

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Saat ini, minat masyarakat terhadap perbankan semakin hari semakin meningkat. Minat tersebut tersalurkan karena tersedianya informasi tentang perbankan, antara lain dalam bentuk bacaan, media, maupun sesama masyarakat. Dikutip pada cnnindonesia.com pada tahun 2021 jumlah nasabah dari bank syariah hanya sekitar 30 juta dari 180 juta lebih jumlah penduduk muslim di Indonesia. Sedangkan dalam (Ahyadi, 2021) menyatakan bahwa pada tahun 2017 jumlah nasabah bank syariah berjumlah 15.370.224, pada tahun 2018 berjumlah 17.909.582 dan pada tahun 2019 berjumlah 19.445.128 nasabah. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa jumlah minat masyarakat terhadap bank syariah terus meningkat.

Hardiyanti (dalam Khotibul Umam & Setiawan Budi Utomo, 2017) menyatakan bahwa perbankan adalah lembaga yang mempunyai peran utama dalam pembangunan suatu negara. Peran ini terwujud dalam fungsi bank sebagai lembaga intermediasi keuangan (*financial intermediary institution*), yakni menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan dari masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.

Fenomena yang dihadapi saat ini adalah perusahaan perbankan hanya mendirikan kantor cabang atau unit kerja di wilayah tertentu saja, sehingga membuat pelayanan terbatas. Peletakan kantor cabang

maupun unit kerja yang hanya dapat dijumpai di daerah pusat kota ini membuat pelayanan hanya terbatas bagi masyarakat yang mempunyai akses yang mudah dan dekat dengan kantor tersebut. Perluasan fasilitas transaksi keuangan perbankan seperti halnya mesin ATM pun belum tersedia secara memadai. Dengan dasar biaya yang dinilai mahal untuk mendirikan sebuah kantor cabang maupun pelatakan mesin ATM menyebabkan pelayanan perbankan bagi masyarakat Indonesia belum dinikmati secara merata (Khairiyah & Sari, 2020).

Dengan demikian, salah satu upaya pemerintah dalam rangka mempermudah akses layanan keuangan di seluruh wilayah Indonesia serta meningkatkan akses keuangan masyarakat, yaitu dengan mengeluarkan sebuah program *Branchless Banking* sebagai bagian dari inklusif keuangan yang ditetapkan sebagai program Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI) yang diatur dalam SEBI Nomor 16/12/DPAU tanggal 22 Juli 2014 dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/PJOK.03/2014 tentang layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif.

Layanan Keuangan Digital atau *Branchless Banking* merupakan layanan utama pengembangan keuangan perbankan yang kegiatannya adalah memberikan jasa layanan keuangan tanpa harus pergi ke bank, cukup menggunakan sarana teknologi atau melibatkan jasa pihak ketiga dalam hal pemberian layanan masyarakat. Selain efisien, pengguna *Branchless Banking* dimaksudkan untuk kenyamanan serta kecepatan transaksi tanpa *teller*/kasir bank (Zuardi & Rahim, 2020).

Dalam rangka mendukung program pemerintah tersebut, PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk sebagai salah satu bank Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang terbesar dan telah tersebar di seluruh pelosok tanah air jika dibandingkan dengan bank-bank lainnya, sangat mendukung program pemerintah mengenai *Branchless Banking* yaitu dengan meluncurkan produk bernama BRILink pada Desember 2014 (Marpaung et al., 2022).

Sejak peluncuran BRILink pada tahun 2014 atau setelah 8 tahun berjalan, persebaran agen BRILink tumbuh dengan sangat pesat. Pertumbuhan transaksi BRILink yang sangat pesat menunjukkan bahwa minat masyarakat menggunakan jasa BRILink sangat tinggi. Hal ini disebabkan faktor-faktor kemudahan yang ditawarkan oleh BRI terhadap nasabah dalam meningkatkan akses keuangan masyarakat serta terpenuhinya kebutuhan masyarakat akan layanan jasa perbankan. Berikut ini adalah data jumlah agen BRILink di Indonesia.

Tabel 1.1
Jumlah Agen BRILink di Indonesia

| No | Tahun | Jumlah Agen |
|----|-------|-------------|
| 1 | 2015 | 50.259 |
| 2 | 2016 | 84.550 |
| 3 | 2017 | 279.750 |
| 4 | 2018 | 401.550 |
| 5 | 2019 | 422.160 |
| 6 | 2020 | 458.000 |
| 7 | 2021 | 503.000 |
| 8 | 2022 | 550.000 |

Sumber: Annual Report BRI 2015-2022

Pada tahun 2020 sebanyak 29.591 agen BRILink yang tersebar di Sulawesi Tenggara, Sulawesi Selatan, Sulawesi Barat bahkan sampai Maluku. Khusus untuk daerah Sulawesi Tenggara sendiri berjumlah sekitar 5.000 agen BRILink yang tersebar di seluruh kota/kabupaten yang ada. Pada tahun 2021, untuk jumlah agen BRILink di ibu kota Sulawesi Tenggara yakni kota Kendari berjumlah sekitar 1.000 agen BRILink yang tiap tahunnya selalu meningkat. Terkhusus untuk kecamatan Baruga sendiri, setidaknya terdapat mencapai 100 agen BRILink yang tersebar. Agen BRILink menyediakan jasa tersebut di warung, toko, atau box yang berada di keramaian.

BRILink merupakan sebuah layanan BRI dimana BRI menjalin kerjasama dengan pihak ketiga yakni nasabah BRI sebagai agen yang dapat melayani transaksi perbankan bagi masyarakat secara *real time online* dengan konsep *sharing fee* (komposisi 50:50). Perangkat yang digunakan adalah menggunakan perangkat *Electronic Data Capture* (EDC) yang sudah dilengkapi dengan fitur layanan perbankan BRI, dan dapat juga berfungsi sebagai mini ATM BRI. Melalui agen BRILink masyarakat dapat melakukan transaksi transfer, tarik tunai, setor tunai, pembayaran berbagai tagihan seperti PLN, telepon, PDAM, BPJS, pembayaran cicilan kredit kendaraan dan beberapa layanan perbankan lainnya. Sedangkan bagi agen BRILink, memperoleh tambahan berupa *fee* dan berpotensi menambah pelanggan. Bagi BRI, bisnis BRILink ini akan memberikan keuntungan dalam bentuk perluasan jaringan kerja, menghemat biaya operasional (karena tidak harus membuka cabang),

menghasilkan *fee based income*, meningkatkan CASA dan berpotensi untuk *cross selling product* (Marpaung et al., 2022)

Penelitian ini akan dilakukan di sebuah kampus, yaitu kampus Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari. Dimana populasi dari penelitian ini adalah mahasiswa perbankan syariah angkatan 2019-2022 dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Dikalangan mahasiswa pun sudah banyak yang sudah melakukan transaksi di agen BRILink yang terletak di sekitaran kampus. Dimana produk yang paling diminati dalam bertransaksi adalah tarik tunai. Untuk biaya administrasi pada saat melakukan transaksi tersendiri berbeda-beda tergantung dari agen BRILink dan jenis ATM yang dimiliki.

Setelah melakukan observasi awal, menunjukkan hasil bahwa tidak sedikit dari mahasiswa perbankan syariah yang sudah mengetahui bahwa BRILink merupakan produk dari salah bank konvensional yaitu Bank Rakyat Indonesia (BRI) namun tetap saja melakukan transaksi di agen BRILink. Padahal telah kita ketahui bersama bahwa pada program studi perbankan syariah diajarkan mengenai perbedaan sistem yang bank konvensional dan bank syariah yang diterapkan. Tidak hanya mahasiswa yang merupakan nasabah dari BRI, akan tetapi mahasiswa tersebut juga merupakan nasabah dari Bank Umum lain seperti Bank Negara Indonesia, Mandiri, Bank Syariah Indonesia, BPD Sultra dan lain-lain. Padahal telah kita ketahui bersama bahwa tersedia sebuah mesin ATM (*Automated Teller Machine*) milik Bank Negara Indonesia (BNI) di sekitaran kampus yang bisa digunakan oleh semua nasabah

dari Bank Umum lainnya. Akan tetapi, kebanyakan mahasiswa memilih untuk bertransaksi di agen BRILink terdekat.

Ada beberapa fakta yang tidak banyak diketahui oleh nasabah dari Bank Umum lain selain BRI, salah satunya yaitu apabila nasabah dari Bank Umum lain melakukan transaksi tarik tunai di agen BRILink maka saldo mereka akan terpotong secara otomatis sebesar Rp7.500 untuk setiap transaksinya diluar dari biaya administrasi yang telah dipatok oleh agen BRILink itu sendiri. Jadi, jika dibandingkan dengan melakukan transaksi tarik tunai antara mesin ATM dan agen BRILink, maka transaksi di agen BRILink jauh lebih banyak mengeluarkan biaya atau harga.

Berdasarkan fenomena yang terjadi pada mahasiswa perbankan syariah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari dengan begitu banyaknya yang melakukan transaksi di agen BRILink. Ada beberapa faktor yang menyebabkan fenomena tersebut, diantaranya yaitu banyak mahasiswa yang sudah lebih dulu menggunakan layanan dari bank konvensional. Seperti sudah menjadi nasabah dari bank konvensional sehingga membuat mahasiswa yang berasal dari program studi perbankan syariah lebih sering bertransaksi di BRILink. Selain itu, kurangnya layanan yang serupa yang dimiliki oleh bank syariah menjadi salah satu faktor yang membuat mahasiswa perbankan syariah untuk memilih bertransaksi di layanan milik bank konvensional. Dimana layanan BRILink ini sangat mudah ditemui karena sudah memiliki berbagai cabang. Dengan kemudahannya tersebut, sehingga bertransaksi di agen BRILink sangat diminati oleh mahasiswa. Hal ini

juga menunjukkan fenomena yang kurang baik di mana mahasiswa perbankan syariah telah mempelajari perbedaan bank konvensional dan bank syariah mulai dari sistemnya, produknya, dan lain-lain dengan harapan mahasiswa tersebut akan menjadi atau beralih menjadi nasabah bank syariah. Namun, masih banyak mahasiswa yang menyepelakan hal tersebut dan tetap untuk menjadi nasabah, bertransaksi dan menggunakan produk bank konvensional. Namun demikian, belum diketahui secara pasti apa yang menjadi faktor utama yang mempengaruhi minat mahasiswa dalam bertransaksi menggunakan BRILink.

Raharjani (dalam Ridzwan et al., 2021) menyatakan jika suatu perusahaan jasa mempunyai fasilitas yang memadai, layanan yang baik akan dapat meningkatkan keputusan konsumen untuk menggunakan jasa tersebut serta dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan konsumen. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Nurul Musfirah Khairiyah dan Desy Handa Sari (2020) dengan judul Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Balikpapan dalam Menggunakan Produk dan Jasa BRILink menunjukkan bahwa variabel tempat dan harga berpengaruh positif terhadap minat bertransaksi, adapun variabel kualitas layanan berpengaruh negatif terhadap minat bertransaksi. Sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Fitri Holifah (2018) dengan judul Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Masyarakat dalam Penggunaan Mesin Electronic Data Capture (EDC) BRILink di Tinjau Menurut Ekonomi Syariah (Studi Kasus Toko Miah Photocopy Desa Bencah Kesuma, Kec. Kabun, Kab. Rokan Hulu)

menunjukkan bahwa variabel harga, lokasi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap minat bertransaksi.

Berdasarkan fenomena yang terjadi dan terdapat perbedaan hasil penelitian yang dilakukan sebelumnya, sehingga dianggap penting untuk diteliti lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat bertransaksi. Oleh karena itu, atas dasar pemaparan tersebut maka judul penelitian ini adalah **“Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Minat Mahasiswa Perbankan Syariah dalam Bertransaksi Menggunakan BRILink (Studi Kasus pada Mahasiswa IAIN Kendari).”**

1.2. Batasan Masalah

Dalam melakukan sebuah penelitian, pembatasan masalah merupakan salah satu hal yang penting yang harus dilakukan oleh peneliti. Oleh sebab itu, peneliti harus memberikan pembatasan masalah agar penelitian ini lebih terarah dan fokus pada permasalahan yang akan diteliti. Adapun pembatasan masalah yang akan dilakukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini berfokus pada variabel *Lokasi* terhadap Minat Mahasiswa Perbankan Syariah dalam Bertransaksi Menggunakan BRILink.
2. Penelitian ini berfokus pada variabel *Kualitas Pelayanan* terhadap Minat Mahasiswa Perbankan Syariah dalam Bertransaksi Menggunakan BRILink.

3. Penelitian ini berfokus pada variabel *Harga* terhadap Minat Mahasiswa Perbankan Syariah dalam Bertransaksi Menggunakan BRILink.
4. Penelitian ini membahas tentang variabel mana yang paling mempengaruhi Minat Mahasiswa Perbankan Syariah dalam Bertransaksi Menggunakan BRILink.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

1. Apakah *Lokasi* berpengaruh terhadap Minat Mahasiswa Perbankan Syariah dalam Bertransaksi Menggunakan BRILink?
2. Apakah *Kualitas Pelayanan* berpengaruh terhadap Minat Mahasiswa Perbankan Syariah dalam Bertransaksi Menggunakan BRILink?
3. Apakah *Harga* berpengaruh terhadap Minat Mahasiswa Perbankan Syariah dalam Bertransaksi Menggunakan BRILink?
4. Apakah *Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi* secara bersama berpengaruh terhadap Minat Mahasiswa Perbankan Syariah dalam Bertransaksi Menggunakan BRILink?

1.4. Tujuan Penelitian

Bedasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan mengukur pengaruh *Lokasi* terhadap Minat Mahasiswa Perbankan Syariah dalam Bertransaksi Menggunakan BRILink.
2. Untuk menguji dan mengukur pengaruh *Kualitas Pelayanan* terhadap Minat Mahasiswa Perbankan Syariah dalam Bertransaksi Menggunakan BRILink.
3. Untuk menguji dan mengukur pengaruh *Harga* terhadap Minat Mahasiswa Perbankan Syariah dalam Bertransaksi Menggunakan BRILink.
4. Untuk menguji dan mengukur pengaruh *Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi* secara bersama terhadap Minat Mahasiswa Perbankan Syariah dalam Bertransaksi Menggunakan BRILink.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini dapat dikategorikan kepada dua hal, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis. Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.5.1. Manfaat Teoritis

- a. Bagi Peneliti

Sebagai bahan referensi untuk penelitian lebih lanjut mengenai Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa dalam Bertransaksi Menggunakan BRILink serta dapat mengembangkannya lagi ke dalam faktor lain yang terkait dengan penelitian ini.

b. Bagi Penulis

Dapat dijadikan sarana bagi penulis dalam penerapan teori dari mata kuliah yang pernah dipelajari selama perkuliahan, dengan demikian dapat memberikan pengetahuan dan wawasan yang dapat berguna di dunia kerja nantinya.

1.5.2. Manfaat Praktis

- a. Temuan diharapkan dapat berguna bagi mahasiswa dan masyarakat umum sebagai bahan pertimbangan dalam bertransaksi menggunakan BRILink.
- 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 variabel penelitian menurut Sugiyono (2015, h.38) adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Definisi operasional dimaksudkan untuk menghindari kesalahan pemahaman dan perbedaan penafsiran yang berkaitan dengan istilah-istilah dalam judul penelitian yakni: “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa dalam Bertransaksi Menggunakan BRILink (Studi Kasus

pada Mahasiswa IAIN Kendari)”, maka definisi operasional yang perlu dijelaskan yaitu:

1.6.1. Lokasi

Lokasi adalah tempat suatu perusahaan, produk atau jasa yang ditawarkan oleh produsen kepada konsumen. Selain itu, juga menjadi tempat produsen dalam memasarkan jasa dan produknya.

1.6.2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah sebuah upaya yang dilakukan oleh produsen dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen agar sesuai dengan apa yang diharapkan bahkan lebih dari yang diharapkannya.

1.6.3. Harga

Harga adalah sebuah nilai yang ditetapkan oleh produsen untuk suatu produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaannya kepada konsumen.

1.6.4. Minat

Minat adalah sebuah keinginan yang timbul dari diri seorang konsumen tanpa adanya paksaan dari produsen ataupun konsumen lain untuk menggunakan, membeli, memiliki, melakukan transaksi dan lain-lain pada suatu produk atau jasa.

1.6.5. BRILink

BRILink merupakan salah satu layanan yang dikeluarkan oleh BRI, dimana BRI bekerja sama dengan pihak nasabah yakni nasabahnya sebagai agen yang melayani setiap transaksi perbankan

yang ditawarkan, seperti setor tunai, tarik tunai, pengecekan saldo dan lain-lain. Adapun keuntungannya yaitu memakai konsep *sharing fee* (komposisi 50:50).

1.7. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan ini memiliki tujuan agar penyusunan proposal dapat sesuai dengan bidang kajian dan untuk mempermudah pembahasan, dalam penulisan proposal ini dibagi menjadi lima bab, di setiap babnya akan terdiri dari beberapa sub bab yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya sebagai pembahasan yang utuh, berikut sistematika penulisan dalam penelitian ini:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, definisi operasional, dan sistematika pembahasan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

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

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini memuat jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi analisis dari hasil yang diperoleh dalam penelitian yang meliputi gambaran dan sejarah perusahaan, deskripsi objek, analisis data, serta pembahasan hasil atas hasil pengolahan data.

BAB V PENUTUP

Bab ini memuat uraian tentang kesimpulan dari pembahasan yang telah dikaji dalam bab-bab sebelumnya dan berisi saran agar penerapan kajian kedepan lebih efektif dari sebelumnya.

