

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perbankan di Indonesia telah berkembang dalam kurun waktu yang sangat panjang. Dalam perjalannya, perbankan nasional milik pemerintah maupun swasta telah memberi andil yang amat penting dalam pembangunan nasional, khususnya pembangunan di sektor ekonomi. Bank memegang peranan yang sangat penting dalam perekonomian kita. Jasa-jasanya merupakan sentral bagi efektifnya sistem pembangunan perekonomian (Amalia, 2019).

PT. Bank Rakyat Indonesia sebagai bank terkemuka yang dapat menjangkau nasabah hingga pelosok negeri ini turut serta memperluas layanan jasa perbankan yang dapat dinikmati oleh seluruh nasabah, khususnya bagi nasabah yang memiliki keterbatasan akses untuk menuju kantor cabang maupun unit kerja untuk melakukan transaksi, yaitu melalui Agen BRILink. Usaha jasa seperti BRILink untuk perkembangan zaman sekarang ini sangat membantu sekali karena dengan adanya usaha tersebut dapat memudahkan masyarakat atau warga dalam bertransaksi sehingga tidak perlu lagi ke bank untuk melakukan transaksi tersebut (Putri et al., 2020)

Berkaitan dengan BRILink, BRILink adalah sebuah produk layanan perpanjangan tangan dari BRI ke nasabah dengan bantuan agen yaitu pihak ketiga yang memenuhi kriteria sebagai agen dan memenuhi semua persyaratan yang telah ditentukan oleh BRI. BRILink juga

didukung oleh provider telekomunikasi yaitu indosat dan telkomsel serta seperangkat alat EDC (Elektronik Data Capture) yang nantinya akan dipinjamkan untuk para agen BRILink (Priyono, 2019). BRILink merupakan perluasan layanan BRI untuk menjalin kerjasama dengan nasabah BRI sebagai agen yang dapat melayani transaksi perbankan bagi masyarakat secara *real time* online menggunakan fitur EDC (*Elektronik Data Capture*) mini ATM BRI dan smartphone atau tablet berbasis android (*BRILink Mobile*) dengan konsep *sharing fee* (Suryani, 2022). Pada tahun 2015 Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah meluncurkan program yang bernama Laku Pandai, yaitu layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif.

Layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif (Laku Pandai), diluncurkan untuk masyarakat yang belum mengenal, menggunakan, atau mendapatkan layanan perbankan dan layanan keuangan lainnya, dikarenakan tinggal ditempat yang jauh dari bank maupun persyaratan yang memberatkan (Putri et al., 2020)

Laku Pandai merupakan singkatan dari Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif, yaitu program Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk penyediaan layanan perbankan atau layanan keuangan lainnya melalui kerjasama dengan pihak lain (agen bank), dan didukung dengan penggunaan sarana teknologi informasi (Andre Setiyono, 2021). Namun perlu diingat bahwa Agen BRILink Laku Pandai bukanlah karyawan bank yang bersangkutan.

Agen BRILink merupakan salah satu inovasi layanan Bank BRI, dimana Bank BRI menjalin kerjasama dengan nasabah dalam bentuk kemitraan (Mochamad Ridzwan, Ika Purwanti, 2021). Agen BRILink biasanya seorang individu dan badan hukum yang memang berada di suatu wilayah atau bertempat tinggal disuatu wilayah yang dijadikan tempat usahanya, dengan demikian nasabah dapat melakukan transaksi perbankan melalui perantara Agen BRILink kapanpun waktunya tanpa harus mengikuti jam buka kantor bank BRI. Agen BRILink memberikan berbagai layanan perbankan bagi masyarakat, baik nasabah BRI maupun non-nasabah BRI melalui pemanfaatan teknologi digital, maka dari itu nasabah yang menjadi Agen BRILink sudah banyak didesa-desa jadi bagi masyarakat awam bisa langsung ke Agen BRILink tersebut dan mempermudah mereka dalam melakukan transaksi (Anita, 2019).

Mengingat bahwa harga merupakan salah satu faktor yang dapat memberikan keyakinan seseorang untuk memiliki kemauan untuk membeli kembali. Menurut Philip Kotler dan Armstrong, (2012) dalam penelitian (Septiani, 2017) berpendapat “Harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari suatu yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa.

Minat konsumen untuk berkunjung ke suatu tempat tentunya didasari alasan tertentu misalnya seperti lokasi dimana kunjungan tersebut dapat memberikan nilai manfaat yang akan berdampak pada kepuasan konsumen tersebut (Fitriani& Wilardjo, 2017). Lokasi atau tempat merupakan kegiatan perusahaan yang membuat produk tersedia bagi pelanggan sasaran (Kotler & Armstrong, 2008: 63) dalam penelitian (Jefri FT Bailia, Agus Supandi Soegoto, 2014) menyatakan bahwa lokasi merupakan setiap lapisan perantara pemasar yang akan melaksanakan semacam tugas dalam membawa produk dan kepemilikan lebih dekat kepada pembeli akhir.

Kebutuhan masyarakat terus berkembang seperti kebutuhan akan pelayanan perbankan. Kebutuhan masyarakat akan layanan perbankan baik dalam produk maupun layanan yang ditawarkan menjadikan tingkat persaingan dalam perbankan terus meningkat sehingga para pengelola bank diharapkan mampu memberikan kontribusi yang baik dengan cara menciptakan peluang bisnis baru yang lebih cerdas dan inovatif. Bisnis yang menawarkan jasa perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang baik sebagai nilai tambah dari jasa yang diberikan agar mencukupi apa yang konsumen inginkan (Ilahi& Trenggana, 2022).

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu memenuhi semua kebutuhan dan keinginan nasabahnya yang kemudian akan

menciptakan rasa kepuasan. Jika nasabah merasa puas akan pelayanan yang diterimanya, tidak menutup kemungkinan mereka akan melakukan pembelian ulang ditempat yang sama. Begitupun sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima tidak memuaskan, nasabah tidak akan melakukan pembelian (Amalia, 2019). Pelayanan adalah bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain dalam hal pelanggan atau nasabah agar kebutuhan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan mereka (Putriet al.,2020).

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan di Desa Lapulu Kecamatan Tinanggea pada Tanggal 10 Oktober 2022, diperoleh beberapa informasi tentang pengaruh pelayanan terhadap minat transaksi masyarakat di AgenBRILink. Dari hasil pengamatan peneliti melihat bahwa masyarakat lebih cenderung menggunakan jasa diBRILink ketimbang di Bank yang berkaitan langsung. Hal ini ditinjau dari keseharian masyarakat Desa Lapulu yang lebih memilih jasa BRILink untuk bertransaksi. Selain itu, Sejak adanya Agen BRILink diDesa Lapulu banyak masyarakat yang mulai tertarik menggunakan jasa perbankan tersebut. Karena masyarakat berpikir ketika bertransaksi di Agen BRILink bisa dilakukan kapan saja, dibandingkan melakukan transaksi dengan Bank, kemudian juga pelayanan diBRILink lebih cepat dibandingkan harus ke Banknya langsung.

Penelitian yang sama juga pernah dilakukan oleh Renita yang mengatakan bahwa Variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat menggunakan agen BRILink. Dari hasil analisis regresi linear berganda diketahui secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap minat transaksi nasabah menggunakan agen BRILink(Renita, 2021).

Penelitian ini juga pernah dilakukan oleh(Mochamad Ridzwan, Ika Purwanti, 2021). Yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah untuk bertransaksi di Agen BRILink Unit Sidayu Gresik. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayan mampu meningkatkan keputusan bertransaksi di agen BRILink, dengan dibuktikannya semakin baik kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan maka akan semakin meningkatkan jumlah pelanggan yang bertransaksi di agen BRILink.

Menurut (Rachman, 2014) bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi. Kualitas Pelayanan menjadi faktor penting dalam mempengaruhi keputusan nasabah melakukan transaksi di agen BRILink. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap keputusan bertransaksi pada Agen BRILink Unit Sidayu Gresik. Hal ini mengindikasikan bahwa nasabah Agen BRILink yang melakukan berbagai transaksi seperti setor uang tunai, tarik uang tunai,

pembayaran finance, pembayaran listrik, dan lainnya sangat memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas Agen BRILink. Kualitas pelayanan ini ditunjukkan dari jawaban responden yang mayoritas memilih setuju dan sangat setuju terhadap pernyataan-pernyataan indikator kualitas pelayanan, yakni petugas Agen BRILink melakukan pelayanan dengan benar, petugas Agen BRILink dapat diandalkan dalam menangani masalah pelayanan nasabah, petugas Agen BRILink sopan dan merespon dengan baik permintaan nasabah.

Jika berbicara mengenai pelayanan, harga dan lokasi saja permasalahan yang seringkali dirasakan oleh kebanyakan orang jika berkunjung ke Bank yaitu harus melakukan antrian yang cukup lama baru dapat menerima pelayanan, sedangkan nasabah berharap bahwa jika mereka ke Bank, mereka langsung menerima pelayanan sesuai kebutuhan dan keinginan tanpa harus menunggu lama dalam antrian.

Penelitian ini sangat penting dilakukan untuk mengetahui apakah pelayanan, harga dan lokasi berpengaruh terhadap minat transaksi masyarakat sehingga penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut minat masyarakat dalam menggunakan produk dan jasa BRILink, dengan judul penelitian “Pengaruh Pelayanan, Harga Dan Lokasi Usaha Brilink Terhadap Minat Transaksi Masyarakat Di Desa Lapulu Kecamatan Tinanggea”.

1.2. Batasan Masalah

Dalam melakukan sebuah penelitian, batasan masalah merupakan ruang lingkup masalah atau upaya membatasi ruang lingkup masalah yang terlalu luas atau lebar sehingga penelitian itu lebih bisa fokus untuk dilakukan. Jadi batasan masalah adalah menegaskan atau memperjelas apa yang menjadi masalah. Batasan masalah pada penelitian ini adalah menganalisis: Pengaruh Pelayanan, Harga Dan Lokasi Usaha Brilink Terhadap Minat Transaksi Masyarakat Di Desa Lapulu Kecamatan Tinanggea.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

- 1) Apakah pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah transaksi di BRILink?
- 2) Apakah harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah transaksi di BRILink?
- 3) Apakah lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah transaksi di BRILink?

1.4. Tujuan Penelitian

Berangkat dari perumusan masalah diatas, maka penelitian ini mempunyai tujuan yaitu:

- 1) Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh pelayanan terhadap minat nasabah transaksi di BRILink
- 2) Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh harga terhadap minat nasabah transaksi di BRILink
- 3) Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh lokasi terhadap minat nasabah transaksi di BRILink

1.5. Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1) Manfaat Teoritis

- a. Dapat dijadikan sarana bagi penulis dalam penerapan teori dari mata kuliah. selain itu, dapat memberikan pengetahuan dan wawasan yang dapat berguna di dunia kerja nantinya.
- b. Diharapkan penelitian ini dapat melengkapi penelitian-penelitian sebelumnya mengenai Pengaruh Pelayanan, Harga dan Lokasi Usaha BRILink Terhadap Minat Transaksi Masyarakat dan dapat menambah pengetahuan serta informasi dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

2) Manfaat Praktis

- a. Temuan diharapkan dapat berguna bagi pihak agen BRILink untuk dapat meningkatkan Minat Transaksi Masyarakat.

- b. Dapat dijadikan bahan kajian dalam membandingkan penelitian yang akan dilakukan serta dapat menambah sumber-sumber kepustakaan (library) dalam penyusunan penelitian.

1.6. Definisi Operasional

Definisi operasional dimaksudkan untuk menghindari Kesalahan pemahaman dan perbedaan penafsiran yang berkaitan dengan istilah-istilah dalam judul penelitian, maka penulis akan menjelaskan istilah-istilah dalam judul penelitian ini.

1) BRILink

BRILink adalah sebuah produk layanan perpanjangan tangan dari BRI ke nasabah dengan bantuan agen yaitu pihak ketiga yang memenuhi kriteria sebagai agen dan memenuhi semua persyaratan yang telah ditentukan oleh BRI. BRILink juga didukung oleh provider telekomunikasi yaitu indosat dan telkomsel serta seperangkat alat EDC (Elektronik Data Capture) yang nantinya akan dipinjamkan untuk para agen BRILink (Priyono, 2019).

2) Pelayanan

Pelayanan secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah (Kasmir, 2014: 249). Pelayanan yang

mengesankan, yang istimewa, dapat menyebabkan kesetiaan pelanggan: misalnya, dalam bentuk pra-jual, kegiatan menjual, maupun purna-jual yang handal (Fernandes & Marlius, 2018).

3) Harga

Harga adalah sejumlah nilai yang di tukarkan konsumen dengan manfaat memiliki atau menggunakan produk yang nilainya ditetapkan oleh pembeli dan penjual melalui tawar menawar, atau ditetapkan oleh penjual untuk satu harga yang sama terhadap semua pembeli (Hidayat, 2021).

4) Lokasi

Lokasi atau tempat merupakan setiap lapisan perantara pemasaran yang akan melaksanakan semacam tugas dalam membawa produk dan kepemilikan lebih dekat kepada pembeli akhir (Kotler & Keller, 2009: 17)

5) Minat

Minat adalah aspek kejiwaan dan bukan hanya mewarnai perilaku seseorang untuk melakukan aktivitas yang menyebabkan seseorang merasa tertarik kepada sesuatu (Reza, 2017). Minat dapat juga diartikan sebagai dorongan atau daya penggerak. Minat menggerakkan seseorang untuk melakukan suatu hal, termasuk dalam hal memilih (Pradesyah, 2020).

1.7. Sistematika Pembahasan

Bab satu berisi latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, definisi operasional, dan sistematika pembahasan.

Bab dua memuat tentang penelitian terdahulu yang relevan, landasan teori yang digunakan sebagai dasar analisis penelitian, kerangka teori, dan hipotesis.

Bab tiga memuat jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, objek dan subjek penelitian, populasi dan sampel, sumber data, variabel dan indikator penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data penelitian.

Bab empat berisi analisis dari hasil pengolahan data dan pembahasan mengenai Pelayanan, Harga dan Lokasi Usaha BRILink Terhadap Minat Transaksi Masyarakat.

Bab lima berisikan beberapa kesimpulan dari hasil penelitian.

