

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perbankan sebagai sebuah bisnis dengan lingkup instansi merupakan salah satu *instansi* keuangan, perbankan di Indonesia yang dapat dikategorikan sebagai salah satu *instansi* keuangan yang telah berkembang dalam kurun waktu yang sangat tidak singkat. Menurut SK. Menkeu RI. No. 792/1990 dalam (Afrianty, 2019) mengatakan lembaga keuangan adalah semua badan yang kegiatannya bidang keuangan, melakukan penghimpunan dan penyaluran dana kepada masyarakat terutama guna membiayai investasi perusahaan dan juga diperuntukan untuk kegiatan konsumsi dan kegiatan distribusi barang dan jasa. Dalam perjalannya, perbankan dengan cakupan nasional merupakan instansi milik swasta dan pemerintah telah memainkan peran yang signifikan dalam kemajuan negara, terutama dalam pertumbuhan sektor ekonomi. Bank memainkan peran penting dalam perekonomian diseluruh dunia.

Jasa yang ditawarkan merupakan salah satu pelayanan yang dapat dinilai efektif dalam mendukung sistem perekonomian nasional maupun internasional. Bank dan jenis lembaga keuangan lainnya jelas membantu masyarakat dengan berbagai transaksi keuangan.

Namun, dalam hal ini terkait dengan perbankan, ada saja masalah maupun kendala yang biasanya dirasakan oleh para pengguna jasa pada

waktu pergi ke bank, yang berarti harus menunggu lama dilokasi yang lumayan jauh bagi nasabah bagi beberapa desa setempat. terkhususnya pada Bank BRI Unit Duduksampeyan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut Bank BRI melalui layanan agen brilink yang termasuk layanan tanpa kantor dan tersebar ke pelosok desa.

Selain hal tersebut, menurut (jumanto,2023) pada tahun 2021 Bank BRI membuat keputusan baru untuk minimal setor yang bisa dilakukan oleh nasabah dibagian Teller yaitu minimal Rp. 5.000.000, dan untuk setoran dibawah Rp. 5.000.000 sendiri bisa dilakukan melalui mesin CRM (*Cash recycling machine*), namun yang menjadi permasalahan yaitu mesin CRM (*Cash recycling machine*) seringkali mengalami kendala atau error yang mengakibatkan para nasabah tidak bisa menjadikan uang tunai mereka menjadi saldo virtual, dalam hal ini menjadi permasalahan tersendiri dan menjadi keluhan nasabah, dengan adanya agen BRILink ini menjadi jawaban atas keluhan nasabah dan permasalahan yang terjadi.

Berbagai jasa yang ditawarkan bisa oleh pihak bank dalam rangka memenuhi seluruh kebutuhan tidak hanya dalam cakupan memenuhi tetapi hingga berusaha semaksimal mungkin dalam upaya menyediakan pilihan jasa yang dapat memenuhi harapan-harapan nasabah, Bank BRI telah mendalami hal tersebut hingga pada pelaksanaan pengevaluasian hasil komunikasi atas harapan nasabah, keluhan nasabah atas harapan hingga kekecewaan terhadap pelayanan bank tersebut. Nasabah sendiri menurut Menurut Tjiptono

dalam (haris,2014) siapa pun yang membeli dan menggunakan barang atau jasa perusahaan atau perbankan.

Bank dapat memberikan pilihan jasa pengganti kepada nasabah, membuat mereka senang karena mereka tidak terbatas pada pilihan. Dengan demikian, kepuasan pelanggan akan muncul jika kebutuhan dasar nasabah terhadap produk atau jasa Bank dapat dipenuhi, meskipun tidak sepenuhnya sempurna. Salah satu lembaga keuangan BUMN (Badan usaha milik negara) dimana merupakan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., salah satu bank terkemuka di Indonesia, berusaha untuk memberikan yang terbaik kepada nasabahnya, dengan tujuan utamanya adalah kepuasan nasabah. Untuk mencapai tujuan ini, Bank BRI meningkatkan kualitas pelayanannya dengan berbagai cara dengan mengikuti keterbaharuan sistem informasi digital maupun modal sesuai dengan kemutakhiran yang dapat dilakukan oleh bank dalam rangka menjadi lebih unggul dalam menyikapi harapan nasabahnya, di antaranya yaitu: memahami jenis harapan, melaksanakan evaluasi harapan-harapan nasabah, kewajiban atas dimensi pelayanan, hingga muncul keunikan tersendiri dimana tergambar dari pelayanan maupun produk atau jasa yang ditawarkan.

Untuk memastikan bahwa nasabahnya selalu merasa puas, PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. berusaha memberi yang terbaik kepada mereka. Salah satu caranya, tentu saja, adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara yang berbeda dari yang diharapkan nasabah dengan tujuan mempertahankan nasabah daripada pesaing.

Bank BRI telah melakukan inovasi baru dengan mengembangkan layanan perbankan yang mampu memenuhi kebutuhan transaksi pelanggan. Layanan perbankan yang dimaksud adalah agen BRILink. Bentuk program layanan agen BRILink ini, melalui perekrutan nasabah yang kompetibel untuk dijadikan agen atau perwakilan bank dalam memberikan layanan perbankan kepada masyarakat sekitar. Melalui agen BRILink, bank berusaha memberikan layanan terbaik kepada nasabahnya melalui sistem nirkantor, yang berarti nasabah dapat melakukan transaksi tanpa harus pergi ke Bank.

Proses kerja BRILink dibantu dengan adanya alat EDC (Electronic Data Capture) yang merupakan mesin gesek kartu dan teknologi digital (Brilink Mobile) yang dapat digunakan untuk menerima transaksi keuangan seperti:

Tabel 1. 1 Fee Transaction

No.	Fitur Layanan	Fee
1	Cek Saldo	3,200
2	Pembayaran Kartu Kredit	1000-5000
3	Pembayaran Pinjaman	5000
4	BRIVA	1000
5	Transfer	3000-20.000

Sumber : data diolah oleh peneliti (2024)

Agen BRILink meningkatkan efisiensi operasional dan memudahkan transaksi di berbagai daerah pedesaan hingga perbatasan yang memiliki jaringan, sehingga masyarakat dan nasabah bank BRI dapat menggunakannya. Seperti halnya yang telah dipaparkan oleh (Amalia,2022) bahwasanya BRILink hadir sebagai bentuk implementasi kebijakan pertumbuhan ekonomi digital dengan penerapan program *Branchless Banking*

sebagai penyedia layanan keuangan tanpa kantor untuk memberikan kemudahan bertransaksi kepada seluruh lapisan masyarakat menjadi lebih terjangkau, efektif dan efisien, keamanan dan kenyamanan dalam bisnis perbankan. Kekurangannya adalah jaringan *provider* terbatas pada lokasi tertentu, yang menghambat transaksi.

Hadirnya BRILink dengan segala kelebihan maupun kekurangannya menurut (Marlina,2018) Dalam dunia perbankan, sebagai sektor jasa, kepuasan nasabah merupakan hal yang paling penting. Nasabah akan dengan mudah berpindah kepada bank lain apabila tidak mendapatkan apa yang diharapkan dan dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan bersama agen BRILink yaitu karena adanya persepsi tersebut. Mengetahui persepsi masyarakat terhadap suatu lembaga merupakan upaya untuk melihat keinginan atau ekspektasi masyarakat terhadap lembaga tersebut. Menurut David 1989 dalam (Ratnawati,2016) *Teori Technology Acceptance Model (TAM)* persepsi kemudahan sangat berpengaruh terhadap keputusan seseorang dalam hal ini yaitu menggunakan sistem atau program teknologi. Persepsi kemudahan yaitu sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha.

Selain itu, keputusan penggunaan jasa BRILink juga di pengaruhi oleh kepuasan nabasah terhadap kualitas pelayanan harga dan lokasi yang disediakan oleh intansi usaha, Melihat dari sisi pelayanan peneliti membuat anggapan bahwa kualitas pelayanan dirasa kurang yang diakibatkan karena usaha Agen BRIink Agil jaya yang termasuk usaha rumahan yang hanya

mempekerjakan satu orang yaitu istri daripada pemilik usaha yang dirasa kurang dalam hal kedisiplinan, apakah sudah memberikan pelayanan yang baik seperti halnya yang diharapkan nasabah, karena semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan semakin meningkat pula kepuasan dari nasabah.

Tidak hanya kualitas pelayanan, harga juga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, Agen Brilink termasuk layanan yang paling mahal dibandingkan dengan beberapa layanan seperti transaksi langsung di ATM atau menggunakan jasa Brimo (BRI Mobile) yang membuat dugaan apakah dengan meningkatnya harga pada tiap transaksi dengan manfaat lebih yang diberikan apakah memberi pengaruh terhadap kepuasan nasabah karena semakin harga memberi manfaat lebih maka kepuasan akan semakin meningkat.

Lokasi juga menentukan untuk kepuasan nasabah dalam bertransaksi, meskipun Agen BRilink Agil Jaya yang tidak berbentuk seperti halnya usaha lain yang biasanya berbentuk ruko dan berada di jalan umum, apakah sudah cukup untuk memberikan kepuasan nasabah terkait permasalahan jangkauan unit Bank yang jauh, karena semakin mudah lokasi dijangkau semakin meningkatkan kepuasan nasabah itu sendiri. Dalam kaitannya dengan uraian tersebut di atas, maka hal ini memicu peneliti untuk melakukan penelitian yang berfokus pada kepuasan nasabah,

Hal ini searah dengan penelitian sebelumnya dengan memiliki topik yang sama namun fokus yang sedikit berbeda, Sehingga dalam rangka

penelusuran lebih lanjut peneliti memilih judul: **“Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan nasabah Agen Brilink Agil Jaya Gresik”**

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada Agen Brilink Agil Jaya Gresik?
2. Apakah harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada Agen Brilink Agil Jaya Gresik?
3. Apakah lokasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada Agen Brilink Agil Jaya Gresik?
4. Apakah kualitas pelayanan, harga dan lokasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi bersama agen BRilink?

1.3 Batasan Masalah

Batasan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh strategi kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan nasabah Agen brilink Agil Jaya Gresik.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Agen BRilink Agil Jaya Gresik.

2. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial harga terhadap kepuasan nasabah Agen BRILink Agil Jaya Gresik.
3. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial lokasi terhadap kepuasan nasabah Agen BRILink Agil Jaya Gresik.
4. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan kualitas layanan harga dan lokasi terhadap kepuasan nasabah Agen BRILink Agil Jaya Gresik.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Secara Teoristis

Penelitian ini dapat membantu memberikan gambaran mengenai faktor yang mendasari kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi di Agen Brilink Agil Jaya terutama pada faktor kualitas pelayanan harga dan lokasi. Kemudian penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk penelitian selanjutnya dalam bidang pemasaran serta dapat memberikan literatur dalam bidang setrategi pemasaran terlebih dalam perilaku konsumen.

1.5.2 Secara Praktis

Adapun manfaat praktis yang diharapkan dari penelitian ini Bagi Perusahaan:

1. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi pertimbangan maupun point evaluasi data dalam melihat kekurangan yang ada pada Agen

Brilink Agil jaya untuk memicu adanya perbaikan demi keberlanjutan kegiatan usaha

2. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan dan wawasan yang lebih luas bagi pembaca maupun masyarakat. Khususnya bagi masyarakat agar dapat mengetahui cakupan pemahaman strategi pemasaran dalam melihat kekurangan hingga kelebihan dari kegiatan usaha.