bank yang

mungkin jaraknya jauh. Hal ini merupakan bagian dari pengembangan layanan perbankan di daerah pedesaan dan mendorong peningkatan inklusi keuangan melalui agen-agen BRILink (Mutmainnah & Misral, 2024).

2. **Efisiensi Waktu:** Proses transaksi yang cepat di agen memudahkan nasabah untuk melakukan aktivitas perbankan tanpa harus pergi jauh-jauh ke kota atau cabang bank (Khoerunisa & Wibowo, 2025).
3. **Biaya Terjangkau:** Biaya transaksi di Mandiri Agen seringkali lebih rendah dibandingkan dengan menggunakan layanan bank konvensional yang tidak tersedia di desa. Walaupun terkadang biaya administrasinya akan bertambah seiring besarnya transaksi (Salsabila et al., 2024).
4. **Keamanan:** Layanan Mandiri Agen memberikan rasa aman karena nasabah tidak perlu membawa uang tunai dalam jumlah besar ke tempat yang jauh. nti dari BRILink adalah mempermudah, mempercepat, dan menjamin keamanan akses perbankan bagi masyarakat di wilayah terpencil. Hadirnya agen BRILink mampu menghilangkan kebutuhan nasabah untuk hadir di kantor

BRI yang mungkin berada jauh dari tempat tinggal mereka (Darajat & Muslihat, 2024).

Secara keseluruhan, pilihan nasabah untuk menggunakan Mandiri Agen dipengaruhi oleh faktor kenyamanan, aksesibilitas, dan biaya yang lebih efisien dibandingkan dengan opsi perbankan lainnya. Mandiri Agen di Desa Nanga Dedai, sebagai bagian dari layanan perbankan yang lebih terjangkau dan mudah diakses di daerah terpencil, dapat memenuhi beberapa kebutuhan transaksi keuangan nasabah, meskipun dengan beberapa keterbatasan dibandingkan dengan bank konvensional atau layanan perbankan lainnya.

Berikut adalah beberapa kemampuan Mandiri Agen dalam memenuhi kebutuhan transaksi keuangan:

1. **Transfer Uang:** Mandiri Agen dapat melayani transfer uang, baik antar rekening Mandiri maupun antar bank melalui layanan seperti Mandiri E-channel (ATM, mobile banking, atau internet banking) dan melalui jaringan agen. Namun, kapasitas dan jenis transfer yang bisa dilakukan bisa lebih terbatas jika dibandingkan dengan bank konvensional yang memiliki sistem dan infrastruktur yang lebih lengkap, termasuk transfer internasional atau transfer dengan limit yang lebih besar.
2. **Pembayaran Tagihan:** Agen Mandiri dapat melayani pembayaran tagihan, seperti

listrik, air, BPJS, dan lainnya, menggunakan sistem yang sudah terintegrasi. Pembayaran tagihan ini bisa dilakukan dengan mudah oleh nasabah di daerah terpencil, meskipun beberapa layanan atau jenis pembayaran tertentu mungkin tidak tersedia jika dibandingkan dengan bank besar yang memiliki lebih banyak layanan.

3. **Pengelolaan Tabungan:** Untuk layanan pengelolaan tabungan, seperti setoran atau penarikan tunai, Mandiri Agen bisa memfasilitasi kebutuhan tersebut sesuai dengan kapasitas yang ada. Namun, untuk transaksi besar atau layanan tabungan kompleks (misalnya, deposito atau produk investasi), nasabah tetap perlu mengakses layanan bank konvensional yang memiliki fasilitas lebih lengkap dan dapat melakukan transaksi dalam jumlah yang lebih besar.

Secara keseluruhan, Mandiri Agen di Desa Nanga Dedai dapat sangat membantu nasabah dalam melakukan transaksi dasar secara efisien, tetapi untuk layanan yang lebih kompleks dan transaksi dengan nominal besar, nasabah masih membutuhkan akses ke bank konvensional atau kantor cabang.

Lokasi

Faktor lokasi Desa Nanga Dedai dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih menggunakan Mandiri Agen sebagai saluran transaksi perbankan mereka karena beberapa alasan yang terkait



dengan aksesibilitas, kenyamanan, dan kebutuhan lokal. Berikut beberapa faktor yang relevan:

1. **Aksesibilitas dan Jarak:** Jika lokasi Desa Nanga Dedai terletak di daerah yang jauh dari pusat kota atau cabang bank, nasabah mungkin kesulitan untuk mengakses layanan perbankan konvensional. Mandiri Agen dapat menjadi solusi, karena memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti setor tunai, tarik tunai, transfer, dan pembayaran tagihan di tempat yang lebih dekat dengan mereka tanpa harus pergi jauh.
2. **Keterbatasan Infrastruktur:** Di daerah pedesaan, infrastruktur untuk layanan perbankan digital atau cabang bank fisik seringkali terbatas. Mandiri Agen hadir sebagai alternatif yang praktis untuk mengatasi keterbatasan ini, menyediakan saluran transaksi yang mudah diakses dengan menggunakan agen yang sudah ada di desa atau daerah sekitarnya.
3. **Kepraktisan dan Efisiensi:** Masyarakat di daerah pedesaan mungkin lebih memilih solusi yang sederhana dan mudah digunakan. Mandiri Agen memungkinkan nasabah melakukan transaksi perbankan tanpa harus belajar menggunakan aplikasi perbankan digital yang

mungkin memerlukan keterampilan teknologi lebih lanjut. Selain itu, keberadaan agen yang lebih dekat juga mempercepat waktu transaksi.

Secara keseluruhan, faktor lokasi Desa Nanga Dedai mempengaruhi keputusan nasabah untuk memilih Mandiri Agen karena saluran ini memberikan aksesibilitas, kenyamanan, dan solusi yang lebih sesuai dengan kebutuhan serta kondisi di daerah tersebut. Ini senada dengan irawan dan Nurfauzi (2023) yang berkata bahwa lokasi lebih dekat dari pada bank, mudah untuk dijangkau ataupun bertransaksi, tidak perlu susah payah mengantri dan lainnya.

Aman dan Strategis

Strategi Bank Mandiri dalam memastikan keamanan transaksi yang dilakukan oleh nasabah melalui Mandiri Agen di Desa Nanga Dedai dapat melibatkan berbagai langkah yang berfokus pada penguatan aspek teknologi, pengawasan, dan pelatihan untuk mitigasi risiko. Beberapa strategi yang mungkin diterapkan adalah sebagai berikut:

1. **Penggunaan Teknologi Keamanan yang Canggih.** Bank Mandiri kemungkinan menggunakan sistem teknologi terkini seperti enkripsi data untuk melindungi transaksi yang dilakukan melalui Mandiri Agen. Hal ini termasuk penggunaan *Secure Socket Layer (SSL)* atau teknologi enkripsi lainnya untuk melindungi data pribadi dan transaksi keuangan nasabah.
2. **Autentikasi Multi-Faktor (MFA).** Untuk meningkatkan keamanan,

Bank Mandiri dapat menggunakan autentikasi multi-faktor (MFA) yang mewajibkan agen untuk memasukkan informasi tambahan (seperti kode OTP atau fingerprint) selain PIN saat melakukan transaksi. Ini membantu mencegah akses yang tidak sah.

3. Pengawasan dan Pemantauan Transaksi Secara *Real-Time*. Untuk mencegah transaksi yang tidak sah atau mencurigakan, Bank Mandiri dapat melakukan pemantauan transaksi secara real-time. Sistem ini bisa mendeteksi aktivitas transaksi yang tidak biasa, sehingga dapat segera diambil tindakan preventif.
4. Sosialisasi dan Edukasi Keamanan kepada Nasabah. Nasabah di Desa Nanga Dedai juga harus diberi edukasi tentang pentingnya menjaga kerahasiaan informasi pribadi mereka, seperti PIN dan password. Sosialisasi tentang potensi ancaman (seperti phishing atau social engineering) dapat dilakukan untuk mengurangi risiko kehilangan informasi.

Dengan penerapan langkah-langkah tersebut, Bank Mandiri berupaya untuk memastikan bahwa transaksi yang dilakukan oleh nasabah melalui Mandiri Agen di daerah seperti Desa Nanga Dedai tetap aman dan terhindar dari risiko yang dapat merugikan nasabah maupun bank. Hal ini dilakukan untuk membangun kepercayaan, agen harus menjamin keamanan transaksi dan menjaga kerahasiaan data (Wahdaniah et al., 2025).

Biaya Administrasi

BRI menggandeng nasabahnya sendiri untuk bertindak sebagai agen yang menjalankan transaksi perbankan secara online dan real-time, yang mendukung konsep berbagi biaya (*fee sharing*) (Ilmiah et al., 2024). Biaya administrasi yang dikenakan oleh Mandiri Agen kepada nasabah didasarkan beberapa faktor Berikut beberapa penjabarannya:

1. Biaya transaksi: Jika biaya administrasi yang dikenakan terlalu tinggi, nasabah, terutama yang berada di daerah dengan pendapatan rendah atau terbatas, mungkin akan merasa terbebani. Hal ini dapat mengurangi minat mereka untuk menggunakan layanan Mandiri Agen, terutama untuk transaksi yang lebih kecil atau rutin.
2. Sosialisasi dan edukasi: Jika Mandiri Agen mampu melakukan edukasi yang baik kepada masyarakat tentang manfaat penggunaan layanan mereka, termasuk penjelasan mengenai biaya administrasi, hal ini bisa meningkatkan penerimaan masyarakat meskipun ada biaya. Namun, jika biaya administrasi tidak transparan atau tidak dipahami dengan baik, ini bisa memengaruhi keputusan nasabah.
3. Faktor kebiasaan dan kepercayaan: Di desa-desa, keputusan untuk memilih layanan keuangan juga dipengaruhi oleh faktor kepercayaan dan kebiasaan. Jika masyarakat sudah terbiasa dengan layanan Mandiri Agen dan merasa nyaman dengan agen yang ada, mereka mungkin tetap memilih layanan



meskipun ada biaya administrasi, asalkan biaya tersebut masih dalam batas wajar.

Secara keseluruhan, biaya administrasi yang terlalu tinggi dapat menjadi hambatan bagi sebagian besar nasabah di Desa Nanga Dedai, sementara biaya yang wajar dan transparan bisa membantu mempertahankan atau meningkatkan penggunaan layanan Mandiri Agen, terutama jika diimbangi dengan kenyamanan dan aksesibilitas yang lebih baik dibandingkan alternatif lainnya.

Biaya administrasi Mandiri Agen di Desa Nanga Dedai mengacu pada biaya yang dikenakan kepada nasabah saat melakukan transaksi melalui agen Mandiri di daerah tersebut.

Berikut penjelasan terkait biaya administrasi yang dimaksud:

1. Biaya Admin Semasa Bank (Rp 15.000). Ini adalah biaya yang dikenakan jika nasabah melakukan transaksi antar rekening yang sama dalam Bank Mandiri. Misalnya, jika seseorang melakukan transfer dari satu rekening Bank Mandiri ke rekening Bank Mandiri lainnya (baik itu antar rekening yang dimiliki oleh nasabah yang sama atau berbeda). Biaya admin (Rp 15.000) ini diberlakukan karena transaksi berada dalam jaringan internal Bank Mandiri, yang mengurangi biaya operasional.
2. Biaya Admin Beda Bank (Rp 25.000). Biaya ini dikenakan ketika nasabah melakukan transfer atau

transaksi ke rekening yang berada di bank yang berbeda. Misalnya, jika seseorang mengirimkan uang dari rekening Bank Mandiri ke rekening bank lain, seperti BRI, BCA, atau lainnya. Biaya admin (Rp 25.000) ini biasanya disebabkan oleh biaya tambahan yang dikenakan oleh sistem transfer antar bank yang berbeda (misalnya, melalui jaringan seperti RTGS, BI-FAST, atau lainnya).

3. Biaya Admin (Rp 10.000). Biaya administrasi sebesar Rp 10.000 biasanya dikenakan jika melakukan penarikan tunai menggunakan kartu ATM pribadi dan jumlah uang yang ditransfer berkisar antara Rp 50.000 hingga Rp 100.000. Ini artinya, jika transaksi berada dalam rentang tersebut, maka akan dikenakan biaya tambahan sebesar Rp 10.000.

Dengan demikian, perbedaan biaya admin ini bergantung pada apakah transaksi dilakukan di dalam jaringan Bank atau melibatkan bank lain serta tergantung jumlah transfer dan jumlah tarik tunai.

Biaya Transportasi

Biaya transportasi yang murah karena dekat dengan Mandiri Agen di Desa Nanga Dedai dapat menjadi keuntungan signifikan bagi warga desa Nanga Dedai dan sekitarnya dalam menggunakan layanan perbankan. Akses yang lebih mudah dan biaya transportasi yang rendah dapat mendorong lebih banyak warga untuk memanfaatkan layanan yang disediakan oleh Mandiri Agen tanpa merasa terbebani oleh ongkos transportasi yang tinggi.

Berikut adalah penjelasan mengenai bagaimana kedekatan dengan agen Mandiri dapat mengurangi biaya transportasi dan menguntungkan warga Nanga Dedai:

1. Akses Lebih Dekat ke Agen Mandiri

Agen Mandiri terletak dekat dengan pusat pemukiman warga di Desa Nanga Dedai, maka warga tidak perlu melakukan perjalanan jauh untuk mengakses layanan perbankan. Jarak yang dekat mengurangi biaya transportasi yang dikeluarkan, baik untuk menggunakan kendaraan pribadi seperti sepeda motor atau mobil. Biaya transportasi yang rendah ini menjadi salah satu faktor yang memudahkan warga desa dalam melakukan transaksi tanpa harus berpikir dua kali.

2. Penghematan Biaya Bahan Bakar

Bagi warga yang menggunakan kendaraan pribadi, kedekatan agen Mandiri memungkinkan mereka untuk menghemat pengeluaran bahan bakar, karena jarak yang lebih pendek. Ini sangat penting di daerah yang transportasi umumnya mengandalkan kendaraan pribadi, seperti sepeda motor. Dengan demikian, warga dapat mengurangi pengeluaran sehari-hari, yang pada gilirannya meningkatkan kenyamanan dan keinginan mereka untuk menggunakan layanan Mandiri Agen secara lebih sering.

3. Penghematan Waktu dan Biaya Transportasi

Selain biaya finansial langsung, kedekatan agen Mandiri juga mengurangi biaya waktu yang dikeluarkan oleh warga. Dengan agen yang lebih dekat, mereka tidak perlu menghabiskan banyak waktu dalam perjalanan. Efisiensi waktu ini sangat penting, terutama bagi warga yang memiliki rutinitas atau pekerjaan lain, karena waktu yang lebih sedikit dihabiskan untuk bepergian dapat digunakan untuk kegiatan lain yang lebih produktif.

Kedekatan dengan agen Mandiri di Desa Nanga Dedai memungkinkan biaya transportasi yang lebih murah bagi warga desa, yang pada gilirannya memberikan keuntungan signifikan dalam hal aksesibilitas dan kenyamanan. Biaya transportasi yang rendah ini meningkatkan kemungkinan warga untuk secara rutin menggunakan layanan Mandiri Agen, memperkuat inklusi keuangan, dan memberikan dampak positif pada perekonomian lokal dan sosial masyarakat setempat.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa keputusan nasabah dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, yaitu kemudahan akses, kepercayaan terhadap layanan, serta tingkat pemahaman nasabah tentang produk yang ditawarkan. Faktor sosial dan ekonomi, seperti biaya transaksi yang lebih rendah dan lokasi agen yang strategis, juga berperan penting dalam keputusan nasabah untuk menggunakan Mandiri Agen didesa Nanga Dedai Kecamatan Dedai Kabupaten Sintang.



DAFTAR PUSTAKA

- Aziz, I. A., Rizaldi, M., & Balqis, L. F. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Usaha Mikro Kecil Menengah Dalam Bermitra Menjadi Agen Bsi Smart. *Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah*, 10(1), 59-73.
- Clara, P. & Anggini. (2024). Alur Prosedur Menjadi Agen Brilink Pada PT. Bank BRI Mikro BO Palembang A Rivai. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen (JURBISMAN)*, 2(1), 23-36
- Damayanti, D., Putro, N. P., & Riauwanto, S. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Laku Pandai (Brilink) Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Keuangan. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Indonesia STIE Wiya Wiwaha*, 2(2).
- Darajat, F. P., & Muslihat, H. A. (2024). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Agen Brilink (Agk Brilink). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(3), 267-274.
- Diandri, A., & Yacob, S. (2024). MODEL LOYALITAS KONSUMEN BRILINK: SUATU PERSPEKTIF DARI BRAND IMAGE DAN KUALITAS PELAYANAN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN DI PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK. KANTOR CABANG JAMBI. *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan*, 13(05), 1562-1576.
- Ilmiah, I., Rusly, F., & Kartikawati, Y. (2024). Peranan Agen Brilink Terhadap Kesejahteraan Masyarakat (Financial Well Being) (Studi Kasus Brilink Di Desa Temenggungan Kec. Krejengan). *Jurnal Aplikasi Manajemen, Ekonomi Dan Bisnis*, 8(2), 18-23.
- Irawan, A., & Nurfauzi, Y. (2023). Pengaruh Brilink Terhadap Pendapatan Badan Usaha Milik Desa di Kecamatan Salem:(Studi Kasus Desa Windusakti dan Desa Citimbang). *Journal of Business Technology and Economics*, 1(1), 24-33.
- Khoerunisa, K., & Wibowo, W. A. (2025). Efektivitas Kemitraan UKM Sebagai Agen BNI Dalam Meningkatkan Layanan Akses Perbankan Di Desa Sukamaju. *Co-Value Jurnal Ekonomi Koperasi dan kewirausahaan*, 15(9).
- Meilanti, M., & Fitria, L. (2021). Strategi Pemasaran Produk Tabungan, Giro Dan Deposito PT. Bank Sinarmas Tbk Cabang Dumai. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Pajak*, 1(1), 30-34.
- Mutmainnah, A., & Misral, M. (2024). Efektivitas Layanan Brilink Dalam Meningkatkan Kepuasan Bertransaksi Pelanggan Terkhusus Nasabah Bank BRI (Studi Kasus Brilink Tarida Di Kecamatan Perhentian Raja). *Ecountbis: Economics, Accounting And Business Journal*, 4(1), 69-72.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2025). Peraturan dan Pengawasan Perbankan.Ojk.go.id. <https://ojk.go.id/id/kanal/perbankan/ikhtisar-perbankan/Pages/Peraturan-dan-Pengawasan-Perbankan.aspx>
- Pratiwi, Annisa Eka, et al. "Inklusi Keuangan dalam Industri Perbankan: Mendorong Akses Layanan Perbankan." *Jurnal Ilmu Manajemen, Bisnis dan Ekonomi (JIMBE)* 1.1 (2023): 19-24.

- Salsabila, R., Nawawi, Z. M., & Anggraini, T. (2024). Strategi Agen BSI Smart Dalam Memberikan Layanan Kepada Masyarakat Pedesaan (Studi Kasus di Kecamatan Babussalam Kabupaten Aceh Tenggara). *JPEK (Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Kewirausahaan)*, 8(3), 969-984.
- Sinarsih, A. D. A., Khasanah, U., & Hidayah, S. N. PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN BRI-LINK DI DESA POGALAN, TRENGGALEK.
- Sugiyono, 2017, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, PT. Alfabeta: Yogyakarta.
- Undang - Undang Negara Republik Indonesia No. 10 Tahun 1998 Tentang Pengertian Bank. <https://www.kompas.com/skola/read/2022/06/14/083000369/Definisi-Dan-Jenis-Bank-Menurut-Uu-No.-10-Tahun-1998.pdf>
- Wahdaniah, S. R., Hafid, A., & Haslindah, H. (2025). Pengaruh Faktor Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan dalam Memilih Agen Brilink Perspektif Ekonomi Syariah: Studi pada Pelanggan Agen Brilink Rezfa Tani di Desa Ulo, Kecamatan Tellu Siattinge. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 5(3), 221-231.
- Wijayanti, K. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus Bank Mandiri. *Sahmiyya: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 409-417.
- Zuardi, M. H. (2020). Analisis Keputusan Nasabah Menggunakan Brilink. *Adzkiya: Jurnal Hukum Dan Ekonomi Syariah*, 8(1), 93-114.

