ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN DALAM MITIGASI RISIKO FRAUD PADA AGEN BRILINK DI KECAMATAN SUNGAI SEMBILAN, DUMAI.

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagai Syarat Memperoleh Gelar

Sarjana Akuntansi (S.Ak)

Oleh :

Nama	**:**	**SUSMITA ZAHROH**
NPM	**:**	**2205170182**
Program Studi	**:**	**Akuntansi**
Konsentrasi	**:**	**Akuntansi Manajemen**

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

MEDAN

2026

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

بسم الله الرحمن الرحيم

PENGESAHAN UJIAN TUGAS AKHIR

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Kamis, tanggal 03 September 2026, pukul 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, dan seterusnya.

MEMUTUSKAN

Nama	:	SUSMITA ZAHROH
NPM	:	2205170182
Program Studi	:	AKUNTANSI
Kosentrasi	:	AKUNTANSI MANAJEMEN
Judul Tugas Akhir	:	ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN DALAM MITIGASI RISIKO FRAUD PADA AGEN BRILINK DI KECAMATAN SUNGAI SEMBILAN, DUMAI.

Dinyatakan : (A) *Lulus Yudisium dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*

TIM PENGUJI

Penguji I

(Assoc. Prof. Dr.Irfan, S.E., M.M., Ph.D.)

Penguji II

(Umi Kalsum, S.E., M.Si.)

Pembimbing

(Prof. Dr. Maya Sari, S.E., Ak., M.Si. CA.)

PANITIA UJIAN

Ketua

(Assoc. Prof. Dr. Radiman, S.E., M.Si.)

Sekretaris

(Assoc. Prof. Dr. Hasrudy Tanjung, S.E., M.Si.)

Dipindai dengan CamScanner

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan Telp. 061-6624567 Kode Pos 20238

بسم الله الرحمن الرحيم

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

TUGAS AKHIR ini disusun oleh :

Nama	:	**SUSMITA ZAHROH**
N.P.M	:	**2205170182**
Program Studi	:	**AKUNTANSI**
Konsentrasi	:	**AKUNTANSI MANAJEMEN**
Judul Tugas Akhir	:	**ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN DALAM MITIGASI RISIKO FRAUD PADA AGEN BRILINK SUNGAI SEMBILAN, DUMAI.**

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan Tugas Akhir.

Medan, 13 Agustus 2026

Pembimbing Tugas Akhir

Prof. Dr. MAYA SARI, S.E., Ak., M.Si., CA

Diketahui/Disetujui
Oleh:

Ketua Program Studi Akuntansi	**Dekan**
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU	**Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU**
NABILLA DWI AGINTHA, S.E., M.Sc.	**Dr. RADIMAN, S.E., M.Si.**

Dipindai dengan CamScanner

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3. Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238

BERITA ACARA PEMBIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa	:	**Susmita Zahroh**
NPM	:	2205170182
Dosen Pembimbing	:	Prof. Dr. Maya Sari, S.E., Ak., M.Si., CA
Program Studi	:	Akuntansi
Konsentrasi	:	Akuntansi Manajemen
Judul Penelitian	:	Analisis Sistem Pengendalian Manajemen Dalam Mitigasi Risiko Fraud Pada agen BRILINK Sungai Sembilan, Dumai.

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab 1	OK.		
Bab 2	OK.		
Bab 3	OK.		
Bab 4	- Tambahkan pembahasan terkait dg Verifikasi Manual.	10/8-2026	
Bab 5	- Kesimpulan disesuaikan dg Hasil & pembahasan.	11/8-2026	
Daftar Pustaka	- Merapikan sitasi Dar.	13/8-2026	
Persetujuan Sidang Meja Hijau	Acc, Sidang Meja Hijau	13/8-2026	

Medan,13 Agustus 2026

Diketahui oleh:
Ketua Program Studi

Nabilla Dwi Agintha, S.E., M.Sc.

Disetujui oleh:
Dosen Pembimbing

Prof. Dr. Maya Sari, S.E., Ak., M.Si., CA

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama Mahasiswa	:	**Susmita Zahroh**
NPM	:	2205170182
Program Studi	:	Akuntansi
Konsentrasi	:	Akuntansi Manajemen

Dengan ini menyatakan bawah Tugas Akhir saya yang berjudul **"Analisis Sistem Pengendalian Manajemen Dalam Mitigasi Risiko Fraud Pada agen BRILINK Sungai Sembilan, Dumai."** adalah bersifat asli (*original*), bukan hasil menyadur secara mutlak hasil karya orang lain.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Yang Menyatakan



Susmita Zahroh

ABSTRAK

Analisis Sistem Pengendalian Manajemen dalam Mitigasi Risiko Fraud pada Agen BRILink di Kecamatan Sungai Sembilan, Kota Dumai.

Susmita Zahroh
Program Studi Akuntansi, Konsentrasi Akuntansi Manajemen
Email: susmita.zahroh4@gmail.com

Agen BRILink di wilayah Pesisir Kecamatan Sungai Sembilan, Kota Dumai rentan mengalami berbagai risiko fraud dalam menjalankan aktivitas transaksi keuangan, seperti kesalahan transfer, manipulasi bukti transaksi, dan modus penipuan berbasis rekayasa sosial, sehingga menimbulkan pertanyaan mengenai bagaimana sistem pengendalian manajemen diterapkan, mengapa sistem tersebut belum mampu mencegah risiko fraud secara efektif, serta strategi mitigasi apa yang telah dilakukan agen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem pengendalian manajemen yang diterapkan oleh Agen BRILink, menganalisis faktor-faktor penyebab sistem pengendalian tersebut belum mampu mencegah risiko fraud, serta mengetahui strategi mitigasi risiko fraud yang dilakukan oleh agen di wilayah Pesisir Sungai Sembilan, Kota Dumai. Metode penelitian, jenis penelitian *kualitatif deskriptif*; Teknik pengambilan sampel *purposive sampling dan snowball sampling*; Teknik pengumpulan data *wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi*; Teknik analisis data *model interaktif Miles dan Huberman, meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.* Sistem pengendalian manajemen telah ditetapkan secara formal oleh Bank BRI, namun penerapannya pada tingkat operasional agen berjalan tidak merata, dengan unsur perencanaan dan evaluasi yang paling lemah. Sistem pengendalian belum mampu mencegah fraud disebabkan oleh keterbatasan geografis yang memperlebar asimetri informasi antara Bank BRI dan agen, ketidakmerataan SOP dan pelatihan yang menciptakan unsur kesempatan, kemampuan pelaku dalam merekayasa kondisi psikologis korban melalui rekayasa sosial, serta mekanisme pengawasan yang bersifat reaktif dan bukan preventif. Strategi mitigasi risiko fraud yang berjalan didominasi oleh inisiatif individu agen, sementara mitigasi institusional dari Bank BRI masih terbatas jangkauannya, sehingga efektivitas mitigasi sangat bergantung pada pengalaman personal masing-masing agen.

Kata kunci: *sistem pengendalian manajemen; mitigasi risiko fraud; agen BRILink; fraud triangle; fraud diamond; agency theory*

ABSTRACT

Analysis of Management Control Systems in Mitigating Fraud Risk of BRILink Agents in Sungai Sembilan Subdistrict, Dumai City

Susmita Zahroh
Department of Accounting, Management Accounting Concentration
Email: Susmita.zahroh4@gmail.com

BRILink Agents in the coastal area of Sungai Sembilan Subdistrict, Dumai City are vulnerable to various fraud risks in carrying out financial transaction activities, such as transfer errors, manipulation of transaction evidence, and social-engineering-based fraud schemes, raising questions about how the management control system is implemented, why the system has not been able to effectively prevent fraud risk, and what mitigation strategies have been undertaken by the agents. This study aims to analyze the management control system implemented by BRILink Agents, to examine the factors causing the control system to be unable to prevent fraud risk, and to identify the fraud risk mitigation strategies undertaken by the agents in the coastal area of Sungai Sembilan, Dumai City. Research methods, includes: Research type descriptive qualitative; Sampling technique purposive sampling and snowball sampling; Data collecting technique in-depth interviews, observation, and documentation; Data analysis technique the interactive model of Miles and Huberman, comprising data reduction, data display, and conclusion drawing. Research findings: A management control system has been formally established by Bank BRI, but its implementation at the agent's operational level remains uneven, with the planning and evaluation elements being the weakest. The control system has been unable to prevent fraud due to geographical limitations that widen the information asymmetry between Bank BRI and its agents, uneven distribution of SOPs and training that creates an element of opportunity, the capability of perpetrators to manipulate victims psychologically through social engineering, and a supervisory mechanism that is reactive rather than preventive. The fraud mitigation strategies currently in place are dominated by individual agent initiatives, while institutional mitigation from Bank BRI remains limited in reach, so that the effectiveness of mitigation depends heavily on each agent's personal experience.

Keywords: *management control system; fraud risk mitigation; BRILink agent; fraud triangle; fraud diamond; agency theory*

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadirat Allah SWT. atas limpah rahmat dan hidayahnya dan tidak lupa pula shalawat beriring salam penulis sampaikan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, karena ridhonya lah penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Proposal ini berjudul "**Analisis sistem pengendalian manajemen dalam mitigasi risiko fraud pada agen Brilink di kecamatan Sungai sembilan, Dumai".**

Dalam proses penyelesaian tugas akhir ini, mulai dari awal sampai dengan selesainya penulisan tugas akhir penulis sangat berterima kasih telah banyak menerima Doa, bantuan dan bimbingan yang sangat berharga terutama dari Mamak yang sangat penulis cintai yaitu ibu **Mariyati** yang telah memberikan segala hal dan dukungan yang tidak terhitung bahkan tidak dapat saya balas jasanya. serta dari berbagai pihak, sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak **Prof. Dr. Akrim, M.Pd.** selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak **Assoc. Prof. Dr. Radiman, S.E., M.Si** selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak **Dr. Hasrudy Tanjung S.E., M.Si** selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak **Mhd. Shareza Hafiz., S.E, M.Acc** selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu **Nabilla Dwi Agintha, SE., M.Sc** selaku Ketua Program Studi Akuntasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak **M. Firza Alpi, S.E., M.Si.** selaku sekretaris program studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Ibu **Prof. Dr. Maya Sari, SE.,Ak.,M.Si.,CA.** selaku Dosen Pembimbing penulis yang telah meluangkan waktunya untuk membantu dan mengarahkan penulis dalam pembuatan tugas akhir ini.
8. Seluruh **Bapak dan Ibu Dosen** yang telah banyak berjasa memberikan ilmu dan mendidik penulis selama masa perkuliahan.
9. Seluruh Staf Biro Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah banyak membantu saya dalam pengumpulan berkas dan administrasi.
10. Pihak **Bank Rakyat Indonesia (BRI) dan para Agen BRILink di Kecamatan Sungai Sembilan, Kota Dumai**, yang telah memberikan izin, informasi, serta membantu penulis dalam memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini.

11. Susmita Zahroh, ya! Diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya yang telah berjuang untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Sulit bisa bertahan sampai di titik ini, Terimakasih untuk tetap hidup dan merayakan dirimu sendiri, walaupun sering kali putus asa atas apa yang sedang diusahakan. Tetaplah jadi manusia yang mau berusaha dan tidak lelah untuk mencoba. *God thank you for being me independent women, i know there are more great ones but i'm proud of this achievement.*
12. Teruntuk cinta pertama saya, Almarhum **Bapak Legimin K**. Sosok yang paling saya rindukan. Berat sekali rasanya ditinggalkan sedari kecil. Terimakasih atas segala pengorbanan, kasih sayang, serta segala bentuk tanggung jawab atas kehidupan layak yang telah diberikan semasa bapak hidup. Terimakasih telah menjadi alasan terbesar saya untuk tetap semangat berjuang meraih gelar sarjana yang bapak impikan. Walaupun berat sekali rasanya seorang gadis kecilmu ini harus melewatkan kehidupan tanpa didampingi sosok bapak, rasa iri dan rindu sering kali membuat terjatuh, namun setiap harapan dan cinta yang diberikan menjadi kekuatan besar bagi saya untuk terus melangkah. Semoga bapak bangga dengan usaha dan perjuangan saya selama ini.
13. Kepada abang dan kakak-kakak saya yang paling saya sayangi, terimakasih atas segala doa dan dukungannya selama ini yang telah diberikan kepada adik bungsu kalian hingga bisa menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT.
14. Kepada seseorang yang tidak dapat penulis sebutkan namanya, terima kasih telah menjadi salah satu bagian dalam perjalanan penulis selama menyelesaikan tugas akhir ini. Terima kasih atas segala dukungan, perhatian, semangat, dan doa yang telah diberikan. Kehadiran dan kebaikan yang diberikan menjadi salah satu penyemangat bagi penulis dalam melewati berbagai proses hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
15. Kepada Cinta Athira Putri Handyani, Dhea Ananda Utami, dan Siti Aisyah. terimakasih telah memberikan bantuan, dukungan, semangat, masukan, serta meluangkan waktu untuk membantu penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah bersedia mendengarkan keluh kesah, memberikan motivasi, dan membantu penulis ketika menghadapi kesulitan dalam menyelesaikan tugas akhir. Kehadiran dan bantuan yang diberikan sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini dalam hal penyajian masih terdapat banyak kelemahan dan kekurangan, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari pembaca dan semoga tugas akhir ini dapat berguna dan bermanfaat bagi penyusun selanjutnya. Semoga Allah SWT memberikan imbalan yang setimpal atas jasa-jasa yang telah mereka berikan kepada penulis dan selalu melimpahkan taufik dan hidayahnya pada kita semua serta memberikan keselamatan dunia dan akhirat.

Medan, 11 Agustus 2026

Penulis

SUSMITA ZAHROH
2205170182

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i
DAFTAR ISI iv
DAFTAR TABEL vi
DAFTAR GAMBAR vii

BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Identifikasi Masalah 8
1.3 Rumusan Masalah 10
1.4 Tujuan Penelitian 10
1.5 Manfaat Penelitian 11

BAB II KAJIAN PUSTAKA 14
2.1 Landasan Teori 14
2.1.0 Grand Teory 14
2.1.1 Sistem Pengendalian Manajemen 16
2.1.1.1 Pengertian Sistem Pengendalian Manajemen 16
2.1.1.2 Unsur Utama Menurut Robert N. Anthony 16
2.1.1.3 Komponen Pengendalian Internal (COSO, 2013) 17
2.1.1.4 Pengendalian Manajemen pada Agen Perbankan 18
2.1.2 Mitigasi Risiko Fraud 18
2.1.2.1 Pengertian Fraud 18
2.1.2.2 Klasifikasi Fraud Menurut ACFE 20
2.1.2.3 Teori Fraud Triangle 21
2.1.2.4 Pengembangan Teori: Fraud Diamond 23
2.1.2.5 Jenis-Jenis Fraud Spesifik pada Agen BRILink 23
2.1.2.6 Mitigasi dan Deteksi Fraud 24
2.2 Penelitian Terdahulu 26
2.3 Kerangka Konseptual 30

BAB III METODE PENELITIAN 35
3.1 jenis Penelitian 35
3.2 Definisi Operasional 36
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian 42
3.3.1 Tempat Penelitian 41
3.3.2 Waktu Penelitian 41
3.4 Sumber data 42
3.4.1 Sumber Data Primer 42
3.4.2 Sumber Data Sekunder 44
3.5 Teknik Pengumpulan Data 44
3.5.1 Wawancara 45
3.5.2 Observasi 47
3.5.3 Dokumentasi 47

3.6 Teknik Analisis Data 47
3.7 Keabsahan Data 49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 51

4.1 Deskripsi Data 51
4.1.1 Deskripsi Umum Objek Penelitian 51
4.1.2 Karakteristik Informan Penelitian 52
4.1.3 Pelaksanaan SOP, Pelatihan, dan Pencatatan Transaksi 54
4.1.4 Mekanisme Pengawasan dan Pelaporan 55
4.1.5 Kejadian Fraud yang Dialami Agen 55
4.1.6 Celah Sistem yang Dimanfaatkan untuk Fraud 57
4.1.7 Hambatan Pelaksanaan Pengendalian secara Konsisten 58
4.1.8 Upaya Mitigasi Mandiri Agen 59
4.1.9 Evaluasi dan Perbaikan atas Upaya Mitigasi 60
4.1.10 Perspektif Petugas Penunjang Bisnis Keagenan (PPBK) 61
4.1.11 Hasil Observasi Lapangan 63
4.2 Analisis Data 64
4.2.1 Analisis Sistem Pengendalian Manajemen pada Agen BRILink 64
4.2.2 Analisis Faktor Penyebab Sistem Pengendalian Manajemen Belum Mampu Mencegah Risiko Fraud 66
4.2.3 Analisis Strategi Mitigasi Risiko Fraud pada Agen BRILink 69
4.2.4 Keabsahan Data (Triangulasi Temuan) 70
4.3 Pembahasan 71
4.3.1 Kerugian Akibat Transfer ke Rekening Salah 71
4.3.2 Kerugian Akibat Modus Penarikan Ganda 72
4.3.3 Ketidakmampuan Memverifikasi Bukti Transaksi 73
4.3.4 Risiko kebocoran data nasabah 74
4.3.5 kerugian akibat uang palsu 75
4.3.6 Lemahnya Pengendalian Manajemen 76
4.3.7 Sintesis pembahasan 77

BAB V PENUTUP 78

5.1 Kesimpulan 78
5.2 Saran 79
5.3 Keterbatasan Penelitian 80

DAFTAR PUSTAKA 82

LAMPIRAN 85

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Fenomena Kecurangan Agen BriLink 4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 33
Tabel 3.1 Definisi Operasional 39
Tabel 3.2 Rencana Penelitian 42
Tabel 3.3 Informan Peneliti 43
Tabel 4.1 Karakteristik Informan Penelitian 52
Tabel 4.2 Rekapitulasi Kejadian Fraud yang Dialami Informan 56
Tabel 4.3 Perbandingan Pernyataan PPBK dan Agen BRILink 62
Tabel 4.4 Hasil Observasi Lapangan 64
Tabel 4.5 Triangulasi Data (Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi) 70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian 34
Gambar 3.1 Langkah Analisis Penelitian Kualitatif.....47

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan sektor perbankan di Indonesia dalam beberapa dekade terakhir menunjukkan transformasi yang sangat signifikan, terutama dalam hal digitalisasi layanan keuangan dan peningkatan inklusi keuangan masyarakat. Transformasi ini tidak hanya terjadi pada sistem perbankan konvensional, tetapi juga merambah pada inovasi layanan berbasis teknologi yang bertujuan untuk menjangkau masyarakat yang belum terlayani oleh lembaga keuangan formal. Berdasarkan Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) tahun 2024 yang diselenggarakan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) bersama Badan Pusat Statistik (BPS), indeks inklusi keuangan penduduk Indonesia mencapai 75,02 persen, sementara indeks literasi keuangan mencapai 65,43 persen (OJK & BPS, 2024). Meskipun angka tersebut mengalami peningkatan dibandingkan periode sebelumnya, data yang sama menunjukkan bahwa indeks inklusi keuangan di wilayah perdesaan masih lebih rendah dibandingkan perkotaan, yaitu sebesar 70,13 persen berbanding 78,41 persen. Kondisi ini mencerminkan masih adanya kesenjangan akses terhadap layanan keuangan formal antara masyarakat perkotaan dan perdesaan yang perlu diatasi secara sistematis.

Salah satu inovasi yang hadir untuk menjawab tantangan tersebut adalah branchless banking, yaitu layanan perbankan tanpa kantor cabang yang memanfaatkan agen sebagai perantara antara bank dan masyarakat. Program branchless banking di Indonesia diwujudkan melalui berbagai skema, salah satunya adalah BRILink yang dikelola oleh Bank Rakyat Indonesia (BRI). Program ini

memungkinkan individu atau pelaku usaha kecil untuk menjadi agen bank yang menyediakan layanan seperti transfer, tarik tunai, pembayaran tagihan, dan pembukaan rekening. Pertumbuhan program ini terbilang sangat pesat. Hingga akhir Desember 2024, jumlah agen BRILink telah mencapai 1,06 juta agen yang tersebar di lebih dari 62.000 desa, meningkat dari 740.000 agen pada akhir tahun 2023, dengan total volume transaksi sepanjang tahun 2024 mencapai Rp1.583 triliun (BRI, 2025). Jaringan ini kini menjangkau lebih dari 80 persen wilayah Indonesia, menjadikan agen BRILink sebagai instrumen utama dalam mendorong inklusi keuangan hingga ke pelosok negeri (Fitrianto & Ramadani, 2025).

Fenomena tersebut menjadi semakin menarik ketika ditempatkan dalam konteks lokal, khususnya di wilayah Pesisir Sungai Sembilan, Kota Dumai. Kawasan ini memiliki karakteristik sosial ekonomi sebagai wilayah pesisir dengan aktivitas ekonomi yang berbasis pada perdagangan kecil, perkebunan, serta mobilitas penduduk yang relatif tinggi. Dalam konteks wilayah dengan keterbatasan akses terhadap layanan perbankan formal, kehadiran agen perbankan seperti BRILink menjadi instrumen penting dalam memperluas inklusi keuangan dan memfasilitasi transaksi masyarakat (Munawarah & Muis, 2025). Secara empiris, keberadaan agen BRILink di wilayah ini juga menunjukan perkembangan yang signifikan,dimana jumlah agen yang tercatat sebanyak 98 unit yang tersebar di 6 kelurahan. Hal ini sejalan dengan data OJK tahun 2024 yang menunjukkan bahwa kelompok nelayan dan petani merupakan salah satu segmen dengan indeks inklusi keuangan terendah, yakni hanya sebesar 62,26%, sehingga kehadiran agen BRILink di kawasan pesisir memiliki nilai strategis yang signifikan bagi pemerataan akses layanan keuangan.

Meskipun peran agen BRILink sangat strategis, operasional layanan ini tidak terlepas dari berbagai risiko. Salah satu risiko utama yang kerap muncul dalam operasional layanan keuangan adalah fraud (kecurangan). Fraud merupakan tindakan yang disengaja untuk memperoleh keuntungan pribadi dengan cara melanggar aturan atau merugikan pihak lain (ACFE, 2024). Berdasarkan wawancara awal yang dilakukan peneliti pada bulan Maret 2026 di wilayah Pesisir Sungai Sembilan, ditemukan berbagai permasalahan operasional yang dialami langsung oleh agen BRILink di lapangan. Salah seorang agen BRILink Royal mengungkapkan, *"Saya sudah konfirmasi nomor rekeningnya dua kali, nasabah bilang benar, tapi ternyata salah. Akhirnya saya yang harus tanggung kerugian Rp14.000.000, tidak ada panduan dari BRI mau lapor ke mana."* Agen BRILink Bahrul menceritakan pengalaman serupa terkait penarikan tunai ganda, *"Uang sudah saya kasih karena di HP nasabah sudah muncul berhasil, tiba-tiba muncul notifikasi lagi bilang dana dikembalikan. Uang sudah pergi, tapi transaksi dianggap batal, saya rugi sendiri."* Di Agen BRILink AS *mengalami kerugian Rp500.000 akibat menerima uang palsu yang disisipkan di antara uang asli pada transaksi setor tunai*, sementara agen BRILink Eko melaporkan *adanya kebocoran data PIN nasabah yang berujung pada komplain langsung kepadanya tanpa ada prosedur penanganan yang jelas dari BRI*. Agen yang diwawancarai menyatakan bahwa mereka tidak pernah menerima SOP tertulis dari pihak BRI, tidak pernah mendapatkan pelatihan formal sejak pertama kali menjadi agen, melakukan pencatatan transaksi secara manual tanpa format yang terstandarisasi, serta hampir tidak pernah mendapatkan kunjungan pengawasan dari Petugas Agen BRILink (PAB) secara rutin. Kondisi ini menggambarkan secara nyata lemahnya sistem pengendalian manajemen di tingkat agen, sekaligus memperbesar

kerentanan agen terhadap berbagai risiko fraud dalam operasional sehari-hari. ini mencerminkan lemahnya penerapan tiga unsur utama pengendalian manajemen menurut Anthony & Govindarajan (2007), yaitu perencanaan yang tidak terstruktur, pelaksanaan yang tidak terstandarisasi, dan evaluasi yang tidak berjalan secara berkala. Padahal, secara normatif OJK melalui POJK Nomor 39/POJK.03/2019 telah mewajibkan lembaga perbankan beserta seluruh lini operasionalnya termasuk agen untuk memiliki sistem pengendalian yang terstruktur guna mencegah terjadinya penyimpangan. Ketiadaan sistem pengendalian yang memadai inilah yang menjadi akar dari rentannya agen BRILink terhadap berbagai risiko fraud di lapangan.

Fenomena kecurangan yang terjadi pada agen BRILintidak pada temuan lapangan di wilayah Sungai Sembilan, tercermin dari berbagai kasus yang telah terdokumentasi dalam beberapa tahun terakhir. Berikut ini disajikan rangkuman fenomena kecurangan yang terjadi pada agen BRILink sebagai dasar pijakan empiris penelitian ini.

Tabel 1.1
Hasil Wawancara Awal Fenomena Kecurangan (Fraud) pada Agen BRILink

Tahun	Jenis Kecurangan	Keterangan
2021	Penipuan oleh Nasabah (Rekening Salah)	Nasabah memberikan nomor rekening yang salah secara sengaja,agen menanggung kerugian karena tidak ada mekanisme verifikasi pra-transaksi yang memadai. Ditemukan di berbagai wilayah termasuk agen pedesaan.
2022	Manipulasi Bukti Transaksi (Screenshot Palsu)	Pelaku memperlihatkan tangkapan layar transfer palsu kepada agen sehingga agen menyerahkan uang tunai tanpa memverifikasi mutasi rekening secara langsung. Modus ini banyak ditemukan pada agen yang tidak memiliki SOP verifikasi mandiri
2023	Salah Transfer	Berdasarkan hasil wawancara, ditemukan kasus kesalahan transfer dana yang disebabkan oleh nasabah memberikan nomor rekening tujuan yang keliru kepada agen BRILink. Meskipun agen telah melakukan konfirmasi ulang sebanyak dua kali terkait kebenaran nomor rekening tersebut dan nasabah menyatakan telah sesuai, transaksi tetap mengalami kesalahan pengiriman dana. Kondisi tersebut menimbulkan komplain dari nasabah dan berakhir pada kerugian finansial sebesar 14.000.000 yang harus ditanggung oleh agen.

Tahun	Jenis Kecurangan	Keterangan
2023	Uang Palsu	Penggunaan uang palsu oleh nasabah pada transaksi setor tunai. Modus yang dilakukan yaitu menyisipkan lima lembar uang palsu pecahan Rp100.000 di antara uang asli sehingga sulit terdeteksi pada saat transaksi berlangsung. Kejadian tersebut menyebabkan kerugian finansial bagi agen sebesar Rp500.000. Kondisi ini mengindikasikan bahwa sistem pengendalian dan mitigasi fraud pada pengendalian manajemen agen BRILink masih memerlukan penguatan, khususnya dalam aspek pemeriksaan transaksi tunai dan pengawasan operasional.
2024	Kebocoran Data PIN/Informasi Nasabah	Data pribadi dan PIN nasabah yang digunakan saat transaksi di agen bocor kepada pihak ketiga, menyebabkan pencurian dana dari rekening nasabah. Disebabkan oleh minimnya literasi keamanan data pada agen dan tidak adanya prosedur perlindungan informasi.
2024	Penarikan Tunai Ganda (Double Disbursement)	Perangkat nasabah menampilkan status transaksi berhasil, agen menyerahkan uang tunai, namun kemudian muncul notifikasi kedua yang menyatakan dana dikembalikan ke rekening nasabah. Agen mengalami kerugian finansial secara sepihak akibat tidak adanya mekanisme konfirmasi ganda dan SOP penanganan transaksi gagal.
2026	Lemahnya Pengendalian Manjamen Pada Agen BRILink	Ditemukan bahwa sebagian besar agen BRILink di wilayah Pesisir Sungai Sembilan menjalankan operasionalnya tanpa memiliki salinan SOP tertulis dari pihak BRI. Agen tidak pernah mendapatkan pelatihan formal sejak pertama kali bergabung sebagai agen, melakukan pencatatan transaksi secara manual dan tidak terstandarisasi, serta tidak mendapatkan kunjungan pengawasan dari Petugas Agen BRILink (PAB) secara rutin. Kondisi ini mencerminkan lemahnya penerapan tiga unsur utama pengendalian manajemen menurut Anthony & Govindarajan (2007), yaitu perencanaan yang tidak terstruktur, pelaksanaan yang tidak terstandarisasi, dan evaluasi yang tidak berjalan secara berkala, sehingga agen tidak memiliki panduan yang jelas dalam menghadapi situasi operasional yang berisiko

Sumber: Diolah dari Penelitian Lapangan, 2026

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa fenomena kecurangan pada agen BRILink bersifat variatif dan berulang dari tahun ke tahun, dengan modus yang semakin beragam. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pengendalian manajemen dan mitigasi risiko fraud yang ada belum sepenuhnya mampu merespons dinamika kecurangan yang berkembang di lapangan. Berbagai kasus tersebut menjadi bukti empiris bahwa permasalahan fraud pada agen BRILink bukanlah fenomena yang bersifat insidental, melainkan merupakan persoalan sistemik yang membutuhkan

kajian mendalam.

Berbagai bentuk kecurangan yang ditemukan pada agen BRILink di wilayah Pesisir Sungai Sembilan ini sejalan dengan pola yang juga ditemukan dalam penelitian-penelitian lain mengenai risiko transaksi keuangan berbasis agen maupun pelaku usaha kecil di Indonesia. Terkait kerugian akibat kesalahan transfer ke rekening tujuan, kajian terhadap kerugian nasabah akibat kealpaan operasional perbankan menemukan bahwa hukum perbankan di Indonesia belum mengadopsi prinsip strict liability secara penuh, sehingga beban atas kesalahan operasional cenderung dilimpahkan kepada pihak pelaksana di lapangan dibandingkan kepada institusi penyelenggara (Sari, 2022). Pola serupa juga tercermin pada modus penarikan ganda yang dialami agen, di mana ketiadaan mekanisme konfirmasi transaksi yang memadai membuat agen menanggung sendiri risiko kegagalan sistem tanpa adanya jaminan perlindungan dari pihak bank.

Pada aspek manipulasi bukti transaksi, kajian terhadap kasus penipuan berbasis rekayasa bukti transfer digital menunjukkan bahwa modus ini semakin marak terjadi pada pelaku usaha kecil dan transaksi antarindividu, terutama karena rendahnya literasi digital serta minimnya mekanisme verifikasi otomatis pada level operasional (Christian & Feriza, 2026). Sementara itu, risiko kebocoran data pribadi nasabah dalam layanan keuangan digital di Indonesia juga menjadi perhatian tersendiri, mengingat lemahnya perlindungan hukum yang tersedia ketika data nasabah diakses oleh pihak yang tidak memiliki bekal keamanan informasi yang memadai (Ervian dkk., 2025). Kondisi ini relevan dengan posisi agen BRILink yang menerima data pribadi dan PIN nasabah secara langsung dalam setiap transaksi, tanpa edukasi keamanan data dari pihak bank. Selain itu, risiko menerima uang palsu

pada transaksi tunai juga terbukti menjadi kerugian nyata yang dihadapi pelaku usaha kecil, sehingga sebagian di antaranya mulai beralih ke metode pembayaran nontunai untuk meminimalkan risiko tersebut (Putri dkk., 2024); namun agen BRILink yang masih banyak mengandalkan transaksi tunai tanpa alat pendeteksi maupun SOP pemeriksaan tetap menanggung sendiri kerugian serupa.

Secara keseluruhan, berbagai bentuk kecurangan tersebut tidak dapat dilepaskan dari lemahnya sistem pengendalian manajemen di tingkat operasional. Penelitian pada salah satu kantor cabang pembantu bank menemukan bahwa lemahnya sistem governance dan minimnya pengawasan menjadi faktor utama penyebab terjadinya fraud pada level pelaksana (Harahap, 2024). Temuan ini memperkuat bahwa ketiadaan SOP tertulis, pelatihan formal, dan evaluasi rutin pada agen BRILink di Pesisir Sungai Sembilan bukan merupakan kondisi yang berdiri sendiri, melainkan pola yang juga ditemukan pada institusi perbankan lain ketika pengendalian manajemennya tidak berjalan secara memadai.

Meskipun penelitian tersebut memberikan gambaran umum mengenai berbagai risiko fraud yang serupa, penelitian yang secara khusus mengkaji pengendalian manajemen dan mitigasi risiko fraud pada agen BRILink dan branchless banking dalam perspektif kualitatif masih relatif terbatas. Selain itu, terdapat kecenderungan dalam literatur untuk menggeneralisasi praktik agen tanpa mempertimbangkan konteks lokal yang spesifik. Padahal, seperti yang ditunjukkan oleh studi kualitatif pada agen keuangan di pedesaan, praktik dan tantangan yang dihadapi sangat dipengaruhi oleh kondisi sosial, budaya, dan ekonomi setempat (Penggalih et al., 2024). Kesenjangan penelitian ini menjadi dasar urgensi untuk dilakukan kajian yang lebih mendalam mengenai bagaimana praktik pengendalian

manajemen dan mitigasi risiko diterapkan pada tingkat agen BRILink, khususnya dalam konteks lokal yang memiliki karakteristik sosial dan ekonomi yang khas.

Berdasarkan uraian di atas, wilayah Pesisir Sungai Sembilan, Kota Dumai merupakan lokasi yang sangat relevan untuk dijadikan objek penelitian. Kawasan ini memiliki aktivitas ekonomi yang cukup dinamis, namun dihadapkan pada berbagai keterbatasan seperti akses terhadap layanan keuangan formal, tingkat literasi keuangan yang relatif rendah, serta kondisi geografis pesisir yang memengaruhi operasional agen BRILink. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan pada bagaimana praktik pengendalian manajemen diterapkan dan bagaimana strategi mitigasi risiko fraud dijalankan oleh agen BRILink di wilayah tersebut.

Berdasarkan kesenjangan penelitian dan fenomena yang ditemukan di lapangan, penelitian yang berjudul **"Analisis Sistem Pengendalian Manajemen dalam Mitigasi Risiko Fraud pada Agen BRILink di Pesisir Sungai Sembilan, Dumai"** ini penting untuk dilakukan. Pendekatan kualitatif digunakan untuk menggali secara mendalam pengalaman dan praktik nyata agen dalam menghadapi berbagai risiko operasional. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam pengembangan sistem pengendalian manajemen yang lebih efektif serta strategi mitigasi risiko yang sesuai dengan karakteristik lokal agen BRILink di wilayah pesisir.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kerugian akibat transfer ke rekening salah: Agen memproses transaksi sesuai

permintaan nasabah, namun dana tidak sampai ke penerima yang dimaksud. Agen menanggung kerugian karena tidak ada panduan dari BRI untuk menyelesaikan situasi ini.

2. Kerugian akibat modus penarikan ganda: Agen menyerahkan uang tunai setelah perangkat nasabah menampilkan notifikasi berhasil, namun kemudian muncul notifikasi kedua bahwa dana dikembalikan ke rekening nasabah. Agen kehilangan uang tunai secara sepihak tanpa prosedur pelaporan yang jelas.
3. Ketidakmampuan memverifikasi bukti transaksi: Agen tidak dibekali prosedur verifikasi mandiri sehingga tidak bisa membedakan bukti transaksi asli dengan yang dimanipulasi, sehingga berpotensi menyerahkan uang atau layanan atas transaksi yang tidak benar-benar terjadi.
4. Risiko kebocoran data nasabah: Agen menerima informasi pribadi termasuk PIN nasabah saat bertransaksi tanpa bekal edukasi keamanan data dari BRI, sehingga apabila data bocor, agen yang pertama mendapat tuduhan dan berpotensi kehilangan kepercayaan masyarakat.
5. Kerugian akibat uang palsu: Agen menerima uang tunai dari nasabah tanpa alat pendeteksi uang palsu maupun SOP pemeriksaan dari BRI, sehingga seluruh kerugian ditanggung agen sendiri tanpa mekanisme perlindungan.
6. Lemahnya pengendalian manajemen: Agen beroperasi tanpa SOP tertulis, tanpa pelatihan formal, dan tanpa evaluasi rutin dari PAB, sehingga ketika terjadi masalah operasional, agen tidak memiliki panduan penyelesaian dan menanggung risiko sendirian.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Sistem pengendalian manajemen yang diterapkan oleh agen BRILink di wilayah Pesisir Sungai Sembilan, Kota Dumai?
2. Mengapa sistem pengendalian manajemen yang ada belum mampu mencegah terjadinya berbagai risiko fraud pada agen BRILink di wilayah tersebut?
3. Apakah strategi mitigasi risiko fraud yang dilakukan oleh agen BRILink di wilayah Pesisir Sungai Sembilan, Kota Dumai?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis sistem pengendalian manajemen yang diterapkan oleh agen BRILink di wilayah Pesisir Sungai Sembilan, Kota Dumai.
2. Untuk menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan sistem pengendalian manajemen yang ada belum mampu mencegah terjadinya berbagai risiko fraud pada agen BRILink di wilayah tersebut.
3. Untuk mengetahui strategi mitigasi risiko fraud yang dilakukan oleh agen BRILink di wilayah Pesisir Sungai Sembilan, Kota Dumai.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dirumuskan, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis
    a. Mengisi gap penelitian pada bidang Akuntansi Manajemen, khususnya mengenai bagaimana sistem pengendalian manajemen berperan sebagai instrumen mitigasi risiko fraud pada layanan branchless banking (agen BRILink), mengingat penelitian terdahulu lebih banyak membahas dampak makro seperti inklusi keuangan, bukan peran pengendalian dalam mencegah fraud di tingkat operasional agen.
    b. Memperkuat relevansi Agency Theory dalam menjelaskan mengapa sistem pengendalian manajemen diperlukan pada hubungan Bank BRI sebagai principal dan agen BRILink sebagai agent, mengingat pengawasan yang terbatas berpotensi menimbulkan information asymmetry yang menjadi celah terjadinya fraud.
    c. Memperkaya kajian empiris terhadap konsep sistem pengendalian manajemen Anthony & Govindarajan (2007), dengan menguji sejauh mana unsur perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi berfungsi sebagai mekanisme mitigasi risiko fraud di tingkat agen.
    d. Memperkuat pemahaman teori fraud (Fraud Triangle, Cressey, 1953, dan Fraud Diamond, Wolfe & Hermanson, 2004) dalam menjelaskan mengapa fraud tetap dapat terjadi meskipun sistem pengendalian telah diterapkan, sehingga memperjelas keterkaitan antara pengendalian dan upaya mitigasi.
    e. Memperkaya penerapan kerangka COSO (2013) sebagai dasar teoretis

untuk menilai sejauh mana komponen pengendalian internal berkontribusi terhadap efektivitas mitigasi risiko fraud pada sektor keuangan berbasis agen.

2. Manfaat Praktis

   a. Bagi Agen BRILink : Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan refleksi bagi agen dalam mengevaluasi cara mereka menjalankan operasional sehari-hari, khususnya dalam hal pencatatan transaksi, penanganan situasi berisiko, dan kewaspadaan terhadap modus fraud yang berkembang. Dengan memahami kelemahan yang ada, agen diharapkan dapat lebih proaktif dalam melindungi diri dari kerugian finansial maupun risiko kehilangan kepercayaan nasabah.

   b. Bagi Bank BRI :Temuan penelitian ini dapat dijadikan masukan dalam mengevaluasi efektivitas program pembinaan agen, termasuk penyusunan SOP yang lebih mudah dipahami, peningkatan frekuensi kunjungan PAB, serta pengembangan pelatihan yang relevan dengan risiko yang dihadapi agen di lapangan, terutama di wilayah-wilayah dengan karakteristik geografis dan sosial yang spesifik seperti kawasan pesisir.

   c. Bagi OJK dan Regulator : Penelitian ini dapat memberikan gambaran nyata tentang kondisi pengendalian di tingkat agen perbankan, yang dapat menjadi pertimbangan dalam pengembangan kebijakan pengawasan layanan branchless banking yang lebih adaptif dan berpihak pada perlindungan seluruh pihak yang terlibat, termasuk agen sebagai ujung tombak layanan.

   d. Bagi Peneliti Selanjutnya : Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan titik tolak bagi penelitian berikutnya yang ingin mengkaji topik serupa

dengan pendekatan yang berbeda, misalnya dengan memperluas cakupan wilayah, menambahkan variabel baru, atau menggunakan metode campuran untuk memperkuat temuan.

BAB II
KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.0 Grand Theory: Agency Theory

Penelitian ini berlandaskan pada Agency Theory atau Teori Keagenan yang pertama kali dikemukakan oleh Jensen dan Meckling (1976). Teori ini menjelaskan hubungan kontraktual antara dua pihak, yaitu principal (pihak yang mendelegasikan wewenang) dan agent (pihak yang menerima dan menjalankan wewenang tersebut). Dalam hubungan keagenan, principal mempercayakan sejumlah tanggung jawab kepada agent dengan harapan agent akan bertindak sesuai kepentingan principal.

Namun demikian, Jensen dan Meckling (1976) menegaskan bahwa hubungan keagenan pada dasarnya mengandung potensi konflik kepentingan (*conflict of interest*) antara principal dan agent. Konflik ini terjadi karena masing-masing pihak memiliki kepentingan dan tujuan yang berbeda, serta karena adanya ketidakseimbangan informasi (asymmetric information), yaitu kondisi di mana agent memiliki informasi yang lebih banyak dibandingkan principal mengenai aktivitas operasional yang dijalankannya. Kondisi asimetri informasi inilah yang berpotensi mendorong agent untuk berperilaku oportunistik, yaitu mengutamakan kepentingan pribadi di atas kepentingan principal, sehingga menimbulkan apa yang disebut sebagai agency problem.

Dalam konteks penelitian ini, hubungan keagenan terjadi antara Bank BRI sebagai principal dan Agen BRILink sebagai agent. Bank BRI mendelegasikan wewenang kepada agen untuk melayani transaksi keuangan masyarakat secara langsung di lapangan, termasuk transfer dana, tarik tunai, setor tunai, dan

pembayaran tagihan. Namun karena agen BRILink beroperasi secara semi mandiri dan tersebar di wilayah yang tidak selalu dapat dijangkau oleh pengawasan langsung Bank BRI, maka potensi asimetri informasi menjadi sangat besar. Kondisi inilah yang menjadi akar dari permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini, yaitu lemahnya pengendalian manajemen dan tingginya risiko fraud pada operasional agen BRILink di wilayah pesisir Sungai Sembilan, Dumai.

Untuk mengatasi agency problem tersebut, Jensen dan Meckling (1976) menjelaskan bahwa principal perlu mengeluarkan agency cost, yang salah satunya berupa biaya pengawasan (*monitoring cost*) terhadap perilaku agent. Dalam praktiknya, Bank BRI menjalankan fungsi pengawasan ini melalui mekanisme pengendalian manajemen, seperti penetapan SOP, pemantauan transaksi secara real-time, serta kunjungan rutin oleh Petugas Agen BRILink (PAB). Dengan demikian, Agency Theory menjadi fondasi utama yang menjelaskan mengapa sistem pengendalian manajemen dan mitigasi risiko fraud sangat diperlukan dalam hubungan antara Bank BRI dan agen BRILink.

Berdasarkan uraian di atas, Agency Theory relevan dijadikan sebagai grand theory dalam penelitian ini karena mampu menjelaskan secara mendasar mengapa permasalahan pengendalian dan risiko fraud muncul dalam operasional agen BRILink, sekaligus memberikan justifikasi teoretis bagi pentingnya sistem pengendalian manajemen yang kuat sebagai instrumen utama dalam meminimalkan potensi penyimpangan yang dilakukan oleh agent.

2.1.1 Sistem Pengendalian Manajemen

2.1.1.1 Pengertian Sistem Pengendalian Manajemen

Sistem Pengendalian Manajemen (SPM) adalah suatu kerangka yang dirancang untuk membantu organisasi dalam mencapai tujuannya melalui proses identifikasi, pengukuran, pengelolaan, dan pemantauan kinerja operasional. Dalam hal ini, pengendalian mencakup berbagai kebijakan, prosedur, serta metode yang diterapkan guna memastikan pemanfaatan sumber daya secara efisien, mengidentifikasi dan mengatasi risiko, serta menjamin tercapainya tujuan strategis organisasi (Fauzan, 2024).

Menurut Robert N. Anthony Pengendalian manajemen adalah proses yang digunakan manajer untuk memastikan anggota organisasi mengimplementasikan strategi yang ditetapkan. Sistem ini mencakup seluruh prosedur formal dan informal untuk menjaga atau mengubah pola aktivitas organisasi (Anthony & Govindarajan, 2007).

2.1.1.2 Unsur Utama Menurut Robert N.Anthony

Menurut Robert N. Anthony, sistem pengendalian manajemen merupakan proses yang digunakan oleh manajer untuk memastikan bahwa organisasi berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan melalui penggunaan sumber daya secara efektif dan efisien (Anthony & Govindarajan, 2005). Dalam konsep ini, terdapat tiga unsur utama yang saling berkaitan dan membentuk suatu siklus pengendalian, yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi.

1. Perencanaan (*planning*) merupakan tahap awal yang berfungsi untuk menetapkan tujuan organisasi serta strategi yang akan digunakan untuk

mencapainya. Dalam tahap ini, organisasi menentukan arah kebijakan, program kerja, serta anggaran yang menjadi pedoman dalam pelaksanaan kegiatan. Perencanaan yang baik akan memberikan kejelasan tujuan sehingga memudahkan proses pengendalian.

2. Pelaksanaan (*implementation*) merupakan tahap realisasi dari rencana yang telah disusun. Pada tahap ini, seluruh aktivitas operasional dijalankan sesuai dengan rencana dan anggaran yang telah ditetapkan. Pelaksanaan menuntut adanya koordinasi antar bagian, pemanfaatan sumber daya secara optimal, serta pengawasan agar kegiatan berjalan sesuai dengan tujuan organisasi.

3. Evaluasi (*evaluation*) merupakan tahap penilaian terhadap hasil pelaksanaan kegiatan dengan cara membandingkan antara hasil yang dicapai dengan rencana yang telah ditetapkan. Evaluasi bertujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan serta mengidentifikasi penyimpangan yang terjadi. Hasil evaluasi ini kemudian digunakan sebagai dasar untuk melakukan perbaikan pada perencanaan dan pelaksanaan di periode berikutnya.

Relevansi konsep pengendalian manajemen ini juga didukung oleh temuan Sari dan Saragih (2009), yang membuktikan bahwa struktur dan proses pengendalian manajemen berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan, sehingga menegaskan bahwa kualitas penerapan pengendalian manajemen, baik dari sisi struktur maupun proses pelaksanaannya, berperan penting dalam menentukan efektivitas operasional suatu organisasi.

2.1.1.3 Komponen Pengendalian Internal

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission

(COSO, 2013) mendefinisikan pengendalian internal sebagai proses yang dirancang untuk memberikan keyakinan memadai tentang pencapaian tujuan dalam kategori:

1. Lingkungan Pengendalian *(Control Environment)* Merupakan fondasi dari semua komponen pengendalian internal lainnya, meliputi integritas, nilai etika, kompetensi, filosofi manajemen, dan gaya operasional..
2. Penilaian Risiko *(Risk Assessment)* Proses identifikasi dan analisis risiko yang relevan dengan pencapaian tujuan, membentuk dasar untuk menentukan bagaimana risiko dikelola.
3. Aktivitas Pengendalian *(Control Activities)* Kebijakan dan prosedur yang memastikan arahan manajemen dilaksanakan, mencakup otorisasi transaksi, pemisahan tugas, pengendalian fisik, dan review kinerja.
4. Informasi dan Komunikasi *(Information and Communication)* Sistem informasi yang mendukung identifikasi, penangkapan, dan pertukaran informasi yang memungkinkan personel melaksanakan tanggung jawabnya.
5. Pemantauan *(Monitoring)* Proses penilaian kualitas kinerja pengendalian internal dari waktu ke waktu melalui aktivitas pemantauan berkelanjutan dan evaluasi terpisah.

2.1.1.4 Pengendalian Manajemen pada Agen Perbankan

Pada konteks agen perbankan *(branchless banking)*, pengendalian manajemen memiliki karakteristik khusus karena agen beroperasi secara semi-mandiri di luar kantor bank. Pengendalian dilakukan melalui:

1. Perjanjian kerja sama antara bank dan agen
2. Sistem teknologi informasi (aplikasi EDC/mobile)
3. Pemantauan transaksi secara real-time oleh bank

2.1.2 Mitigasi Risiko Fraud

2.1.2.1 Pengertian Fraud

Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 39/POJK.03/2019 tentang Penerapan Strategi Anti Fraud bagi Bank Umum, Pasal 1 menerangkan bahwa Fraud merupakan suatu perbuatan penyimpangan maupun pembiaran yang dilakukan secara sengaja dengan tujuan untuk memperdaya, mengecoh, atau merekayasa pihak Bank, nasabah, ataupun pihak-pihak lainnya. Perbuatan tersebut terjadi di dalam lingkup operasional Bank dan/atau dengan memanfaatkan fasilitas yang dimiliki Bank, sehingga menimbulkan kerugian bagi Bank, nasabah, maupun pihak lain, dan/atau memberikan keuntungan finansial kepada pelakunya, baik secara langsung maupun tidak langsung. Selanjutnya, Pasal 2 peraturan yang sama merinci bahwa tindakan yang dikategorikan sebagai Fraud mencakup beberapa bentuk perbuatan, yaitu kecurangan, penipuan, penggelapan aset, pembocoran informasi, tindak pidana di bidang perbankan, serta tindakan-tindakan lain yang sejenis (OJK, 2019).

Menurut *Association of Certified Fraud Examiners* (ACFE) dalam *Report to the Nations* 2022 menjelaskan bahwa fraud merupakan tindakan penyalahgunaan posisi atau pekerjaan oleh seseorang untuk memperoleh keuntungan pribadi maupun bagi pihak lain, dengan cara memanfaatkan atau menggelapkan aset serta sumber daya yang telah dipercayakan kepadanya. Definisi tersebut menegaskan tiga unsur utama, yaitu adanya unsur kesengajaan, adanya pihak yang mengalami kerugian, serta adanya manfaat atau keuntungan yang diperoleh secara tidak sah (ACFE, 2022).

Berdasarkan penjelasan, dapat disimpulkan bahwa fraud pada dasarnya

merupakan tindakan yang dilakukan secara sengaja dengan memanfaatkan kepercayaan dan wewenang yang diberikan untuk memperoleh keuntungan pribadi secara tidak sah, sehingga mengakibatkan kerugian bagi pihak lain. Dalam layanan Agen BRILink, potensi terjadinya fraud sangat relevan untuk dikaji, mengingat agen bertindak sebagai pihak yang dipercaya oleh Bank BRI untuk melayani transaksi keuangan masyarakat secara langsung. Apabila kepercayaan tersebut disalahgunakan, baik melalui tindakan kecurangan, penipuan, penggelapan dana nasabah, maupun pembocoran informasi, maka hal tersebut telah memenuhi unsur-unsur fraud sebagaimana yang didefinisikan oleh kedua sumber tersebut, yakni adanya kesengajaan, adanya pihak yang dirugikan, serta adanya keuntungan yang diperoleh secara tidak sah. Oleh karena itu, kajian mengenai fraud pada Agen BRILink menjadi penting sebagai upaya untuk memahami, mencegah, dan menanggulangi tindakan penyimpangan yang berpotensi merugikan nasabah maupun pihak Bank BRI itu sendiri.

2.1.2.2 Klasifikasi Fraud Menurut ACFE

ACFE mengklasifikasikan fraud dalam tiga kategori utama yang dikenal sebagai *Fraud Tree* atau Pohon Kecurangan, yaitu:

1. Korupsi (*Corruption*)

   Korupsi adalah jenis fraud yang melibatkan pegawai yang menggunakan pengaruh atau kewenangannya dalam transaksi bisnis untuk memperoleh keuntungan yang tidak sah bagi dirinya sendiri atau pihak lain. Korupsi mencakup penyuapan, skema hadiah ilegal, pemerasan ekonomi, dan konflik kepentingan. Dalam konteks agen BRILink, korupsi dapat terjadi dalam bentuk kolusi antara agen dengan pihak tertentu untuk memanipulasi data nasabah atau

menciptakan transaksi yang menguntungkan pihak-pihak tersebut secara tidak sah.

2. Penyalahgunaan Aset (*Asset Misappropriation*)

   Penyalahgunaan aset adalah jenis fraud yang paling sering terjadi dan mencakup tindakan pencurian, penggelapan, atau penyalahgunaan aset milik organisasi. Menurut ACFE (2022), penyalahgunaan aset merupakan jenis fraud yang paling banyak dilaporkan dengan persentase mencapai lebih dari 86% dari seluruh kasus fraud. Bagi agen BRILink, penyalahgunaan aset dapat berupa penggelapan uang setoran nasabah, penggunaan saldo rekening nasabah tanpa izin, atau pencurian data nasabah untuk kepentingan pribadi.

3. Kecurangan Laporan Keuangan (*Financial Statement Fraud)*

   Kecurangan laporan keuangan adalah tindakan yang dilakukan secara sengaja untuk menyajikan informasi keuangan yang menyesatkan, baik melalui pemalsuan data, penghilangan informasi material, maupun manipulasi angka-angka dalam laporan keuangan. Meskipun kasus ini lebih umum terjadi pada perusahaan besar yang terdaftar di bursa efek, agen BRILink juga dapat terlibat dalam bentuk yang lebih sederhana, seperti pembuatan laporan transaksi fiktif atau manipulasi catatan setoran dan penarikan.

2.1.2.3 Teori Fraud Triangle

Teori Fraud Triangle pertama kali dikembangkan oleh Donald R. Cressey pada tahun 1953 melalui penelitian disertasinya yang berjudul *Other People's Money: A Study in the Social Psychology of Embezzlement*. Cressey menemukan bahwa hampir semua kasus penggelapan dana yang ditelitinya memiliki tiga kondisi yang sama-sama hadir pada saat tindakan fraud dilakukan. Ketiga kondisi tersebut

kemudian dikenal sebagai tiga elemen Fraud Triangle:

1. Tekanan (*Pressure / Incentive*)

   Tekanan adalah motivasi yang mendorong seseorang untuk melakukan fraud. Tekanan dapat bersifat finansial maupun non-finansial. Tekanan finansial meliputi kebutuhan mendesak akan uang, utang yang tidak mampu dibayar, ketergantungan terhadap narkoba atau perjudian. Tekanan non-finansial dapat berupa tekanan dari atasan untuk mencapai target tertentu, ketakutan kehilangan pekerjaan, atau keinginan untuk mendapatkan pengakuan dan status sosial. Dalam agen BRILink, tekanan yang paling umum dihadapi adalah tekanan finansial akibat modal usaha yang terbatas, kebutuhan memenuhi target transaksi yang ditetapkan Bank BRI, serta kondisi ekonomi wilayah yang tidak stabil seperti di Sungai Sembilan, Dumai.

2. Kesempatan (*Opportunity*)

   Kesempatan adalah kondisi atau situasi yang memungkinkan seseorang untuk melakukan fraud tanpa terdeteksi. Kesempatan yang besar biasanya hadir ketika pengendalian internal lemah, pengawasan minim, akses terhadap aset terlalu mudah, atau ketika pelaku meyakini bahwa tindakannya tidak akan terdeteksi atau tidak akan mendapat sanksi yang berarti.

   Faktor-faktor yang menciptakan kesempatan terjadinya fraud pada agen BRILink mencakup terjadinya human error karena melakukan transaksi terlebih dahulu sebelum konsumen melakukan pembayaran, gangguan jaringan yang menghambat verifikasi real-time, serta kasus penipuan yang melibatkan pihak ketiga.

   Kesempatan juga dapat terbuka lebar ketika agen tidak mendapatkan pemantauan yang memadai dari Bank BRI, terutama di daerah terpencil di mana kunjungan

Petugas Agen BRILink (PAB) tidak dapat dilakukan secara rutin dan intensif.

3. Rasionalisasi (*Rationalization*)

   Ramos & West (2003) mendefinisikan bahwa rasionalisasi adalah sebagian individu mempunyai perilaku yang memungkinkan untuk merasionalisasi tindakan fraud. Para manajemen mungkin merasionalisasi tindakan fraud yang dilakukan oleh dirinya, karena para menajemen juga ingin mempunyai keuntungan besar yang berasal dari proses bisnis entitas. Skousen et al., (2008) menyatakan bahwa rasionalisasi adalah komponen yang paling sulit diukur.

2.1.2.4 Pengembangan Teori: Fraud Diamond

Teori Fraud Triangle kemudian dikembangkan oleh Wolfe dan Hermanson (2004) menjadi teori Fraud Diamond dengan menambahkan elemen keempat, yaitu kemampuan (Capability) atau kapasitas. Elemen ini menekankan bahwa fraud tidak hanya terjadi karena adanya tekanan, kesempatan, dan rasionalisasi, tetapi juga memerlukan kemampuan teknis pelaku untuk mengeksploitasi celah yang ada. Kemampuan ini mencakup pengetahuan tentang sistem yang digunakan, posisi atau jabatan yang memberikan akses terhadap aset, serta kecerdasan pelaku dalam memanfaatkan situasi.

Dalam agen BRILink, kemampuan (capability) yang dapat dimanfaatkan untuk fraud meliputi pengetahuan agen tentang sistem transaksi BRI, akses langsung terhadap dana nasabah, serta kemampuan memanipulasi mesin EDC atau aplikasi mobile banking.

2.1.2.5 Jenis-Jenis Fraud Spesifik pada Agen BRILink

Association of Certified Fraud Examiners (2022) mengelompokkan fraud ke dalam tiga kategori utama, yaitu:

1. *Asset Misappropriation* (Penyalahgunaan Aset)

   Merupakan tindakan pencurian atau penyalahgunaan aset milik organisasi oleh individu yang memiliki akses terhadap aset tersebut. Jenis ini adalah yang paling sering terjadi dalam praktik fraud. Dalam agen BRILink Fraud ini biasanya terjadi dalam bentuk penggelapan dana nasabah atau manipulasi transaksi, Agen yang memiliki akses langsung terhadap uang tunai dan sistem transaksi berpotensi melakukan penyimpangan.

2. *Corruption* (Korupsi)

   Korupsi adalah bentuk fraud yang melibatkan penyalahgunaan wewenang untuk memperoleh keuntungan pribadi dengan melibatkan pihak lain. Praktik ini sering kali terjadi dalam hubungan bisnis atau pelayanan. Dalam agen BRILink Korupsi ini terjadi ketika agen menyalahgunakan kepercayaan dan hubungan dengan nasabah atau pihak lain untuk memperoleh keuntungan tambahan, Seperti : Penyalahgunaan data nasabah untuk kepentingan pribadi atau pihak ketiga.

3. *Fraudulent Financial Reporting* (Kecurangan Laporan Keuangan)

   Jenis fraud ini berkaitan dengan manipulasi laporan keuangan yang bertujuan untuk menyesatkan pengguna laporan, seperti investor atau pihak manajemen. Dalam Agen BRILink ini Walaupun bukan entitas pelaporan besar, praktik manipulasi tetap dapat terjadi dalam pencatatan transaksi harian.

2.1.2.6 Mitigasi dan deteksi fraud

Tindakan fraud merupakan perilaku tidak etis yang menimbulkan dampak merugikan, tidak hanya bagi individu pelaku, tetapi juga bagi organisasi dan lingkungan secara keseluruhan. Oleh karena itu, diperlukan upaya pencegahan yang bertujuan untuk meminimalkan kemungkinan terjadinya kecurangan sehingga tujuan

organisasi dapat tercapai secara optimal. Upaya pencegahan ini berfungsi sebagai penghambat bagi individu yang berniat melakukan fraud, karena langkah preventif yang diterapkan sejak awal mampu mempersempit peluang terjadinya penyimpangan serta membatasi ruang gerak pelaku potensial. Dengan demikian, penanganan sejak dini terhadap potensi fraud menjadi strategi yang efektif dalam mengurangi risiko kecurangan.

Menurut Fatimah & Pramudyastuti (2022), salah satu pendekatan yang dapat dilakukan untuk mengatasi fraud dalam organisasi adalah melalui penerapan sistem pengendalian internal. Fraud mencakup berbagai bentuk tindakan yang sering kali dilakukan secara terencana oleh individu yang memanfaatkan kelemahan sistem untuk memperoleh keuntungan secara tidak sah. Oleh karena itu, keberadaan pengendalian internal yang kuat menjadi sangat penting untuk menutup celah tersebut.

Meskipun demikian, pengendalian internal tidak selalu mampu sepenuhnya mencegah fraud. Efektivitasnya sangat bergantung pada tindak lanjut atas temuan yang dihasilkan, yang umumnya menjadi tanggung jawab audit internal. Dengan kata lain, keberhasilan pengendalian internal sangat ditentukan oleh seberapa efektif fungsi audit internal dalam melakukan pengawasan dan evaluasi. Selain itu, penerapan sistem pelaporan pelanggaran (whistleblowing) juga dapat mendukung terciptanya lingkungan kerja yang transparan, karena memberikan kesempatan kepada individu untuk melaporkan indikasi kecurangan. Penguatan fungsi audit internal melalui pelaksanaan audit mendadak secara berkala juga menjadi langkah penting dalam meningkatkan efektivitas pengawasan (Hakim & Suryatimur, 2022).

Dalam Agen BRILink pencegahan fraud tersebut menjadi sangat relevan

mengingat aktivitas operasional agen melibatkan transaksi keuangan secara langsung dengan nasabah. Kondisi ini membuka peluang terjadinya kecurangan, terutama jika tidak didukung oleh sistem pengendalian yang memadai. Oleh karena itu, penerapan pengendalian internal pada agen BRILink, seperti kepatuhan terhadap standar operasional prosedur (SOP), pencatatan transaksi yang akurat, serta pembatasan akses terhadap sistem, menjadi langkah penting dalam mencegah fraud.

Selain itu, peran pengawasan dari pihak bank juga sangat diperlukan, misalnya melalui monitoring transaksi secara berkala dan pelaksanaan audit terhadap agen. Penerapan mekanisme whistleblowing juga dapat digunakan sebagai sarana pelaporan jika terjadi indikasi kecurangan, baik oleh nasabah maupun pihak internal. Dengan adanya audit mendadak dan sistem pengawasan yang berkelanjutan, potensi fraud pada agen BRILink dapat diminimalkan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Untuk mendukung penelitian ini, penulis mengkaji berbagai hasil penelitian sebelumnya yang memiliki keterkaitan dengan topik yang diteliti. Penelitian-penelitian yang berkaitan dengan Sistem Pengendalian Manajemen (SPM), mitigasi risiko fraud, serta operasional Agen BRILink sebagai bagian dari layanan keuangan berbasis agen.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	peneliti & Tahun penelitian	Judul penelitian	Hasil penelitian
1.	Fauzan (2024)	Sistem Pengendalian Manajemen	Sistem pengendalian manajemen mencakup berbagai kebijakan, prosedur, dan metode yang diterapkan untuk memastikan pemanfaatan sumber daya secara efisien, mengidentifikasi dan

			mengatasi risiko, serta menjamin tercapainya tujuan strategis organisasi.
2.	Hasanah et al. (2024)	Optimalisasi Regulasi Perbankan Syariah oleh Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan dalam Akselerasi Transformasi Digital	POJK No. 1/POJK.03/2022 dan POJK No. 21 Tahun 2023 menjadi landasan penting operasional agen perbankan. Regulasi mengatur aspek keamanan siber, transparansi, interoperabilitas, efektivitas audit, kesetaraan akses, serta perlindungan data nasabah dalam layanan digital perbankan.
3.	Rohmah, Maulidasari, & Azizah (2024)	Analisis Manajemen Risiko Pada Agen BRILink: Studi Kasus Di BRI Unit Wirolegi Jember	Agen BRILink berfungsi memfasilitasi berbagai transaksi keuangan dan memperluas akses layanan keuangan. Terdapat enam risiko utama: penipuan pihak ketiga, human error, ketidakstabilan jaringan, uang palsu, gangguan EDC, dan kebocoran data nasabah
4.	Ratnasari (2023)	Peranan Agen BRILink	Agen BRILink merupakan program layanan keuangan berbasis agen yang dikembangkan Bank BRI dalam kerangka Laku Pandai. Setiap agen memiliki mesin EDC sebagai sarana utama transaksi perbankan untuk menjangkau masyarakat yang belum terlayani layanan perbankan konvensional
5.	Putra et al. (2023)	Peran Agen BRILink sebagai Program Kebijakan Inklusi Keuangan	Agen BRILink berperan sebagai penyedia layanan keuangan, meningkatkan aksesibilitas layanan perbankan hingga daerah terpencil, dan mendukung program inklusi keuangan pemerintah melalui Laku Pandai. Agen BRILink merupakan wujud nyata kebijakan inklusi keuangan di Indonesia.
6.	ACFE (2022)	Report to the Nations: 2022 Global Study on Occupational Fraud and Abuse	Fraud diklasifikasikan dalam tiga kategori utama (Fraud Tree): korupsi, penyalahgunaan aset, dan kecurangan laporan keuangan. Penyalahgunaan aset merupakan jenis yang paling sering terjadi dengan persentase lebih dari 86% dari seluruh kasus fraud.
7.	Damayanti, Putro, & Riauwanto (2022)	Pengaruh Kualitas Layanan Laku Pandai (BRILink) terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Keuangan	Kualitas layanan Laku Pandai (BRILink) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi keuangan. Program ini menyediakan layanan perbankan tanpa kantor melalui agen dan teknologi informasi sehingga masyarakat dapat mengakses layanan keuangan lebih mudah dan luas.
8.	Fatimah & Pramudyastuti (2022)	Analisis Peran Audit Internal dalam Upaya Pencegahan dan Pendeteksian Kecenderungan Kecurangan Akuntansi (Fraud)	Audit internal berperan penting dalam pencegahan dan pendeteksian fraud. Penerapan sistem pengendalian internal merupakan pendekatan efektif dalam mengatasi kecurangan akuntansi, namun efektivitasnya bergantung pada fungsi audit internal dan mekanisme whistleblowing.

9.	Hakim & Suryatimur (2022)	Efektivitas Peran Audit Internal dalam Pencegahan Fraud	Audit internal terbukti efektif dalam pencegahan fraud. Penguatan melalui pelaksanaan audit mendadak secara berkala serta penerapan sistem pelaporan pelanggaran (whistleblowing) meningkatkan efektivitas pengawasan dan menurunkan potensi terjadinya kecurangan.
10.	Anthony & Govindarajan (2007)	Management Control Systems (Twelfth Edition)	Sistem pengendalian manajemen adalah proses yang digunakan manajer untuk memastikan anggota organisasi mengimplementasikan strategi yang ditetapkan, mencakup prosedur formal dan informal dalam menjaga pola aktivitas organisasi.
11.	Wolfe & Hermanson (2004)	The Fraud Diamond: Considering the Four Elements of Fraud	Mengembangkan Fraud Triangle menjadi Fraud Diamond dengan menambahkan elemen kemampuan (capability). Fraud tidak hanya dipengaruhi tekanan, kesempatan, dan rasionalisasi, tetapi juga kemampuan teknis pelaku untuk mengeksploitasi celah yang ada.
12.	Ramos & West (2003) dalam Skousen et al. (2008)	Applying the Fraud Triangle in Practice	Rasionalisasi merupakan komponen paling sulit diukur dalam Fraud Triangle. Sebagian individu merasionalisasi tindakan fraud karena ingin memperoleh keuntungan besar. Manajemen pun berpotensi melakukan rasionalisasi atas tindakan kecurangan demi keuntungan pribadi maupun entitas.
13.	Maghfiroh, Ansori, Octavia, & Mutaqin (2025)	Skema Antifraud dan Audit Sharia Compliance dalam Mitigasi Risiko Fraud: Studi Pada Bank Syariah di Indonesia	Kebijakan antifraud yang efektif pada institusi perbankan mencakup empat pilar, yaitu pencegahan, deteksi, investigasi, dan pemantauan, yang didukung oleh penguatan sistem pencatatan keuangan dan unit kerja antifraud
14.	Faisol (2025)	Mengungkap Risiko Fraud Keuangan BUMDes dan Model Pencegahan Risiko Fraud	Ketidaktransparanan pengelolaan keuangan dan minimnya pengawasan rutin menjadi faktor utama yang membuka ruang terjadinya fraud, sementara model pencegahannya memerlukan kepatuhan terhadap regulasi yang ditetapkan serta pengawasan berkala dari pihak yang berwenang.

15.	Lubis, Sari, Ramadhany, Ovami, & Brutu (2024)	Effect of Internal Audit, Internal Control, and Audit Quality on Fraud Prevention: Evidence from the Public Sector in Indonesia	Audit internal dan pengendalian internal terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap pencegahan fraud pada instansi pemerintah, sedangkan kualitas audit tidak berpengaruh signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas pengendalian internal menjadi faktor kunci dalam upaya mitigasi fraud di sektor publik.
16.	Sari & Saragih (2009)	Pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Pada Hotel Berbintang di Kota Medan.	Struktur dan proses pengendalian manajemen secara simultan dan parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan, dengan kontribusi sebesar 71,3%. Semakin baik kualitas struktur dan proses pengendalian manajemen yang diterapkan, semakin tinggi pula kinerja yang dicapai organisasi.

Sumber: Diolah oleh Peneliti

Berdasarkan rangkuman penelitian terdahulu di atas, terdapat beberapa persamaan dan perbedaan antara penelitian-penelitian yang telah ada dengan penelitian yang sedang dilakukan. Penelitian-penelitian sebelumnya telah mengkaji aspek sistem pengendalian manajemen secara umum, teori fraud dan klasifikasinya, serta peran dan fungsi Agen BRILink secara terpisah.

Kebaruan (novelty) penelitian ini dapat diidentifikasi dari empat aspek yang membedakannya dari penelitian-penelitian terdahulu. Pertama, dari sisi integrasi konsep, penelitian ini mengintegrasikan tiga aspek sekaligus secara bersamaan, yaitu sistem pengendalian manajemen, mitigasi risiko fraud, dan operasional Agen BRILink, yang selama ini hanya dikaji secara terpisah dalam literatur yang ada. Kedua, dari sisi pendekatan metodologi, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap praktik dan

pengalaman nyata agen di lapangan, sementara sebagian besar penelitian terdahulu cenderung menggunakan pendekatan kuantitatif yang tidak mampu menangkap kompleksitas konteks lokal. Ketiga, dari sisi lokasi penelitian, penelitian ini secara spesifik berfokus pada wilayah pesisir Sungai Sembilan, Kota Dumai, yang memiliki karakteristik sosial, ekonomi, dan geografis yang khas sebagai kawasan pesisir dengan tingkat inklusi keuangan yang masih terbatas, serta belum pernah menjadi objek kajian serupa sebelumnya. Keempat, dari sisi relevansi data, penelitian ini menggunakan data terkini tahun 2024–2025, termasuk data SNLIK OJK 2024, data BRILink BRI 2025, serta regulasi POJK terbaru, sehingga temuan yang dihasilkan mencerminkan kondisi aktual yang lebih relevan dengan perkembangan kebijakan dan praktik perbankan saat ini.

2.3 Kerangka Konseptual

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana sistem pengendalian manajemen diterapkan dalam risiko fraud dimitigasi dalam operasional Agen BRILink di wilayah pesisir Sungai Sembilan, Dumai. Untuk membangun pemahaman yang sistematis dan terarah, penelitian ini menggunakan kerangka konseptual yang menghubungkan dua fokus utama, yaitu (1) sistem pengendalian manajemen dan (2) mitigasi risiko fraud, dengan Agen BRILink sebagai konteks dan objek penelitian yang spesifik. Kerangka konseptual ini dibangun berdasarkan tiga pilar teoritis yang saling melengkapi, yaitu konsep pengendalian manajemen dari Anthony dan Govindarajan (2007), kerangka pengendalian internal COSO (2013), serta teori Fraud Triangle dan Fraud Diamond dari Cressey (1953) dan Wolfe & Hermanson (2004).

Fokus Pertama: Sistem Pengendalian Manajemen. Merujuk pada konsep yang

dikemukakan oleh Anthony dan Govindarajan (2007), pengendalian manajemen merupakan proses yang digunakan oleh manajer untuk memastikan bahwa seluruh anggota organisasi mengimplementasikan strategi yang telah ditetapkan. Dalam Agen BRILink, pengendalian manajemen dioperasionalkan melalui tiga unsur utama yang saling berkaitan, yaitu perencanaan *(planning)*, pelaksanaan *(implementation)*, dan evaluasi *(evaluation)*. Perencanaan mencakup penetapan tujuan layanan, prosedur operasional standar (SOP), dan target transaksi yang menjadi acuan agen dalam menjalankan kegiatannya. Pelaksanaan meliputi realisasi transaksi sehari-hari sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Bank BRI, sedangkan evaluasi merujuk pada penilaian berkala atas kinerja agen yang dilakukan oleh pihak bank melalui Petugas Agen BRILink (PAB).

Sebagai landasan teknis pengendalian internal, penelitian ini juga mengacu pada kerangka *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (COSO, 2013) yang menetapkan lima komponen pengendalian internal, yaitu lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan. Kelima komponen ini menjadi tolok ukur dalam menilai sejauh mana sistem pengendalian yang diterapkan Bank BRI terhadap agen-agennya telah berjalan secara efektif, khususnya di wilayah yang memiliki keterbatasan pengawasan langsung seperti Sungai Sembilan, Dumai.

Fokus Kedua: Risiko Fraud. Berdasarkan definisi yang tercantum dalam POJK No. 39/POJK.03/2019, fraud merupakan tindakan penyimpangan yang dilakukan secara sengaja untuk memperdaya pihak bank, nasabah, maupun pihak lainnya sehingga menimbulkan kerugian. Dalam penelitian ini, risiko fraud dianalisis menggunakan dua kerangka teori yang saling melengkapi, yaitu *Fraud Triangle* yang

dikembangkan oleh Cressey (1953) dan *Fraud Diamond* yang dikembangkan oleh Wolfe dan Hermanson (2004). Fraud Triangle mengidentifikasi tiga kondisi yang mendorong terjadinya fraud, yaitu tekanan *(pressure)*, kesempatan *(opportunity)*, dan rasionalisasi *(rationalization)*. Fraud Diamond menambahkan satu elemen keempat, yaitu kemampuan *(capability)*, yang menekankan bahwa pelaku fraud juga harus memiliki kapasitas teknis untuk mengeksploitasi celah yang tersedia.

Dalam Agen BRILink, risiko fraud yang berpotensi terjadi mencakup berbagai bentuk penyalahgunaan aset, penipuan oleh pihak ketiga, maupun kecurangan dalam pencatatan transaksi. Rohmah, Maulidasari, dan Azizah (2024) mengidentifikasi enam risiko operasional yang melekat pada agen BRILink, yaitu risiko penipuan pihak ketiga melalui manipulasi nilai transaksi, risiko kesalahan prosedur *(human error)*, risiko ketidakstabilan jaringan, risiko peredaran uang palsu, risiko gangguan perangkat EDC, serta risiko kebocoran data nasabah. Risiko-risiko tersebut menjadi fokus kajian dalam penelitian ini sebagai manifestasi konkret dari kondisi-kondisi yang dirumuskan dalam teori Fraud Triangle dan Fraud Diamond.

Objek Penelitian: Agen BRILink. Kedua fokus utama tersebut dianalisis dalam konteks Agen BRILink sebagai objek penelitian. Agen BRILink merupakan program layanan keuangan tanpa kantor *(branchless banking)* yang dikembangkan oleh Bank BRI dalam kerangka program Laku Pandai berdasarkan POJK No. 1/POJK.03/2022. Agen beroperasi secara semi-mandiri menggunakan teknologi informasi berupa mesin EDC dan aplikasi digital untuk melayani transaksi keuangan masyarakat, khususnya di wilayah yang belum terjangkau kantor bank secara langsung. Kondisi semi-mandiri ini menciptakan tantangan tersendiri dalam hal pengendalian dan pengawasan, terutama karena keterbatasan kunjungan PAB di

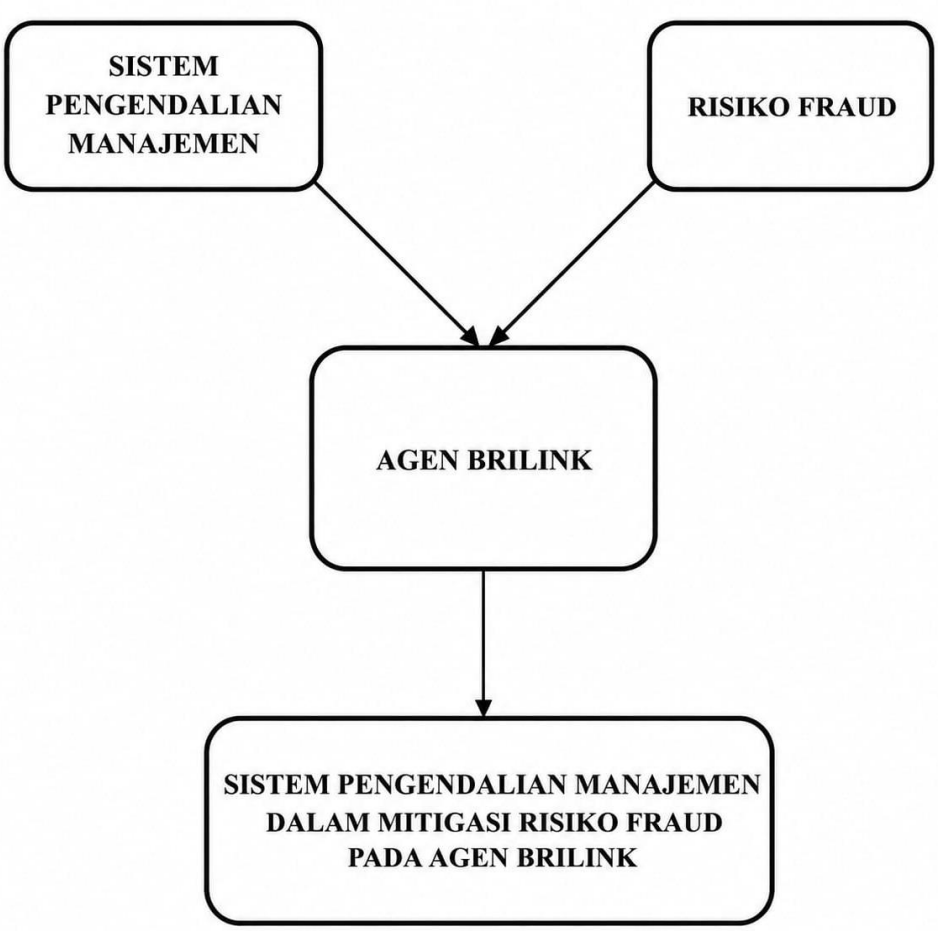
wilayah terpencil seperti Sungai Sembilan, Dumai.

Hubungan Antar Fokus Pengendalian manajemen yang diterapkan oleh Bank BRI terhadap Agen BRILink, yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi, secara langsung memengaruhi keberhasilan mitigasi risiko fraud. Semakin kuat sistem pengendalian yang dijalankan, semakin kecil peluang bagi terjadinya kecurangan. Sebaliknya, lemahnya pengendalian akan membuka ruang bagi kondisi-kondisi yang memungkinkan fraud terjadi, sebagaimana dianalisis melalui kerangka Fraud Triangle dan Fraud Diamond.

Kerangka konseptual dalam penelitian ini menggambarkan hubungan antara pengendalian manajemen dan risiko fraud dalam konteks operasional agen BRILink. Pengendalian manajemen merupakan sistem yang diterapkan oleh agen BRILink untuk memastikan seluruh aktivitas operasional berjalan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku. Di sisi lain, risiko fraud merupakan potensi ancaman kecurangan yang dapat terjadi dalam setiap transaksi keuangan yang dilakukan oleh agen BRILink.

Kedua fokus tersebut, yakni pengendalian manajemen dan risiko fraud, secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap agen BRILink sebagai objek penelitian. Melalui analisis terhadap kedua aspek ini, penelitian bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengendalian manajemen yang telah diterapkan serta bagaimana upaya mitigasi risiko fraud dilakukan oleh agen BRILink di Pesisir Sungai Sembilan, Dumai. Hasil dari analisis tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai penerapan pengendalian manajemen dan mitigasi risiko fraud pada agen BRILink.

Untuk memperjelas hubungan antar fokus yang telah diuraikan dalam kerangka konseptual, penulis menyajikannya dalam bentuk gambar kerangka konseptual yang menggambarkan keterkaitan antara pengendalian manajemen, risiko fraud, dan mitigasi risiko fraud pada agen BRILink di pesisir sungai sembilan, Dumai. Berikut skema kerangka konseptual penelitian.



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan secara holistik, serta disajikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah (Rusandi & Rusli, 2021).

Adapun penelitian deskriptif menurut Sugiyono (2021) adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan suatu kondisi atau fenomena secara sistematis dan faktual tanpa membuat perbandingan maupun mencari hubungan antar variabel. Dengan demikian, penelitian kualitatif deskriptif adalah suatu penelitian yang menjelaskan atau mendeskripsikan fenomena yang terjadi secara mendalam berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan di lapangan.

Pendekatan kualitatif deskriptif dipilih dalam penelitian ini karena fenomena pengendalian manajemen dan mitigasi risiko fraud pada Agen BRILink di Pesisir Sungai Sembilan, Dumai tidak dapat diukur hanya dengan angka statistik, melainkan memerlukan pemahaman mendalam melalui eksplorasi langsung di lapangan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif dan holistik mengenai kondisi yang sebenarnya terjadi.

3.2 Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan penjelasan mengenai batasan konseptual dan operasional dari setiap fokus kajian yang digunakan dalam penelitian, agar setiap konsep dapat dipahami dan diteliti secara lebih konkret dan terarah (Fadli, 2021). Dalam penelitian kualitatif, definisi operasional berfungsi sebagai panduan bagi peneliti untuk mengidentifikasi, mengeksplorasi, dan menginterpretasikan fenomena yang menjadi fokus penelitian melalui pendekatan yang holistik-kontekstual, bukan melalui prosedur statistik (Fiantika et al., 2022). Oleh karena itu, definisi operasional dalam penelitian ini memberikan batasan konseptual yang jelas agar pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi dapat dilakukan secara sistematis dan fokus (Fadli, 2021).

Penelitian ini memiliki dua fokus penelitian utama yang dianalisis, yaitu pengendalian manajemen dan mitigasi risiko fraud, dengan Agen BRILink di wilayah pesisir Sungai Sembilan, Dumai sebagai konteks dan locus penelitian. Berikut ini diuraikan definisi operasional dari masing-masing fokus penelitian dan konsep tersebut.

Pertama, pengendalian manajemen dalam penelitian ini didefinisikan sebagai proses yang diterapkan oleh Bank BRI untuk memastikan bahwa seluruh operasional Agen BRILink berjalan sesuai dengan strategi, kebijakan, dan tujuan yang telah ditetapkan (Anthony & Govindarajan, 2007). Merujuk pada konsep tersebut serta kerangka COSO (2013), pengendalian manajemen dioperasionalkan melalui tiga dimensi utama, yaitu perencanaan yang mencakup penetapan SOP dan target transaksi, pelaksanaan yang meliputi realisasi layanan dan koordinasi antara agen

dengan Petugas Agen BRILink (PAB), serta evaluasi yang mencakup pemantauan kinerja dan pelaporan transaksi secara berkala. Selain itu, komponen pengendalian internal COSO turut dijadikan indikator, meliputi lingkungan pengendalian, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan berkelanjutan (COSO, 2013). Fauzan (2024) menegaskan bahwa sistem pengendalian manajemen mencakup berbagai kebijakan, prosedur, dan metode yang diterapkan guna memastikan pemanfaatan sumber daya secara efisien serta menjamin tercapainya tujuan strategis organisasi.

Kedua, risiko fraud didefinisikan sebagai potensi terjadinya tindakan penyimpangan yang dilakukan secara sengaja oleh agen, nasabah, maupun pihak ketiga dalam operasional Agen BRILink, sehingga mengakibatkan kerugian bagi nasabah maupun Bank BRI (OJK, 2019). Berdasarkan POJK No. 39/POJK.03/2019, fraud mencakup perbuatan kecurangan, penipuan, penggelapan aset, pembocoran informasi, dan tindak pidana perbankan yang dilakukan secara sengaja untuk memperoleh keuntungan tidak sah. Dalam penelitian ini, risiko fraud dianalisis menggunakan kerangka *Fraud Triangle* (Cressey, 1953 dalam ACFE, 2022) yang mencakup tiga kondisi pemicu, yaitu tekanan, kesempatan, dan rasionalisasi, serta *Fraud Diamond* (Wolfe & Hermanson, 2004) yang menambahkan elemen kemampuan *(capability).* Secara operasional, risiko fraud pada Agen BRILink mencakup tindakan penggelapan dana nasabah, penipuan oleh pihak ketiga, manipulasi nilai transaksi, kebocoran data nasabah, serta penerimaan uang palsu dalam transaksi tunai (Rohmah et al., 2024).

Ketiga, mitigasi risiko fraud didefinisikan sebagai serangkaian upaya pencegahan dan penanganan yang dilakukan oleh Bank BRI maupun Agen BRILink

untuk meminimalkan kemungkinan terjadinya fraud dalam kegiatan transaksi keuangan, sehingga kepercayaan nasabah dan keberlangsungan layanan dapat terjaga (Fatimah & Pramudyastuti, 2022). Secara operasional, mitigasi risiko fraud dalam penelitian ini mencakup penerapan pengendalian internal seperti kepatuhan terhadap SOP dan pembatasan akses sistem, pelaksanaan fungsi audit internal melalui audit mendadak dan pemantauan transaksi berkala (Hakim & Suryatimur, 2022), penerapan mekanisme *whistleblowing* sebagai sarana pelaporan indikasi kecurangan, edukasi dan pelatihan agen tentang prosedur dan kesadaran risiko fraud, serta perlindungan data dan kerahasiaan informasi nasabah sesuai POJK No. 21 Tahun 2023 (Hasanah et al., 2024).

Keempat, Agen BRILink dalam penelitian ini didefinisikan sebagai mitra usaha Bank BRI yang merupakan nasabah perorangan atau badan usaha yang ditunjuk untuk melayani transaksi keuangan masyarakat di wilayah pesisir Sungai Sembilan, Dumai, menggunakan perangkat EDC dan/atau aplikasi digital dalam kerangka program Laku Pandai (Ratnasari, 2023). Berdasarkan POJK No. 1/POJK.03/2022, program Laku Pandai bertujuan menyediakan layanan perbankan tanpa kantor melalui pemanfaatan teknologi informasi sehingga masyarakat dapat mengakses layanan keuangan secara lebih mudah dan luas (OJK, 2022). Secara operasional, konsep Agen BRILink dalam penelitian ini mencakup status keagenan, jenis layanan yang tersedia, kepatuhan terhadap prosedur operasional, volume dan karakteristik transaksi, aksesibilitas lokasi, serta berbagai kendala teknis dan non-teknis yang dihadapi agen dalam menjalankan tugasnya (Putra et al., 2023; Rohmah et al., 2024).

Untuk memberikan gambaran yang lebih sistematis dan komprehensif,

definisi operasional dari seluruh fokus penelitian dan konsep tersebut dirangkum dalam tabel berikut ini :

Tabel 3.1
Definisi Operasional

No.	Fokus Penelitian / Konsep	Definisi Operasional	Aspek Yang digali	sumber
1.	Sistem Pengendalian manajemen	Proses yang diterapkan oleh Bank BRI untuk memastikan bahwa seluruh operasional Agen BRILink berjalan sesuai strategi, kebijakan, dan tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme formal maupun informal yang mencakup perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi (Anthony & Govindarajan, 2007; Fauzan, 2024). COSO (2013) mendefinisikan pengendalian internal sebagai proses yang dirancang untuk memberikan keyakinan memadai tentang pencapaian tujuan organisasi.	1. Perencanaan: penetapan SOP, target transaksi, dan kebijakan operasional agen 2. Pelaksanaan: realisasi layanan transaksi, koordinasi agen dengan PAB 3. Evaluasi: pemantauan kinerja agen, laporan transaksi berkala 4. Lingkungan pengendalian: integritas dan kompetensi agen 5. Aktivitas pengendalian: otorisasi transaksi, pemisahan tugas 6. Pemantauan: kunjungan PAB, audit transaksi real-time	Anthony & Govindarajan (2007); COSO (2013); Fauzan (2024)
2.	Risiko Fraud	Potensi terjadinya tindakan penyimpangan yang dilakukan secara sengaja oleh agen, nasabah, maupun pihak ketiga dalam operasional Agen BRILink, yang mengakibatkan kerugian finansial atau non-finansial bagi nasabah maupun Bank BRI (OJK, POJK No.39/POJK.03/2019; ACFE, 2022). Fraud mencakup tekanan, kesempatan, rasionalisasi, dan kemampuan pelaku sebagai kondisi pemicunya (Wolfe & Hermanson, 2004).	1. Tekanan (pressure): kondisi finansial agen, tekanan target transaksi 2. Kesempatan (opportunity): lemahnya pengawasan, gangguan jaringan, human error 3. Rasionalisasi: pembenaran tindakan menyimpang oleh agen 4. Kemampuan (capability): pengetahuan agen tentang sistem EDC/mobile BRI 5. jenis fraud: penggelapan dana, penipuan pihak ketiga, manipulasi transaksi, kebocoran data nasabah,	ACFE (2022); OJK POJK No.39/POJK.03/2019; Wolfe & Hermanson (2004); Rohmah et al. (2024)

			penerimaan uang palsu	
3.	Mitigasi Risiko Fraud	Serangkaian upaya pencegahan dan penanganan yang dilakukan oleh Bank BRI dan Agen BRILink untuk meminimalkan kemungkinan terjadinya fraud dalam kegiatan transaksi keuangan, sehingga kepercayaan nasabah dan keberlangsungan layanan dapat terjaga (Fatimah & Pramudyastuti, 2022; Hakim & Suryatimur, 2022). Penguatan audit internal dan whistleblowing menjadi instrumen utama dalam mitigasi fraud (Hakim & Suryatimur, 2022).	1. Penerapan pengendalian internal: kepatuhan SOP, pembatasan akses sistem 2. Fungsi audit internal: audit mendadak, pemantauan transaksi berkala 3. Whistleblowing: mekanisme pelaporan indikasi kecurangan 4. Edukasi agen: pelatihan prosedur dan kesadaran risiko fraud 5. Perlindungan data: keamanan informasi nasabah 6. Sanksi dan tindak lanjut atas pelanggaran	Fatimah & Pramudyastuti (2022); Hakim & Suryatimur (2022); OJK POJK No.39/POJK.03/2019
4.	Agen BRILink	Mitra usaha Bank BRI yang merupakan nasabah perorangan atau badan usaha yang ditunjuk untuk melayani transaksi keuangan masyarakat di wilayah pesisir Sungai Sembilan, Dumai, menggunakan perangkat EDC dan/atau aplikasi digital dalam kerangka program Laku Pandai (Ratnasari, 2023; OJK, POJK No.1/POJK.03/2022). Agen BRILink merupakan wujud nyata kebijakan inklusi keuangan di Indonesia (Putra et al., 2023).	1. Status agen: kepemilikan mesin EDC, perjanjian kerja sama dengan BRI . 2. Jenis layanan: transfer, setor tunai, tarik tunai, pembayaran tagihan 3. Operasional: jam operasional, volume transaksi harian 4. Kepatuhan: pelaksanaan SOP, pelaporan transaksi 5. Lokasi: aksesibilitas wilayah, intensitas kunjungan PAB 6. Kendala: gangguan jaringan, keterbatasan modal likuiditas	Ratnasari (2023); Putra et al. (2023); Rohmah et al. (2024); OJK POJK No.1/POJK.03/2022

3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

3.3.1 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di wilayah pesisir Kecamatan Sungai Sembilan, Kota Dumai, Provinsi Riau. Penelitian berfokus pada Agen BRILink yang beroperasi di wilayah tersebut sebagai objek utama kajian. Berdasarkan data yang diperoleh, terdapat 98 Agen BRILink yang aktif beroperasi di wilayah pesisir Sungai Sembilan. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada beberapa pertimbangan yang relevan dengan tujuan penelitian.

3.3.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini direncanakan berlangsung selama kurang lebih Tujuh bulan, yaitu dimulai dari bulan Februari 2026 sampai dengan bulan Agustus 2026. Adapun kegiatan penelitian meliputi beberapa tahapan yang dilaksanakan secara sistematis, mulai dari survey pendahuluan, identifikasi masalah, pengajuan judul, penyusunan proposal, bimbingan proposal, seminar proposal, penyempurnaan proposal, pengumpulan data, pengolahan dan analisis data, penyusunan skripsi, bimbingan skripsi, hingga sidang meja hijau. Jadwal rencana kegiatan penelitian secara rinci dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.2

Rencana Penelitian

No	Kegiatan Penelitian	Waktu Penelitian																											
		februari 2026				Maret 2026				April 2026				mei 2026				Juni 2026				July 2026				Agt 2026			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Survey Pendahuluan																												
2	Identifikasi Masalah																												
3	Pengajuan Judul																												
4	Penyusunan Proposal																												
5	Bimbingan Proposal																												
6	Seminar Proposal																												
7	Penyempurnaan proposal																												
8	Pengumpulan data																												
9	Pengolahan dan analisis data																												
10	Penyusunan skripsi																												
11	Bimbingan skripsi																												
12	Sidang Meja Hijau																												

3.4 Sumber Data

3.4.1 Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh langsung dari informan melalui wawancara mendalam di lapangan (Moleong, 2021). Dalam penelitian ini, informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu penentuan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang dinilai dapat memberikan informasi secara maksimal sesuai dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2020).

Adapun kriteria informan dalam penelitian ini adalah:

1. Pemilik atau pengelola agen BRILink yang beroperasi di wilayah Pesisir Sungai Sembilan, Dumai.
2. Telah beroperasi minimal 1 tahun sehingga memiliki pengalaman terkait pengendalian manajemen dan risiko fraud
3. memiliki pengalaman yang memadai terkait ssistem pengendalian manajemen dalam risiko fraud.
4. Yang bersedia untuk di wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Tabel 3.3

Informan Peneliti

NO	INFORMAN	KETERANGAN
1.	Pemilik Agen BRILink	10 Agen BRILink
2.	Petugas Agen BRILink	1 Orang
TOTAL		**11 Informan**

Sumber : Kecamatan Sungai Sembilan,2026.

Agen BRILink yang terdapat 6 desa, Agen BRILink terletak sangat berjauhan karena kecamatan sungai sembilan termasuk kecamatan terbesar di Kota Dumai yang mencakup 51% total wilayah kota Dumai. besar bukan karena Penduduk nya yang rapat tapi karena jarak rumah yang mencakup cukup jauh,daerahnya di kelilingi perkawasan perkebunan sawit , Pabrik sawit, dan kawasan pesisir. Kondisi ini menyebabkan jarak antar agen BRILink yang tersebar di 6 kelurahan cukup berjauhan dan tidak mudah dijangkau, sehingga proses wawancara mendalam membutuhkan waktu dan mobilitas yang cukup besar. Oleh karena itu, penetapan 11 informan dari pemilik agen BRILink yang memenuhi kriteria dinilai realistis dan proporsional dengan kondisi lapangan, tanpa mengorbankan kedalaman data yang menjadi tujuan utama penelitian kualitatif

ini. Jumlah ini dianggap telah memadai untuk memperoleh data yang mendalam dan mencapai titik jenuh data *(data saturation)* (Moleong, 2021).

Adapun cara peneliti dalam menjaring informan dilakukan melalui dua pendekatan. Pertama, peneliti menghubungi secara langsung agen BRILink yang beroperasi di wilayah Pesisir Sungai Sembilan yang telah diidentifikasi melalui survei pendahuluan pada bulan Februari 2026. Kedua, peneliti menggunakan teknik *snowball*, yaitu meminta rekomendasi dari informan yang telah diwawancarai untuk menunjuk agen BRILink lain yang memenuhi kriteria penelitian, serta berkoordinasi dengan Petugas Agen BRILink (PAB) setempat untuk mendapatkan akses kepada agen-agen yang aktif beroperasi di wilayah tersebut. Sebelum wawancara dilakukan, peneliti terlebih dahulu meminta kesediaan informan melalui pertemuan awal atau komunikasi langsung untuk memastikan kesiapan dan kenyamanan informan dalam memberikan informasi (Sugiyono, 2020).

3.4.2 Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung melalui dokumen dan laporan yang relevan dengan topik penelitian (Sugiyono, 2020). Dalam penelitian ini, sumber data sekunder meliputi data jumlah agen BRILink yang diperoleh dari Bank BRI Sungai Sembilan, serta dokumen dan rekap data operasional agen BRILink yang diperoleh dari Petugas Agen BRILink (PAB) setempat.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah mendapatkan data yang valid, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan (Fadli, 2021). Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan secara alamiah dan mendalam untuk memperoleh

gambaran yang utuh dan kontekstual terhadap fenomena yang diteliti (Fiantika et al., 2022).

Penelitian ini menggunakan tiga teknik pengumpulan data, yaitu wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Ketiga teknik digunakan secara komplementer untuk memperoleh data yang komprehensif dan dapat saling memverifikasi (triangulasi) satu sama lain.

3.5.1 Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data utama dalam penelitian ini. Menurut Sugiyono (2020), wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara mendalam dilakukan secara langsung (tatap muka) di lokasi operasional agen BRILink di wilayah Pesisir Sungai Sembilan, dengan menggunakan panduan wawancara semi-terstruktur. Pendekatan semi-terstruktur dipilih agar peneliti dapat mengajukan pertanyaan tambahan yang fleksibel sesuai respons informan, sehingga informasi yang diperoleh lebih mendalam dan kontekstual. Setiap sesi wawancara diperkirakan berlangsung selama 30–60 menit, direkam dengan persetujuan informan, dan kemudian ditranskripsikan untuk keperluan analisis data. Wawancara dilakukan untuk menggali informasi secara langsung dari informan mengenai pengalaman, persepsi, dan pemahaman mereka terkait pengendalian manajemen dan risiko fraud dalam operasional Agen BRILink. Kisi-kisi pertanyaan ini yang nantinya akan membantu peneliti dalam membuat pertanyaan wawancara kepada agen BRILink dan Petugas Agen Bri, antara lain:

Pemilik Agen BRILink :

1. Bagaimana SOP, Pelatihan, dan Pencatatan transaksi harian dijalankan

dalam operasional agen BRIlink sehari-hari?

2. Bagaimana mekanisme pelaporan rutin serta bentuk dan frekuensi pengawasan dari npihak BRI ke tempat anda?

3. Bagaimana risiko atau kejadian mencurigakan yang pernah anda alami, dan bagaimana kejadian itu bisa terjadi meski sudah ada pengendalian dari BRI?

4. Bagaimana anda melihat melihat celah dalam sistem yang dimanfaatkan untuk kecurangan, dan mengapa menurut anda celah itu belum tertutup oleh pengendalian yang ada?

5. Bagaimana hambatan yang anda rasakan dalam menjalankan pengendalian dari BRI secara konsisten dilokasi anda?

6. Bagaimana langkah-langkah yang Anda lakukan sendiri untuk mencegah terjadinya fraud, dan apakah itu inisiatif Anda sendiri atau arahan dari BRI?

7. Bagaimana strategi tersebut dievaluasi atau diperbarui seiring waktu?

Petugas Agen BRILink :

1. Bagaimana SOP resmi dan pembinaan/pelatihan rutin diterapkan untuk agen BRILink?

2. Bagaimana mekanisme dan frekuensi BRI dalam memantau serta melakukan kunjungan pengawasan ke agen?

3. Bagaimana kasus fraud yang paling sering terjadi pada agen BRILink, dan bagaimana kasus tersebut bisa lolos dari pengendalian yang ada?

4. Bagaimana celah sistem yang paling berpotensi dimanfaatkan untuk fraud, dan mengapa menurut Bapak/Ibu celah tersebut belum tertutup?

5. Bagaimana pengaruh kondisi geografis dan jarak wilayah terhadap efektivitas pengawasan yang dilakukan BRI?

6. Bagaimana strategi mitigasi yang sudah diterapkan BRI untuk mencegah

fraud pada agen BRILink?

7. Bagaimana cara mengetahui bahwa langkah langkah untuk mencegah Risiko atau fraud yang diterapkan sudah berjalan dengan baik?

3.5.2 Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data kedua yang digunakan dalam penelitian ini. Menurut Sugiyono (2020), observasi adalah teknik pengumpulan data yang berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, dan gejala-gejala alam, serta dapat dilakukan apabila responden yang diamati tidak terlalu besar jumlahnya. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan secara langsung di lokasi operasional agen BRILink di wilayah Pesisir Sungai Sembilan, Kota Dumai. Observasi difokuskan pada proses transaksi yang dilakukan agen, kondisi fisik tempat operasional, ketersediaan perangkat EDC, serta perilaku agen dalam melayani nasabah. selama kunjungan lapangan berlangsung, dan hasil pengamatan dicatat dalam bentuk *field notes* (catatan lapangan) yang kemudian ditranskripsikan untuk melengkapi data wawancara dan dokumentasi (Moleong, 2021). Panduan observasi disusun sebelum turun ke lapangan sebagai acuan agar pengamatan yang dilakukan terarah dan sistematis sesuai fokus penelitian.

3.5.3 Dokumentasi

Teknik pengumpulan data ketiga adalah dokumentasi. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2020). Studi dokumentasi dalam penelitian kualitatif digunakan sebagai pelengkap dari metode wawancara untuk memperkuat kredibilitas hasil penelitian (Fiantika et al., 2022).

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis

deskriptif kualitatif. Teknik analisis deskriptif kualitatif adalah metode yang berusaha mengumpulkan data sesuai keadaan yang sebenarnya, mengelola, menganalisis, serta menginterpretasikan data yang diperoleh sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai sistem pengendalian manajemen dan mitigasi risiko fraud pada Agen BRILink di Sungai Sembilan, Dumai. Adapun tahap dalam analisis data penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan data

   Pengumpulan data merupakan kegiatan mengumpulan data di lapangan baik melalui observasi, wawancara, maupun dokumentasi. Data-data tersebut diperoleh dari sumber-sumber yang telah dipilih.

2. *Data Reduction* (reduksi data)

   Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Kegiatan ini bertujuan untuk mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal-hal yang penting yang muncul dari catatan dan pengumpulan data.

3. *Data Display* (penyajian data)

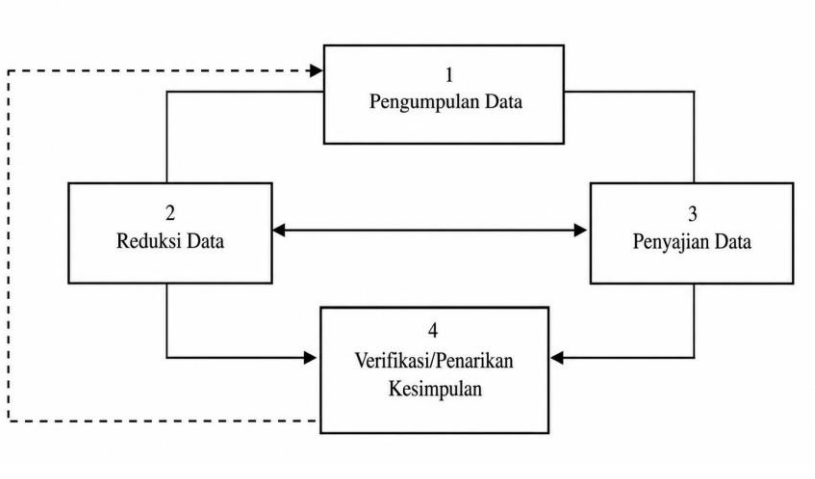
   Penyajian data dalam penelitian kualitatif untuk menemukan suatu makna dari kata-kata yang diperoleh, kemudian disusun secara sistematis dan logis dari informasi yang menjadi sederhana sehingga bisa lebih mudah dipahami.

4. *Conclusion Drawing/verification* (Penarikan Kesimpulan)

   Mengambil kesimpulan merupakan langkah analisis setelah pengolahan data. Kesimpulan yang diambil mungkin masih terasa kabur dan diragukan. Oleh karena itu, perlu dilakukan verifikasi kesimpulan tersebut dengan mencari data-data lain yang mendukung kesimpulan tersebut serta mengecek ulang data yang telah

diperoleh.

Keempat langkah dalam proses analisa data kualitatif tersebut merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan, dimana suatu langkah merupakan hal yang harus dilakukan untuk menuju langkah selanjutnya. Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat dalam bagan berikut:



Gambar 3.1 Langkah Analisis Penelitian Kualitatif

Keterangan :

⟶ : Langkah berikutnya

⟷ : Langkah berikutnya bisa kembali ke langkah sebelumnya

⇢ : Jika diperlukan

3.7 Keabsahan Data

Untuk memastikan keabsahan data dalam penelitian ini, digunakan beberapa teknik pemeriksaan sebagai berikut:

1. Triangulasi

Triangulasi dilakukan dengan membandingkan dan mengonfirmasi data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, sehingga temuan penelitian dapat diverifikasi kebenarannya. Menurut Sugiyono (2020), triangulasi

diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada untuk menguji kredibilitas data.

2. Member Check

Member check merupakan proses pengecekan data yang dilakukan peneliti kepada informan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh informan (Sugiyono, 2020). Dalam penelitian ini, hasil wawancara dikonfirmasikan kembali kepada informan agar data yang diperoleh benar-benar akurat dan tidak terjadi kesalahan interpretasi.

3. Ketekunan Pengamatan *(Persistent Observation)*

Ketekunan pengamatan dilakukan dengan cara membaca dan menelaah seluruh data secara berulang-ulang dan cermat agar peneliti dapat menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti, khususnya yang berkaitan dengan pengendalian manajemen dan mitigasi risiko fraud pada agen BRILink (Moleong, 2021).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

Bab ini menyajikan data hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap Agen BRILink dan Petugas Penunjang Bisnis Keagenan (PPBK) di wilayah pesisir Kecamatan Sungai Sembilan, Kota Dumai. Data disajikan sesuai dengan urutan fokus penelitian, yaitu pelaksanaan sistem pengendalian manajemen, faktor penyebab pengendalian belum mampu mencegah fraud, serta strategi mitigasi risiko fraud yang dilakukan oleh agen maupun pihak Bank BRI. fokus analisis tidak hanya menggambarkan kejadian fraud, tetapi lebih menitikberatkan pada bagaimana Sistem Pengendalian Manajemen diterapkan sebagai salah satu fungsi utama dalam Akuntansi Manajemen. Oleh karena itu, seluruh hasil penelitian dianalisis berdasarkan tiga unsur utama Sistem Pengendalian Manajemen menurut Anthony dan Govindarajan, yaitu perencanaan (*planning*), pelaksanaan (*implementation*), dan evaluasi (*evaluation*). Risiko fraud diposisikan sebagai konsekuensi dari efektivitas maupun kelemahan penerapan sistem pengendalian tersebut.

4.1.1 Deskripsi Umum Objek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Agen BRILink yang beroperasi di wilayah pesisir Kecamatan Sungai Sembilan, Kota Dumai, yang mencakup 6 kelurahan agen aktif. Wilayah ini memiliki karakteristik geografis pesisir dengan mobilitas penduduk yang tinggi, aktivitas ekonomi berbasis perdagangan kecil, serta keterbatasan jaringan telekomunikasi pada sejumlah titik lokasi. Karakteristik geografis tersebut menjadi

konteks penting dalam memahami bagaimana pengendalian manajemen dijalankan dan mengapa pengendalian tersebut menghadapi tantangan dalam mencegah risiko fraud.

4.1.2 Karakteristik Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini berjumlah 11 orang, terdiri dari 10 pemilik Agen BRILink yang dipilih menggunakan teknik purposive dan snowball sampling, serta 1 orang Petugas Penunjang Bisnis Keagenan (PPBK) dari pihak Bank BRI. Karakteristik informan secara rinci disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4.1

Karakteristik Informan Penelitian

No.	Kode Informan	Status/Keterangan	Lama menjadi agen BRILink	Lokasi/ kelurahan
1	Meilani Brilink	Pemilik Agen BRILink	4 tahun	Basilam baru
2	Tiara Brilink	Pemilik Agen BRILink	3 tahun	Tanjung penyembal
3	PB Brilink	Pemilik Agen BRILink	9 tahun	Tanjung penyembal
4	Mitra Brilink	Pemilik Agen BRILink	1,5 tahun	Lubuk gaung
5	MSS Brilink	Pemilik Agen BRILink	6 tahun	Batu teritip
6	Weni Brilink	Pemilik Agen BRILink	5 tahun	Basilam baru

7	Rahmat Brilink	Pemilik Agen BRILink	3 tahun	Bangsal aceh
8	Wijaya Brilink	Pemilik Agen BRILink	3 tahun	Bangal aceh
9	Royal Brilink	Pemilik Agen BRILink	7 tahun	Basilam baru
10	Dermawan Brilink	Pemilik Agen BRILink	5 tahun	Batu teritip

No	**Kode informan**	**Status**	**Berapa lama menjadi PPBK**	**Lokasi yang dikendalikan**
11	PPBK / Pak Safrudin	Petugas Penunjang Bisnis Keagenan (Bank BRI)	10 tahun	Sungai sembilan, Dumai Kota, dan Bukit kapur.

Sumber: Data primer diolah, 2026.

Kesepuluh informan pemilik agen memiliki karakteristik operasional yang bervariasi, mulai dari agen yang mengalami pengalaman 9 tahun menjadi agen hingga yang masih 1,5 tahun mewnjadi agen. Lalu juga berbeda kelurahan ada yang lebih dekat dengan Kantor BRI ada juga yang susah sinyal. Variasi ini turut memengaruhi bagaimana SOP dan pengendalian internal diterapkan pada masing-masing agen, sebagaimana akan diuraikan pada bagian selanjutnya.

4.1.3 Pelaksanaan SOP, Pelatihan, dan Pencatatan Transaksi

Data wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar informan mempelajari cara menjalankan agen secara mandiri, tanpa pembekalan SOP dan pelatihan yang memadai dari pihak BRI. Hal ini disampaikan secara tegas oleh Royal:

"Dari awal gabung jadi agen, kami tidak dijelaskan SOP-nya sama pihak BRI, kalau pelatihan itu tidak pernah ada, saya hanya belajar dari senior." ***(Royal BRILink)***

Kondisi serupa disampaikan Mitra, yang menyebutkan bahwa pelatihan pada saat pendaftaran hanya membahas cara penggunaan aplikasi, bukan mengenai risiko maupun keamanan transaksi:

"Jujur waktu awal saya agak bingung, pelatihan cuma sebentar pas pendaftaran itu pun cara menggunakan aplikasi, bukan soal risiko ataupun keamanan transaksi." ***(Mitra BRILink)***

Beberapa informan, seperti MSS, juga mengungkapkan adanya perbedaan akses informasi antara agen di wilayah kota dan agen di wilayah pesisir yang lebih jauh, karena informasi pelatihan biasanya sampai lebih dulu ke agen kota sebelum menyusul ke agen di Sungai Sembilan. Di sisi lain, terdapat pula agen yang menerapkan aturan internal secara mandiri, seperti PB yang mewajibkan karyawannya menerima uang tunai terlebih dahulu sebelum memproses transaksi, dan Wijaya yang menerapkan kewajiban pembukuan menyeluruh atas seluruh transaksi harian. Untuk pencatatan transaksi, mayoritas informan menggunakan kombinasi pencatatan manual di buku dan sistem aplikasi, terutama pada wilayah dengan jaringan yang tidak stabil. Temuan ini menegaskan bahwa pembekalan SOP dan risiko belum menjadi bagian standar dari

proses onboarding agen di seluruh wilayah Sungai Sembilan.

4.1.4 Mekanisme Pengawasan dan Pelaporan

Terkait pengawasan dari pihak BRI, informan secara konsisten menyampaikan bahwa pengawasan yang dilakukan lebih banyak bersifat pemantauan jarak jauh melalui aplikasi dan data mutasi rekening, sementara kunjungan fisik ke lokasi agen berlangsung jarang dan tidak terjadwal secara rutin. Mitra bahkan menyatakan:

> *"Setahu saya pengawasan lebih ke pantauan jarak jauh, lewat data mutasi rekening. Kunjungan fisik ke tempat saya belum pernah sejak saya jadi agen."* ***(Mitra BRILink)***

Kondisi ini juga dibenarkan oleh MSS, yang menghubungkan minimnya kunjungan dengan kondisi geografis wilayahnya:

> *"Pengawasan dari BRILink ke tempat kami sangat jarang, mungkin karena jauh dan medannya susah dijangkau. Biasanya kalau ada masalah kami yang proaktif menghubungi mereka duluan, bukan mereka yang datang mengecek."* ***(MSS BRILink)***

Jawaban yang hampir sama juga disampaikan oleh Meilani (pengawasan sekitar dua bulan sekali), Tiara (hanya tiga hingga empat kali kunjungan dalam tiga tahun), serta Weni, Royal, dan Dermawan, yang menyatakan bahwa kunjungan pengawasan umumnya baru dilakukan ketika ada masalah yang dilaporkan oleh agen, bukan sebagai kegiatan pemantauan rutin dan terjadwal.

4.1.5 Kejadian Fraud yang Dialami Agen

Seluruh informan pemilik agen menyatakan pernah mengalami kejadian yang mengarah pada kecurangan atau kerugian finansial dalam menjalankan

operasionalnya, dengan bentuk yang bervariasi, mulai dari kelalaian verifikasi, manipulasi bukti transaksi, hingga rekayasa sosial oleh pihak eksternal. Rekapitulasi kejadian yang dialami masing-masing informan disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4.2
Rekapitulasi Kejadian Fraud yang Dialami Informan

No.	Informan	Jenis Kejadian	Estimasi Kerugian	Penyebab Utama	Status Penyelesaian
1	Meilani BRILink	Transfer tidak masuk ke rekening tujuan meski mutasi menyatakan berhasil	Rp1.000.000	Tidak ada notifikasi silang & lambatnya respons PAB	Belum kembali (>3 bulan)
2	Tiara BRILink	Penyerahan uang sebelum menerima pembayaran transfer	Tidak disebutkan nominal pasti	Tidak menjalankan prosedur terima dulu baru transaksi	Ditanggung sendiri
3	PB BRILink	Top up BRIVA disalahgunakan modus undian	Saldo agen terpotong	Karyawan tidak memverifikasi maksud transaksi	Ditanggung sendiri
4	Mitra BRILink	Percobaan penipuan modus transfer mendesak	Rp0 (berhasil dicegah)	Kecurigaan pribadi agen	Berhasil dicegah
5	MSS BRILink	Transaksi dari pendatang dengan identitas meragukan	Tidak disebutkan nominal	Verifikasi identitas longgar	Sempat terjadi, baru disadari setelahnya
6	Weni BRILink	Kesalahan nomor rekening tujuan	Rp10.000.000	Kurang teliti konfirmasi nomor rekening	Berhasil dilacak & dikembalikan
7	Rahmat BRILink	Modus hipnotis, transfer bertahap 3 kali	Rp15.000.000	Karyawan tidak meminta uang tunai lebih dulu	Diganti rugi pelaku setelah didatangi
8	Wijaya BRILink	Kelebihan pemberian uang tunai kepada nasabah	Tidak disebutkan nominal	Kurang teliti menghitung uang saat ramai	Ditanggung sendiri
9	Royal BRILink	Transfer diproses namun nasabah tidak membayar	Rp2.000.000	Kepercayaan tanpa verifikasi pembayaran di muka	Ditanggung sendiri
10	Dermawan	Transfer bertahap	Puluhan juta	Karyawan baru &	Dicicil dengan

No.	Informan	Jenis Kejadian	Estimasi Kerugian	Penyebab Utama	Status Penyelesaian
	BRILink	melebihi saldo nasabah	rupiah	nasabah dianggap sudah dikenal	jaminan surat tanah

Sumber: Hasil wawancara penelitian, 2026.

Tabel di atas menunjukkan bahwa kejadian fraud yang dialami agen BRILink di Sungai Sembilan tidak tunggal, melainkan mencakup kombinasi kelalaian verifikasi, manipulasi bukti transaksi, dan rekayasa sosial oleh pihak eksternal, dengan estimasi kerugian yang bervariasi dari nihil (berhasil dicegah) hingga Rp15.000.000 per kejadian.

Variasi kejadian ini sejalan dengan temuan pada 4.1.3 dan 4.1.4 mengenai belum meratanya SOP tertulis dan pengawasan yang bersifat pasif, sehingga kejadian-kejadian tersebut dapat dilihat sebagai konsekuensi dari lemahnya unsur perencanaan dan pelaksanaan pengendalian pada tingkat agen, bukan semata-mata kelalaian individu.

4.1.6 Celah Sistem yang Dimanfaatkan untuk Fraud

Informan mengidentifikasi beberapa celah yang menurut pengalaman mereka kerap dimanfaatkan untuk melakukan kecurangan. Kondisi ramai atau situasi terburu-buru menjadi celah yang paling banyak disebutkan, sebagaimana diungkapkan Meilani, Wijaya, dan Rahmat. Weni secara spesifik menyoroti manipulasi bukti transfer sebagai celah yang sulit dideteksi:

> *"Celah menurut saya dari resi/bukti transfer, kadang mereka sering menunjukkan resi/bukti transfer yang tidak sesuai seperti diedit nominal, tanggal, dan tujuannya."* ***(Weni BRILink).***

Sementara itu, MSS menyoroti celah pada sisi verifikasi identitas nasabah yang longgar, terutama terhadap pendatang dari luar wilayah:

> *"Celah yang saya lihat itu di verifikasi identitas nasabah yang longgar, apalagi untuk yang bukan warga sini. Belum tertutup mungkin karena sulit menerapkan aturan seragam untuk semua agen padahal kondisi tiap lokasi berbeda-beda, kami di sini lebih rawan karena banyak pendatang."* ***(MSS BRILink)***

PB menambahkan bahwa celah lebih banyak muncul dari sisi karyawan yang tidak konsisten menjalankan SOP, sedangkan Dermawan menyoroti gangguan jaringan dan miskomunikasi sebagai faktor yang memperbesar peluang terjadinya kesalahan transaksi.

4.1.7 Hambatan Pelaksanaan Pengendalian secara Konsisten

Sebagian besar informan menyampaikan bahwa jarak dan kondisi geografis menjadi hambatan utama dalam menjalankan pengendalian secara konsisten. Selain hambatan jarak, Mitra mengungkapkan adanya hambatan psikologis yang justru bersumber dari dalam diri agen sendiri:

> *"Hambatan saya itu belum percaya diri untuk menolak atau menunda transaksi yang saya rasa mencurigakan, takut dianggap tidak ramah ke nasabah."* ***(Mitra BRILink)***

Hambatan jarak dan keterbatasan sinyal komunikasi juga ditegaskan MSS, yang menyebabkan keputusan transaksi kerap harus diambil sendiri tanpa sempat berkonsultasi ke pihak BRI:

> *"Hambatan paling besar di sini jarak dan sinyal. Kalau saya ragu soal suatu*

transaksi dan mau konfirmasi ke BRI, saya harus keluar dulu, itu memakan waktu jadi kadang saya ambil keputusan sendiri." ***(MSS BRILink)***

PB menyoroti hambatan teknis berupa batas maksimal transfer sebesar Rp10.000.000 per transaksi yang kerap tidak sesuai dengan kebutuhan nasabah, sementara hambatan teknis lain terkait jaringan dan gangguan mesin EDC turut disampaikan oleh Rahmat, Wijaya, dan Dermawan.

4.1.8 Upaya Mitigasi Mandiri Agen

Dalam menghadapi risiko fraud, informan menyampaikan berbagai langkah mitigasi yang sebagian besar merupakan inisiatif pribadi, bukan arahan resmi dari BRI. MSS misalnya menerapkan aturan pribadi berupa pencatatan kontak nasabah untuk transaksi bernilai besar:

"Saya menerapkan aturan sendiri untuk selalu mencatat nomor kontak nasabah yang bertransaksi di atas nominal tertentu, supaya ada jejak jika ada masalah nanti. Ini bukan arahan dari BRI, murni dari pengalaman saya sendiri." ***(MSS BRILink)***

Sikap kehati-hatian serupa juga ditegaskan Dermawan, yang memilih menolak transaksi yang terasa mencurigakan meskipun berisiko kehilangan pelanggan:

"Saya tidak pernah melayani transaksi kalau ada yang mencurigakan ataupun memaksa. Lebih baik saya tunda dulu daripada nanti bermasalah, karena saya belajar dari pengalaman yang pernah terjadi." ***(Dermawan BRILink)***

Langkah serupa juga dilakukan Meilani dan PB yang memasang kamera CCTV, Tiara yang menegaskan pentingnya konsistensi SOP, Mitra yang berkonsultasi dengan agen senior, serta Wijaya yang melayani nasabah satu per satu agar lebih teliti. Hanya

Royal yang menyebutkan langkah mitigasinya sebagai gabungan antara arahan BRI dan kebiasaan pribadi, sementara sembilan informan lain secara eksplisit menyatakan bahwa langkah mitigasi yang mereka lakukan murni merupakan inisiatif sendiri tanpa panduan tertulis dari pihak BRI.

4.1.9 Evaluasi dan Perbaikan atas Upaya Mitigasi

Terkait evaluasi atas langkah mitigasi yang telah dijalankan, informan menyampaikan bahwa evaluasi umumnya bersifat informal dan dilakukan secara mandiri. MSS menjelaskan bahwa jarangnya kunjungan PAB membuat agen lebih mengandalkan jejaring informal antarsesama agen:

> *"Saya evaluasi sendiri dari kejadian yang saya alami atau dengar dari agen di kelurahan sekitar sini. Karena jarang dikunjungi pihak PAB, kami di sini lebih mengandalkan sharing sesama agen untuk saling mengingatkan soal modus-modus baru."* ***(MSS BRILink)***

Pola serupa dijalankan lebih terstruktur oleh Rahmat, yang melakukan evaluasi mingguan kepada karyawannya:

> *"Setiap minggu evaluasi ke karyawan untuk selalu berhati-hati dan selalu sharing di grup WhatsApp."* ***(Rahmat BRILink)***

Royal turut mengandalkan diskusi grup WhatsApp bersama sesama agen dan petugas, sementara Wijaya menyatakan bahwa evaluasi dilakukan setiap kali terjadi kesalahan pada hari yang sama, dan PB serta Tiara menyampaikan bahwa evaluasi menghasilkan penambahan alat bantu (CCTV) dan penguatan SOP internal. Pola ini menunjukkan bahwa mekanisme evaluasi yang berjalan lebih banyak digerakkan oleh inisiatif dan jejaring informal antaragen, bukan oleh mekanisme evaluasi terstruktur

dari pihak Bank BRI.

4.1.10 Perspektif Petugas Penunjang Bisnis Keagenan (PPBK)

Hasil wawancara dengan PPBK memberikan gambaran dari sisi institusi Bank BRI. PPBK menjelaskan bahwa proses pendaftaran agen mensyaratkan keterdaftaran BRImo dan surat izin usaha atau Surat Keterangan Usaha dari kelurahan, disertai edukasi awal serta kegiatan gathering, meskipun diakui bahwa gathering tersebut belum menjangkau seluruh agen. Pengawasan dilakukan melalui aplikasi dashboard My BRILink yang memantau mutasi, fee, dan jenis transaksi agen, dilengkapi kunjungan lapangan yang menurut PPBK idealnya dilakukan setiap hari. Namun, PPBK sendiri mengakui keterbatasan jangkauan khusus untuk wilayah Sungai Sembilan:

> *"Kalau untuk Sungai Sembilan biasanya aku seminggu satu kali. Aku satu hari paling bisa maksimal itu ke 16 agen."* ***(PPBK, Petugas Penunjang Bisnis Keagenan BRI)***

Dengan jumlah agen mencapai 98 unit di wilayah tersebut, kapasitas kunjungan tersebut jelas tidak mampu menjangkau seluruh agen secara merata. Terkait celah yang paling sering dimanfaatkan untuk fraud, PPBK menekankan pentingnya faktor manusia dan rekayasa psikologis:

> *"Celah kelengahan pada agen saat melayani transaksi dari orang asing. Susahnya itu karena dari faktor manusianya, Kak. Faktor human error dan psikologisnya. Pertama, penipu itu pintar memanipulasi keadaan (social engineering). Mereka bikin nasabah panik atau tergiur iming-iming, sampai agennya ikut kebawa suasana buru-buru."* ***(PPBK, Petugas Penunjang Bisnis***

Keagenan BRI)

PPBK juga menyebutkan kasus penipuan berbasis rekayasa sosial seperti modus hipnotis dan giveaway, penipuan judi online, serta kasus salah transfer yang sulit ditindaklanjuti sebagai jenis fraud yang paling sering ditemukan. Strategi mitigasi yang diterapkan BRI pun lebih banyak bersifat responsif, seperti dokumentasi bukti melalui grup WhatsApp dan penanganan melalui unit mitigasi risiko fraud, dibandingkan langkah pencegahan yang terjadwal secara preventif. Indikator keberhasilan pengendalian pun dinilai PPBK dari ketiadaan komplain dan hasil pemeriksaan yang baik, yang pada dasarnya merupakan indikator pasif dan bersifat reaktif terhadap masalah yang telah terjadi, bukan indikator pencegahan yang bersifat proaktif.

Untuk memperjelas sejauh mana pernyataan PPBK selaku representasi institusi Bank BRI sejalan dengan pengalaman nyata agen di lapangan, berikut disajikan perbandingan langsung atas beberapa topik kunci yang disampaikan oleh kedua sisi.

Tabel 4.3
Perbandingan Pernyataan PPBK dan Agen BRILink

No.	Topik	Pernyataan PPBK	Pernyataan Agen	Kesesuaian
1	Edukasi dan pelatihan awal	Disertai edukasi awal dan kegiatan gathering setiap bulan, meski diakui belum menjangkau seluruh agen	Lima dari sepuluh informan (Meilani, Tiara, Weni, Royal, Mitra) menyatakan tidak pernah menerima SOP atau pembekalan risiko sama sekali	Tidak Sesuai
2	Frekuensi kunjungan pengawasan	Menurutnya rutin, untuk Sungai Sembilan sekitar satu kali per minggu dengan kapasitas 16 agen per hari	Meilani 2 bulan sekali, Tiara 3-4 kali/3 tahun, Mitra belum pernah dikunjungi	Tidak Sesuai
3	Jenis fraud yang paling sering terjadi	Rekayasa sosial (hipnotis, giveaway), penipuan judi online, dan kasus salah transfer	Rekayasa sosial (Rahmat, Dermawan), salah transfer (Meilani, Weni), manipulasi top up (PB), dan nasabah tidak bayar (Royal).	Sesuai
4	Sumber utama	Human error (kelengahan	Kondisi ramai/terburu-buru,	Sesuai

No.	Topik	Pernyataan PPBK	Pernyataan Agen	Kesesuaian
	celah/kerentanan	agen/karyawan baru) dan kemampuan pelaku merekayasa psikologis korban	karyawan tidak konsisten SOP, minimnya edukasi, dan verifikasi identitas yang longgar	
5	Sifat mitigasi yang berjalan	Mekanisme institusional berjalan (dashboard, dokumentasi grup WhatsApp, unit mitigasi risiko fraud), meski diakui masih reaktif	9 dari 10 informan agen menyatakan mitigasi yang dijalankan murni inisiatif pribadi, bukan arahan resmi dari BRI	Tidak Sesuai

Sumber: Data primer diolah, 2026

Dari lima topik yang dibandingkan, dua topik menunjukkan kesesuaian antara pernyataan PPBK dan pengalaman agen (jenis fraud yang dominan dan sumber celah), sementara tiga topik edukasi dan pelatihan awal, frekuensi kunjungan pengawasan, dan sifat mitigasi yang dirasakan agen menunjukkan ketidaksesuaian. Tabel ini menunjukkan bahwa PPBK dan agen pada dasarnya memiliki pemahaman yang sejalan mengenai bentuk dan sumber risiko fraud, namun pernyataan PPBK cenderung menggambarkan peran institusi secara lebih optimis dibandingkan dengan apa yang benar-benar dirasakan agen di lapangan, khususnya terkait keterjangkauan edukasi, konsistensi pengawasan, dan dukungan nyata terhadap mitigasi. Kesenjangan pada ketiga topik tersebut memperkuat argumen mengenai asimetri informasi antara Bank BRI selaku principal dan agen selaku agent dalam kerangka Agency Theory (Jensen & Meckling, 1976).

4.1.11 Hasil Observasi Lapangan

Selain wawancara, peneliti melakukan observasi langsung terhadap kondisi operasional agen selama kegiatan pengumpulan data untuk mengonfirmasi kesesuaian antara pernyataan informan dan kondisi nyata di lapangan. Hasil observasi dirangkum pada tabel berikut.

Tabel 4.4
Hasil Observasi Lapangan

No.	Aspek yang Diamati	Hasil Observasi
1	Ketersediaan CCTV di lokasi usaha	Ditemukan pada sebagian agen sebagai alat bantu verifikasi dan bukti transaksi, belum menjadi standar di seluruh lokasi
2	Pencatatan transaksi manual	Sebagian agen tetap menggunakan buku catatan manual sebagai pendamping sistem aplikasi, terutama di lokasi dengan jaringan tidak stabil
3	Kondisi jaringan telekomunikasi	Sinyal internet/seluler tidak stabil pada sejumlah titik, memengaruhi proses transaksi dan pelaporan secara real-time
4	Keberadaan dokumen SOP tertulis di lokasi usaha	Salinan SOP tertulis dari BRI tidak ditemukan pada sebagian besar lokasi agen yang dikunjungi
5	Pola layanan pada kondisi ramai	Pelayanan cenderung dipercepat pada jam ramai sehingga menurunkan kecermatan proses verifikasi transaksi

Sumber: Hasil observasi peneliti, 2026.

4.2 Analisis Data

Analisis data pada bagian ini disusun mengikuti tahapan analisis interaktif Miles dan Huberman (1994), yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Tahap pengumpulan data telah disajikan pada 4.1 melalui hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, sedangkan tahap reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan diuraikan pada sub-bab berikut dengan mengaitkan temuan lapangan pada 4.1 dengan kerangka teori yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu Agency Theory (Jensen & Meckling, 1976), konsep pengendalian manajemen Anthony dan Govindarajan (2007), komponen pengendalian internal COSO (2013), Fraud Triangle (Cressey, 1953), dan Fraud Diamond (Wolfe & Hermanson, 2004). Analisis disusun berdasarkan urutan rumusan masalah penelitian.

4.2.1 Analisis Sistem Pengendalian Manajemen pada Agen BRILink

Merujuk pada rumusan masalah pertama mengenai bagaimana sistem pengendalian manajemen diterapkan oleh agen BRILink, temuan lapangan dianalisis menggunakan tiga unsur utama pengendalian manajemen menurut Anthony dan

Govindarajan (2007), yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi.

a. **Perencanaan:** Pada tataran kebijakan, Bank BRI telah menetapkan sejumlah persyaratan formal dalam perencanaan keagenan, seperti keterdaftaran BRImo, kelengkapan izin usaha, dan target volume transaksi bulanan (misalnya 200 transaksi per bulan sebagaimana disampaikan Rahmat). Namun demikian, perencanaan operasional harian berupa SOP tertulis yang komprehensif tidak diterima secara merata oleh seluruh agen. Sebagian besar informan (Meilani, Tiara, Weni, Royal, dan Mitra BRILink) menyatakan tidak pernah menerima SOP tertulis atau pembekalan mengenai risiko dan keamanan transaksi, sehingga perencanaan pengendalian pada tingkat agen cenderung bersifat parsial dan tidak terstandarisasi.

b. **Pelaksanaan:** Pelaksanaan pengendalian di lapangan menunjukkan variasi yang tinggi antaragen. Sebagian agen menerapkan mekanisme internal tambahan secara mandiri, seperti kewajiban menerima uang tunai sebelum transaksi diproses (PB BRILink) dan kewajiban pembukuan menyeluruh (Wijaya BRILink), sementara sebagian lain menjalankan operasional tanpa mekanisme verifikasi tambahan. Ketimpangan pelaksanaan ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pengendalian yang tidak terstandarisasi pada tingkat agen, dan mengindikasikan bahwa efektivitas pengendalian pada praktiknya lebih bergantung pada inisiatif individu agen dibandingkan pada mekanisme baku dari institusi.

c. **Evaluasi:** Evaluasi formal dari pihak BRI terhadap operasional agen berlangsung tidak berkala dan cenderung bersifat reaktif, yaitu baru dilakukan

ketika muncul laporan masalah dari agen, bukan sebagai agenda pemantauan terjadwal. Evaluasi yang lebih aktif justru banyak dilakukan secara mandiri oleh agen atau melalui jejaring informal antarsesama agen. Kondisi ini menunjukkan bahwa unsur evaluasi dalam kerangka Anthony dan Govindarajan (2007) belum berjalan secara berkala pada tingkat agen, sekaligus mencerminkan lemahnya komponen pemantauan (*monitoring activities*) dalam kerangka COSO (2013).

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa sistem pengendalian manajemen pada Agen BRILink di Kecamatan Sungai Sembilan telah tersedia secara formal pada level kebijakan Bank BRI, tetapi penerapannya pada tingkat operasional agen berjalan tidak merata, dengan unsur perencanaan dan evaluasi yang paling lemah, sementara unsur pelaksanaan sangat bergantung pada inisiatif dan pengalaman masing-masing agen.

4.2.2 Analisis Faktor Penyebab Sistem Pengendalian Manajemen Belum Mampu Mencegah Risiko Fraud

Rumusan masalah kedua penelitian ini menanyakan mengapa sistem pengendalian manajemen yang ada belum mampu mencegah terjadinya berbagai risiko fraud pada agen BRILink. Berdasarkan reduksi dan penyajian data pada 4.1, ditemukan empat faktor penyebab yang saling berkaitan sebagai berikut.

a. **Keterbatasan geografis yang memperlebar asimetri informasi:** Kondisi geografis pesisir Sungai Sembilan membuat kunjungan pengawasan PAB/PPBK hanya dapat dilakukan sekitar satu kali per minggu dengan kapasitas maksimal 16 agen per hari, padahal jumlah agen di wilayah tersebut

sangat banyak. Keterbatasan ini menyebabkan Bank BRI selaku principal tidak dapat memverifikasi secara langsung dan berkala praktik operasional harian agen selaku agent, sehingga asimetri informasi antara kedua pihak melebar. Sejalan dengan Agency Theory (Jensen & Meckling, 1976), semakin lebar asimetri informasi antara principal dan agent, semakin besar pula ruang bagi penyimpangan atau kelalaian yang tidak dapat terdeteksi oleh mekanisme pengawasan yang ada, sebagaimana tercermin dari sejumlah kasus fraud yang baru diketahui BRI setelah dilaporkan oleh agen, bukan melalui deteksi dini institusi.

b. **SOP dan pelatihan yang tidak merata menciptakan unsur kesempatan (opportunity):** Temuan pada 4.1.3 menunjukkan bahwa sebagian besar agen tidak menerima SOP tertulis maupun pelatihan mengenai risiko dan keamanan transaksi secara memadai. Ketiadaan standar baku ini menciptakan unsur kesempatan (opportunity) dalam kerangka Fraud Triangle (Cressey, 1953), yaitu kondisi yang memungkinkan penyimpangan terjadi terlepas dari ada atau tidaknya tekanan maupun rasionalisasi dari pelaku. Dengan kata lain, sekalipun sebagian pelaku fraud (baik nasabah maupun pihak ketiga) tidak memiliki niat awal untuk melakukan kecurangan, minimnya prosedur verifikasi baku pada sejumlah agen tetap membuka peluang terjadinya penyimpangan.

c. **Faktor human error dan rekayasa sosial sebagai unsur kemampuan (capability) pelaku:** Wawancara dengan PPBK maupun sejumlah agen (Rahmat, Dermawan, MSS) menunjukkan bahwa banyak kasus fraud terjadi bukan karena ketiadaan sistem pengendalian semata, melainkan karena kemampuan pelaku dalam memanipulasi kondisi psikologis agen maupun

nasabah melalui rekayasa sosial (social engineering), seperti modus hipnotis dan giveaway. Kondisi ini sesuai dengan elemen capability yang ditambahkan dalam Fraud Diamond (Wolfe & Hermanson, 2004), yang menegaskan bahwa keberadaan kesempatan saja tidak cukup untuk menjelaskan terjadinya fraud tanpa adanya kemampuan pelaku untuk mengeksploitasi celah tersebut. Hal ini menjelaskan mengapa pengendalian yang bersifat prosedural semata belum cukup untuk mencegah fraud yang menyasar sisi psikologis manusia, bukan sekadar celah sistem.

d. **Mekanisme pengawasan yang bersifat reaktif, bukan preventif:** Sebagaimana diungkapkan PPBK, indikator keberhasilan pengendalian yang digunakan BRI adalah ketiadaan komplain nasabah dan hasil pemeriksaan yang baik, yang pada dasarnya merupakan indikator pasif dan baru terlihat setelah suatu masalah tidak terjadi, bukan indikator pencegahan yang terukur secara proaktif. Demikian pula pola evaluasi pada tingkat agen (4.1.9) yang sebagian besar baru dilakukan setelah suatu kesalahan terjadi. Pola pengawasan dan evaluasi yang reaktif ini menyebabkan pengendalian manajemen lebih berfungsi sebagai mekanisme penanganan pascakejadian dibandingkan sebagai mekanisme pencegahan dini.

Keempat faktor tersebut saling terkait dalam satu rangkaian sebab-akibat: kondisi geografis yang membatasi frekuensi pengawasan memperlebar asimetri informasi antara BRI dan agen; asimetri informasi tersebut menyebabkan SOP dan pelatihan tidak dapat disampaikan secara merata ke seluruh agen; ketiadaan standar yang merata menciptakan unsur kesempatan bagi fraud, yang kemudian dieksploitasi oleh pelaku yang memiliki kemampuan merekayasa kondisi psikologis korban; dan

pada akhirnya, mekanisme evaluasi yang reaktif menyebabkan kelemahan tersebut tidak terkoreksi secara berkelanjutan. Rangkaian inilah yang menjelaskan mengapa sistem pengendalian manajemen yang secara formal telah ada pada level kebijakan Bank BRI, pada praktiknya belum mampu mencegah terjadinya berbagai risiko fraud pada Agen BRILink di Kecamatan Sungai Sembilan.

4.2.3 Analisis Strategi Mitigasi Risiko Fraud pada Agen BRILink

Rumusan masalah ketiga penelitian ini berkaitan dengan strategi mitigasi risiko fraud yang dilakukan oleh Agen BRILink di wilayah Pesisir Sungai Sembilan. Berdasarkan temuan pada 4.1.8 hingga 4.1.10, strategi mitigasi yang berjalan dapat dianalisis pada dua tingkatan, yaitu tingkat individu agen dan tingkat institusi Bank BRI.

Pada tingkat individu, mitigasi didominasi oleh langkah-langkah yang bersifat inisiatif pribadi, seperti pemasangan CCTV (Meilani, PB), penerapan aturan verifikasi internal (PB, Wijaya, MSS), konsultasi dengan agen senior (Mitra), serta sikap kehati-hatian dan penundaan transaksi mencurigakan (Dermawan, Weni). Sembilan dari sepuluh informan agen secara eksplisit menyatakan bahwa langkah mitigasi tersebut murni inisiatif sendiri, bukan arahan tertulis dari BRI, yang menunjukkan bahwa mitigasi risiko fraud pada tingkat agen di Sungai Sembilan lebih banyak digerakkan secara bottom-up berdasarkan pengalaman personal, dibandingkan dipandu secara top-down oleh kebijakan institusi.

Pada tingkat institusi, Bank BRI melalui PPBK telah menerapkan sejumlah mekanisme mitigasi, seperti pemantauan melalui aplikasi dashboard My BRILink, dokumentasi bukti kejadian melalui grup WhatsApp, keberadaan unit mitigasi risiko

fraud, serta kegiatan gathering dan edukasi berkala, meskipun diakui sendiri oleh PPBK belum menjangkau seluruh agen secara merata. Mekanisme ini merepresentasikan komponen informasi dan komunikasi dalam kerangka COSO (2013), namun keterbatasan jangkauan menyebabkan komponen tersebut belum berfungsi optimal sebagai mekanisme mitigasi yang menyeluruh.

Kesenjangan antara mitigasi individu yang aktif namun tidak seragam, dengan mitigasi institusional yang terstandar namun terbatas jangkauannya, menunjukkan bahwa efektivitas mitigasi risiko fraud pada Agen BRILink di Sungai Sembilan saat ini sangat bergantung pada tingkat pengalaman dan kesadaran masing-masing agen.

4.2.4 Keabsahan Data (Triangulasi Temuan)

Sesuai dengan teknik keabsahan data yang dirancang pada 3.7, temuan hasil wawancara pada penelitian ini disilangkan (triangulasi) dengan hasil observasi dan dokumentasi untuk memastikan konsistensi data, serta dikonfirmasi kembali kepada sebagian informan (member check) untuk memastikan tidak terjadi kesalahan interpretasi. Hasil triangulasi atas beberapa temuan kunci disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4.5
Triangulasi Data (Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi)

No.	Temuan	Sumber Wawancara	Sumber Observasi & Dokumentasi	Konsistensi
1	Ketiadaan SOP tertulis yang merata	Meilani, Tiara, Weni, Royal, Mitra menyatakan tidak menerima SOP tertulis	Salinan SOP tidak ditemukan/tidak dapat ditunjukkan di lokasi usaha	Konsisten
2	Penggunaan CCTV sebagai mitigasi mandiri	Meilani dan PB menyebutkan pemasangan CCTV atas inisiatif sendiri	CCTV ditemukan terpasang dan terdokumentasi di kedua lokasi	Konsisten
3	Pencatatan manual sebagai pendamping sistem	MSS, Royal, Wijaya, Dermawan menyatakan mencatat transaksi secara manual	Buku catatan manual ditemukan dan didokumentasikan di lokasi usaha	Konsisten

No.	Temuan	Sumber Wawancara	Sumber Observasi & Dokumentasi	Konsistensi
4	Pengawasan BRI bersifat reaktif	Mayoritas informan menyatakan kunjungan PAB baru terjadi saat ada masalah	Tidak ditemukan jadwal kunjungan rutin yang tercatat di lokasi agen	Konsisten

Sumber: Hasil triangulasi data primer, 2026.

Selain triangulasi dan member check, keabsahan data dalam penelitian ini juga diperkuat melalui ketekunan pengamatan (persistent observation), yaitu dengan menelaah secara berulang dan cermat hasil observasi lapangan sebagaimana disajikan pada 4.1.11 dan Tabel 4.3. Melalui penelaahan berulang tersebut, peneliti memastikan bahwa pola-pola seperti ketiadaan salinan SOP tertulis di lokasi usaha, penggunaan pencatatan manual sebagai pendamping sistem aplikasi, serta kecenderungan pelayanan yang dipercepat pada kondisi ramai, teramati secara konsisten pada berbagai lokasi agen yang dikunjungi, sehingga memperkuat kredibilitas temuan.

4.3 Pembahasan

Pembahasan ini menguraikan bagaimana temuan penelitian menjawab setiap masalah yang telah dikemukakan pada identifikasi masalah. Uraian disusun secara berurutan mengikuti enam poin identifikasi masalah, dengan mengaitkan hasil wawancara di lapangan dan teori yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu Agency Theory, konsep pengendalian manajemen dari Anthony dan Govindarajan, komponen pengendalian internal COSO, Fraud Triangle, dan Fraud Diamond.

4.3.1 Kerugian Akibat Transfer ke Rekening Salah

Masalah pertama adalah kerugian yang harus ditanggung agen ketika dana yang ditransfer tidak sampai ke rekening yang dituju, sementara agen tidak memperoleh panduan penyelesaian dari BRI. Temuan di lapangan membenarkan hal ini. Weni BRILink, salah memasukkan nomor rekening tujuan sehingga mengalami

kerugian sebesar Rp10.000.000, sedangkan Meilani BRILink mengalami dana yang tidak sampai ke rekening tujuan meskipun mutasi telah menyatakan berhasil, dan hingga lebih dari tiga bulan belum ada penyelesaian karena lambannya respons PAB.

Kedua kejadian tersebut menunjukkan bahwa tidak tersedia aturan baku yang mewajibkan agen mengecek ulang rekening tujuan sebelum transaksi diproses, dan tidak ada pula batas waktu yang jelas bagi BRI dalam menyelesaikan komplain semacam ini. Ditinjau dari konsep pengendalian manajemen Anthony dan Govindarajan, kondisi ini menunjukkan bahwa unsur perencanaan dan evaluasi dari pihak BRI belum berjalan dengan baik. Dari sudut pandang Agency Theory, karena BRI selaku pihak yang memiliki kendali tidak menyediakan mekanisme perlindungan tersebut, kesenjangan informasi antara BRI dan agen menjadi semakin lebar, sehingga seluruh risiko kesalahan transfer ditanggung sendiri oleh agen.

Dengan demikian, temuan ini menjawab masalah pertama, yaitu kerugian akibat salah transfer bukan semata-mata kesalahan agen, melainkan konsekuensi dari belum tersedianya SOP pengecekan rekening dan kepastian waktu penanganan komplain dari BRI.

4.3.2 Kerugian Akibat Modus Penarikan Ganda

Masalah kedua adalah kerugian akibat modus penarikan ganda, yaitu ketika agen telah menyerahkan uang tunai karena perangkat nasabah menunjukkan transaksi berhasil, namun kemudian muncul notifikasi kedua yang menyatakan dana dikembalikan ke rekening nasabah. Pola serupa pernah dialami agen BRILink Bahrul, yang telah menyerahkan uang tunai karena notifikasi pertama menyatakan berhasil, tetapi transaksi tersebut kemudian dibatalkan sendiri oleh sistem tanpa mekanisme

konfirmasi ulang maupun panduan penanganan dari BRI.

Meskipun kasus ini tidak dialami langsung oleh seluruh informan utama penelitian, polanya sejalan dengan kondisi umum yang ditemukan, yaitu belum tersedianya SOP tertulis mengenai penanganan transaksi yang gagal atau dibatalkan sistem, serta sifat penanganan BRI yang baru bertindak setelah agen melapor, bukan mencegah sejak awal. Ditinjau dari Fraud Triangle, ketiadaan mekanisme konfirmasi ganda ini membuka kesempatan terjadinya kerugian, meskipun kerugian tersebut bukan berasal dari niat nasabah, melainkan dari sisi teknis sistem yang belum diantisipasi.

Dengan demikian, temuan ini menjawab masalah kedua, yaitu kerugian akibat penarikan ganda terjadi karena belum dirancangnya prosedur jeda atau pengecekan status akhir transaksi sebelum uang tunai diserahkan, sehingga risiko kegagalan sistem sepenuhnya ditanggung agen.

4.3.3 Ketidakmampuan Memverifikasi Bukti Transaksi

Masalah ketiga adalah agen yang tidak dibekali cara memverifikasi bukti transaksi, sehingga tidak mampu membedakan bukti transaksi asli dengan yang telah dimanipulasi. Temuan di lapangan menjawab persoalan ini melalui pernyataan Weni BRILink, yang menyebutkan bahwa celah yang paling ia rasakan justru berasal dari resi atau bukti transfer yang telah diedit nominal, tanggal, dan tujuannya. Kondisi serupa juga dialami PB BRILink, yang saldonya terpotong akibat modus undian pada transaksi top up, karena karyawan tidak memeriksa terlebih dahulu maksud transaksi tersebut.

Sebagian agen telah menerapkan langkah pencegahan secara mandiri, misalnya PB BRILink yang mewajibkan uang tunai diterima terlebih dahulu sebelum transaksi diproses, namun langkah tersebut bersifat inisiatif pribadi dan belum berlaku seragam pada seluruh agen. Ditinjau dari Fraud Diamond, kemampuan pelaku memanipulasi tampilan bukti transfer secara digital dapat berhasil karena agen tidak dibekali kemampuan maupun alat untuk memverifikasinya, sedangkan dari sisi COSO, kondisi ini menunjukkan bahwa aktivitas pengendalian berupa pengecekan mutasi rekening secara langsung sebelum transaksi dianggap sah belum diterapkan secara merata.

Dengan demikian, temuan ini menjawab masalah ketiga, yaitu ketidakmampuan memverifikasi bukti transaksi terjadi karena BRI belum menyediakan prosedur maupun pelatihan verifikasi yang baku, sehingga kemampuan mendeteksi bukti palsu sepenuhnya bergantung pada kehati-hatian pribadi masing-masing agen.

4.3.4 Risiko Kebocoran Data Nasabah

Masalah keempat adalah risiko kebocoran data nasabah, termasuk PIN, yang diterima agen dalam setiap transaksi tanpa dibekali edukasi keamanan data dari BRI. Persoalan ini pernah dialami agen BRILink Eko, yang menerima komplain langsung dari nasabah akibat kebocoran data PIN, tanpa adanya prosedur penanganan yang jelas dari pihak BRI.

Hal ini sejalan dengan kondisi umum yang ditemukan, yaitu sebagian besar informan tidak pernah menerima pembekalan mengenai keamanan data sejak pertama kali menjadi agen, padahal posisi mereka mengharuskan menangani data pribadi dan PIN nasabah secara langsung setiap hari. Ditinjau dari Agency Theory, kondisi ini

menunjukkan bahwa BRI memberikan akses terhadap data sensitif nasabah kepada agen tanpa disertai perlindungan maupun edukasi yang memadai, sehingga ketika terjadi kebocoran, agen menghadapi risiko reputasi meskipun bekal yang mereka terima memang belum memadai untuk mengantisipasinya.

Dengan demikian, temuan ini menjawab masalah keempat, yaitu risiko kebocoran data nasabah muncul karena belum tersedianya jalur informasi dan edukasi berkelanjutan dari BRI kepada agen mengenai perlindungan data nasabah.

4.3.5 Kerugian Akibat Uang Palsu

Masalah kelima adalah kerugian akibat uang palsu, yaitu ketika agen menerima uang tunai dari nasabah tanpa dibekali alat pendeteksi uang palsu maupun SOP pemeriksaan dari BRI. Kasus ini dialami agen BRILink AS, yang mengalami kerugian Rp500.000 akibat menerima uang palsu yang diselipkan di antara uang asli pada transaksi setor tunai.

Meskipun kasus ini tidak dialami langsung oleh seluruh informan utama, kerentanannya tetap nyata karena tidak satu pun informan menyatakan pernah dibekali alat pendeteksi uang palsu atau SOP pemeriksaan tunai dari BRI, sehingga pengecekan keaslian uang sepenuhnya bergantung pada ketelitian masing-masing agen, terutama saat kondisi ramai. Beberapa informan, seperti Meilani, Wijaya, dan Rahmat, menyebutkan bahwa kondisi ramai atau terburu-buru menjadi celah yang paling sering dimanfaatkan untuk berbagai modus kecurangan, termasuk kemungkinan uang palsu. Ditinjau dari Fraud Triangle, ketiadaan alat dan SOP tersebut membuka kesempatan yang cukup besar bagi terjadinya kerugian semacam ini.

Dengan demikian, temuan ini menjawab masalah kelima, yaitu kerugian akibat uang palsu terjadi karena BRI belum memberikan dukungan alat maupun prosedur pemeriksaan transaksi tunai kepada agen, sehingga pengendalian fisik atas uang tunai belum berjalan dengan baik.

4.3.6 Lemahnya Pengendalian Manajemen

Masalah keenam sekaligus menjadi masalah yang paling mendasar, yaitu agen yang beroperasi tanpa SOP tertulis, tanpa pelatihan formal, dan tanpa evaluasi rutin dari PAB, sehingga ketika muncul masalah operasional, agen tidak memiliki panduan dan harus menanggung sendiri risikonya. Hasil wawancara menunjukkan bahwa lima dari sepuluh informan, yaitu Meilani, Tiara, Weni, Royal, dan Mitra, menyatakan tidak pernah sama sekali menerima SOP tertulis atau pembekalan risiko dari BRI. Kunjungan pengawasan dari PAB pun berlangsung tidak rutin dan umumnya baru dilakukan setelah muncul laporan masalah, bukan sebagai kegiatan pemantauan yang terjadwal.

Perbandingan antara pernyataan pihak BRI dan pengalaman agen turut menunjukkan bahwa untuk sejumlah hal penting, seperti edukasi awal, frekuensi kunjungan pengawasan, dan mitigasi yang benar-benar berjalan, apa yang disampaikan pihak BRI tidak selaras dengan apa yang dirasakan agen di lapangan.

Persoalan lemahnya pengendalian manajemen ini pada dasarnya merupakan akar dari kelima masalah sebelumnya. Keterbatasan wilayah menyebabkan kunjungan pengawasan jarang dilakukan, kondisi ini memperlebar kesenjangan informasi antara BRI dan agen, sehingga SOP dan pelatihan tidak tersampaikan secara merata. Ketiadaan standar yang merata tersebut kemudian membuka celah bagi berbagai

bentuk kecurangan, yang dimanfaatkan oleh pelaku dengan kemampuan merekayasa kondisi psikologis korban, dan pada akhirnya persoalan ini terus berulang karena evaluasi yang dilakukan BRI masih bersifat reaktif, bukan pencegahan sejak awal.

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Lubis et al. (2024), yang membuktikan bahwa pengendalian internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap pencegahan fraud pada organisasi sektor publik. Dengan demikian, lemahnya pengendalian manajemen yang ditemukan pada agen BRILink di Kecamatan Sungai Sembilan turut memperkuat argumen bahwa penguatan pengendalian, baik pada sektor publik maupun pada layanan keuangan berbasis agen, merupakan faktor kunci dalam mencegah terjadinya risiko kecurangan.

4.3.7 Sintesis pembahasan

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa keenam masalah yang diangkat dalam penelitian ini, baik kesalahan transfer, penarikan ganda, manipulasi bukti transaksi, kebocoran data, maupun uang palsu, pada dasarnya bersumber dari satu akar yang sama, yaitu belum berjalannya sistem pengendalian manajemen secara memadai pada tingkat agen BRILink di Kecamatan Sungai Sembilan, khususnya pada unsur perencanaan yang belum menyediakan SOP dan alat pendukung yang cukup, serta unsur evaluasi yang masih bersifat reaktif dan tidak berkala. Dengan demikian, keenam masalah tersebut bentuk nyata dari satu persoalan besar yang sama, sehingga memperkuat sistem pengendalian manajemen menjadi kunci utama untuk menjawab dan mencegah keenam masalah ini secara menyeluruh.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Sistem pengendalian manajemen pada Agen BRILink di wilayah Pesisir Sungai Sembilan, Kota Dumai secara formal telah ditetapkan oleh Bank BRI melalui persyaratan pendaftaran, target transaksi, dan pemantauan berbasis aplikasi. Namun, pada tataran operasional, penerapan pengendalian tersebut berjalan tidak merata: unsur perencanaan dan evaluasi masih lemah karena SOP tertulis dan pembekalan risiko tidak diterima secara merata oleh seluruh agen, sementara pelaksanaan pengendalian sangat bergantung pada inisiatif dan pengalaman masing-masing agen.

2. Sistem pengendalian manajemen belum mampu mencegah terjadinya berbagai risiko fraud pada Agen BRILink disebabkan oleh empat faktor yang saling berkaitan, yaitu keterbatasan geografis yang memperlebar asimetri informasi antara Bank BRI dan agen, ketidakmerataan SOP dan pelatihan yang menciptakan unsur kesempatan (opportunity) bagi fraud, kemampuan pelaku dalam merekayasa kondisi psikologis korban melalui rekayasa sosial (capability), serta mekanisme pengawasan dan evaluasi yang bersifat reaktif alih-alih preventif.

3. Strategi mitigasi risiko fraud pada Agen BRILink di Sungai Sembilan didominasi oleh inisiatif individu agen, seperti pemasangan CCTV, verifikasi mandiri, dan sikap kehati-hatian, sementara mitigasi yang bersifat institusional dari Bank BRI,

seperti pemantauan aplikasi dan kegiatan edukasi, masih terbatas jangkauannya sehingga belum menjangkau seluruh agen secara merata. Kesenjangan ini menyebabkan efektivitas mitigasi fraud sangat bergantung pada pengalaman personal masing-masing agen.

5.2 Saran

1. **Bagi Agen BRILink:** agen disarankan untuk menyusun dan mendokumentasikan SOP internal secara tertulis, aktif mengikuti kegiatan sharing atau gathering dengan sesama agen maupun petugas BRI, serta meningkatkan kehati-hatian dalam melakukan verifikasi transaksi, terutama pada kondisi ramai dan pada transaksi dengan nasabah yang tidak dikenal.

2. **Bagi Bank BRI:** Bank BRI disarankan untuk menyusun dan mendistribusikan SOP tertulis secara merata kepada seluruh agen sejak awal pendaftaran, meningkatkan frekuensi kunjungan pengawasan yang bersifat preventif dan terjadwal, khususnya untuk wilayah dengan aksesibilitas terbatas seperti Sungai Sembilan, menyelenggarakan pelatihan berkala mengenai modus fraud terkini termasuk rekayasa sosial, serta mengembangkan indikator kinerja pengendalian yang bersifat proaktif (leading indicator), tidak hanya bergantung pada ketiadaan komplain sebagai ukuran keberhasilan.

3. **Bagi Peneliti Selanjutnya:** penelitian berikutnya disarankan untuk memperluas cakupan wilayah penelitian dan/atau menggunakan pendekatan campuran (mixed method) guna mengukur signifikansi masing-masing faktor penyebab fraud secara lebih terukur, serta mengkaji perbandingan efektivitas mitigasi yang bersifat individual dengan mitigasi yang bersifat institusional secara lebih mendalam.

5.3 Keterbatasan Penelitian

1. Jumlah sampel yang kurang banyak dari target, peneliti pada awalnya menargetkan cakupan yang lebih luas guna memperoleh variasi pengalaman yang lebih kaya, namun pada pelaksanaan jumlah informan yang bersedia di wawancarai secara mendalam terbatas pada 11 orang, (10 agen dan 1 petugas PAB). Keterbatasan ini terjadi karena tidak semua agen bersedia untuk di wawancara secara terbuka mengenai fraud, dan karena kekhawatiran dianggap mengungkap kelemahan usaha sendiri maupun kekhawatiran terhadap hubungan kemitraan dengan Bank BRI. Sehingga peneliti hanya dapat mengandalkan informan yang benar benar kooperatif sesuai kriteria purposive sampling.
2. Waktu pengumpulan data yang singkat, proses wawancara, observasi, dan dokumentasi dilakukan dalam rentang waktu yang relatif singkat karena mengingat jadwal penyelesaian Tugas akhir. Akibatnya, peneliti tidak dapat melakukan kunjungan berulang secara intensif ke seluruh informan untuk mengonfirmasi ulang temuan atau menangkap dinamika perilaku agen dalam periode yang lebih panjang, sehiingga data yang diperoleh lebih menggambarkan kondisi pada waktu tertentu.
3. Kendala akses data dan narasumber, Lokasi penelitian di wilayah pesisir Kecamatan Sungai Sembilan yang berjarak jauh dari pusat kota Dumai, membuat proses menghubungi dan menjadwalkan wawancara dengan agen tidak selalu berjalan lancar. Selain itu, peneliti tidak memperoleh akses terhadap data internal resmi Bank BRI mengenai catatan kasus fraud, mengenai fraud hanya dari cerita dari pihak petugas agen, sehingga gambaran mengenai frekuensi dan pola fraud sepenuhnya bersumber dari pengakuan dan pengalaman informan di

lapangan, bukan dari data administratif pihak bank.

4. Alat ukur yang terbatas, Penelitian ini menggunakan pedoman wawancara semi-terstruktur yang disusun berdasarkan dimensi SPM Anthony & Govindarajan serta unsur Fraud Triangle/Fraud Diamond, tanpa instrumen kuantitatif baku yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya secara statistik. Pendekatan ini sesuai dengan sifat penelitian kualitatif yang menekankan kedalaman makna, namun berkonsekuensi pada terbatasnya kemampuan mengukur secara numerik seberapa besar kontribusi masing-masing faktor terhadap risiko fraud.

DAFTAR PUSTAKA

Anthony, R. N., & Govindarajan, V. (2007). *Management control systems* (12th ed.). McGraw-Hill.

Association of Certified Fraud Examiners (ACFE). (2022). *Report to the nations: 2022 global study on occupational fraud and abuse.* ACFE. https://acfepublic.s3.us-west 2.amazonaws.com/2022+Report+to+the+Nations.pdf

Bank Rakyat Indonesia (BRI). (2025). *Laporan tahunan 2024: Kinerja BRILink dan inklusi keuangan nasional.* PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Christian, G. R., & Feriza, G. (2026). Penerapan Asas Lex Specialis dalam Kasus Penipuan Berbasis Manipulasi Bukti Transfer Digital. *Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan,* 4(3). https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i3.4527

Cressey, D. R. (1953). *Other people's money: A study in the social psychology of embezzlement*. Free Press.

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). (2013). *Internal control – integrated framework.* AICPA.

Damayanti, R., Putro, H. P., & Riauwanto, A. (2022). Pengaruh kualitas layanan laku pandai (BRILink) terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi keuangan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, 10*(1), 45–58. https://doi.org/10.32477/jrabi.v2i2.483

Dorminey, J., Fleming, A. S., Kranacher, M., & Riley, R. A. (2021). The evolution of fraud theory. *Issues in Accounting Education, 27*(2), 555–579. https://doi.org/10.2308/iace-50131

Ervian, A. N., Hamzah, & Adhan S., S. (2025). Perlindungan Hukum terhadap Nasabah atas Kebocoran Data Pribadi dalam Layanan Perbankan Digital di Indonesia. *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, 3(6).

Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika: Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum, 21*(1), 33–54. https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075

Fatimah, S., & Pramudyastuti, O. L. (2022). Analisis peran audit internal dalam upaya pencegahan dan pendeteksian kecenderungan kecurangan akuntansi (fraud). *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, *19*(1), 78–92.

Fauzan, M. (2024). *Sistem pengendalian manajemen.* Indigo Media.

Fiantika, F. R., Wasil, M., & Jumiyati, S. (2022). *Metodologi penelitian kualitatif.* PT. Global Eksekutif Teknologi.

Fitrianto, A., & Ramadani, R. (2025). Ekspansi BRILink dan dampaknya terhadap inklusi keuangan nasional. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Indonesia*, *12*(1), 22–35.

Hakim, A., & Suryatimur, K. P. (2022). Efektivitas peran audit internal dalam pencegahan fraud. *Jurnal Auditing dan Akuntansi Indonesia*, *6*(2), 101–115.

Harahap, S. (2024). Analisis Penerapan Manajemen Risiko dalam Meminimalisir Fraud pada PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Pembantu Karya. *MUQADDIMAH: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi dan Bisnis*, 2(4), 179–200.

Hasanah, U., Sayuti, A., & Lisnawati, D. (2024). Optimalisasi regulasi perbankan syariah oleh Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan dalam akselerasi transformasi digital. *Jurnal Hukum Ekonomi Islam, 8*(1), 55–74.

Jensen, M. C., & Meckling, W. H. (1976). *Theory of the firm: Managerial behavior, agency costs and ownership structure. Journal of Financial Economics,* 3(4), 305–360.

Lubis, H. Z., Sari, M., Ramadhany, A. A., Ovami, D. C., & Brutu, I. R. (2024). Effect of internal audit, internal control, and audit quality on fraud prevention: Evidence from the public sector in Indonesia. *Problems and Perspectives in Management, 22*(2), 40–50. https://doi.org/10.21511/ppm.22(2).2024.04

Merchant, K. A., & Van Der Stede, W. A. (2021). *Management control systems: Performance measurement, evaluation and incentives* (4th ed.). Pearson.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.). SAGE Publications.

Moleong, L. J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif* (edisi revisi). PT. Remaja Rosdakarya.

Munawarah, S., & Muis, A. (2025). Peran agen perbankan dalam peningkatan inklusi keuangan masyarakat pesisir. *Jurnal Keuangan Inklusif, 4*(1), 12–28.

Otoritas Jasa Keuangan. (2015). *Peraturan OJK No. 19/POJK.03/2015 tentang Penyelenggaraan Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif (Laku Pandai).* OJK.

Otoritas Jasa Keuangan. (2019). *Peraturan OJK No. 39/POJK.03/2019 tentang Penerapan Strategi Anti Fraud bagi Bank Umum.* OJK

Otoritas Jasa Keuangan. (2022). *Peraturan OJK No. 1/POJK.03/2022 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif. https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Layanan-Keuangan-Tanpa-Kantor-dalam-Rangka-Keuangan-Inklusif-/POJK%201%20-%2003%20-%202022.pdf*

Otoritas Jasa Keuangan. (2023). *Peraturan OJK No. 21 Tahun 2023 tentang Layanan Digital oleh Bank Umum. https://ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Layanan-Digital-oleh-Bank-*

Umum/POJK%2021%20Tahun%202023.%20Layanan%20Digital%20oleh%20Bank%20Umum.pdf

Otoritas Jasa Keuangan & Badan Pusat Statistik. (2024). *Survei nasional literasi dan inklusi keuangan (SNLIK) 2024.* OJK.

Penggalih, A., Santoso, B., & Widiastuti, T. (2024). Praktik pengendalian risiko agen keuangan di pedesaan: Studi kualitatif. *Jurnal Manajemen Risiko Indonesia, 11*(2), 88–104.

Purwanto, D., Hidayat, R., & Kusuma, A. (2025). Mitigasi risiko agen BRILink: Pendekatan kualitatif pada layanan branchless banking. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia, 13*(1), 45–62.

Putra, A., Sari, R., & Wulandari, D. (2023). Peran agen BRILink sebagai program kebijakan inklusi keuangan. *Jurnal Inklusi Keuangan Indonesia, 5*(2), 87–102.

Putri, I. D., Fauzita, K. A., Nursianda, A., Aulianti, F., Rais, E. H., Sibarani, N. K., & Rozak, R. W. A. (2024). Dampak Alat Pembayaran QRIS terhadap Omzet Penjualan Pedagang Kuliner. *Trending: Jurnal Ekonomi, Akuntansi dan Manajemen*, 2(3), 1–16.

Ratnasari, D. (2023). Peranan agen BRILink. *Jurnal Fokus, 21*(1), 33–48.

Rohmah, R. M., Maulidasari, R., & Azizah, W. N. (2024). Analisis manajemen risiko pada agen BRILink: Studi kasus di BRI Unit Wirolegi Jember. *Jurnal Manajemen Risiko dan Keuangan, 7*(1), 15–34. Analisis Manajemen Risiko Pada Agen Brilink: Studi Kasus Di BRI Unit Wirolegi Jember | Journal Economic Excellence Ibnu Sina

Rusandi, M. R., & Rusli, M. (2021). Merancang penelitian kualitatif dasar (basic qualitative research) dengan mudah. *Jurnal Studi Guru dan Pembelajaran, 4*(3), 471–480.

Sari, E. N., & Saragih, F. (2009). Pengaruh sistem pengendalian manajemen terhadap kinerja keuangan perusahaan pada hotel berbintang di Kota Medan. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis, 9*(2), 27–58.

Sari, L. (2022). Prinsip Strict Liability terhadap Kerugian yang Dialami Nasabah akibat Kealpaan Perbankan. *JPPI (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)*, 8(4).

Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). Alfabeta.

Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kualitatif.* Alfabeta.

Wolfe, D. T., & Hermanson, D. R. (2004). *The fraud diamond: Considering the four elements of fraud. The CPA Journal, 74*(12), 38–42.

LAMPIRAN DOKUMENTASI



MEILANI BRILINK



DERMAWAN BRILINK



PB BRILINK



MITRA BRILINK



MSS BRILINK



WANI BRILINK



TIARA BRILINK



RAHMAT BRILINK



ROYAL BRILINK



WIJAYA BRILINK



PPBK BRI (Petugas Penunjang Bisnis Keagenan)

HASIL WAWANCARA PENELITIAN AGEN BRILINK DI SUNGAI SEMBILAN, DUMAI.

1. Bagaimana SOP, Pelatihan, dan pencatatan transaksi harian dijalankan dalam operasional agen brilink sehari hari.

NAMA AGEN	JAWABAN WAWANCARA
Meilani BRILink	Caranya dengan melayani costumer dengan baik,melalui tarik tunai, dan setor tunai,transfer. Sejauh ini saya belajar sendiri.
Tiara BRILink	Kalau untuk menjalankan agen ini saya belajar sendiri, ga ada aturan/sop karena punya sendiri usaha sendiri,ga ada anggota jadi ya aman aja gitu kalau untuk aturan dari BRI ya tetap ada Cuma ya ga begitu repot.
PB BRILink	Dalam ini saya sudah serahkan ke anggota/karyawan mulai dari jam 8 pagi sampai jam 9 malam, saya hanya menyerahkan uang untuk modal, dan memberikan mesin edc kepada karyawan. Aturan dari BRI pasti ada ke agen BRILink itu wajib menggunakan untuk transaksi melalui mesin atau aplikasi mobile brilink. Kalau dari saya sebagai pemilik ke karyawan itu seperti setiap transaksi itu wajib menerima uang terlebih dahulu baru di transaksikan untuk mengurangi penipuan.
Mitra BRILink	Jujur waktu awal saya agak bingung,pelatihan Cuma sebentar pas pendaftaran itupun cara menggunakan aplikasi, bukan soal risiko ataupun keamanan transaksi. Sop tertulis ada, tapi saya jarang buka lagi, lebih banyak belajar dan tanya tanya ke agen agen yang sudah lama.
MSS BRILink	Untuk pelatihan kami sering ketinggalan,karna kami jauh dari kantor unit. Biasanya info adan pelatihan duluan sampai ke agen yang kota, baru menyusul ke kami. Pencatatan saya lakukan manual dulu dikertas sebelum saya input ke system, soalnya jaringan disini sering hilang timbul.
Weni BRILink	Kalau SOP itu kami belajar sendiri tidak ada yang diajarkan hanya saja mungkin mengenal fitur fitur dari mesin EDC, selebihnya kami belajar sendiri.
Rahmat BRILink	Kami melakukan pencatatan dari buku seperti berapa admin, berapa transfer, dari awal emang ada sop nya seingat saya waktu pengajuan untuk mendapatkan mesin itu harus 200 transaksi 1 bulan.
Wijaya BRILink	Kalau SOP itu ada, kalau pencatatan transaksi itu wajib pembukuan.harus tercatat secara menyeluruh apakah perharinya plus atau minus itu ketahuannya dari pembukuannya itu.
Royal BRILink	Dari awal gabung jadi agen, kami tidak dijelaskan SOP nya sama pihak BRI, kalau pelatihan itu tidak pernah ada, saya hanya belajar dari senior. Untuk sehari hari transaksi langsung masuk ke system terus saya juga dicatat dibuku biar gampang kalau nanti cek.
Dermawan BRILink	Awalnya saya belajar dari senior, lalu dikasih nomor pihak BRI . terus sebelum buka layanan palingan di jelaskan cara kerja dan aturannya. Kalau sehari hari, setiap transaksi selesai

NAMA AGEN	JAWABAN WAWANCARA
	pasti saya simpan buktinya.

2. Bagaimana Mekanisme pelaporan rutin serta bentuk dan frekuensi pengawasan dari BRI ke Agen BRILink anda?

NAMA AGEN	JAWABAN WAWANCARA
Meilani BRILink	BRI itu melihat melalui mutasi dan aplikasi akan terlihat mutasi kita selama ini. Sejauh ini pengawasannya 2 bulan sekali.
Tiara BRILink	Untuk pelaporan ga pernah ada dari BRI nya Tapi kan setiap transaksi itu kan emang ada adminnya itu dibagi 2 untuk persenannya, sebagian ada untuk BRI nya sebagian ada untuk agen. Mungkin langsung dari BRI nya mungkin sudah ada program sendiri terbaca dari sistem programnya itu dari mesinnya. Untuk pengawasan selama buka agen ini selama 3 tahun mungkin baru 3/4 kali kesini. Tahun ini ada sekali untuk sidak atau mengecek apakah ini emang agen BRILink atau mengatasnamakan Agen BRILink.
PB BRILink	Laporan ke BRI itu melalui PAB itu menggunakan aplikasi atau dari grup whatsApp seperti transaksi sudah mencapai target atau tidak itu dari WhatsApp atau dari via telfon dari PAB. Kalau untuk pengawasan/kunjungan itu jarang tapi setiap ada problem itu langsung infokan ke PAB. Kalau setahun ini ada tapi kalau ada preblom langsung ketemu ditengah bahas apa problemnya.
Mitra BRILink	Setahu saya pengawasan lebih ke pantauan jarak jauh, lewat data mutase rekening. Kunjungan fisik ke tempat saya belum pernah sejak saya jadi agen.
MSS BRILink	Pengawasan dari BRILink ke tempat kami sangat jarang, mungkin karena jauh dan medannya susah dijangkau. Biasanya kalau ada masalah kami yang proaktif menghubungi mereka duluan.bukan mereka yang datang mengecek.
Weni BRILink	Waktu awal ada pernah datang gatau berapa bulan sekali, cuman untuk kelanjutannya setelah berapa bulan tidak ada pernah datang, hanya saja kalau ada kendala kami menghubungi pihak PAB. Kalau akhir akhir ini tidak pernah ada.
Rahmat BRILink	Kalau ada kendala cepat , kalau untuk pelaporan beritahu sendiri kepada PAB. Pengunjungan nya kadang kadang tidak sering, 1 tahun kebelakang ini ada sekali datang.
Wijaya BRILink	Pihak BRI sudah punya kode outlet nya, mereka sudah tau sendiri tiap bulannya berapa ada transaksi dll itu mereka tau snediri melalui aplikasi. Untuk pengawasan biasanya melalui WhatsApp seperti ada kendala cepat tanggap. 6 bulan terakhir ini ada kunjungan tapi tidak sering.
Royal BRILink	Pengawasannya ga tentu, datang kalau emang ada masalah yang harus diselesaikan secara langsung, kadang kalau ada masalah saya lebih menyelesaikan sendiri.
Dermawan BRILink	Biasanya petugas BRI datang kalau ada kendala ataupun kami langsung lapor lewat Whatsapp kadang juga diminta kirim foto atau bukti transaksi.

3. Apakah anda pernah mengalami atau menemukan kejadian yang mencurigakan atau mengarah ke penipuan/kerugian di Brilink anda?bisa diceritakan?

NAMA AGEN	JAWABAN WAWANCARA
Meilani BRILink	Ada. Ada ibu ibu datang melakukan tarik tunai senilai 400.000 udah kita kasih uang tunainya 400.000 ke pada ibu tu, lalu ibu itu masukan ke dompet semua,tetapi 300.000 diletakkan di dompet bagian letak uang dan 100.000 nya di selipkan ke bagian kartu kartu. Tau ibu itu meletakkanya melalui cctv.kemudian ibu itu pergi kepasar, disana ia merasa uangnya kurang lalu balik lagi la ibu itu ke brilink saya, padahal saya punya SOP jika sudah meninggalkan tempat saya, kami tidak bertanggung jawab dalam apapun. Tetapi ibu itu menekan saya dan memaksa tetap tidak terima, akhirnya ya saya kasih Kembali uang 100.000 nya. Lalu ada kejadian kedua, ada ibu A dan ibu B mereka melakukan jual beli kompor, lalu Ibu B mentransfer sejumlah 1000.000 ke ibu A. Kemudian di mutase say aitu sudah berhasil transfer dari Ibu B ke ibu A. tapi dari rekening ibu A itu tidak ada notifikasi dan mutasinya bahwa ada uang masuk yang berasal dari BRILink Meilani. Akhirnya uang yang sudah saya terima dari ibu B diminta Kembali walaupun sudah ada Upaya penjelasan, tetapi tetap tidak masuk yasudah akhirnya saya rugi 1.000.000. sudah saya laporkan ke pihak PAB katanya tunggu 7 hari, tetapi sampai 3 bulan pun ini tetap tidak Kembali.
Tiara BRILink	Dia transfer 1 juta harusnya kita terima uang dulu,kita pastikan dulu. Tapi pada saat itu saya tidak terima uang dulu, uangnya kurang lalu orangnya lari.
PB BRILink	Kalau dibilang kerugian itu selalu kurang ketelitian dari anggota. Salah satunya top up BRIVA itu virtual.alasannya ada undian undian ternyata yang kode itu diberikan kea gen BRILink, tetapi karyawan saya meng iyakan pula. Ternyata sudah di BRIVAkan itu sebenernya pembayaran tetapi uang kita yang ketelan atau kepotong tapi yang dipikirkan nasabah itu pengambilan uang tunai.
Mitra BRILink	Pada saat saya masi baru pernah hampir ketipu modus transffer mendadak dengan alasan mendesak, untungnya saya sempat curiga dan tanya tanya dulu, itu hampir terjadi karena pada saat itu saya belum cukup paham tanda tanda transaksi mencurigakan dan tidak ada panduan jelas dari BRI soal itu.
MSS BRILink	Disini pernah kejadian orang dari luar daerah mengakui sudah kenal dekat dengan warga sini, minta bantuan transaksi dengan identitas yang meragukan karena sisttem verifikasi agen memang tidak seketat itu untuk transaksi kecil, akhirnya sempat terjadi sebelum saya sadar.
Weni BRILink	Pernah ada. Pada awal awal kurang teliti dalam penyebutan nomor rekening atau nama atau nomor tujuan. Pernah mengalami 10.000.000 kami lalu kami lacak melalui mutasi dan akhirnya dapat.

NAMA AGEN	JAWABAN WAWANCARA
Rahmat BRILink	Saat itu yang melayani Adalah karyawan kami,saya pernah bilang kalau ada transfer minta uangnya dulu,tetapi pada saat itu tidak diminta uangnya dulu.Ada orang datang minta transfer 5.000.000, lalu minta transfer 5.000.000 lagi, lalu, minta kirim lagi totalnya 15.000.000. ternyata orang itu kena hipnotis melalui telefon. Saya langsung datangi mandornya, kebetulan dia Adalah pekerja PT depan Brilink. Akhirnya kami datangi kerumahnya lalu minta maaf dan ganti rugi
Wijaya BRILink	Ada nasabah Tarik tunai berapa ratus gitu,lalu saya memberi uang cash nya berlebih banyak. Jadi mengalami kerugian.
Royal BRILink	Ada, transfer ga dibayar. Awalnya nasabah bilang transfer dulu nanti dibayar, lalu pas kita sudah transfer uang nya diminta uangnya tidak ada. Akhirnya saya mengalami kerugian 2 juta.
Dermawan BRILink	Ada. Jadi ada nasabah datang kebetulan karyawan saya masih baru terus nasabah ini sering melakukan transfer di sini jadi tidak mencurigakan awal nya nasabah ini minta transfer kan dulu dengan nominal 10jt dan yang ke dua 10jt lagi terus yg terkahir itu saldonya tidak ada lagi gaa lama jeda 5 menit hp nasabah itu matii kebetulan nasabah itu lagi nelfon tiba tiba nasabah itu bilang “kok aku di sini” karna ibuk itu gaa ada uang cash nya yaa akhirnya saya tidak mau lah rugi gitu aja saya ambil surat tanah nasabah ini akhirnya nasabah ini cicil ke saya sampai lunas.

4. Bagaimana anda melihat celah dalam sistem yang dimanfaatkan untuk kecurangan?

NAMA AGEN	JAWABAN WAWANCARA
Meilani BRILink	Biasanya dalam kondisi ramai.Karena terburu buru saya pernah mendapatkan uang robek yang sudah terlipat rapi, dan ada juga dalam kondisi ramai, karena saya jual voucher internet, ada juga yang maling voucher.
Tiara BRILink	Karena kami tidak menggunakan karyawan jadi celah sangat tipis untuk di manipulasi.
PB BRILink	Secara pribadi tidak ada menurut saya,tetapi dari karyawan karena seringnya SOP dari agen BRILink tidak dijalankan.
Mitra BRILink	Menurut saya celahnya dikurangnya edukasi ke agen soal ciri ciri kecurangan, jadi kami sering baru sadar setelah kejadian, bukan sebelum. Ini mungkin belum ditutup karena BRI menganggap agen sudah cukup paham padahal kenyataannya tidak semua agen dapat pembekalan yang sama.
MSS BRILink	Celah yang saya lihat itu di verifikasi identitas nasabah yang longgar, apalagi untuk yang bukan warga sini. Belum tertutup mungkin karena sulit menerapkan aturan seragam untuk semua agen padahal kondisi tiap lokasi berbeda beda, kami disini lebih rawan karena banyak pendatang.
Weni BRILink	Celah menurut saya dari Resi/bukti transfer, kadang mereka sering menunjukan resi/bukti transfer yang tidak sesuai seperti di edit nominal tanggal dan tujuannya.
Rahmat BRILink	Celah terjadi pada karyawan baru yang belum memahami, terus bisa juga karena ramai.
Wijaya BRILink	Celahnya kurangnya ketelitian. Apalagi pada saat keramaian

NAMA AGEN	JAWABAN WAWANCARA
	orang adalah celah paling gampang buat melakukan penipuan/kerugian.
Royal BRILink	Celahnya lebih faktor manusia. Kadang ada kurang teliti atau keburu buru. Jadi penipu bisa manfaatin keadaan itu.
Dermawan BRILink	Selama ini celahnya lebih banyak karena faktor jaringan dan misskomunikasi. Kalau sinyal bagus biasanya masalah juga lebih sedikit.

5. Bagaimana hambatan yang anda rasakan dalam menjalankan pengendalian dari BRI secara Konsisten di Agen BRILink anda?

NAMA AGEN	JAWABAN WAWANCARA
Meilani BRILink	Hambatannya itu jarak yang jauh itu susah, kalau mau kepusat aja harus membutuhkan waktu 1,5 jam.
Tiara BRILink	Ga ada hambatan apa apa menurut saya sih.
PB BRILink	Menurut saya hambatannya di batas transfer, sementara transaksi itu antar sesama BRI maksimal sekali transfer itu 10.000.000. sedangkan nasabah itu transfer diatas 10.000.000. dan jarak antar agen ke kantor BRI juga ngaruh menjadi hambatan.
Mitra BRILink	Hambatan saya itu belum percaya diri untuk menolak atau menunda transaksi yang saya rasa mencurigakan, takut dianggap tidak ramah ke nasabah.
MSS BRILink	Hambatan paling besar disini jarak dan sinyal. Kalau saya ragu soal suatu transaksi dan mau konfirmasi ke BRI, saya harus keluar dulu, itu memakan waktu jadi kadang saya ambil Keputusan sendiri.
Weni BRILink	Hambatannya dari segi admin/biaya,dan dari segi jaringan.
Rahmat BRILink	Hambatannya pernah karena jaringan, jadi pada saat melakukan transfer di mesin EDC terkendala jaringan tertulis tidak terkirim,lalu melakukan transfer lagi dengan nominal yang sama sebesar 3.800.000 ternyata tidak terkirim juga tetapi saldo sudah berkurang. Menghubungi pihak BRI tetapi tidak ada Solusi.
Wijaya BRILink	Terkendala pada mesin EDC kadang terblokir sendiri.
Royal BRILink	Lokasi kami lumayan jauh, jadi kalau mau ada pertemuan dengan petugas agen harus kekota jarak tempuh lumayan.
Dermawan BRILink	Hambatan utamanya internet. Kalau jaringan lambat terkadang transaksi eror, pernah transaksi sudah berhasil, tetapi dari nasabahnya tidak masuk saldonya.

6. Bagaimana langkah langkah yang anda lakukan sendiri untuk mencegah terjadinya fraud, dan apakkah itu inisiatif anda sendiri atau arahan dari BRI?

NAMA AGEN	JAWABAN WAWANCARA
Meilani Brilink	Kami membeli CCTV jika ada yang Gerak gerik mencurigakan, langsung terdeteksi dan terpantau melalui cctv .
Tiara BRILink	Dengan menjalankan SOP, karena dengan tidak menjalankan SOP itu yang sering kerugian.

NAMA AGEN	JAWABAN WAWANCARA
PB BRILink	Karena saya menggunakan karyawan, jadi harus menekankan ke karyawan untuk Pandai melihat gerak gerik orang yang mencurigakan.dan CCTV sangat membantu untuk mengurangi kerugian, karena cctv untuk menyimpan bukti.
Mitra BRILink	Saya lebih meminta bantuan atau tanya ke agen senior kalau ada transaksi yang terasa aneh. Ini juga inisiatif saya sendiri, belum ada panduan yang saya terima dari BRI.
MSS BRILink	Saya menerapkan aturan sendiri untuk selalu mencatat nomor kontak nasabah yang bertransaksi diatas nominal tertentu. Supaya ada jejak jika ada masalah nanti. Ini bukan arahan dari BRI, murni dari pengalaman saya sendiri di Agen BRILink saya.
Weni BRILink	Lebih teliti dalam melakukan transaksi ke nasabah. Dan Itu inisiatif sendiri
Rahmat BRILink	Lebih menekankan ke karyawan untuk berhati hati. Untuk arahan dari petugas Agen BRILink ga ada sih, lebih ke inisiatif sendiri.
Wijaya BRILink	Yang pasti melayani dengan satu satu orang terlebih dahulu jangan melayani banyak sekaligus. Dengan itu kita bisa lebih teliti untuk menghitung uang, ketik nominal. Itu lebih ke inisiatif sendiri.
Royal BRILink	Saya biasakan simpan bukti transaksi dan konfirmasi dulu ke pelanggan sebelum diproses, itu gabungan sih dari arahan BRI sama kebiasaan sendiri
Dermawan BRILink	Saya tidak pernah melayani transaksi kalau ada yang mencurigakan ataupun memaksa. Lebih baik saya tunda dulu daripada nanti bermasalah. Karena saya belajar dari pengalaman yang pernah terjadi.

7. Apakah cara tersebut pernah dievaluasi atau diperbaki?

NAMA AGEN	JAWABAN WAWANCARA
Meilani BRILink	Dengan adanya cctv itu nasabah lebih berhati hati dan tidak berani melakukan kecurangan. Jadi sekarang sudah berkurang yang melakukan kecurangan yang disengaja.
Tiara BRILink	Untuk dirubah tidak, tetapi di tambah. Kalau yang kemarin kita jalankan ada yang kurang baik, sekarang kita tambah jadi lebih baik seperti SOP nya.
PB BRILink	Iya di evaluasi. Menurut saya emang lebih bagus pakai CCTV karena lebih terbantu jika ada masalah yang tidak ada buktinya jadi kita bisa putar ulang lagi.
Mitra BRILink	Saya masih terus belajar, jadi setiap kali dengar ada modus baru dari agen lain, saya coba terapkan langsung ke cara kerja saya. Evaluasinya lebih informal, dari obrolan sehari hari, bukan dari BRI
MSS BRILink	Saya evaluasi sendiri dari kejadian yang saya alami atau dengar dari agen di kelurahan sekitar sini. Karena jarang dikunjungi pihak PAB, kami disini lebih mengandalkan sharing sesama agen untuk saling mengingatkan soal modus modus baru.
Weni BRILink	Saya lebih inisiatif sendiri la untuk waspada dari yang pernah

NAMA AGEN	JAWABAN WAWANCARA
	terjadi.
Rahmat BRILink	Setiap minggu evaluasi ke karyawan untuk selalu berhati hati dan selalu sharing di grup whatsapp.
Wijaya BRILink	Pernah, kami selalu melakukan evaluasi ketika ada terjadi kesalahan kesalahan pada hari itu juga. Selalu ada perubahan sesudahnya.
Royal BRILink	Saya sering berdiskusi dari grup whatsapp dengan sesama agen dan petugas agen BRILink kalau ada hal baru atau masalah yang pernah terjadi, dari situ saya tahu apa yang harus diperbaiki.
Dermawan BRILink	Saya belajar dari pengalaman juga. Kalau ada masalah, saya usahakan janngan sampai terulang lagi, dan dengan lebih teliti.

HASIL WAWANCARA PPBK BRI (Petugas Penunjang Bisnis Keagenan) DI SUNGAI SEMBILAN, DUMAI.

PERTANYAAN	JAWABAN
1. Bagaimana SOP resmi dan pelatihan rutin diterapkan untuk agen BRILink?	kita mulai dari setiap awal agen aja dulu Kak ya. Dari setiap agen tuh kita daftarkan dulu agen. Syarat yang pertama mereka harus terdaftar BRImo supaya tidak terjadi penipuan untuk pemula awalnya, gitu kan. Yang kedua, surat izin usaha dari kelurahan itu wajib ada. Atau nih... kalau gak punya IMB atau pun SIUP/SITU, mereka minimal harus punya Surat Keterangan Usaha dari lurah. Karena buat BRILink itu wajib ada tempat usaha itu dulu. Ya minimal udah berjalan 1 bulan, sekarang juga udah boleh. Kalau dulu kan 6 bulan dasarnya. dari awal mendaftar tuh kalau udah selesai daftar, aku tuh selalu kasih edukasi. Dan kita juga ada gathering tapi ga semua agen.
2. Bagaimana mekanisme dan frekuensi BRI dalam memnatau serta melakukan kunjungan pengawasan ke agen?	Kalau untuk BRILink sendiri kita punya aplikasi *dashboard* tuh namanya... itu My BRILink Kak. Jadi My BRILink tuh kita bisa lihat mutasi agen, *fee* agen yang masuknya berapa, terus transaksi agen itu apa aja dari aplikasi apa kita tahu. Dia pakai aplikasi yang lain pun kita tahu. Itu namanya aplikasi My BRILink Kak. Itu ada semua *dashboard*-nya. Kalau kunjungan langsung ke lokasi agen sih tiap hari sih Kak. Setiap hari. Apalagi kalau pas agen yang memang butuh *effort* langsung kayak ada *trouble* masalah... yaitu terluar dari masalah: dia salah kirim, permasalahan di mesin, kerusakan di mesin, itu aku turun langsung. Itu setiap hari. Tapi lebih sering tuh

PERTANYAAN	JAWABAN
	aku hanya kunjungan biasa... *head to head* ke agen lah gitu Kak, sapa gitu. Itu wajib bagi kami Kak. Kalau untuk Sungai Sembilan biasanya aku seminggu satu kali. Aku satu hari paling bisa maksimal itu ke 16 agen.
3. Bagaimana kasus fraud yang paling sering terjadi pada agen BRILink dan bagaimana kasus tersebut bisa lolos dari pengendalian yang ada?	Khususnya Sungai Sembilan banyak yang terjadi kasus itu kasus penipuan, seperti yang dihipnotis itu, atau give away. Banyak juga kasus penipuan judol. Atau kerugian seperti salah transfer yang akhirnya ga ada titik terang. Karena banyak agen brilink menggunakan aplikasi seperti BRIMO dll, karena prosedur kami itu hanya menggunakan aplikasi BRILink yang bisa kami bantu tangani.
4. Bagaimana celah system yang paling berpotensi dimanfaatkan untuk fraud, dan mengapa menurut bapak celah tersebut belum tertutup?	celah kelengahan pada agen saat melayani transaksi dari orang asing. Susahnya itu karena dari faktor manusianya, Kak. Faktor *human error* dan psikologisnya. Pertama, penipu itu pinter memanipulasi keadaan (*social engineering*). Mereka bikin nasabah panik atau tergiur iming-iming, sampai agennya ikut kebawa suasana buru-buru. Kedua, kadang kasir atau anggotanya agen ini masih baru, jadi gak enak hati mau nolak atau melanggar SOP demi melayani nasabah yang kelihatan buru-buru. Ketiga, ya itu... sebagian agen kadang tergiur keuntungan *fee* admin dari nominal transaksi besar, tapi lupa nimbang risikonya kalau itu uang hasil tindak kejahatan atau judi online.
5. Bagaimana pengaruh kondisi geografis dan jarak wilayah terhadap efektivitas pengawasan yang dilakukan BRI?	Kalau jarak pasti ngaruh. Karena jadi kunjungan jadi sangat terbatas, bahkan saya aja belum semua datang ke agen brilink yang ada di sungai sembilan. lalu faktor sumber daya manusia nya kurang. Saya sendiri jadi apa apa harus menghandle sendiri semua.
6. Bagaimana strategi mitigasi yang sudah diterapkan BRI untuk mencegah fraud pada agen BRILink?	Dari kejadian yang pernah itu bukti buktinya share ke Grub Whatsapp, dan di BRI juga ada bagian mitigasi risiko fraud. Dan dari yang melakukan gathering sebulan sekali itu lah membahas masalah yang ada di agen BRILink.
7. Bagaimana cara mengetahui bahwa langkah langkah untuk mencegah Risiko atau fraud yang diterapkan sudah berjalan dengan baik?	Untuk sekarang kalau selama operasional tidak ada masalah, transaksi aman, tidak ada complain nasabah, dan hasil pemeriksaan dari BRI juga baik, berarti Langkah pencegahan Risiko yang kami lakukan sudah efektif.

REKAP TRANSAKSI BULAN 7 AGEN BRILINK SUNGAI SEMBILAN

NO	NAMA AGEN	JALAN	TANGGAL DAFTAR	TRANSAKSI 1 BULAN	FEE BRI 1 BULAN	NOMINAL 1 BULAN	KELAS	TRANSFER BANK LAIN
1.	Royal BRILink	Jl. Mampu jaya RT.022	2019-08-05	10	20.250	41.629.458	PEMULA	1
2.	MSS BRILink	Jl. Pembangunan, Batu teritip, Sungai Sembilan.	2020-09-07	413	891.710	521.879.000	JAWARA	112
3.	Tiara BRILink	JL bunga, Tanjung Penyembal, Sungai Sembilan.	2023-03-09	136	290.440	127.180.660	PEMULA	25
4.	Wijaya BRILink	Jl.nerbit kecil RIAU KOTA DUMAI SUNGAI SEMBILAN	2023-09-30	282	643.490	293.650.500	PEMULA	47
5.	Rahmat BRILink	JL KARET RT 004	2023-08-02	318	623.392	360.817.909	PEMULA	30
6.	Meilani BRILink	Jl Mampu jaya RIAU KOTA DUMAI SUNGAI SEMBILAN BASILAM BARU	2022-06-14	305	602.930	739.984.764	PEMULA	50
7.	Mitra BRILink	Jl. Karya bakti, Sungai Sembilan.	2025-02-17	569	1.093.599	1.243.273.593	JAWARA	86
8.	Dermawan BRILink	Jl. Sri Langgeng Sungai Sembilan	2021-01-12	600	953.147	796.670.442	JAWARA	32
9.	PB BRILink	JL SINAR WAJO RT 002 KEL TANJUNG PENYEMBAL	2016-11-07	789	1.401.535	1.851.057.274	JAWARA	48
10.	Weni BRILink	JL. Pematang Duku, Basilam Baru	2024-03-20	643	1.035.679	1.330.366.604	JAWARA	39

Dumai, 1 Agustus 2026

PPBK(Petugas Penunjang Bisnis Keagenan)



SAFRUDIN

Dipindai dengan CamScanner

Data Agen BRILink
Unit Kecamatan Sungai Sembilan, Dumai

No	Nama Agen	Alamat	Tanggal Daftar
1	TELADAN BRILINK	JL MAMPU JAYA	26-03-2021
2	INDAH BRILINK	JL.MERANTI RIAU KOTA DUMAI DUMAI SELATAN RATU SIMA	17-02-2025
3	DM BRILINK	Jl Mampu jaya RIAU KOTA DUMAI SUNGAI SEMBILAN BASILAM BARU	24-01-2024
4	WIJAYA BRILINK	Jlnterbi kecil RIAU KOTA DUMAI SUNGAI SEMBILAN LUBUK GAUNG	30-09-2023
5	RAHMAD PONSEL II	JL KARET RT 004	02-08-2023
6	SANNITA LIMBONG	JL SENEPIS RIAU KOTA DUMAI SUNGAI SEMBILAN BATU TERITIP	20-08-2025
7	LJ CELL	JLPENDIDIKAN AS 1	08-10-2021
8	NITA PONSEL	JLRAYA TIANG JONG	07-01-2025
9	BRILINK KARTINI	JLRAYA LUBUK GAUNG	24-09-2020
10	WAHYU PONSEL	LUCUT NYAK DIEN	07-09-2020
11	BRILINK FARIFAT	JLANSOR	26-09-2023
12	AYRA BRILINK	jl pangakalan durian buluhala RIAU KOTA DUMAI SUNGAI SEMBIL	13-01-2025
13	ALFI BRILINK	JLPEMATANG DUKU RIAU KOTA DUMAI SUNGAI SEMBILAN TANJUNG PEN	12-02-2026
14	IBRAHIM BRILINK	jln pangliman as v RIAU KOTA DUMAI SUNGAI SEMBILAN BASILAM B	12-09-2025
15	ADITYA PONSEL	P7HPRH6 Lubuk Gaung Kec Sungai Sembilan Kota Dumai Riau 1	11-10-2024
16	SURYA JAYA BRILINK	jl Jend Sudirman Kelurahan No422 Buluh Kasap Kec Dumai Tim	19-02-2024
17	DARMAWAN CELL II	GG.SRI LANGGENG	03-01-2022
18	ALFI	JLPANGKALAN DURIAN	31-01-2020
19	HYRA BRILINK	jln panglima makmur jaya as 8 RIAU KOTA DUMAI SUNGAI SEMBILAN	05-11-2024
20	BIMA BRILINKS	Jl Mampu Jaya RIAU KOTA DUMAI SUNGAI SEMBILAN TANJUNG PENYEB	27-02-2025
21	RIA RAHMADANI	Lubuk gaungjln sinar maju RIAU KOTA DUMAI SUNGAI SEMBILAN Lc	19-09-2025
22	BRILINK PANGKALAN KUOTA	JLDRWAHIDIN	01-03-2022
23	DANDADAN	JLMAMPU JAYA RIAU KOTA DUMAI SUNGAI SEMBILAN TANJUNG PENYEB	16-09-2025
24	ZAHIRA	JL RAYA LUBUK GAUNG	19-05-2023
25	TOKO SETIA KARYA MAJU	Jl TRAN 100 SANTA HULU	23-03-2022
26	TIARA PONSEL	JL MAMPU JAYA	09-03-2023
27	UPTUAH BERSAMA	JLMSOLEH	12-07-2022
28	NURMAN	JL SANTA HULU RT 001	18-09-2018
29	MR BRILINK	JLSINAR WAJO	14-08-2023
30	BRILINK NINGSIH	JALUR 1 NO 63 TRANSMIGRASI TIANJUNG	21-07-2023
31	BRILINK SURYAWATI	JLSUNGAI SEMBILANdumai riau	06-10-2020
32	JAYA MEKAR BRILINK	JLLUBUK GAUNG59	28-11-2023
33	WARUNG SALAM 2	JLDR WAHIDIN RIAU KOTA DUMAI DUMAI BARAT PURNAMA	08-03-2024
34	WARUNG SALAM	NERBIT BESAR	22-06-2022
35	ELIEZER PONSEL	JL SEI PALU	22-06-2023
36	NELSON CELL	JL RAYA LUBUK GAUNG RIAU KOTA DUMAI SUNGAI SEMBILAN LUBUK G	05-05-2026
37	BRILINK YANI	M87C257 Bangsal Aceh Kec Sungai Sembilan Kota Dumai Riau	14-10-2020
38	BRILINK ABANG ADEK	jl raya pu bangsal aceh RIAU KOTA DUMAI SUNGAI SEMBILAN BAN	24-09-2024

No	Nama Agen	Alamat	Tanggal Daftar
39	IRAWAN	JLREJOSARI RT 05 KELTANJUNG PENYEBAL KECSUNGAI SEMBILAN	23-08-2017
40	LEGIANI BRILINK	Jl raya mampu jaya jl bunga RIAU KOTA DUMAI SUNGAI SEMBILAN	20-02-2025
41	CHARLES	Jl Sungai Teras Basilan Baru Kec Sungai Sembilan Kota Dumai	18-06-2019
42	BRILINK LINDA YANTI	JLPEMATANG DUKU	16-06-2022
43	GABE BRILINK	jl pu horas RIAU KOTA DUMAI SUNGAI SEMBILAN BASILAM BARU	03-11-2025
44	Kansul Fikri	JLNERBIT KECIL RIAU KOTA DUMAI SUNGAI SEMBILAN LUBUK GAUNG	06-10-2025
45	ANUGERAH BRILINK	JL PANGLIMA MAKMUR JAYA	30-05-2023
46	ESTER BRILINK	pangkalan durian rt 006 RIAU KOTA DUMAI SUNGAI SEMBILAN BASI	15-10-2024
47	TOP TEN BRILINK	TOP TEN Jalan Poros Simpang Pulai RIAU KOTA DUMAI SUNGAI SE	13-05-2024
48	SURYANADIH	SIMPANG PULAI	17-09-2019
49	IRDAN IRSAN	JL SHECH ZANUDDIN	11-06-2026
50	ARGHI BRILINK	JL RAYA LUBUK GAUNG	30-03-2019
51	Royal Brilink	JL basilan baru	07-05-2025
52	DEVI SITEPU	JLPU SIMPANG SUNGAI TERAS	08-09-2025
53	Muhammad Arifin	JLPENDEMPUL RIAU KOTA DUMAI SUNGAI SEMBILAN BATU TERITIP	30-10-2024
54	WINARTO	JL NERBIT KECIL RIAU KOTA DUMAI SUNGAI SEMBILAN LUBUK GAUNG	30-10-2024
55	BU DE YATI	JlBambu GGBinsus RIAU KOTA DUMAI SUNGAI SEMBILAN LUBUK GAU	18-09-2024
56	ABDULLAH SURYA	JL PEMBANGUNAN NERBIT BESAR	09-09-2020
57	TOKO SIREGAR	JLRAYA LUBUK GAUNG	15-09-2021
58	Mlyni Brilink	JLMSOLEH RIAU KOTA DUMAI SUNGAI SEMBILAN BASILAM BARU	21-08-2024