

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dunia perbankan saat ini semakin berkembang pesat, terbukti dengan beragamnya produk maupun jasa yang ditawarkan. Peran perbankan semakin berarti bagi masyarakat maupun perusahaan, hal tersebut menjadikan kesempatan bagi bank dalam menghimpun nasabah. Tingginya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap bank menjadikan masyarakat mempercayakan segala transaksi keuangan mereka terhadap bank, dan hingga saat ini bank merupakan lembaga yang bergerak dibidang keuangan yang paling dipercaya masyarakat. Transaksi keuangan masyarakat pada bank saat ini sudah menjadi rutinitas keseharian dalam kehidupan. Pemilihan lokasi bagi dunia perbankan tentunya harus lebih mengutamakan prinsip ekonomi, yang pada dasarnya lokasi keberadaan suatu bank harus dapat memberikan kemudahan bagi nasabah dalam mengakses bank tersebut. Lokasi bank yang dapat dijangkau semua kalangan dapat mempengaruhi antusiasme masyarakat untuk melakukan transaksi pada bank tersebut. Pada kenyataannya di Indonesia, pendirian kantor cabang ataupun unit bank hanya terdapat di wilayah tertentu saja, untuk perluasan mesin ATM guna transaksi masyarakat pun belum terdapat

dibeberapa wilayah seperti wilayah pedesaan. Semakin berkembangnya teknologi saat ini memberikan bank inovasi dalam mengatasi permasalahan lokasi bank yang jaraknya jauh diantaranya dengan memberikan fasilitas *mobile banking* yang mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi.

Penggunaan *mobile banking* tentunya harus menggunakan perantara yaitu ponsel pintar, dalam beberapa kisaran usia terdapat orang yang tidak dapat mengoperasikan ponsel biasanya dikisaran usia lansia. Pengguna jasa bank tidak hanya anak muda saja tetapi semua kalangan usia bisa menjadi pengguna jasa bank. Jauhnya lokasi bank dengan rumah warga serta sulitnya penggunaan gawai bagi kalangan lansia, menjadi salah satu hambatan bagi mereka. Tak hanya usia tua saja yang tidak memiliki *mobile banking*, anak muda pun beberapa masih belum menggunakan, mengenal serta mendapatkan layanan perbankan dikarenakan lokasi bank berada jauh dari tempat tinggal mereka.

OJK pada tahun 2015 Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/Seojk.03/2015 membuat program yang bernama laku pandai dalam rangka Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI). Hal tersebut menjadi alternatif masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari kantor bank agar dapat mengenal serta mendapatkan layanan

perbankan. Layanan keuangan tanpa kantor tersebut dijalankan beberapa bank di Indonesia diantaranya layanan tersebut adalah Agen BRILink dan BNI Agen46. Agen BRILink merupakan perluasan layanan perbankan tanpa kantor yang berasal dari bank BRI¹, sama halnya dengan Agen BRILink, BNI Agen46 juga merupakan mitra dari BNI (perorangan maupun badan hukum yang sudah bekerja sama dengan BNI) guna menyediakan layanan perbankan kepada nasabah.² Layanan laku pandai sekarang mulai banyak dijumpai dan banyak tersebar luas di daerah maupun kota. Bank BNI maupun BRI bekerja sama dengan nasabah selaku mitra atau agen yang tersebar jauh diberbagai wilayah desa, seperti terdapat di desa Bojong Pandan. Terdapat 2 layanan laku pandai di desa Bojong Pandan, yaitu Agen BRILink dan BNI Agen46. Kedua agen tersebut memberikan pelayanan perbankan bagi masyarakat, baik itu nasabah bank BRI, nasabah bank BNI, ataupun nasabah bank lainnya. Dalam proses operasionalnya kedua agen tersebut didukung dengan adanya EDC (*Electronic Data Capture*) yaitu suatu alat atau mesin kartu yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi keuangan. Agen BRILink dan BNI Agen46

¹ BANK BRI, "CARA MENJADI AGEN BRILINK," *Bri.Co.Id*, last modified 2020, accessed May 13, 2023, <https://promo.bri.co.id/main/promo/detail/CaraMenjadiAgenBrilink>.

² BANK BNI, "BNI AGEN46," *Bni.Co.Id*, last modified 2021, accessed May 13, 2023, <https://www.bni.co.id/id-id/e-banking/bni-agen46>.

banyak memberikan manfaat diantaranya operasionalnya menjadi efisien, memberikan kemudahan dalam bertransaksi serta jangkauan dari kedua agen sudah mencapai pelosok pedesaan sehingga masyarakat dapat menggunakan sebagai perantara bank.

Berbagai keunggulan yang diberikan dari Agen BRILink dan BNI Agen46 tersebut diantaranya, kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi seperti informasi saldo, transfer, tarik tunai serta lalu lintas pembayaran lainnya. Kedua agen tersebut dapat diakses berbagai kalangan masyarakat, efisiensi waktu, serta keamanan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Adapun beberapa kelemahan dari kedua agen tersebut diantaranya, karena layanan tersebut menjadikan nasabah sebagai mitra maka pelayanan serta kemudahan dalam bertransaksi dalam hal penjelasan terhadap nasabah tidak sejelas pegawai bank jika nasabah mengalami kesulitan serta adanya keterbatasan jaringan *provider* di beberapa lokasi sehingga menjadikan penyebab dari gagalnya transaksi.³

Keputusan bertransaksi nasabah adalah salah satu hal yang harus diperhatikan oleh perusahaan jasa guna meningkatkan jumlah

³ Nindya Linggar Amita, "Pengaruh Persepsi Kegunaan, PersepsiKemudahan, Persepsi Risiko Terhadap Minat MenggunakanLayanan Produk BRILink (Studi Pada Masyarakat Di Kota Kediri)" (Universitas Brawijaya, 2015).

pelanggan.⁴ Faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah bertransaksi adalah kualitas pelayanan.⁵ Semakin tinggi tingkat kesadaran masyarakat terhadap kualitas pelayanan, menjadikan penilaian terhadap pelayanan hanya dapat ditentukan oleh nasabah sesuai dengan apa yang dirasakan. Pelayanan yang kurang memuaskan dapat menimbulkan terjadinya risiko reputasi yang rentan pada usaha yang bergerak dibidang jasa. Salah satu usaha yang maju dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan dalam memperlakukan dan melayani pelanggan. Pelayanan yang diberikan perusahaan harus memperhatikan standar kualitas yang diberikan kepada pelanggan bahkan lebih baik melebihi ekspektasi pelanggan agar perusahaan dapat dengan mudah meningkatkan kepuasan pelanggan, dan itu berguna bagi pelanggan untuk terus berlanjut menggunakan jasa perusahaan.⁶

Dalam melakukan transaksi masyarakat masih mempertimbangkan persepsi harga⁷. Harga adalah jumlah total uang

⁴ Mochamad Ridzwan, Ika Purwanti, and Arian Yusuf Wicaksono, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Bertransaksi (Studi Kasus Pada Agen BRILink BRI Unit Sidayu, Gresik)," *MELATI: Jurnal Media Komunikasi Ilmu Ekonomi* 37, no. 1 (2021): 57–67.

⁵ Indah Widya Lestari, "Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Bertransaksi Di Baitul Maal Wa Tamwil (Bmt) Al-Hasan Mitra Ummat Keruak" (Universitas Islam Negeri Mataram, 2020).

⁶ Heni Rohaeni and Nisa Marwa, "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan," *Jurnal Ecodemica* 2, no. 2 (2018): 312–318.

⁷ Gilang Prakoso, "Pengaruh Kepercayaan, Keamanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Pengguna E-Commerce Di Wilayah Jakarta Pusat)" (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, 2020).

yang dapat ditukar dengan produk atau jasa yang dibutuhkan konsumen.⁸ Harga merupakan suatu tolak ukur bagi konsumen dalam melakukan penilaian mutu suatu produk yang ditawarkan guna memenuhi apa yang diinginkan. Bagi konsumen harga merupakan salah satu faktor yang diperhatikan dalam setiap aktivitas transaksi, apakah harga tersebut sudah sesuai dengan kualitas yang diberikan. Selain kualitas pelayanan dan harga ada pula kemudahan, kemudahan yang dirasakan pelanggan merupakan salah satu keyakinan dalam proses pengambilan keputusan.⁹ Jika seseorang menganggap sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya, sebaliknya jika seseorang menganggap sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya. Proses mengenai hasil pendapat dari kemudahan dalam bertransaksi pada layanan Agen BRILink dan BNI Agen46 didasari atas persepsi kemudahan, nasabah akan mempertimbangkan kemudahan dalam hal transaksi.

Berdasarkan latar belakang di atas berkaitan dengan penelitian yang penulis lakukan di desa Bojong Pandan, terdapat 2 layanan laku pandai yaitu Agen BRILink dan BNI Agen46. Peneliti melakukan

⁸ Muhammad Birusman Nuryadin, "Harga Dalam Perspektif Islam," *Jurnal Mazahib* 4, no. 1 (2007): 90.

⁹ Amita, "Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan Layanan Produk BRILink (Studi Pada Masyarakat Di Kota Kediri)."

wawancara terhadap beberapa nasabah yang melakukan transaksi pada 2 layanan agen tersebut. Dari hasil wawancara ditemukan adanya permasalahan terkait ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan yang kurang memuaskan, seperti karyawan yang bersikap kurang ramah, kemudahan yang dilakukan tidak sesuai dengan harapan nasabah dalam bertransaksi, serta adanya keluhan atas harga yang tidak sesuai dengan kualitas jasa dan manfaat yang diterima. Keluhan tersebut bisa menjadi masalah yang dapat mengakibatkan menurunnya tingkat transaksi serta dapat menimbulkan konsumen tidak melakukan transaksi berulang. Berikut dapat dilihat perkembangan jumlah transaksi pada kedua agen tersebut.

Tabel 1. 1
Data Transaksi Pelanggan

Nama Agen	Januari	Februari	Maret	April	Mei
Agen BRILink Fasni	1.251	1.158	1.426	1.383	882
Agen BRILink Sumartini	500	232	117	57	362
BNI Agen46 Sumartini	151	75	23	59	32

Sumber: Petugas Agen BRILink dan BNI Agen46

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa transaksi pada layanan Agen BRILink dan BNI Agen46 di desa Bojong Pandan dari bulan Januari hingga Mei mengalami fluktuasi di mana jumlah transaksi

mengalami penurunan dan kenaikan namun tidak signifikan. Pada kesempatan kali ini alasan penulis mengambil tempat penelitian tersebut karena penulis sudah memahami permasalahan dan karakteristik lokasi. Permasalahan tersebut diantaranya mengenai keluhan tentang kualitas pelayanan, kemudahan dan harga dari kedua layanan agen, kemudian karakteristik lokasi tersebut di mana lokasi tempat penelitian lumayan jauh dari kantor bank serta tidak adanya angkutan umum sebagai sarana transportasi menuju bank.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan transaksi,¹⁰ penelitian tersebut berbanding terbalik dengan penelitian lain yang mengemukakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi.¹¹ Adanya perbedaan hasil penelitian ini, maka peneliti akan menganalisis kembali hubungan kualitas pelayanan terhadap keputusan bertransaksi.

Penelitian ini mengacu pada penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Bertransaksi (Studi

¹⁰ Ridzwan, Purwanti, and Wicaksono, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Bertransaksi (Studi Kasus Pada Agen BRILink BRI Unit Sidayu, Gresik)."

¹¹ Bagus Setiyo Nugroho, "Pengaruh Persepsi Kepercayaan, Kemudahan,Keamanan, Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Transaksi Menggunakan Sistem E-Commerce (Studi Empiris Pada Mahasiswa Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta)," *Skripsi*, 2018.

Kasus Pada Agen Brilink Bri Unit Sidayu, Gresik).¹² Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya adalah penelitian ini menambahkan variabel kemudahan serta menambahkan objek pada penelitian yaitu BNI Agen46, serta populasi pada penelitian ini yaitu masyarakat desa Bojong Pandan selaku nasabah Agen BRILink dan BNI Agen46. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian guna mengetahui bagaimana masyarakat lebih memilih bertransaksi pada Agen BRILink dan BNI Agen46.

Dari latar belakang tersebut, peneliti memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan dan Harga Terhadap Keputusan Bertransaksi (Studi Agen BRILink dan BNI Agen46 di Desa Bojong Pandan).**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dijelaskan di atas, untuk memperoleh informasi yang jelas, dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

¹² Ridzwan, Purwanti, and Wicaksono, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Bertransaksi (Studi Kasus Pada Agen BRILink BRI Unit Sidayu, Gresik).”

1. Pendirian Bank dan mesin ATM Belum terdapat di beberapa wilayah pedesaan seperti di Desa Bojong Pandan.
2. Masyarakat desa Bojong Pandan masih ada yang belum menggunakan dan mengenal *mobile banking*.
3. Adanya keluhan terkait ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan yang kurang memuaskan, seperti karyawan yang bersikap kurang ramah.
4. Kemudahan dalam melakukan transaksi pada Agen BRILink dan BNI Agen46 tidak sesuai dengan harapan nasabah.
5. Adanya keluhan atas harga yang tidak sesuai dengan kualitas jasa dan manfaat yang diterima.

C. Batasan Masalah

Dari identifikasi masalah penelitian di atas, agar dalam memenuhi sasaran yang diharapkan, peneliti memberikan batasan permasalahan. Peneliti membatasi masalah pada pengaruh kualitas pelayanan, kemudahan dan harga terhadap keputusan bertransaksi pada Agen BRILink dan BNI Agen46.

1. Tempat penelitian ini dilakukan di desa Bojong Pandan, Kabupaten Serang.
2. Populasi pada penelitian ini yaitu warga desa Bojong Pandan selaku nasabah Agen BRILink dan BNI Agen46.

3. Pada penelitian ini menggunakan 4 variabel, yaitu kualitas pelayanan (X1), kemudahan (X2) dan harga (X3) sebagai variabel independen dan keputusan bertransaksi (Y) sebagai variabel dependen.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah penelitian di atas, maka rumusan masalah yang telah ditentukan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi pada Agen BRILink dan BNI Agen46 di desa Bojong Pandan?
2. Apakah kemudahan berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi pada Agen BRILink dan BNI Agen46 di desa Bojong Pandan?
3. Apakah harga berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi pada Agen BRILink dan BNI Agen46 di desa Bojong Pandan?
4. Apakah kualitas pelayanan, kemudahan dan harga berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi pada Agen BRILink dan BNI Agen46 di desa Bojong Pandan?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian di atas, maka di bawah ini dijelaskan tujuan penelitian adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan bertransaksi pada Agen BRILink dan BNI Agen46 di desa Bojong Pandan
2. Pengaruh kemudahan terhadap keputusan bertransaksi pada Agen BRILink dan BNI Agen46 di desa Bojong Pandan
3. Pengaruh harga terhadap keputusan bertransaksi pada Agen BRILink dan BNI Agen46 di desa Bojong Pandan
4. Pengaruh kualitas pelayanan, kemudahan dan harga terhadap keputusan bertransaksi pada Agen BRILink dan BNI Agen46 di desa Bojong Pandan

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan gambaran umum yang telah dipaparkan di atas terlihat bahwa dalam tujuan penelitian dapat diambil manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Untuk melengkapi persyaratan akademis dalam penyelesaian studi jurusan perbankan syariah untuk mendapatkan gelar Sarjana (S1) pada universitas sultan maulana hasanuddin banten. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan bagi mahasiswa dan dapat dijadikan ukuran untuk sarana menuju penyempurnaan karya ilmiah. Selain itu diharapkan dapat mengetahui tentang layanan laku pandai dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan,

kemudahan dan harga dalam melakukan transaksi pada Agen BRILink dan BNI Agen46.

2. Bagi Masyarakat Pelaku Usaha

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan penjelasan ataupun acuan mengenai manfaat atau akibat baik dari keberadaan usaha Agen BRILink dan BNI Agen46 serta diharapkan bisa menjadi masukan bagi kedua layanan agen dalam meningkatkan kualitas pelayanan, kemudahan dan harga serta meningkatkan pengetahuan bagi masyarakat/nasabah yang ingin melakukan transaksi pada Agen BRILink dan BNI Agen46 di desa Bojong Pandan

3. Bagi UIN SMH Banten

Menjadi salah satu sumber pembelajaran serta kajian lebih lanjut untuk penelitian berikutnya yang membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan, kemudahan dan harga terhadap keputusan bertransaksi (studi Agen BRILink dan BNI Agen46 di desa Bojong Pandan).

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan acuan lengkap dan singkat dari karangan ini. Hal ini membantu memudahkan penulis untuk menyelesaikan skripsi. Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Bab ini terdiri atas penjelasan mengenai latar belakang masalah penelitian, identifikasi masalah, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, serta manfaat dari penelitian.

Bab II Landasan Teori

Landasan teori yang dibuat dalam penelitian ini dimaksudkan guna menjelaskan mengenai telaah pustaka yang berisi ringkasan tentang penelitian terdahulu, kerangka teori yang berkaitan dengan isi penelitian, kerangka penelitian yang berisikan analisis kritis untuk menghasilkan hipotesis serta model yang akan diuji dalam penelitian, serta hipotesis penelitian yang menjadi pedoman dalam proses analisis data.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini penelitian terdiri atas jenis penelitian yang dilakukan, lokasi penelitian yang dilakukan, populasi dan sampel penelitian, definisi operasional variabel, teknik pengumpulan data dan yang terakhir penjelasan teknik analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini menjelaskan mengenai analisis data yang dilakukan dan pembahasan dari hasil penelitian serta penjelasan singkat mengenai objek penelitian.

Bab V Penutup

Bab ini menjelaskan terkait kesimpulan dari hasil keseluruhan penelitian yang telah dilakukan serta saran yang dapat diberikan kepada pihak yang membutuhkan guna penelitian selanjutnya.