

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank adalah lembaga keuangan, artinya bank adalah badan usaha yang kekayaannya terutama berupa aset keuangan, dengan motif keuntungan dan sosial, sehingga tidak semata-mata mencari keuntungan. Menurut Undang-undang No.10 Pasal 1(2) Tahun 1998 tentang Perbankan: Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan lain-lain untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat luas (Melayu, Hasibuan, 2009).

Bank dikenal sebagai lembaga keuangan dan kegiatan utamanya adalah menerima giro, tabungan dan deposito berjangka. Kemudian bank juga dikenal sebagai tempat meminjamkan uang bagi yang membutuhkan, selain itu bank juga dikenal sebagai tempat penukaran uang, transfer dana atau menerima berbagai pembayaran dan setoran seperti tagihan listrik, tagihan telepon, air, pajak, biaya kuliah dan biaya lainnya (Kasmir, 2014).

Kini pemerintah Indonesia berupaya memperluas cakupan layanan perbankan dengan meningkatkan kualitas dan kapasitas layanan perbankan. Strategi Nasional Keuangan Inklusif dilaksanakan oleh Otoritas Jasa Keuangan, industri perbankan dan industri jasa keuangan lainnya untuk memperluas akses layanan keuangan yaitu penyediaan layanan branchless banking. Otoritas Jasa Keuangan meluncurkan layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka inklusi keuangan. Inklusi keuangan adalah situasi dimana setiap orang memiliki akses yang mudah ke layanan keuangan dan memiliki budaya yang mengoptimalkan penggunaan layanan keuangan (Supartoyo, 2013).

Layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif yang selanjutnya disebut Laku Pandai atau layanan cerdas adalah penyediaan layanan perbankan dan/atau layanan keuangan lainnya yang tidak dilakukan melalui jaringan kantor, melainkan melalui kerjasama dengan pihak lain dan perlu didukung dengan fasilitas teknologi informasi. Terkait program Laku Pandai atau Layanan Pintar, mendorong lembaga perbankan Indonesia untuk mengembangkan berbagai layanan perbankan yang mendukung program inklusi keuangan Indonesia. Salah satunya

adalah PT Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk yang meningkatkan layanan perbankan dengan meluncurkan produk BRILink yang memahami kenyamanan dan keamanan bertransaksi online (Platevi, 2019).

BRILink memperluas penawaran BRI dengan bekerja sama dengan nasabah BRI sebagai agen yang mampu melakukan transaksi perbankan konsumen secara online dan real-time menggunakan kemampuan electronic data capture (EDC) mini ATM BRI Inilah yang saya lakukan. BRILink menggunakan konsep sharing fee antara nasabah BRI dan non BRI, terutama yang tidak menerima jasa kustodian dari bank. BRILink juga dapat menawarkan keuangan digital atau elektronik untuk nasabahnya. BRILink tidak hanya meningkatkan layanan perbankan bagi nasabah pada umumnya, tetapi juga memberdayakan nasabah BRI khususnya debitur UMKM BRI sebagai agen untuk menawarkan transaksi perbankan kepada masyarakat luas atas nama BRI. Menjadi agen BRILink memberikan kesempatan kepada debitur untuk mendapatkan penghasilan tambahan berupa fee yang dibayarkan oleh BRI (Ruri, 2017).

Agen BRILink adalah Layanan Agen LAKU PANDAI atau Layanan Pintar milik Bank BRI. Bekerja sama dengan pihak ketiga (dalam hal ini nasabah BRI adalah agen), agen BRILink menggunakan teknologi digital untuk memberikan berbagai layanan perbankan kepada masyarakat baik nasabah BRI maupun non-BRI. Tujuan utama agen BRILink adalah untuk memberikan layanan perbankan. Secara khusus, memberikan layanan perbankan kepada masyarakat yang secara administratif belum terlayani (*unbanked atau unbanked*). Melalui agen BRILink, nasabah BRI dan masyarakat umum mendapatkan layanan yang sama seperti di kantor BRI (Prathiwi, 2019).

Salah satu lembaga keuangan yang menerapkan layanan agen laku pandai adalah BRI Unit Seputih Mataram. Kini BRI Unit Seputih Mataram telah menjalin kerjasama dengan Agen BRILink di Kecamatan Seputih Mataram. Melalui agen Brilink, nasabah tidak perlu lagi menempuh jarak yang jauh atau mengantre di kantor bank jika ingin melakukan transaksi keuangan. Terkait permasalahan diatas , penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "PERSEPSI PENGALAMAN NASABAH DALAM BERTRANSAKSI DI AGEN BRILINK KECAMATAN SEPUTIH MATARAM".

B. Fokus Penelitian

Studi penelitian ini berfokus pada persepsi pengalaman nasabah dalam bertransaksi di Agen BRILink desa Trimulyo Mataram, yang meliputi persepsi pengalaman nasabah serta keuntungan dan hambatan apa saja yang dialami nasabah saat bertransaksi di agen brilink Kecamatan Seputih Mataram.

C. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana persepsi pengalaman nasabah dalam bertransaksi di agen Brilink Kecamatan Seputih Mataram.
2. Kelebihan dan Kekurangan apa saja yang dialami nasabah dalam bertransaksi di agen Brilink Kecamatan Seputih Mataram.

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui persepsi nasabah dalam bertransaksi di agen Brilink Kecamatan Seputih Mataram.
2. Untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan yang dialami nasabah dalam bertransaksi di agen Brilink Kecamatan Seputih Mataram.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa

Dari hasil penelitian ini penulis berharap dapat menambah wawasan seputar dunia perbankan bagi mahasiswa. Sekaligus pemahaman tentang perilaku nasabah khususnya persepsi dan juga respon masyarakat dalam bertransaksi di agen Brilink.

2. Bagi nasabah

Dari hasil penelitian ini penulis berharap dapat menambah wawasan seputar dunia perbankan bagi nasabah . Diharapkan nasabah Kecamatan Seputih Mataram dapat mengetahui tentang jasa – jasa di dunia perbankan seperti layanan agen BRILink.

F. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam pembahasan, penelitimencoba menyusun sistematika penulisan. Adapun sistematika penulisan terdiri dari bab I sampai bab V. Berikut uraian sstematika penulisan :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menjelaskan latar belakang masalah, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN TEORITIK

Pada bab ini penulis menjelaskan pembahasan prinsip teoritis dan aspek-aspek tertentu yang berkaitan dengan judul Tugas Akhir.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini penulis menjelaskan waktu dan tempat penelitian, metode penelitian, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, prosedur pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis menjelaskan tentang layanan Agen BRILink yang ada di Kecamatan Seputih Mataram, persepsi pengalaman nasabah selama bertransaksi di Agen BRILink Kecamatan Seputih Mataram, dan kelebihan serta kekurangan yang diperoleh selama bertransaksi di Agen BRILink Kecamatan Seputih Mataram.

BAB V KESIPULAN DAN SARAN

Pada bab ini penulis menjelaskan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah penulis laksanakan.