ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis perkembangan jumlah Agen BRILink, transaksi finansial, dan *Fee Based Income* (FBI), serta menyusun strategi peningkatannya FBI pada *Branch Office* perkotaan pada BRI *Region Office* Medan. Penelitian menggunakan pendekatan *mixed methods*. Data kuantitatif berasal dari sistem BRIDRIVE BRI *Head Office* yang mencakup 23 *Branch Office* selama periode 2022–2024, kemudian difokuskan pada Medan Thamrin, Medan Iskandar Muda, Medan Gatot Subroto, dan Medan Sisingamangaraja. Data kualitatif diperoleh melalui wawancara dengan lima Agen BRILink dan empat pelanggan, disertai observasi, dokumentasi, dan studi literatur. Data kuantitatif dilakukan secara deskriptif melalui perbandingan antar wilayah. Sementara itu, data kualitatif dianalisis berdasarkan pengelompokan dan penafsiran hasil wawancara.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada periode 2023–2024 jumlah Agen BRILink meningkat sebesar 51,40%, transaksi finansial meningkat sebesar 40,73%, sedangkan FBI meningkat sebesar 24,41%. Temuan ini menunjukkan bahwa pertumbuhan jumlah agen dan transaksi belum diikuti oleh peningkatan FBI yang sebanding. Hasil pengujian SPSS menunjukkan bahwa instrumen penelitian telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. Analisis deskriptif dan korelasi juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, aktivitas transaksi, persepsi biaya, kemudahan akses, promosi, variasi layanan, dan strategi agen berkaitan dengan peningkatan transaksi dan FBI. Selain itu, pencapaian FBI dipengaruhi oleh kecepatan pelayanan, lokasi usaha, stabilitas jaringan, kecukupan modal operasional, jam pelayanan, dan loyalitas pelanggan. Strategi peningkatan FBI diarahkan pada peningkatan produktivitas agen, perluasan layanan, penguatan pelayanan, perbaikan sistem dan jaringan, program loyalitas, promosi, serta pembinaan dan evaluasi kinerja agen secara berkala. Temuan penelitian menegaskan bahwa peningkatan FBI tidak hanya bergantung pada jumlah agen, tetapi juga pada kualitas dan efektivitas transaksi setiap agen.

Kata Kunci: Agen BRILink, *Fee Based Income*, transaksi finansial, produktivitas agen, strategi peningkatan.

FEB UNDIP