

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Perkembangan dunia digital saat mengalami kemajuan yang begitu pesat. Pasar yang berbasis teknologi digital akan meningkat lebih pesat jika dibandingkan dengan sektor yang masih tradisional. Perusahaan yang tidak mampu beradaptasi dengan perkembangan yang ada akan tertinggal dan terancam kehilangan bisnisnya. Perbankan yang tidak ingin kehilangan peluang bisnis, ikut serta memanfaatkan perkembangan teknologi yang kian canggih. Pemanfaatan teknologi digunakan untuk menarik nasabah agar menginvestasikan dananya dengan segala fasilitas dan keamanan yang ditawarkan (Damayanti et al., 2022).

Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan salah satu bank terbesar milik pemerintah Indonesia. Bank Rakyat Indonesia memiliki tugas utama menghimpun dana dari masyarakat, menyalurkan ke masyarakat dan memberikan pelayanan produk dan jasa lainnya. Bank Rakyat Indonesia memiliki layanan perbankan tanpa kantor yang diberi nama Agen BRI Link. Layanan ini dapat digunakan melalui mesin EDC (*Electronic Data Capture*) BRI maupun aplikasi BRI Link Mobile. Salah satu layanan yang diberikan Bank Rakyat Indonesia adalah adanya layanan Laku Pandai BRI Link. Kepuasan nasabah merupakan hal yang sangat diperhatikan oleh pelaku bisnis, termasuk Bank BRI. Kepuasan nasabah adalah hasil yang baik dimana nasabah merasa puas terhadap produk atau jasa karena produk atau jasa yang diberikan telah memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah (Damayanti et al., 2022).

BRI Link 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, BRI Link juga didukung oleh provider telekomunikasi yaitu Indosat dan Telkomsel serta seperangkat alat EDC (Electronic Data Capture)

Agen BRI Link adalah nasabah yang mempunyai rekening di bank BRI dan mengajukan serta memenuhi semua persyaratan untuk menjadi agen BRI

Link. BRI Link juga mempunyai keunggulan dan kelemahan. Keunggulan dari BRI Link adalah kemudahan masyarakat dalam bertransaksi perbankan misalnya: cek saldo, transfer, pembayaran listrik, pembelian pulsa melalui mesin EDC, menjangkau semua kalangan masyarakat tanpa terkecuali, efisiensi waktu dan biaya, keamanan dan kenyamanan dalam bertransaksi perbankan. Sedangkan kelemahannya adalah kerbatasannya jaringan provider pada lokasi tertentu dari para agen yang menyebabkan gagalnya transaksi. Kebutuhan masyarakat akan layanan perbankan membuat tingkat daya saing terus meningkat, baik dalam hal produk maupun layanan yang disediakan. Namun di zaman yang serba modern saat ini masih banyak daerah yang masih sulit untuk mengakses keuangannya di bank, jarak rumah untuk sampai di bank yang terletak dipusat kota tentu membuat sebagian masyarakat merasa kesulitan untuk menjangkauanya. Selain daerahnya yang masih sulit untuk mengakses internet, pengetahuan mereka akan dunia perbankan juga masih minim, Dalam rangka meningkatkan dan mencapai keuangan inklusif dilaksanakan oleh Otoritas Jasa Keuangan nomor 19/POJK.03/2014 tentang layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif (Damayanti et al., 2022).

Lokasi penelitian ini di agen BRI Link yang berada di Desa Benua Puhun Kecamatan Muara Kaman Kabupaten Kutai Kartanegara yaitu Toko M.Risky milik bapak Erick Kurahman yang bertempat di jalan Tanjung Karas RT/01 RW. Nomor 11. Keberadaan Agen BRI Link ini memudahkan masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari kantor dan tidak adanya biaya atau persyaratan yang memberatkan. dimana masyarakat tidak perlu datang ke Bank, Agen BRI Link ini tetap buka bahkan di saat hari-hari libur dengan jam operasional yang tentunya berbeda disetiap Agen BRI Link, karna tidak di batasi jamnya oleh pihak Bank.

Masalah yang sering terjadi di Agen BRI Link Toko M.Risky milik bapak Erick Kurahman ialah dimana System transaksi keuangan BRI Link di Desa Benua Puhun sering mengalami kendala, ini di sebabkan karena system jaringan yang kurang baik/buruk. sehingga berpengaruh terhadap operasional perusahaan dan system transaksi. akibat dari sistem jaringan membuat agen brilink terlambat dalam melayani pelanggan yang datang, pelanggan yang datang terdiri dari para

mahasiswa, pelajar dan lain sebagainya, dengan berbagai kebutuhan, misalnya untuk transfer dana pendidikan untuk anak sekolah yang berada di luar daerah, membayar tangihan listrik, tarik tunai, dan kebutuhan online lainnya, Akibat dari buruknya layanan jaringan BRI Link tersebut berdampak pada proses transaksinya. Pertumbuhan transaksi brilink sangat pesat menunjukkan bahwa minat masyarakat menggunakan layanan BRI Link sangat tinggi di Desa Benua Puhun. Terdapat kendala dalam sistem bertransaksi hal ini akibat dari gangguan sistem ini dimana: (1) pelanggan tidak bisa melakukan transaksi pada brilink, (2) tidak ada pelayan, (3) terdapat pelayanan namun, pelanggan harus menunggu berjam-jam untuk melakukan transaksi, (4) transaksi gagal di karenakan saldo habis/kosong, (5) transaksi gagal, tetapi uang terdebit. Gangguan system pada BRI Link dapat berpengaruh terhadap system transaksi keuangan.

Hal ini tentunya menjadi permasalahan tentang kepuasan pelanggan bagi Agen BRI Link Toko M. Risky milik bapak Erick Kurahman dimana jika nasabah merasa tidak puas dengan Agen BRI Link Toko M. Risky milik bapak Erick Kurahman maka nasabah akan membandingkan dengan kualitas layanan bank lain yang memberikan layanan lebih baik dan pada akhirnya memutuskan untuk berpindah ke bank lain. Hal ini merujuk dengan pendapat Philip Kotler (2008) dalam (Pranoto & Mawardi, 2021) menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil (kinerja) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Kualitas pelayanan diduga menjadi faktor penyebab menurunnya kepuasan pelanggan Agen BRI Link Toko M. Risky milik bapak Erick Kurahman dimana menurut Kotler (1997) dalam (Pranoto & Mawardi, 2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang dimiliki oleh suatu produk barang maupun jasa yang dapat memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggan. Dan jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh Agen BRI Link Toko M. Risky kepada nasabah menurun sangat berpengaruh juga terhadap menurunnya tingkat kepuasan nasabah yang pada akhirnya para nasabah

akan berpindah ke bank lain. Sehingga peneliti menduga ketidakpuasan nasabah diduga karena dimensi kualitas pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan oleh nasabah.

Beberapa hal yang dapat dilakukan pihak Agen BRI Link Toko M. Risky agar dapat menjaga kepuasan nasabah adalah dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: Bukti fisik (*tangibles*) adalah kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak luar. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Ketanggapan (*responsiveness*) adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada konsumen (nasabah) dengan penyampaian informasi yang jelas. Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen (nasabah) kepada perusahaan. Empati (*empathy*) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada konsumen (nasabah).

Berikut ini hasil Pra survei kepada nasabah Agen BRI Link Toko M. Risky milik bapak Erick Kurahman kualitas pelayanan dari Agen BRI Link Toko M. Risky milik bapak Erick Kurahman sebagai terlihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 1.1.**  
Data PraSurvei Tentang Kualitas Pelayanan  
Agen BRI Link Toko M. Risky

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban	
		Ya	Tidak
1	Tempat melakukan pelayanan yang nyaman (Agen BRI Link Toko M.Risky.	50%	50%
2	Agen BRI Link Toko M.Risky, Benua Puhun) memiliki standar pelayanan yang jelas.	40%	60%
3	Karyawan Agen BRI Link Toko M.Risky mampu merespon dengan baik permintaan nasabah.	30%	70%
4	Karyawan Agen BRI Link Toko M.Risky memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.	40%	60%
5	Karyawan Agen BRI Link Toko M.Risky melayani dengan sikap ramah.	50%	50%

Sumber : Observasi Awal, 2024

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa tempat melakukan pelayanan yang nyaman di Agen BRI Link Toko M.Risky 10 dari 20 responden (50%) menyatakan “Iya” dan yang menyatakan tidak adalah 10 dari 20 responden (50%). Agen BRI Link Toko M.Risky memiliki standar pelayanan yang jelas, dimana 8 dari 20 responden (40%) menyatakan “Iya” sedangkan 12 dari 20 responden (60%) menyatakan “Tidak”. Karyawan Agen BRI Link Toko M.Risky mampu merespon dengan baik permintaan nasabah, dimana 6 dari 20 responden (30%) menyatakan “Iya” dan 14 dari 20 responden (70%) menyatakan “Tidak”. Karyawan Agen BRI Link Toko M.Risky memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, dimana 8 dari 20 responden (40%) menyatakan “Iya” dan 12 dari 20 responden (60%) “Tidak”. Karyawan Agen BRI Link (Toko M.Risky, Benua Puhun) melayani dengan sikap ramah, dimana 10 dari 20 responden (50%) menyatakan “Iya” dan yang menyatakan tidak adalah 10 dari 20 responden (50%). Kondisi menunjukkan indikasi bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan masih sangat kurang sehingga akan berdampak negatif terhadap kepuasan pelanggan.

Melihat fenomena ini, maka Agen BRI Link Toko M. Risky milik bapak Erick Kurahman harus meningkatkan dan mengembangkan strategi dengan mengkaji dan memahami apa saja faktor-faktor pendukung yang dapat mendongkrak kesetiaan seorang nasabah. Agar keadaan seperti ini tidak berulang atau bertambah dimasa mendatang. Sehingga Agen BRI Link Toko M. Risky milik bapak Erick Kurahman tidak hanya mampu mempertahankan nasabah yang telah ada bahkan terus menarik nasabah baru. Satu-satunya nilai yang dapat diciptakan perusahaan adalah nilai yang berasal dari pelanggan. Suatu bisnis dikatakan sukses jika berhasil mendapatkan, mempertahankan, dan menumbuhkan pelanggan.

Berdasarkan penjelasan diatas yang telah peneliti uraikan, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul “**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Agen BRI Link Toko M.Risky Di Desa Benua Puhun)**”

## **1.2. Rumusan Masalah**

Kenyataannya Agen BRI Link Toko M.Risky milik bapak Erick Kurahman di Desa Benua Puhun Kecamatan Muara Kaman sampai saat ini belum berhasil dalam menciptakan dan mengelola kepuasan pelanggan dengan baik, hal tersebut bisa terlihat dalam hasil pra survei. Menunjukkan bahwa skor nilai kualitas pelayanan Agen BRI Link Toko M.Risky. dalam hal kualitas pelayanan masih jauh dari harapan.

Seharusnya menurut Kotler (1997) dalam (Pranoto & Mawardi, 2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang dimiliki oleh suatu produk barang maupun jasa yang dapat memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggan.

Berdasarkan uraian tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian adalah “Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Agen BRI Link Toko M. Risky di Desa Benua Puhun” ?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian skripsi ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Agen BRI Link Toko M.Risky di Desa Benua Puhun.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi peneliti**

Diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi peneliti serta menerapkan teori dalam praktek nyata di lapangan dalam bidang pemasaran khususnya mengenai Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Agen BRI Link Toko M.Risky Di Desa Benua Puhun) dan untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara

### **2. Bagi obyek penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dan bahan pertimbangan bagi objek penelitian dalam menentukan kebijakan yang berkaitan dengan perkembangan perusahaan di masa yang akan datang

### 3. Bagi pihak lain

Diharapkan dapat dijadikan sumbangan pemikiran atau informasi tambahan bagi pihak-pihak yang memerlukan atau sebagai referensi dalam melakukan penelitian

#### 1.5. Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini terdiri dari enam bab yang secara garis besar adalah sebagai berikut :

- BAB I : **PENDAHULUAN** berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.
- BAB II : **TINJAUAN PUSTAKA** yang memuat penelitian terdahulu, teori dan konsep yang mendukung pembahasan masalah dalam penulisan ini., konsep manajemen pemasaran, kualitas pelayanan, kepausan pelanggan, kerangka konseptual, hipotesis dan definisi konseptual.
- BAB III : **METODE PENELITIAN** yang meliputi definisi operasional, tempat penelitian, teknik pengumpulan data, rincian data, alat analisis, dan jadwal penelitian.
- BAB IV : **HASIL PENELITIAN** yang terdiri dari sejarah singkat Agen BRI Link Toko M.Risky Di Desa Benua Puhun dan hasil penelitian.
- BAB V : **ANALISIS DAN PEMBAHASAN** memuat hasil analisis perhitungan dan pembahasan mendalam tentang masalah pada Bab Pendahuluan serta keterbatasan penelitian.
- BAB VI : **PENUTUP**, merupakan bab terakhir yang menyajikan kesimpulan hasil penelitian dan. saran-saran yang diberikan berkenaan dengan permasalahan yang ada.