



**UNIVERSITAS  
PGRI ADI BUANA  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

**PENGARUH LAYANAN BRILINK DAN KEPERCAYAAN  
MASYARAKAT DALAM MENINGKATKAN *FINANCIAL  
INCLUSION* PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA  
(PERSERO) TBK KANTOR CABANG PEMBANTU BANGAH**

Aminia Esti Fajrin  
181600033

Dosen Pembimbing  
Yuli Kurnia Firdausia, S.E., M.Ak

PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2022



**PENGARUH LAYANAN BRILINK DAN KEPERCAYAAN  
MASYARAKAT DALAM MENINGKATKAN *FINANCIAL  
INCLUSION* PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA  
(PERSERO) TBK KANTOR CABANG PEMBANTU BANGAH**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak)  
Program Studi Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

**AMINIA ESTI FAJRIN  
NIM : 181600033**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
2022**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Layanan BRILink dan Kepercayaan Masyarakat dalam Meningkatkan *Financial inclusion* pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) TBK Kantor Cabang Pembantu Bangah

### Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Aminia Esti Fajrin
- b. Nim : 181600033
- c. Program Studi : Akuntansi
- d. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana  
Surabaya

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji :

Tanggal : 03 Agustus 2022

Dosen Pembimbing



Yuli Kurnia Firdausja, S.E., M.Ak

NIP : 1507731/DY

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Layanan BRILink dan Kepercayaan Masyarakat dalam meningkatkan *financial Inclusion* pada PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Bangah

### Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Aminia Esti Fajrin  
b. NIM : 181600033  
c. Program Studi : Akuntansi  
d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya  
e. Alamat e-mail : aminia.esti0212@gmail.com



Surabaya, 23 Agustus 2022  
Dosen Pembimbing



Yuli Kurnia Firdausia, S.E., M.Ak  
NIP : 1507731/DY

Menyetujui,  
Dekan  
Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., MSM  
NIP. 0709894/DY

## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Ekonomi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya:

Pada Hari : Kamis  
Tanggal : 11 Agustus  
Tahun : 2022

Penguji I



Dra. Hj. Yuni Sukandani S.E., M.M.  
NPP. 8611142/DY

Penguji II



Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM.  
NPP. 0709494/DY

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamiin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan Penelitian ini dengan judul: "Pengaruh Layanan BRILink dan Kepercayaan Masyarakat dalam Meningkatkan *Financial Inclusion* pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Bangah".

Selama proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis banyak mendapatkan motivasi dan dukungan dari beberapa pihak untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. M. Subandowo, M.S. selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Bapak Tony Susilo Wibowo, SE., M.Pd., MSM\_seluaku dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Ibu Nurdina, S.E, M.S.A\_selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Ibu Yuli Kurnia Firdausia, S.E., M.Ak. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan koreksi, saran, kritik serta membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah memberikan motivasi, do'a serta ilmu yang bermanfaat selama penulis duduk dibangku perkuliahan.
6. Kedua orang tua saya, Bapak (Suyud), Almh. Ibu (Siti Sunariyah), Ibu (Ninik Juanah) dan Adek (Rizki Rahma

Dinillah) serta keluarga, terima kasih atas semua yang telah diberikan baik moril maupun materil yang tak terhingga nilainya sampai dengan studi ini selesai.

7. Teman-teman Akuntansi E 2018 , terkhusus untuk Shinta, Citra, Yossi, Nofi, Fifi, Nur Farida dan Fikri yang banyak membantu penulis hingga bisa bersama-sama menyelesaikan studi di kampus ini.
8. Teman-teman rekan kerja saya, terkhusus Mbak Firdha, Sindi, Mega, Ekam, Savira, Deliya yang banyak memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.
9. Saudara Hendra dan Lana yang telah bersedia meminjamkan laptopnya dari awal hingga akhir penulisan skripsi.
10. Teman-teman KKN Desa Kemantren yang memberikan banyak inspirasi, bantuan dan memberikan motivasi serta dukungan dalam mengerjakan skripsi.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah dengan ikhlas memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penulisan skripsi ini.
12. *Last but not least*, terima kasih kepada diri saya sendiri, sudah berjuang dan berusaha sekuat tenaga untuk menurunkan ego, melawan rasa malas. *Keep fighting Aminia!!*

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis diharapkan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Sidoarjo, 06 Agustus 2022  
Penulis



## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTO

**Terkadang kita perlu sedikit hujan agar ada kemajuan  
Apapun yang terjadi, jangan lupa bernafas bestie :)**

**- Aminia Esti Fajrin -**

### HALAMAN PERSEMBAHAN

**Skripsi ini saya persembahkan sangat special untuk kedua orang tua saya dan adik saya yang teramat sangat selalu memperjuangkan dan memberikan yang terbaik untuk anak-anaknya. Skripsi ini juga sebagai bentuk dedikasi saya kepada Almarhumah Ibu saya yang belum sempat Saya berikan kebahagiaan. Skripsi ini sebagai tanda bahwa perjuangan orang tua saya tidak sia-sia**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Aminia Esti Fajrin

NIM : 181600033

Program Studi : Akuntansi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul :  
"Pengaruh Layanan BRILink dan Kepercayaan Masyarakat dalam  
Meningkatkan *Financial Inclusion* pada PT Bank Rakyat Indonesia  
Kantor Cabang Pembantu Bangah" yang saya usulkan dalam  
rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar  
Sarjana Akuntansi (S.Ak) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas  
PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik Tahun 2021/2022  
bersifat original. Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidak  
sesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan  
diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Demikian  
pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-  
benarnya.

Sidoarjo, 06 Agustus 2022



Aminia Esti Fajrin

NIM : 181600033

iv

## ABSTRAK

BRILink merupakan layanan keuangan yang berbasis keagenan. Layanan merupakan jasa yang diberikan oleh penjual kepada pembeli untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan. Kepercayaan merupakan perilaku yang ditunjukkan konsumen kepada penjual jasa. Terdapat faktor-faktor yang dapat meningkatkan *financial inclusion* antara lain Layanan BRILink dan kepercayaan masyarakat. Tujuan dari riset ini yaitu untuk membuktikan apakah layanan brilink dan kepercayaan berpengaruh pada *financial inclusion*. Seluruh nasabah agen brilink menjadi populasi dalam riset ini, dan 96 nasabah dijadikan sampel dengan menggunakan metode *lemeshow*. Teknik analisis data meliputi analisis statistik deskriptif, uji validitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolonieritas, uji heteroskedastistas, uji autokorelasi), regresi linier berganda, uji hipotesis (uji t, uji F) dan koefisien determinasi. Hasil dari riset ini menunjukkan variabel bebas berdampak pada variabel terikat sebesar 40,9% sementara 59,1% didominasi oleh variabel lain. Hasil Uji t menunjukkan layanan BRILink ( $0,000 > 0,05$ ), kepercayaan masyarakat ( $0,000 < 0,05$ ). Kemudian hasil uji F menyatakan jika layanan BRILink dan kepercayaan masyarakat berkontribusi menumbuhkan *financial inclusion*.

Kata kunci : layanan brilink, kepercayaan masyarakat, *financial inclusion*

## **ABSTRACT**

*BRLink is an agency-based financial service. Service is a service provided by the seller to the buyer to meet the needs needed. Trust is a behavior shown by consumers to service sellers. There are factors that can increase financial inclusion, including BRILink services and public trust. The purpose of this research is to prove whether brilink services and trust have an effect on increasing financial inclusion. All customers of brilink agents are the population in this research, and 96 customers are sampled using the Lemeshow method. Data analysis techniques include descriptive statistical analysis, validity test, classical assumption test (normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, autocorrelation test), multiple linear regression, hypothesis testing (t test, F test) and the coefficient of determination. The results of this research show that the independent variable has an impact on the dependent variable by 40.9% while 59.1% is dominated by other variables. The results of the t-test show BRILink services ( $0.000 > 0.05$ ), public trust ( $0.000 < 0.05$ ). Then the results of the F test state that BRILink services and public trust contribute to growing financial inclusion.*

*Keywords: brilink service, public trust, financial inclusion*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	3
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	4
1.3.1 Tujuan Umum .....	4
1.3.2 Tujuan Khusus .....	4
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	5
1.4.2 Manfaat Kritis.....	5
<b>BAB II</b> .....	7
<b>TELAAH PUSTAKA</b> .....	7
<b>2.1 Penelitian Terdahulu</b> .....	7
<b>2.2 Landasan Teori</b> .....	12
2.2.1 Teori keagenan ( <i>agency teori</i> ) .....	12
2.2.2 Pengertian Bank .....	13
2.2.3 BRILink .....	14
2.2.4 Layanan .....	17
2.2.5 <i>Financial Inclusion</i> .....	18
<b>2.3 Kerangka Konseptual</b> .....	19
<b>2.4 Hipotesis</b> .....	20

<b>BAB III .....</b>	<b>23</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>23</b>
<b>3.1 Rancangan Penelitian .....</b>	<b>23</b>
<b>3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel....</b>	<b>25</b>
<b>3.3 Jenis Dan Sumber Datateknik Analis.....</b>	<b>26</b>
3.3.1 Jenis Data .....	26
3.3.2 Sumbet Data .....	26
<b>3.4 Teknik Pengumpulan Data.....</b>	<b>27</b>
<b>3.5 Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional Variabel</b>	<b>28</b>
3.5.1 Variabel Penelitian .....	28
3.5.2 Definisi Operasional Variabel .....	28
<b>3.6 Teknik Analis Data.....</b>	<b>30</b>
3.6.1 Uji Instrumen.....	30
3.6.2 Analisis Statistik Dekskriptif .....	30
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	31
3.6.4 Regresi Linear Berganda.....	33
3.6.5 Uji Hipotesis .....	34
<b>BAB IV .....</b>	<b>37</b>
<b>HASIL PENELITIAN Dan PEMBAHASAN .....</b>	<b>37</b>
<b>4.1 Penyajian Data Penelitian.....</b>	<b>37</b>
4.1.1 Gambaran Umum Instansi .....	37
4.1.2 Gambaran Objek Penelitian .....	42
<b>4.2 Analisis Data.....</b>	<b>42</b>
4.2.1 Uji Instrumen.....	43
4.2.2 Analisis Statistik Dekskriptif .....	45
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	47
4.2.4 Regresi Linear Berganda.....	51
4.2.5 Uji Hipotesis .....	53
<b>4.3 Pembahasan .....</b>	<b>56</b>
4.3.1 Layanan BRILink Berpengaruh Positif Terhadap Meningkatan <i>Financial Inclusion</i> Pada PT BRI KCP Bangah .....	56

4.3.2 Kepercayaan Masyarakat berpengaruh Terhadap Meningkatkan <i>Financial Inclusion</i> Pada PT BRI KCP Bangah	
4.3.3 Layanan BRILink dan Kepercayaan Masyarakat Berpengaruh Terhadap <i>Financial Inclusion</i> .....	57
<b>BAB V</b> .....	<b>59</b>
<b>SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>59</b>
<b>5.1 Simpulan</b> .....	<b>59</b>
<b>5.2 Saran</b> .....	<b>59</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>61</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Hasil Uji Validitas .....	44
Tabel 2 Hasil Uji Realibilitas .....	45
Tabel 3 Descriptie Statistic.....	46
Tabel 4 Uji Normalitas .....	48
Tabel 5 Uji Multikolinearitas .....	49
Tabel 6 Hasil Uji Autokorelasi .....	51
Tabel 7 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	52
Tabel 8 Hasil Koefisien Determinasi.....	53
Tabel 9 Hasil Uji t.....	54
Tabel 10 Hasil Uji F (Simultan) .....	55



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	19
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian .....	23
Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	37
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastitas .....	50