



TESIS
ANALISIS MODEL PENGEMBANGAN DALAM MEMUTUSKAN
PENGGUNAAN BRILINK DI BRI UNIT BABELAN KANCA
BEKASI MENGGUNAKAN *ANALITYCAL HIERARCHY*
PROCESS (AHP)

Oleh:
Nama: Acep Mardiat Erlangga
NIM : 2018930020

Sebagai salah satu syarat
Memperoleh gelar Magister Manajemen
Pada Program Strata Dua (S-2) Magister Manajemen

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
2022

ABSTRAK

ACEP MARDIAT ERLANGGA (2018930020) “Analisis Model Pengembangan dalam Memutuskan Penggunaan BRILink di BRI Unit Babelan Kanca Bekasi Menggunakan *Analitycal Hierarchy Process (AHP)*”.

Tujuan dalam penelitian ini adalah 1) Diperolehnya Model Pengembangan dalam Memutuskan Penggunaan BRILink di BRI unit Babelan Kanca Bekasi Menggunakan *Analitycal Hierarchy Process (AHP)* 2) Menentukan kriteria-kriteria yang akan dikembangkan agar model Pengembangan dalam Memutuskan Penggunaan BRILink di BRI unit Babelan Kanca Bekasi dapat direalisasikan 3) Menentukan sub kriteria mana saja kebijakan-kebijakan invatif akan diterapkan dalam Model Pengembangan dalam Memutuskan Penggunaan BRILink di BRI unit Babelan Kanca Bekasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat pengembangan dengan menggunakan Metode AHP. Hasil penelitian ini memperoleh Model Model A (bobot 0,590) dimana prioritas Harga / Tarif adminitrasi baru selanjutnya kepada jarak tempuh letak agen BRILink. Pada Faktor Pengembangan Dalam Memutuskan Penggunaan BRILink yang menjadi prioritas adalah dengan factor Kepuasan Nasabah BRI (bobot 0,667), kriteria prioritas yang menjadi focus utama adalah pada Harga / tarif BRILink (bobot 0,478) dengan sub kriteria harga /tarif Dibawah standar Agen BRILink (bobot 0,732).

Kata kunci: Kepuasan Nasabah BRI, Produk BRLink, Harga / Tarif BRILink dan Jarak Tempuh BRILink.

ABSTRACT

ACEP MARDIAT ERLANGGA (2018930020) "Analysis of Development Models in Deciding the Use of BRILink in BRI Unit Babelan Kanca Bekasi Using an Analytical Hierarchy Process (AHP).

The objectives of this study are 1) Obtaining a Development Model in Deciding the Use of BRILink in BRI unit Babelan Kanca Bekasi Using an Analytical Hierarchy Process (AHP) 2) Determine the criteria that will be developed so that the Development model in Deciding the Use of BRILink in the BRI unit of Babelan Kanca Bekasi can be realized 3) Determine which sub-criteria the invasive policies will be applied in the Development Model in Deciding the Use of BRILink in the BRI unit babelan Kanca Bekasi. This research uses a qualitative approach that is developmental in nature using the AHP Method 3) Determine which sub-criteria the invasive policies will be applied in the Development Model in Deciding the Use of BRILink in the BRI unit babelan Kanca Bekasi. This research uses a qualitative approach that is developmental using the AHP Method. The results of this study obtained Model Model A (weight 0.590) where the priority of the new administrative price / tariff is further to the mileage of the BRILink agent location. In the Development Factor in Deciding the Use of BRILink, the priority is the BRI Customer Satisfaction factor (weight 0.667), the priority criterion that is the main focus is on the BRILink Price / tariff (weight 0.478) with sub-criteria price / tariff below the BRILink Agent standard (weight 0.732).

Keywords: BRI Customer Satisfaction, BRlink Products, BRILink Price / Tariff and BRILink Mileage.



ANALISIS MODEL PENGEMBANGAN DALAM MEMUTUSKAN
PENGUNAAN BRILINK DI BRI UNIT BABELAN KANCA BEKASI
MENGUNAKAN ANALITYCAL HIERARCHY PROCESS (AHP)

TESIS

oleh:

ACEP MARDIAT ERLANGGA

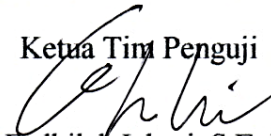
2018930020

Peminatan : Pemasaran

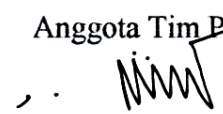
telah diuji dan dinyatakan lulus sebagai salah satu syarat
guna memperoleh gelar Master Manajemen dari Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Jakarta
pada tanggal 20 Agustus 2022

Jakarta, 20 Agustus 2022
yang menyatakan,

Ketua Tim Penguji


Dr. Fadhilah Izhari, S.E., M.M
NIDN: 03.300164.01

Anggota Tim Penguji I


Dr. Salim Al Bakry, MBA., M.M
NIDN: 03.151058.01

Anggota Tim Penguji II

Dr. Nasrullah, S.E., MM
NIDN: 88.658500.17



**ANALIS MODEL PENGEMBANGAN DALAM MEMUTUSKAN
PENGUNAAN BRILINK DI BRI UNIT BABELAN KANCA BEKASI
MENGUNAKAN *ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS (AHP)***

TESIS

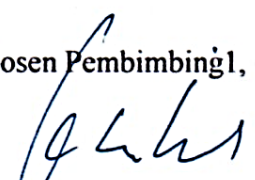
OLEH

**ACEP MARDIAT ERLANGGA
2018930020**

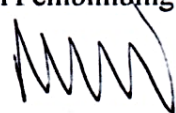
Peminatan : Manajemen Pemasaran

Diterima dan disahkan sebagai salah satu syarat
Guna memperoleh gelar Master Manajemen
pada Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Jakarta

Dosen Pembimbing 1,


Dr. Fadhilah Izhari, S.E., M.M.
NIDN : 03.300164.01

Ciputat, Agustus 2022
Yang membuat pernyataan,
Dosen Pembimbing 2,

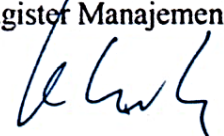

Dr. Salim Al Bakry, MBA., M.M.
NIDN : 03.151058.01

Disetujui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Jakarta

Dr. Luqman Hakim, S.E., M.Si, Ak
NIDN : 03.041176.04

Ketua Program Studi
Magister Manajemen


Dr. Fadhilah Izhari, S.E., M.M.
NIDN : 03.300164.01



PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Acep Mardiat Erlangga
NIM : 2018930020

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tesis berjudul Analisis Model Pengembangan Dalam Memutuskan Penggunaan BRILink di BRI Unit Babelan Kanca Bekasi Menggunakan Analytical Hierarchy Process (AHP) adalah benar merupakan karya saya sendiri yang belum pernah disampaikan untuk mendapatkan ijazah dan gelar Master pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jakarta, ataupun ijazah dan gelar akademik dari program studi dan/atau perguruan tinggi yang lain. Hal-hal yang bukan karya saya dalam skripsi ini telah diberi tanda sitasi dan ditunjukkan pada daftar referensi.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar dan ditemukan pelanggaran dalam karya skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi serta dicabut segala wewenang dan hak saya yang berhubungan dengan ijazah dan gelar Master sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku.

Jakarta, 20 Agustus 2022
yang membuat pernyataan,

Acep Mardiat Erlangga
NIM : 2018930020

**PERPUSTAKAAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA**

SURAT KETERANGAN

Cek Plagiasi Karya Ilmiah

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Abdurochman
Jabatan : Ka. Perpustakaan FEB

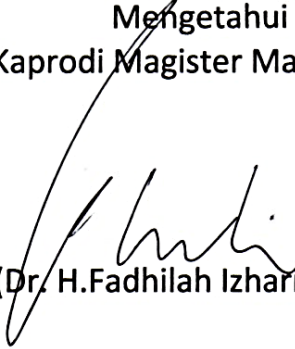
Dengan ini telah melakukan cek plagiasi karya ilmiah atas :

Nama : Acep Mardiat Erlangga
NIM : 2018930020
Strata : S2
Jenis Karya Ilmiah : Tesis
Dengan Judul : Analisis Model Pengembangan Dalam Memeriksa
Penggunaan BRILINA di BRI Unit Babelan
Kantor Bekas Menggunakan ATP.

Hasil Cek Plagiasi tersebut terlampir : 247

Jakarta,,2023

Mengetahui :
Kaprosdi Magister Manajemen


(Dr. H. Fadhilah Izhari, SE, MM)

Yang Mengecek
Ka. Perpustakaan




Abdurochman
NIP. 10.123

(Abdurochman)

ORIGINALITY REPORT

24%
SIMILARITY INDEX

24%
INTERNET SOURCES

3%
PUBLICATIONS

6%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.metrouniv.ac.id Internet Source	10%
2	123dok.com Internet Source	5%
3	ritaistiqomah.blogspot.com Internet Source	4%
4	e-journal.metrouniv.ac.id Internet Source	2%
5	docplayer.info Internet Source	2%

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches < 281 words

LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillah hirobbil alamin, terima kasih kepada Allah SWT dan Kedua orang tua.

Bukan untuk diri sendiri, apalagi orang lain, ini kupersembahkan untuk kalian yang dititipkan kepadaku, sang penolongku dihari kemudian, semoga kelak lebih baik dariku dihari ini, terima kasih sudah memaklumi setiap waktu yang terlewati.

Terima kasih penuh cinta untuk seseorang dibalik layar, peraih gelar sesungguhnya yaitu istri tercinta semoga kita dan keluarga senantiasa dalam lindungan serta kasih sayang Allah SWT..

Acep Mardiat Erlangga

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Acep Mardiat Erlangga
Jenis kelamin : Laki laki
Tempat, tanggal lahir : Bekasi, 28 Juni 1980
Kewarganegaraan : Indonesia
Status perkawinan : Menikah
Agama : Islam
Alamat lengkap : Kp Baru Rt 01/05 Desa Tanjung Baru Kec Cikarang Timur
Bekasi

Pendidikan

1987 – 1993 : SDN Dewi Sartika
1993 – 1996 : SMPN 1 Lemahabang
1996 – 1999 : SPK Depkes RI Karawang
1999 – 2002 : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Jakarta
2018 – 2022 : Pasca Sarjana FEB Universitas Muhammadiyah Jakarta

KATA PENGANTAR

Segala puji hanya bagi Allah SWT yang mempunyai kebesaran, Pemberi karunia kepada wali-Nya, Pemberi berbagai kenikmatan kepada hamba-hambaNya. Imajinasi terindah untuk-Nya tidaklah dapat menggambarkan keindahan-Nya, Allahu Akbar. Shalawat dan salam semoga selalu dilimpahkan Allah SWT kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat Islam kepada cahaya-Nya, kepada keluarganya, para sahabat beserta pengikut beliau semoga diakhir zaman kita termasuk orang yang mendapat syafatnya.

Penyusunan tesis ini bagi penulis adalah suatu proses panjang dengan rasa beraneka ragam yang kadang kala melelahkan, namun itu membuat penulis terpacu untuk terus menerusnya sebagai bagian dari proses indah, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tesis ini, dengan judul Analisis Model Pengembangan Dalam Memutuskan Penggunaan BRILink di BRI Unit Babelan Kanca Bekasi Menggunakan Analytical Hierarchy Process (AHP). terselesaikannya proposal tesis ini tidak luput dari dukungan beberapa pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih dengan ini kepada:

1. Dr. Fadhilah Izhari, S.E, M.M dan Dr. Salim, selaku dosen pembimbing, yang telah menjalankan membimbing dan mengarahkan penulis, membagi ilmu melalui diskusi disela konsultasi, memberikan waktu luang dibalik kesibukkannya, yang semuanya dilakukan dengan penuh kesabaran dan semangat sehingga penulis terpacu untuk menyelesaikan tesis ini

2. Dr. Fadhilah Izhari, S.E, M.M, selaku Kepala Program Studi Magister Manajemen yang telah memberikan motivasi dan semangatnya agar penulis dapat menyelesaikan tesis ini
3. Seluruh dosen dosen dan karyawan staf FEB UMJ yang telah membantu penulis dalam kelancaran kuliah
4. Seluruh jajaran BRI Kanca Bekasi yang telah memperkenankan penulis mengambil penelitian di wilayah Kanca Bekasi
5. Orang tua, istri, serta anak-anakku yang dengan segenap curahan ketulusan cinta dan sayangnya membuat penulis ingin terus memberikan sesuatu yang berarti bagi hidup mereka, semoga keberkahan dan kasih sayang Allah selalu beserta kita semua
6. Para narasumber; agen BRILink yang telah meluangkan waktu dan kesibukkannya untuk berdiskusi dan urun pendapat tentang Analisis Model Pengembangan Dalam Memutuskan Penggunaan BRILink di BRI Unit Babelan Kanca Bekasi guna terselesaikannya proposal tesis ini
7. Sahabat-sahabat FEB UMJ angkatan 2018 yang telah mendukung, menyemangati dan memotivasi agar cepat lulus dan memperoleh gelar MM.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan keterbatasan dalam penyusunan proposal tesis ini, semoga petunjuk dan kemudahan dari Allah SWT bersama penulis untuk dapat memperbaikinya agar lebih baik dari sekarang. Semoga proposal ini dapat memberikan hal yang bermanfaat bagi pembaca,

terutama tentang Analisis Model Pengembangan Dalam Memutuskan Penggunaan BRILink di BRI Unit Babelan Kanca Bekasi Menggunakan Analytical Hierarchy Process (AHP).

Akhir kata, apabila ada jarum yang patah jangan simpan dalam peti, apabila ada kata yang salah harap keluarkan dari dalam hati. Mohon maaf bila ada kekurangan, kritik dan saran dari pembaca sangat penulis nantikan. Teruskan perjuangan!

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TESIS.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN TIM PENGUJI	v
HALAMAN PERMYATAAN ORISINALITAS	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATAPENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Perumusan Masalah Penelitian.....	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN LITERATUR.....	12
A. Tinjauan Literatur	12
1. Bank	12
2. Branchless Banking.....	15

3. BRILink.....	17
4. Teori Perilaku Konsumen.....	19
5. Metode Analysis Hierarchy Process (AHP).....	26
6. Penelitian terdahulu yang relevan.....	31
B. Kerangka Konsep	35
C. Kerangka Fikir.....	36
D. Definisi Istilah	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Desain Penelitian	39
B. Teknik Pengumpulan Data.....	40
C. Waktu dan Tempat Penelitian.....	41
D. Narasumber Penelitian (Informan).....	41
E. Teknik Analisa data	42
F. Uji Konsistensi dan Validita.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
A. Gambaran BRI Unit Babelan Kanca Bekasi.....	52
B. Hasil Analytical Hierarki Process (AHP).....	55
C. Profil Partisipan sebagai Informan.....	56
D. Hasil Analisis Individual.....	56
E. Hasil Sintesis Gabungan.....	62
F. Hasil Analisis Gabungan.....	69
G. Pembahasan.....	72
H. Refleksi Tauhid.....	77

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	80
A. Kesimpulan.....	80
B. Implikasi.....	81
C. Keterbatasa.....	83
D. Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA.....	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Contoh Hirarki dalam AHP.....	27
Gambar 2.2 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	31
Gambar 2.3 Kerangka Fikir.....	37
Gambar 4.1 Hasil AHP Gabungan pada Sasaran (Goal) Pengembangan Pemutusan Penggunaan BRILink di BRI Unit Babelan Kanca Bekasi.....	63
Gambar 4.2 Hasil AHP Gabungan pada Faktor Loyalitas Nasabah BRI dari Sasaran (Goal) Pengembangan Pemutusan Penggunaan BRILink di BRI Unit Babelan Kanca Bekasi.....	63
Gambar 4.3 Hasil AHP Gabungan pada Faktor Kepuasan Nasabah BRI dari Sasaran (Goal) Pengembangan Pemutusan Penggunaan BRILink di BRI Unit Babelan Kanca Bekasi.....	64
Gambar 4.4 Hasil AHP Gabungan pada Kriteria Produk BRILink dari Faktor Loyalitas Nasabah BRI.....	65
Gambar 4.5 Hasil AHP Gabungan pada Kriteria Harga / Tarif BRILink dari Faktor Loyalitas Nasabah BRI.....	65
Gambar 4.6 Hasil AHP Gabungan pada Kriteria Jarak Tempuh BRILink dari Faktor Loyalitas Nasabah BRI.....	65
Gambar 4.7 Hasil AHP Gabungan pada Kriteria Produk BRILink dari Faktor Kepuasan Nasabah BRI.....	67
Gambar 4.8 Hasil AHP Gabungan pada Kriteria Harga / Tarif BRILink dari Faktor	

Loyalitas Nasabah BRI.....	67
Gambar 4.9 Hasil AHP Gabungan pada Kriteria Jarak Tempuh BRIlink dari Faktor Kepuasan Nasabah BRI.....	68
Gambar 4.10 Hasil AHP & Bobot pada Setiap Level Hirarki Pada Sasaran (Goal) Pengembangan Pemutusan Penggunaan BRIlink di BRI Unit Babelan Kanca Bekasi.....	71
Gambar 4.11 Hasil AHP Sintesis Gabungan Partisipan Terhadap Model A dan B...	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Transaksi BRILink BRI Kantor Cabang Bekasi Bulan Maret Tahun 2022.....	8
Tabel 2.1 Pemilihan Kriteria dan Alternatif.....	30
Table 2.2 Alternatif Rancangan Model Pengembangan Pemutusan Penggunaan BRILink di BRI Unit Babelan Kanca Bekasi.....	38
Table 2.3 Definisi Istilah Model Pengembangan Pemutusan Penggunaan BRILink di BRI Unit Babelan Kanca Bekasi.....	38
Table 3.1 Kriteria Informan Ahli.....	41
Table 3.2 Nilai Konversi Data Diskret ke Numerik.....	45
Table 3.3 Kelebihan dan Kekurangan Model AHP.....	49
Table 4.1 Jumlah Ketenagaan BRI Unit Babelan Kanca Bekasi.....	53
Table 4.5 Hasil Sintesis AHP Gabungan Expert.....	69

DAFTAR PUSTAKA

Amstrong, Michael. 1998. *Performance Management*. London: Kogan Page Limited

Bank Rakyat Indonesia. *Brilink*. Bank Rakyat Indonesia.

<https://bri.co.id/tentang-brilink>

Bank Rakyat Indonesia Tbk. Laporan Tahunan 2018 PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk
*Akselerasi Pertumbuhan UMKM melalui Digitalisasi Layanan Perbankan
untuk Mendukung Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat*. 2018:

<https://bri.co.id/laporan>

Fauzi. 2017. *Pemasaran Internasional Pengantar, Teori dan Konsep*. Malang: Cita
Intrans Selaras

Goal, Jimmy L. 2014. *A to Z Human Capital, Konsep, Teori dan Pengembangan
dalam Konteks Organisasi Publik dan Bisnis*. Jakarta: Grasindo

Indonesia, Ikatan Bankir. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta:
Gramedia Pustaka Utama

Kasmir. 2000. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Khanan. *Aspek Yuridis Keberadaan Agen dan Model Branchless banking di Sistem
Perbankan Indonesia*. Privat Law Vol IV, No. 1 Januari – Juni 2016 (2016):
13-20

Kotler, Philip, Gary Amstrong, John Sanders, and Veronica Wang. 1999. *Principles
Of Marketing Second European Edition Frist Euro*. USA: A Simon &
Schuster Company Upper Saddle River

- Kreitner, Robert and Kinicki, Angelo. 2014. *Perilaku Organisasi (Organization Behavior)*. Jakarta: Salemba Empat
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press
- Marimin. 2015. *Teknik dan Aplikasi Pengambilan Keputusan Kriteria Majemuk*. Jakarta: Grasindo
- Moenir, AS. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bina Aksara
- Nicolino, 2001. *The Complete Ideal's Guides Brand Management*. Jakarta: Prenada
- Rahim, Rita, Zuardi, Muhammad Hanafi. 2020. *Analisis Keputusan Nasabah Menggunakan Brillink*. *Jurnal Hukum & Ekonomi Syariah*, Vol.08: hal 93-113.
- Robbins, Stephen P. dan Judge, Timothy A. 2009. *Organizational Behavior*. USA: Pearson International Edition Prentice-Hall.
- Saaty, Thomas. 1993. *Pengambilan Keputusan Bagi Para Pemimpin*, Jakarta: Pustaka, Binaman Pressindo
- Santoso, Singgih. 2005. *SPSS Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. Cetakan Keempat. Jakarta: Penerbit PT Elexmedia Komputindo
- Sinambela, Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta

Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta

Susendra, Indra. 2018. *Analisa Pengaruh Layanan Agen BRILink BRI terhadap Kepuasan & Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), TBK, Kantor Cabang Bandung Setiabudi*. Yogyakarta: Program Magister Manajemen STIE Widya Wiwaha Yogyakarta