

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Banyak sistem keuangan yang relatif sangat penting di era milenium saat ini. Lembaga keuangan memainkan peran penting dalam menopang perekonomian negara dan memastikan kelancaran kegiatan terkait. Lembaga keuangan adalah gudang kekayaan dalam bentuk aset (aset keuangan). Kekayaan dalam bentuk aset tersebut dapat digunakan untuk menjalankan bisnis di sektor jasa pendanaan, seperti menyediakan modal bagi perusahaan rintisan dan perusahaan yang melayani kebutuhan konsumen, serta jasa non-keuangan (Imaniyati, 2010, hlm.3).

BRI adalah salah satu lembaga keuangan milik negara terbesar di Republik Indonesia. Bank BRI saat ini telah hadir di hampir seluruh wilayah Indonesia. Seabad setelah Republik Indonesia merdeka, Bank Rakyat Indonesia menjadi lembaga keuangan negara pertama di nusantara dengan diberlakukannya Pasal 1 No. 1 tahun 1946 yang menciptakan hukum negara. Dari waktu ke waktu, Bank Rakyat Indonesia menciptakan produk-produk baru dalam upaya mendapatkan dukungan dari pemerintah. BRILink merupakan perluasan dari layanan yang ditawarkan oleh Bank Rakyat Indonesia. Melalui layanan ini, bank bekerja sama dengan nasabahnya, seperti biro-biro, untuk menyediakan layanan yang sesuai dengan transaksi perbankan bagi masyarakat umum dalam layanan tertentu dengan memanfaatkan fitur EDC (*Electronic Data Capture*) mini ATM bank. Pendekatan ini didasarkan pada gagasan berbagi biaya, yang juga dikenal sebagai

sharing fee. Berdasarkan kebijakan Otoritas Jasa Keuangan No. 19/POJK.3/2014, BRILink didefinisikan sebagai kegiatan jasa perbankan atau jasa keuangan yang menawarkan layanan yang tidak dapat dilakukan melalui jaringan kantor, namun harus didukung oleh penggunaan sarana teknologi informasi yang tersedia saat ini dan dilakukan melalui kerja sama dengan pihak lain (Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK/03/2014 Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif)

Salah satu produk layanan BRILink yang dimaksudkan untuk membantu nasabah memenuhi tingkat kebutuhan mereka disebut layanan. Untuk memanfaatkan produk jasa mereka untuk memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen yang membutuhkannya, agen BRILink memasarkannya. Agen BRILink akan menghasilkan lebih banyak uang dengan memberikan layanan yang sangat baik kepada klien mereka. Pendapatan yang diterima berasal dari layanan yang diberikan dengan menggunakan pendapatan berbasis gratis, atau biasa disebut *free based income*. Masyarakat diuntungkan dengan adanya BRILink karena tidak perlu lagi menunggu lama di ATM dan kantor cabang berkat layanan keuangan ini. Namun, karena transaksi ini bergantung pada layanan operasi jaringan, yang kadang-kadang dapat mengalami gangguan yang menyebabkan kegagalan transaksi, layanan BRILink ini memiliki kekurangan dalam hal transaksi. Selain itu, karena memberikan layanan terbaik dapat menguntungkan pertumbuhan perusahaan yang dikelola, maka ada lebih banyak persaingan di antara agen BRILink, yang memaksa mereka untuk bersaing (Ismail, 2011, hlm.193).

Ada beberapa dampak negatif utama dari penggunaan BRILink terhadap agen BRILink, yaitu pada setiap calon agen BRILink yang akan mendapatkan alat EDC sebagai alat transaksi bisnisnya harus menyiapkan uang sebesar Rp. 3 juta. Sebagai semacam jaminan penggunaan alat EDC, uang tersebut kemudian dibekukan. Ketika agen tersebut tidak lagi menjadi agen, uang tersebut akan disimpan dan bisa ditarik. Dalam banyak hal, BRILink sama seperti perusahaan lain yang membutuhkan sejumlah besar dana untuk beroperasi. Hanya mesin EDC yang kemudian diberikan oleh Bank BRI. Pada intinya, BRI menetapkan batas waktu penyelesaian transaksi. Untuk setiap agen BRILink, BRI memiliki target transaksi sebesar 200 atau lebih setiap bulannya. Jika target transaksi tidak tercapai, maka akan dikenakan denda. Enam bulan setelah masa tenggang berakhir, penalti akan jatuh tempo (Suryanti, 2021, hlm.3).

Setiap perusahaan membutuhkan rencana untuk mencapai tujuannya sambil tetap memperhatikan perubahan eksternal dan internal. Rencana pemasaran yang sukses adalah salah satu cara untuk mencapai tujuan tersebut. Dalam rangka mencapai potensi ekonomi suatu daerah dan menurunkan tingkat pengangguran, BRILink juga dapat mendukung pertumbuhan UMKM. Pembentukan BRILink mendorong pola pikir kewirausahaan untuk mengoptimalkan pendapatan melalui transaksi bisnis yang berkelanjutan. Agen di BRILink akan dikenakan tarif pembayaran berdasarkan setiap transaksi yang mereka selesaikan, dengan tarif pembayaran minimal sebesar Rp5.000. Meskipun jumlah ini mungkin terlihat kecil, namun hal ini memberikan kontribusi terhadap pendapatan komunitas. Komunitas akan mendapatkan keuntungan dari transaksi dan perdagangan

BRILink, terutama para agen, jika semua berjalan sesuai rencana. Mereka akan dapat mempertahankan tingkat kehidupan mereka saat ini dan mengembangkan usaha mereka menjadi usaha yang menguntungkan. (Suryanti, 2021, hlm 4)

Menurut kajian ekonomi Islam, sebagai pelaku bisnis ada beberapa hal yang harus kita ketahui dalam mengumpulkan harta berdasarkan firman Allah swt dalam Q.S an-Nisa/4:29 (Dapartemen Agama RI, 2005).

مِّنْكُمْ تَرَاضٍ عَنِ تِجَارَةٍ تَكُونُ أَنْ إِلَّا بِالْبَاطِلِ بَيْنَكُمْ أَمْوَالِكُمْ تَأْكُلُوا لَا أَمْنُوا الَّذِينَ يَأْتِيهَا
رَحِيمًا بِكُمْ كَانَ اللَّهُ إِنَّ ۖ أَنْفُسَكُمْ تَقْتُلُوا وَلَا ۖ

Terjemahnya: *Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamanya dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu, sesungguhnya Allah adalah maha penyayang kepadamu. (Q.S an-Nisa/4:29)*

Ayat di atas menjelaskan bahwa, baik dalam mencari harta dengan cara yang halal maupun tidak halal, kita harus selalu mematuhi aturan-aturan Islam. Karena hal tersebut memiliki dampak yang signifikan terhadap keberkahan barang yang kita cari selama ini dan pola hidup seseorang (Suryanti, 2021, hlm 5).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, maka penulis merumuskan beberapa permasalahan yang terjadi sebagai fokus dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Apakah produk dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap pendapatan BRILink di Kecamatan Banjarmasin Timur?

2. Apakah produk BRILink berpengaruh terhadap pendapatan agen BRILink di Kecamatan Banjarmasin Timur?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap pendapatan agen BRILink di Kecamatan Banjarmasin Timur?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh produk dan kualitas layanan secara simultan terhadap pendapatan agen BRILink di Kecamatan Banjarmasin Timur.
2. Untuk menganalisis pengaruh produk terhadap pendapatan agen BRILink di Kecamatan Banjarmasin Timur.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap pendapatan agen BRILink di Kecamatan Banjarmasin Timur.

D. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan bagi semua pihak, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis yang diterima berdasarkan hasil riset yaitu untuk membuktikan teori penelitian sebelumnya tentang pengaruh produk dan kualitas layanan terhadap pendapatan agen BRILink di Kota Banjarmasin.

2. Manfaat Praktis
 - a) Bagi penulis

Sebagai penambah pengetahuan, pandangan dan keahlian terpaut tentang pengaruh produk dan kualitas layanan terhadap pendapatan agen di Kecamatan Banjarmasin Timur .

b) Bagi perguruan tinggi atau kampus

Sebagai bahan referensi yang berkaitan dengan pengaruh produk dan kualitas layanan terhadap pendapatan agen di Kecamatan Banjarmasin Timur.

c) Bagi peneliti yang akan datang

Sebagai bahan untuk mengkaji objek penelitian yang hampir sama untuk peneliti selanjutnya.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalahpahaman dan kekeliruan terhadap maksud dari penelitian ini, maka penulis memberikan definisi operasional sebagai berikut:

1. Produk

Menurut Kotler, produk adalah segala sesuatu yang dapat dijual dan ditempatkan di mata publik dalam upaya menarik perhatian dan mendorong orang lain untuk membelinya karena keuntungan yang ditawarkannya-yaitu untuk memenuhi kebutuhan atau memuaskan keinginan (Kotler, 2009).

Produk yang dimaksud dalam penelitian ini adalah jenis-jenis jasa yang di tawarkan oleh agen BRILink seperti jasa setor tunai, tarik tunai, transfer dan *payment*.

2. Kualitas Layanan

Menurut Kotler dalam Toni Wijaya, jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang bersifat tidak berwujud atau lebih tepatnya tidak dapat dilihat dan diberikan kepada pelanggan oleh penyedia jasa tanpa memerlukan dokumentasi kepemilikan (Tjiptono, 2005).

Kualitas layanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah layanan yang diberikan oleh agen BRILink yaitu bukti fisik langsung (*tangibel*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*empaty*), menunjukkan dalam bentuk segala kegiatan pelayanan yang memuaskan penerima layanan.

3. Pendapatan

Pendapatan menurut Soemarso, adalah selisih antara jumlah uang tunai yang ada di tangan dan jumlah utang yang telah dilunasi oleh bisnis sehubungan dengan hasil penyerahan barang atau jasa; semua transaksi ini didokumentasikan dalam buku besar bisnis (Soemarso 2009).

Pendapatan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah pendapatan dari agen BRILink di Banjarmasin Timur. Pendapatan disini menggunakan indikator yaitu penjualan, keuntungan, penghasilan.

4. Agen BRILink

POJK No. 19/POJK.3/2014 mendefinisikan BRILink sebagai produk perbankan yang menawarkan berbagai layanan keuangan tanpa jaringan kantor

yang difasilitasi oleh agen dan teknologi informasi. Jadi agen disini adalah pemilik usaha BRILink di Kecamatan Banjarmasin Timur.

F. Penelitian Terdahulu

Peneliti membandingkan temuan-temuan penelitian terdahulu untuk menentukan apakah ada kesamaan atau perbedaan dari penelitian sebelumnya yaitu sebagai berikut ini:

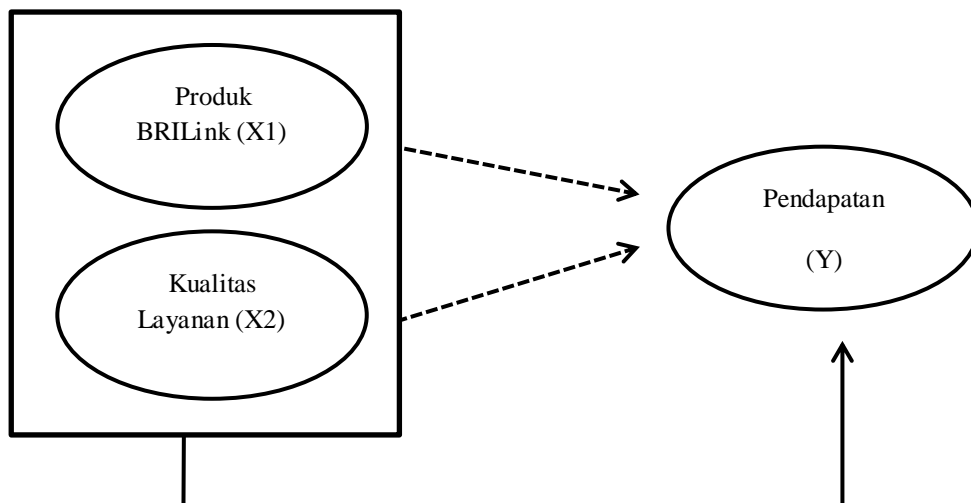
1. Ridzwan, Ika Purwanti, dan Arian Yusuf (2021). Judul: *Pengaruh Kualitas Pelayanan BRILink dan Harga Terhadap Keputusan Bertransaksi*. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi. Penelitian ini memiliki persamaan pada variabel kualitas pelayanan. Adapun perbedaan penelitian ini pada variabel harga dan keputusan.
2. Inaliya Sholehatin (2022). Judul: *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Transaction Fee Terhadap Loyalitas Nasabah BRILink*. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BRILink. Penelitian ini memiliki persamaan pada variabel kualitas pelayanan. Adapun perbedaan penelitian ini pada variabel *transaction fee* dan loyalitas.
3. Ayu Andira (2022). Judul: *Pengaruh Produk Brilink dan Kualitas Layanan Terhadap Pendapatan Agen BRILink di Kecamatan Sinjai Utara*. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini bahwa produk dan kualitas layanan berpengaruh terhadap pendapatan agen BRILink. Penelitian ini memiliki

persamaan pada variabel produk dan kualitas layanan. Adapun perbedaan penelitian ini pada tempat lokasi agen BRILink.

G. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah sebuah diagram atau pola yang menunjukkan bagaimana sebuah penelitian harus dilakukan secara logis dan bagaimana ide-ide yang akan dibahas berhubungan satu sama lain. Berikut ini adalah kerangka pikir yang menggambarkan bagaimana kualitas produk dan layanan mempengaruhi pendapatan Agen BRILink di Kota Banjarmasin:

Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran



Sumber: data diolah 2023

Keterangan :

—————> : Pengaruh variabel X dan Y secara simultan

- - - - -> : Pengaruh variabel X dan Y secara parsial

Kerangka pikir di atas menjelaskan bahwa, BRILink adalah layanan yang memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam bertransaksi. BRILink memiliki produk jasa (X1) yang mempermudah masyarakat dalam bertransaksi. Fitur-fitur dalam produk BRILink antara lain setor tunai, tarik tunai, transfer dan pembayaran berupa pembayaran listrik, dan pembelian pulsa semua operator dan masih banyak lagi. Dengan adanya fitur-fitur produk jasa yang di sediakan oleh agen dapat memicu minat masyarakat dalam bertransaksi dan akan mempengaruhi tingkat pendapatan agen BRILink (Y). Selain produk jasa, hal lain yang harus diperhatikan antara lain kualitas layanan (X2), Kualitas layanan memiliki kontribusi yang kuat untuk meningkatkan pendapatan agen BRILink, disebabkan masyarakat membutuhkan pelayanan yang baik dalam melakukan transaksi. Jika kualitas layanan yang diberikan bagus masyarakat senang bertransaksi di agen BRILink dibanding harus ke ATM, sehingga hal itu akan memberikan keuntungan bagi agen BRILink.

H. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban dugaan sementara dari peneliti yang dinyatakan dalam rumusan masalah yang telah ditetapkan; secara tertulis, rumusan masalah biasanya dibentuk dalam bentuk pertanyaan yang diturunkan dari judul tesis yang akan diteliti. Menurut pendekatan retrieval, semua hasil atau jawaban dapat dikaitkan dengan teori-teori yang relevan dan tidak didasarkan pada data lapangan yang asli, oleh karena itu disebut hipotesis sementara. Untuk melihat apakah produk dan kualitas layanan berpengaruh terhadap pendapatan agen BRILink di Kota Banjarmasin, maka dibuatkan sebuah pernyataan seperti dibawah ini yaitu:

H1 = Terdapat pengaruh secara parsial pada variabel produk BRILink dengan pendapatan agen di Kota Banjarmasin.

H2 = Terdapat pengaruh secara parsial pada variabel kualitas layanan BRILink terhadap pendapatan agen di Kota Banjarmasin.

H3 = Terdapat pengaruh secara simultan pada variabel produk dan kualitas layanan terhadap pendapatan agen BRILink di Kota Banjarmasin.

I. Sistematika Pembahasan

Penyusunan skripsi ini terdiri dari lima bab yang disusun secara sistematis, sebagai berikut:

Bab 1 pendahuluan, berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II landasan teori, membahas mengenai pendaptan, produk, dan kualitas layanan.yang berhubungan dengan objek penelitian melalui teori yang mendukung serta relevan dari buku, literatur, dan juga sumber informasi dari referensi lain yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Bab III metode penelitian, berisi tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, desain pengukuran dan instrumen penelitian, teknik analisis data, dan tahapan penelitian.

Bab IV penyajian data dan analisis data, berisi tentang laporan hasil penelitian ini tentang pengaruh produk dan kualitas layanan terhadap pendapatan agen BRILink di Kota Banjarmasin.

Bab V penutup, berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan dan saran yang nantinya akan berguna bagi ilmu pengetahuan.