

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan zaman moderen memberikan perubahan terhadap pertumbuhan ekonomi dan teknologi yang semakin berkembang pesat.dengan munculnya internet masyarakat semakin dipermudah dalam bertransaksi, seperti melakukan transaksi perbankan. Sebagai usaha untuk mempertahankan nasabah, bank harus bisa memilih strategi yang tepat dalam menentukan kebijakan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Bank melakukan inovasi-inovasi baru dalam meningkatkan produk dan jasa perbankan serta meningkatkan pelayanan jasa bank.¹

Masyarakat sekarang lebih pintar dalam memilih produk yang akan mereka konsumsi. Banyak manfaat yang diperoleh perusahaan dengan melaksanakan etika bisnis, antara lain produk semakin disukai oleh konsumen dan perusahaan diminati investor. Dengan menerapkan etika bisnis, citra perusahaan akan semakin baik sehingga loyalitas konsumen semakin tinggi. Keberadaan BRILink yang tersebar dipelosok pedesaan telah banyak membantu masyarakat. Nasabah tidak perlu jauh-jauh datang ke mesin ATM atau kantor bank untuk melakukan transaksi secara online.

Masyarakat di kelurahan Pallameang kabupaten Pinrang salah satu Nasabah BRI mengaku sangat terbantu dengan keberadaan BRILink di kelurahannya. Selain dapat bertransaksi pada hari libur juga tidak perlu jauh-jauh datang ke kantor Unit

¹ Dela Mulyasari "Mekanisme Transaksi BRILink (Studi di desa sidokter kecamatan bumi ratu nuban lampung tengah), Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam (2019), h.17.

BRI. Pelayanan mudah tinggal pencet sudah bisa setor atau mengambil uangnya, ungkap masyarakat saat menarik uangnya di salah satu Kios Agen BRILink di kelurahan Pallameang.

Sebelum adanya BRILink masyarakat masih susah payah antri di bank jika ingin melakukan transaksi. seperti setor, Tarik tunai, transfer dan lain sebagainya. Adapun sesudah ada BRILink masyarakat sudah sangat terbantu dengan adanya BRILink karena dalam melakukan transaksi sudah tidak antri lama karena BRILink memberikan pelayanan perbankan khususnya kepada masyarakat yang belum terlayani oleh bank secara administratif .

Perbankan adalah suatu perusahaan yang merupakan pusat kepercayaan masyarakat untuk mengelola kegiatan usaha mereka dalam melakukan transaksi seperti simpan pinjam, transfer dan lain sebagainya. Maka dari itu bank harus mampu melayani dan membrikan kenyamanan dan keamanan kepada masyarakat sebagai nasabah untuk tetap mendapatkan kepercayaannya dalam lembaga tersebut. perusahaan saat ini berusaha untuk meningkatkan pelayanan jasa dan dalam mencari nasabah dan kepercayaan masyarakat untuk perusahaan dengan menciptakan inovasi baru sebagaimana defenisi bank bahwa suatu organisasi yang menggabungkan usaha manusia yaitu salah satunya dengan mengahdirkan transaksi yang yang selalu dilakukan oleh masyarakat menggunakan teknologi dan sistem perbankan.²

BRI terus memperluas pelayanan perbankannya sampai keseluruh pelosok Indonesia dengan membuka kantor cabang dan kantor unit terdekat sehingga

²Hadaria”*Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan agen brilink di sulili barat kabupaten pinrang*”, Program studi perbankan syariah fakultas ekonomi dan bisnis islam IAIN Parepare 2019, h.18.

kebutuhan masyarakat akan transaksi perbankan dapat terpenuhi dengan baik. Selain itu, terkait dengan Program Laku Pandai, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Juga mengembangkan strategi pemasaran produk tabungan maupun layanan dengan memperkenalkan produk layanan BRILink sehingga masyarakat yang belum terakses layanan perbankan dapat dilayani dengan baik.

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.

Selain bantuan dari agen, BRILink juga didukung oleh *provider* telekomunikasi yaitu Indosat dan Telkomsel serta seperangkat alat EDC (*Electronic 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. *Electronics Data Capture (EDC)* adalah mesin gesek kartu yang dapat digunakan untuk menerima transaksi pembayaran (*Purchase*) dengan kartu kredit, kartu debit, dan kartu prepaid yang diletakkan di *merchants*.

Tujuan utama dari agen BRILink adalah untuk memberikan pelayanan perbankan khususnya kepada masyarakat yang belum terlayani oleh bank secara administratif (*unbanked* atau *unbankable*). Melalui agen BRILink, nasabah BRI maupun masyarakat umum lainnya bisa mendapatkan pelayanan yang sama seperti halnya di kantor BRI. Masyarakat dapat melakukan setoran tabungan, penarikan secara tunai serta melakukan transaksi pembayaran melalui agen. Disisi konsumen,

beberapa masyarakat memandang BRILink sebagai produk yang memiliki kemudahan juga sangat menolong dalam memenuhi kebutuhan perbankan mereka.

Pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, serta pelanggan lebih cepat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi pelayanan tersebut. Defenisi pelayanan harus diamati dengan baik, karena pengertiannya sangat berbeda dengan produk berupa barang. Kondisi dan cepat lambatnya pertumbuhan pelayanan akan sangat tergantung pada penilaian pelanggan terhadap kinerja (penampilan) yang ditawarkan oleh pihak produsen.

Pelayanan yang memuaskan pelanggan akan meningkatkan kesetiaan para pelanggan. Perusahaan yang mampu memberikan semua elemen pelayanan yang baik, seperti penanganan pelanggan secara serius, penjualan secara personal, seleksi terhadap ukuran dan jenis produk, dan perhatian terhadap tindak lanjutnya, akan menjaga kesetiaan pelanggan selama perusahaan mempertahankan pelayanan yang standar.³

Adapun hasil observasi di Agen BRI Link di kelurahan Pallameang kabupaten Pinrang dapat dideskripsikan bahwa pelayanan dan transaksi masih kurang optimal sehingga nasabah masih sulit dalam melakukan transaksi.

³ B. Yonathan chrisna K., "*Analisis sikap nasabah terhadap kualitas pelayanan di bank bri cabang klaten*". Jurusan manajemen fakultas ekonomi universitas sanat dharma Yogyakarta (2008). h.29.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan berdasar pada latar belakang masalah diatas, maka dapat diurai rumusan masalah sebagai berikut:

- 1.2.1 Bagaimana eksistensi Agen BRILink di Masyarakat kelurahan Pallameang kabupaten Pinrang?
- 1.2.2 Bagaimana pandangan Manajemen Syariah tentang peran Agen BRILink dalam memudahkan transaksi di Masyarakat kelurahan Pallameang kabupaten Pinrang?

1.3 Tujuan Penelitian

- 1.3.1 Untuk mengetahui bagaimana eksistensi Agen BRILink di Masyarakat kelurahan Pallameang kabupaten Pinrang?
- 1.3.2 Untuk mengetahui bagaimana pandangan Manajemen Syariah tentang peran Agen BRILink dalam memudahkan transaksi di Masyarakat kelurahan Pallameang kabupaten Pinrang ?

1.4 Kegunaan Penelitian

- 1.4.1 Kegunaan Praktis

Untuk pengembangan wawasan keilmuan sebagai sarana penerapan dari ilmu pengetahuan yang selama ini penulis peroleh selamabangku kuliah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikanpemikiran bagi pengembangan ilmu perbankan pada umumnya dan pengetahuan tentang BRILink di kelurahan Pallameang kabupaten Pinrang.

1.4.2 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi bagi peneliti lain yang melakukan penelitian dengan tema yang sama sehingga mampu menghasilkan penelitian-penelitian yang lebih mendalam. Penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran masyarakat terhadap Eksistensi agen BRILink terhadap kemudahan transaksi di perbankan.



