

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Undang-Undang perbankan Nomor 10 Tahun 1998 yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari nasabah dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke nasabah dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup nasabah banyak. Bank menghimpundana nasabah, kemudian menyalurkan dananya kepada nasabah dengan tujuan bahwa dengan adanya intermediasi ini, maka bank dapat mendorong peningkatan taraf hidup rakyat banyak. Dengan menyalurkan dana kepada nasabah yang sedang membutuhkan melalui pemberian kredit, misalnya kepada nasabah bisnis, maka secara tidak langsung akan memberikan pengaruh dalam peningkatan ekonomi nasabah banyak.¹

Perkembangan ekonomi global dan teknologi modern memberikan dampak kehidupan yang menjadi semakin lebih praktis, cepat, dan ekonomis. Hal tersebut merubah perilaku nasabah cenderung menuntut fasilitas, kualitas pelayanan yang memuaskan dan produk atau jasa yang berkualitas baik. Munculnya daya saing yang tinggi menuntut setiap perilaku bisnis untuk selalu berusaha agar bisnis yang dijalankan dapat bertahan dan bersaing sehingga dapat mencapai tujuan perusahaan. Tidak terkecuali di bisnis perbankan.

Kebutuhan nasabah akan kualitas pelayanan perbankan membuat tingkat daya saing dalam perbankan terus meningkat, baik dalam produk maupun kualitas

¹Ismail, *Manajemen perbankan dari teori menuju aplikasi* (Cet. 1; Jakarta: Kencana, 2010), h. 3.

pelayanan yang ditawarkan. Hal tersebut menuntut para pengelola bank untuk lebih cerdas dan inovatif dalam menciptakan peluang bisnis baru, membidik para nasabah baru dan mempertahankan nasabah yang lama. Yang nantinya diharapkan mampu memberi kontribusi yang baik. Bank BRI dituntut untuk lebih peka terhadap kebutuhan nasabah sehingga nasabah tidak berpindah ke bank lain.

Bank BRI terus melakukan berbagai upaya dalam rangka menarik minat nasabahnya. Baik dalam kualitas pelayanan, peningkatan sarana dan prasarana dan produk dengan berbagai fasilitas dan strategi dalam pemasarannya. Salah satu pemasarannya adalah BRI terus memperluas kualitas pelayanan perbankannya sampai ke seluruh pelosok Indonesia dengan membuka kantor cabang dan kantor unit terdekat sehingga kebutuhan nasabah akan transaksi perbankan dapat terpenuhi dengan baik.

Ditengah kondisi persaingan yang sangat kompetitif, BRI dalam praktiknya memunculkan sebuah produk baru yang semakin memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi ekonomi mulai dari menabung, transfer, pembayaran listrik, token pulsa dan lain sebagainya hanya dengan menggunakan suatu alat yang sangat efisien yaitu BRILink. Melalui BRILink, BRI menyediakan kualitas pelayanan keuangan nirkantor hingga ke pelosok desa dan wilayah perbatasan. Kualitas pelayanan BRILink yang berbasis keagenan, telah diuji coba sejak tahun 2013 dan resmi diluncurkan pada pekan kedua Desember 2014. BRILink tidak hanya memberikan manfaat efisiensi operasional, namun juga

memberikan kemudahan dalam bertransaksi nasabah, baik yang sudah menjadi nasabah BRI maupun yang belum menjadi nasabah BRI.²

BRILink merupakan perluasan kualitas pelayanan BRI dimana BRI menjalin kerjasama dengan nasabah BRI sebagai agen yang dapat melayani transaksi perbankan bagi nasabah. 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. Agen BRILink adalah nasabah yang mempunyai rekening di bank BRI dan mengajukan serta memenuhi semua persyaratan untuk menjadi agen BRILink. *Elektronik Data Capture* (EDC) adalah mesin gesek kartu yang dapat digunakan untuk menerima transaksi pembayaran dengan kartu kredit, kartu debit, dan kartu *perpaid* yang diletakkan di *merchants*.

Kemudahan-kemudahan yang ditawarkan Bank BRI ini bertujuan untuk semakin menambah nilai loyalitas nasabah pada umumnya dan nasabah pada khususnya. Karena dengan menggunakan BRILink ini nasabah tidak perlu datang ke Bank mengambil nomor antrian dan antri sesuai jadwal antrian, tetapi nasabah bisa langsung datang ke agen BRILink dan melakukan transaksi di agen tersebut, dengan demikian efisiensi waktu dan fasilitas yang bagus menjadikan nasabah lebih dapat merasakan kenyamanan dalam bertransaksi.

Sekarang ini peningkatan kualitas akan jasa yang ditawarkan semakin mendapatkan banyak perhatian bagi agen BRILink. Hal ini disebabkan oleh kualitas jasa dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai keunggulan kompetitif. Dengan adanya peningkatan kualitas jasa yang baik maka dapat menimbulkan

²Herman Ahmadi, "Analisis Penerapan BRILink di Bank BRI kota Madiun Sebagai Upaya Mendorong Financial Inclusion", *Jurnal Akuntansi*, Vol. 1, No. 2, April 2018, h. 214.

suatu kepuasan nasabah, dan berkemungkinan besar menarik nasabah baru. Nasabah yang telah puas pada suatu produk jasa akan melakukan pembelian lebih dari satu kali. Hal tersebut sangat menguntungkan bagi agen BRILink, karena melalui terpuasnya kebutuhan nasabah, nasabah tidak akan melirik agen BRILink lain dan kemungkinan besar terjadi promosi dalam bentuk *word to mouth* yang dilakukan oleh nasabah kepada nasabah lainnya.

Kepuasan dan kepercayaan nasabah merupakan sebuah perbandingan dari apa yang diharapkan nasabah dengan apa yang telah diterima. Apabila apa yang didapatkan oleh nasabah melebihi harapannya maka nasabah tersebut dapat meraih kepuasan dan akan memunculkan sikap kepercayaan, dan sebaliknya apabila harapan nasabah lebih tinggi dari apa yang didapatkan maka nasabah tersebut belum terpuaskan bahkan sikap tidak percaya yang akan didapatkan.³ Dalam hal ini agen BRILink harus mampu meningkatkan kepuasan tersebut sehingga nasabah tidak beralih pada agen BRILink lain untuk memenuhi kebutuhannya.

Memberikan kualitas pelayanan yang maksimal dan memuaskan adalah cara untuk menarik nasabah, menarik orang-orang yang belum menggunakan jasa dan produk kita serta mempertahankan orang-orang yang sudah menggunakan jasa dan produk kita. Kualitas pelayanan yang baik memberikan ciri khas dan berbeda antara produk yang kita tawarkan dengan produk yang beredar, karena dewasa ini banyak produk-produk yang sama yang beredar sehingga membuat orang susah

³Ahmad Guspul, "Pengaruh Kualitas Kualitas pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo)." Jurnal Wonosobo: Universitas Sains Al Qur'an, 2013, h.40-41.

dalam memilihnya. Kualitas pelayanan yang memuaskan hati nasabah bisa menjadi iklan dari mulut ke mulut memiliki daya tarik yang kuat.⁴

PT. BRI (Persero), Tbk. Kantor cabang Bengo merupakan salah satu kantor cabang dari PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Tugas Bank BRI kantor cabang Bengo sendiri adalah menjalankan segala perintah yang telah ditetapkan oleh kantor pusat dan memberikan kualitas pelayanan produk perbankan, termasuk menjadi pengelola BRILink untuk wilayah Lappariaja dan sekitarnya.

Keberadaan agen BRILink Juwita cell di Lappariaja diharapkan dapat meningkatkan akses nasabah terhadap sektor perbankan, khususnya nasabah yang berasal dari golongan menengah kebawah dan berada di wilayah-wilayah terpencil yang jauh dari pusat-pusat kualitas pelayanan jasa perbankan. Agen BRILink juwita cell adalah agen BRILink dengan transaksi terbanyak sepanjang tahun 2019-2020 mencapai ribuan transaksi perbulannya, bahkan ditingkat provinsi agen BRILink ini menempati urutan kedua transaksi terbanyak. Sehingga penulis berkeinginan untuk meneliti di tempat tersebut.

Bagi penulis, Pelayanan dan kepercayaan adalah sebuah prioritas nomor satu yang diberikan oleh sebuah agen BRILink kepada nasabah, khususnya perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa. Hal ini merupakan suatu daya tarik kepada nasabah agar nasabah bisa merasakan kepuasan kepada kualitas pelayanan yang diberikan oleh agen BRILink. Agen BRILink Juwita cell yang dijual kepada nasabah adalah kualitas pelayanan dan kepercayaan, sedangkan kepuasan adalah

⁴Revi Rahadian, “Analisis Tingkat Kepuasan Jamaah Umroh terhadap Kualitas pelayanan Prima di PT. Manajemen Mihrab Qalbi Jakarta Selatan” (Skripsi, Universitas Syarif Hidayatullah,2016), h. 2-3.

suatu harapan pernyataan pemikiran positif bagi para nasabah. Dalam hal ini, nasabah membutuhkan suatu kualitas pelayanan yang terbaik dari sebuah agen BRILink yang menyediakan berbagai jasa sehingga dapat membantu nasabah untuk melakukan transaksi.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti ingin mengkaji lebih lanjut mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah studi agen BRILink Juwita cell kecamatan Lappariaja.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis dapat menarik rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di agen BRILink Juwita cell kecamatan Lappariaja?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan di agen BRILink Juwita cell kecamatan Lappariaja?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah di agen BRILink Juwita cell kecamatan Lappariaja?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah yang diangkat, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di agen BRILink juwita cell kecamatan Lappariaja.

2. Mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah di agen BRILink juwita cell kecamatan Lappariaja.
3. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah di agen BRILink Juwita cell kecamatan Lappariaja.

Dengan beberapa tujuan yang akan dicapai tentunya penelitian ini juga diharapkan akan memberikan manfaat. Beberapa manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat *ilmiah*. Penelitian ini untuk memberikan wawasan mengenai besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah di agen BRILink juwita cell kecamatan Lappariaja.
2. Manfaat *praktis*. Penelitian ini dapat digunakan oleh perbankan untuk mengambil suatu kebijakan dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah di agen BRILink juwita cell kecamatan Lappariaja.

D. Ruang Lingkup Penelitian

1. Lokasi penelitian bertempat pada agen BRILink juwita cell kecamatan Lappariaja, kabupaten Bone.
2. Variabel yang dikaji pada penelitian ini yaitu pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan kepercayaan (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y).
3. Subjek pada penelitian ini adalah agen BRILink juwita cell kecamatan Lappariaja dan objek yang akan diteliti adalah nasabah agen BRILink juwita cell tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah di agen BRILink juwita cell kecamatan Lappariaja.