

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Masyarakat yang ada di Indonesia sudah banyak melakukan transaksi-transaksi ekonomi untuk memenuhi kehidupan sehari-hari, baik transaksi jual beli, simpan pinjam, maupun sistem lainnya. Namun seiring dengan berkembangnya zaman dan pesatnya sistem, pola dan teknologi pembayaran dalam melakukan transaksi ekonomi terus mengalami perubahan. Maka dari itu, tingkat persaingan ekonomi pun semakin meningkat baik itu dari sektor perusahaan bank maupun nonbank. Sehingga Bank membuat tingkat daya saing dalam perbankan terus menerus meningkat, baik dalam produk maupun layanan yang di tawarkan. Oleh sebab itu para pengelola bank di tuntut untuk lebih cerdas dan inovatif dalam menciptakan peluang bisnis baru, membidik para nasabah baru dan mempertahankan nasabah lamanya yang nantinya di harapkan mampu memberikan kontribusi yang baik.

Salah satu perbankan yang telah menerapkan program Laku Pandai dari OJK adalah PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang di kenal dengan layanan BRILink. Layanan ke agen dimana BRI bekerjasama dengan nasabah sebagai agen untuk memberikan berbagai layanan perbankan bagi masyarakat secara batas waktu yang telah di tentukan.

BRI Link merupakan perluasan layanan BRI atau perpanjangan tangan dari BRI ke Nasabah dengan bantuan agen yaitu pihak ketiga yang memenuhi kriteria sebagai agen dan memenuhi persyaratan yang telah ditentukan oleh BRI. Penelitian

ini bertujuan untuk mengetahui eksistensi Agen BRI Link dalam memudahkan transaksi perbankan di masyarakat. Adanya program dari BRILink, masyarakat yang tinggal di daerah pelosok Indonesia dapat di jangkau oleh sistem BRI. Masyarakat dapat melakukan berbagai jenis transaksi perbankan seperti mengirim uang, menarik uang, dan menabung tanpa harus pergi ke bank.

Agen BRILink merupakan layanan Agen Laku Pandai atau *Smart Service* milik Bank BRI dengan menggandeng pihak ketiga. Dalam hal ini nasabah BRI sebagai agen, Agen BRILink memberikan berbagai layanan perbankan bagi masyarakat, baik nasabah BRI maupun nasabah non-nasabah BRI melalui pemanfaatan teknologi digital.

Tujuan utama BRILink adalah untuk memfasilitasi masyarakat yang berada di berbagai pelosok daerah untuk mendapatkan layanan perbankan tanpa harus datang ke unit kerja BRI dan mengantri di Teller. 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, mereka akan memperoleh tambahan penghasilan berupa *fee* (biaya) dan berpotensi menambah pelanggan.

Dalam upaya menunjang aktifitas Agen BRILink, BRI mempersiapkan Petugas Agen (PAB) dalam rangka mendukung operasional mereka di lapangan, dan ini sangat berhubungan dengan pencapaian kinerja Agen BRILink tersebut. Petugas Agen BRILink (PAB) merupakan Pekerja *Outsourcing* atau Pekerja Kontrak, yang berhubungan langsung dengan Agen BRILink, yang bertugas untuk

memonitor, membina dan membantu menyelesaikan permasalahan yang dialami oleh Agen BRILink.

BRILink diluncurkan pada tanggal 12 Desember 2014 dengan sistem keagenan dalam mendukung kegiatan-kegiatan yang bertujuan untuk menghilangkan segala bentuk hambatan terhadap akses masyarakat dalam menggunakan atau memanfaatkan layanan jasa keuangan. BRILink dapat memberi pengaruh positif terhadap pembangunan perekonomian di masyarakat terutama pada masyarakat yang tinggal di daerah-daerah pelosok.

Tahun 2015 agen BRILink mencapai 50.259 agen yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia dengan transaksi mencapai 65,87 juta transaksi bernilai Rp. 35,85 triliun. Hal tersebut menunjukkan antusias masyarakat akan produk BRILink sangat besar, sehingga perusahaan berupaya untuk meningkatkan jumlah agen sebanyak 25.000 agen BRILink di Indonesia mencapai 75.000 agen. BRI memperluas jaringan kerjanya dengan adanya BRILink sehingga masyarakat di seluruh Indonesia mendapat kemudahan, kenyamanan serta kecepatan dalam melakukan transaksi.

Berdasarkan pasal 16 POJK Nomor 19/POJK.03/2014 tentang Laku Pandai. Di jelaskan bahwa Bank penyelenggara Laku Pandai bekerjasama dengan agen, dapat berupa perorangan dan atau badan hukum, untuk menyediakan produk Bank bagi masyarakat yang belum terlayani jaringan kantor Bank. Sehingga, nasabah tidak perlu datang ke kantor cabang Bank, melainkan cukup datang kepada agen untuk mendapatkan layanan keuangan. Layanan keuangan yang di sediakan antara lain tabungan (*basic saving account*), kredit nasabah mikro, asuransi mikro, dan

produk keuangan lainnya berdasarkan persetujuan OJK.

Berikut ini adalah data perkembangan penggunaan layanan BRILink dari tahun 2021 sampai dengan tahun 2022 terlihat pada tabel berikut :

**Tabel 1.1.**  
**Jumlah Nasabah Pengguna Layanan Brilink Selama Tahun 2021**

| <b>Bulan</b> | <b>Jumlah Pengguna (Debitur)</b> | <b>Jumlah Transaksi (Rp.)</b> |
|--------------|----------------------------------|-------------------------------|
| Januari      | 4.278                            | 4.094.491.610                 |
| Februari     | 2.531                            | 2.060.553.519                 |
| Maret        | 4.011                            | 2.240.002.096                 |
| April        | 7.476                            | 5.123.338.832                 |
| Mei          | 11.295                           | 7.069.936.606                 |
| Juni         | 16.105                           | 13.659.747.404                |
| Juli         | 15.184                           | 8.628.386.148                 |
| Agustus      | 22.498                           | 34.435.261.731                |
| September    | 11.616                           | 12.198.238.761                |
| Oktober      | 13.855                           | 10.364.449.991                |
| November     | 12.396                           | 7.789.325.435                 |
| Desember     | 20.751                           | 25.161.308.357                |
| <b>Total</b> | <b>141.996</b>                   | <b>132.825.040.490</b>        |

*Sumber : BRI Unit Oepura Kupang, 2022*

Dari Tabel 1.1 dapat dijelaskan bahwa pada bulan Januari tahun 2021 jumlah nasabah pengguna layanan BRILink sebesar 4.278 nasabah hingga bulan Desember 2021 sebesar 20.751 nasabah. Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa terjadi peningkatan penggunaan layanan BRILink di tiap bulannya, total keseluruhan pengguna layanan BRILink selama tahun 2021 sebesar 141.996 nasabah di Unit Oepura Kupang.

Layanan BRILink di Unit Oepura meningkatkan pemanfaatan layanan BRILink dan memberikan kenyamanan serta jaminan keamanan bagi nasabah pada saat melakukan transaksi, inovasi produk dan layanan, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dengan menganut budaya kerja secara profesional. Pihak yang bekerjasama dengan Bank penyelenggara Laku Pandai yang berperan menjadi

kepanjangan tangan Bank untuk menyediakan layanan perbankan kepada masyarakat dalam rangka keuangan inklusif disebut sebagai agen. Sedangkan agen BRILink merupakan pihak ketiga dalam hal ini nasabah BRI yang menjalin kerjasama dengan Bank BRI untuk memberikan berbagai layanan perbankan bagi masyarakat baik nasabah maupun non-nasabah BRI melalui pemanfaatan teknologi digital. Tujuan utama dari agen BRILink adalah memberikan pelayanan perbankan khususnya kepada masyarakat yang belum terlayani oleh Bank secara administratif (*unbanked/unbankable*). Melalui agen BRILink, nasabah BRI maupun masyarakat umum lain bisa mendapatkan pelayanan yang sama seperti halnya di kantor BRI. Masyarakat dapat melakukan setoran tabungan, penarikan secara tunai serta melakukan pembayaran melalui agen.

Kepercayaan nasabah ditentukan oleh kualitas produk dan layanan yang dikehendaki nasabah, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi bank. Untuk kepercayaan nasabah terhadap layanan ada dua hal pokok yang saling berkaitan yaitu harapan nasabah terhadap kualitas layanan (*expected quality*) dan persepsi nasabah terhadap kualitas layanan (*perceived quality*). Nasabah selalu menilai layanan yang diterima dibandingkan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan. Kepercayaan nasabah menyangkut apa yang diungkapkan oleh nasabah tentang persepsi dan harapannya terhadap layanan perbankan yang diperoleh oleh bank. Sedangkan loyalitas berkaitan dengan apa yang dilakukan nasabah setelah berinteraksi dalam suatu proses layanan perbankan.

Daya Guna (*utility*) ditentukan oleh kepuasan yang diterima konsumen karena mengonsumsi suatu barang dan jasa. Seseorang yang mengonsumsi

suatu barang dan jasa tersebut memberikan kepuasan atau manfaat bagi dirinya sendiri.

Resiko berhubungan dengan ketidakpastian, hal ini terjadi karena kurangnya informasi mengenai yang akan terjadi. Sesuatu yang tidak pasti dapat berakibat menguntungkan yang dikenal dengan istilah *opportunity*, sedangkan ketidakpastian yang mengakibatkan kerugian dikenal dengan istilah *risiko (risk)*.

Berdasarkan penelitian sebelumnya oleh Mardiah (2017) mengatakan bahwa perkembangan teknologi mempengaruhi rekrutmen karyawan bank. Banyak pekerjaan di bank yang bisa digantikan dengan teknologi. Sehingga membuat bank tidak merekrut karyawan baru pada posisi tertentu. Hal tersebut sejalan dengan pendapat praktisi bank Vikram Pandit yang mengatakan dalam lima tahun kedepan 30% pekerjaan di bank akan hilang karena diakuisisi oleh teknologi. Fenomena ini didukung OJK dengan melakukan sertifikasi karyawan bank agar dapat menyerentakan kebutuhan karyawan pada era digitalisasi di dunia perbankan. Penelitian ini yang dilakukan oleh Ramayuniarti (2018) mengatakan bahwa penggunaan teknologi di perbankan dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi secara mandiri, simpel dan cepat. Akan tetapi ada banyak kendala yang dialami oleh nasabah yaitu masalah jaringan yang sering *offline*.

Tujuan penelitian ini adalah menganalisa efek penerapan teknologi perbankan dan kaitannya terhadap keputusan rekrutmen tenaga kerja baru pada posisi tertentu di bank BRI. Penelitian ini juga menjelaskan bagaimana penerapan kemajuan dan perkembangan teknologi dan pengaruhnya terhadap jumlah rekrutmen karyawan pada lembaga keuangan khususnya karyawan bank. Penelitian

ini adalah sebagai sumber informasi kepada perusahaan bank BRI dan bank-bank lainnya mengenai manfaat penerapan teknologi dan masukan informasi tentang pengaruhnya terhadap keputusan rekrutmen.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Pengelolaan Agen, Kepercayaan, Daya Guna dan Resiko Terhadap Penggunaan Layanan BRILink di Unit Oepura”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan judul yang diambil Peneliti tentang Analisis Pengaruh Pengelolaan Agen, Kepercayaan, Daya Guna dan Resiko Terhadap Penggunaan Layanan BRILink di Unit Oepura, maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kepercayaan nasabah berpengaruh secara signifikan terhadap layanan BRILink di Unit Oepura?
2. Apakah daya guna berpengaruh secara signifikan terhadap layanan BRILink di Unit Oepura?
3. Apakah resiko berpengaruh secara signifikan terhadap layanan BRILink di Unit Oepura?
4. Bagaimana simultan dan parsial kepercayaan nasabah, daya guna, dan resiko penggunaan berpengaruh terhadap layanan BRILink di Unit Oepura?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap layanan BRILink di Unit Oepura.
2. Peneliti ingin melihat pengaruh daya guna terhadap layanan BRILink di Unit Oepura.

3. Melihat pengaruh resiko terhadap layanan BRILink di Unit Oepura.
4. Untuk mengetahui secara simultan dan parsial mengenai kepercayaan nasabah, daya guna, dan resiko penggunaan terhadap layanan BRILink di Unit Oepura

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### 1.4.1 Bagi Masyarakat

Sebagai acuan dalam memudahkan berbagai transaksi tanpa harus datang ke bank

##### 1.4.2 Bagi Bank BRI

Sebagai bahan masukan atau acuan bagi bank untuk perkembangan fasilitas perbankan kedepannya serta menjaga loyalitas terhadap nasabah.

##### 1.4.3 Bagi Lembaga Pendidikan

Sebagai bahan informasi dan dapat di jadikan referensi bagi dunia Pendidikan ke depannya.