

BAB 1

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Lembaga keuangan memiliki peran penting dalam sistem ekonomi negara. Perkembangan ekonomi saat ini mulai menyadarkan masyarakat untuk berwirausaha, berinvestasi dan mendirikan perusahaan baru. Sejalan dengan perkembangan dunia usaha, sektor perbankan Indonesia memegang peranan yang sangat penting dalam perekonomian ini (Soegoto, 2013).

Bank adalah badan usaha yang kekayaannya sebagian besar terdiri dari aset keuangan dan memiliki motif keuntungan dan sosial, jadi bukan hanya tentang keuntungan. Menurut UU No. 10 pasal 1 angka 2 tahun 1998 tentang perbankan, badan usaha yang menghimpun uang dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau lainnya untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat (Hasibuan, 2009).

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk yang disingkat BRI merupakan salah satu bank terbesar di Indonesia yang berperan dalam pembangunan negara, khususnya pembangunan ekonomi. Bank Rakyat Indonesia didirikan pada tahun 1895 di Purwokerto, Jawa Tengah dengan nama De Poerwokertosche Hulpen Spaarbankder Inlandsche Hoofden. Bank BRI merupakan salah satu bank di Indonesia yang sangat inovatif dalam menawarkan fasilitas maupun layanan untuk kemudahan dan kepraktisan transaksi nasabah dilakukan untuk mengakomodir kebutuhan nasabah yang sangat variatif. Saat ini, masyarakat memanfaatkan jasa keuangan untuk berbagai transaksi keuangan seperti setor tunai, tarik uang, transfer, bayar listrik, bayar telepon, bayar cicilan kendaraan, bahkan dapat membeli pulsa (Amanita, 2017).

Pemerintah berusaha untuk memperluas jangkauan layanan perbankan dengan meningkatkan kualitas dan kapasitas layanan perbankan. Strategi Nasional Keuangan Inklusif dilaksanakan oleh otoritas Jasa Keuangan, sektor perbankan, dan sektor jasa keuangan lainnya untuk memperluas akses layanan keuangan, yaitu. penyediaan layanan perbankan tanpa kantor (*branchless banking*). Otoritas jasa keuangan meluncurkan Layanan

Keuangan Tanpa Kantor sebagai bagian dari keuangan inklusif. Keuangan inklusif adalah dimana semua masyarakat memiliki kemudahan akses terhadap layanan keuangan dan memiliki budaya untuk mengoptimalkan penggunaan jasa keuangan (Supartoyo, 2013).

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 19/POJK.03/2014 tentang jasa keuangan tanpa kantor terkait keuangan inklusif, mengingat perlu memberikan jasa keuangan kepada masyarakat yang tidak mengetahui, tidak menggunakan atau menerima jasa perbankan dan jasa keuangan lainnya. Layanan keuangan melalui (*branchless banking*) tersedia produk-produk keuangan yang mudah diakses, sederhana, mudah dipahami dan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat.

Layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif, yang selanjutnya disebut Laku Pandai atau *smart services*, adalah kegiatan penyediaan layanan perbankan atau layanan keuangan lainnya yang tidak dilakukan melalui jaringan kantor, tetapi melalui kerja sama dengan pihak lain dan membutuhkan teknologi informasi. Terkait dengan Program Laku Pandai atau *smart services*, mendorong perbankan Indonesia untuk mengembangkan berbagai layanan perbankan yang mendukung program inklusi keuangan di Indonesia. Salah satunya adalah PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk yang telah meningkatkan layanan perbankan dengan produk yang dapat mewujudkan kemudahan dan keamanan transaksi online, yaitu dengan meluncurkan BRILink (Pratiwi, 2019).

BRILink merupakan peningkatan layanan BRI yang bekerja sama dengan nasabah BRI sebagai agen untuk menyediakan layanan perbankan online secara real time kepada masyarakat dengan menggunakan fitur EDC (*Electronic Data Capture*) Mini ATM BRI. BRILink menggunakan konsep pembagian komisi baik untuk nasabah BRI maupun non-BRI, khususnya nasabah yang tidak terlayani secara administratif oleh bank. BRILink juga dapat melayani nasabah melalui pembiayaan digital atau elektronik. Selain untuk mengoptimalkan layanan perbankan bagi nasabah pada umumnya, BRILink memungkinkan nasabah BRI khususnya debitur UMKM BRI untuk mewakili BRI dalam melayani transaksi perbankan masyarakat. Dengan menjadi agen BRILink, debitur diberikan kesempatan untuk menerima penghasilan tambahan berupa komisi yang dibayarkan oleh BRI (Ruri, 2017).

Agen BRILink adalah layanan Agen LAKU PANDAI atau *smart services* yang dimiliki oleh Bank BRI. Bekerja sama dengan pihak ketiga dalam hal ini nasabah BRI, agen BRILink menggunakan teknologi digital untuk menyediakan berbagai layanan perbankan kepada masyarakat, baik nasabah BRI maupun non BRI. Tujuan utama agen BRILink adalah memberikan layanan perbankan terutama kepada masyarakat yang belum terlayani secara administratif oleh bank (*unbanked dan unbankable*). Melalui agen BRILink, nasabah BRI dan masyarakat umum bisa mendapatkan layanan yang sama seperti di kantor-kantor BRI (Pratiwi, 2019).

Konsep kerja sama menggunakan outlet pihak ketiga dengan sistem perangkat BRI meningkatkan layanan perbankan bagi nasabah dan masyarakat melalui outlet pihak ketiga BRI. BRILink menawarkan banyak keuntungan bagi nasabah atau agen yang berpartisipasi dalam implementasinya. Banyaknya nasabah yang merasa dapat memanfaatkan produk BRILink ini menjadi peluang besar bagi BRI sendiri. Dan BRI dapat menggunakan kemampuan BRILink untuk menarik nasabah terutama bagi masyarakat yang mengetahui bahwa BRILink sangat menguntungkan (Yauhari, 2016).

Pertumbuhan transaksi BRILink yang sangat pesat menunjukkan bahwa minat masyarakat menggunakan layanan BRILink sangat tinggi khususnya di kelurahan Yukum Jaya. Oleh karena itu peneliti ingin mengetahui pengalaman masyarakat di kelurahan Yukum Jaya dalam bertransaksi di BRILink. Hal tersebut digunakan sebagai bahan evaluasi atau rekomendasi bagi bank BRI sendiri agar tahu penilaian masyarakat tentang produk dan layanannya.

Dari pemaparan diatas peneliti ingin lebih lanjut melakukan penelitian dengan judul **“Evaluasi Pengalaman Masyarakat Di Kelurahan Yukum Jaya Dalam Bertransaksi Melalui Agen BRILink”**.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengalaman masyarakat dalam bertransaksi di BRILink?
2. Apa Kelebihan yang dialami masyarakat dalam bertransaksi di BRILink?

3. Apa kekurangan yang dialami masyarakat dalam bertransaksi di BRILink?

C. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitiannya adalah:

1. Mengetahui dan mengevaluasi Bagaimana pengalaman masyarakat dalam bertransaksi di BRILink?
2. Mengetahui dan mengevaluasi keunggulan yang dialami masyarakat dalam bertransaksi di BRILink?
3. Mengetahui dan mengevaluasi hambatan yang dialami masyarakat dalam bertransaksi di BRILink?

D. MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat penelitian adalah:

1. Bagi Mahasiswa

Melalui penulisan Tugas Akhir ini, diharapkan mahasiswa dapat memperluas ilmu pengetahuan dan wawasan tentang ilmu di dunia perbankan, untuk bisa memahami masalah di bidang perbankan atau dibidang keuangan lainnya dalam penerapan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan.

2. Bagi masyarakat

Diharapkan masyarakat dapat mengetahui tentang jasa – jasa di dunia perbankan seperti layanan agen BRILink. dan pemikiran yang bermanfaat bagi masyarakat untuk mengevaluasi atau memperbaiki kinerja dan layanannya.

3. Bagi Universitas Muhammadiyah Metro

Diharapkan laporan tugas akhir ini dapat memperbanyak koleksi di perpustakaan universitas muhammadiyah metro dan rujukan bagi peneliti-peneliti lain dalam ruang lingkup karya-karya lapangan dan sebagai bahan acuan bagi mahasiswa yang berminat melanjutkan penelitian ini..