

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Lembaga keuangan memiliki peran penting dalam perekonomian. Sektor keuangan sebagai bagian dari penyangga perekonomian suatu negara yang mempunyai peran penting dalam mendukung kegiatan ekonomi masyarakat dari berbagai kalangan. Sektor keuangan mempunyai tugas penting dalam mendukung kegiatan ekonomi masyarakat miskin agar mereka tetap dapat merasakan layanan keuangan. Masih banyak masyarakat yang belum memperoleh atau belum mengenal layanan perbankan atau layanan keuangan lainnya karena adanya kendala rumah jauh dengan lokasi kantor bank (windiasih, 2020). Sulitnya akses terhadap jasa keuangan, masyarakat mengharapkan adanya layanan keuangan yang praktis dan mudah. Dengan permasalahan ini, pemerintah gencar membuat perencanaan dan pelaksanaan strategi nasional untuk mencapai keuangan inklusif.

Untuk mencapai tujuan strategi nasional keuangan inklusif pemerintah dibantu dengan otoritas jasa keuangan, industri perbankan dan industri jasa keuangan lainnya dalam memperluas akses layanan keuangan tanpa ke kantor (*Branchless banking*). Keuangan inklusif adalah suatu keadaan dimana seluruh masyarakat dapat menjangkau akses layanan keuangan secara mudah untuk mengoptimalkan penggunaan jasa keuangan (windiasih, 2020). Hal ini merubah perilaku nasabah yang menuntut fasilitas yang memuaskan dan dengan kualitas yang baik. Perubahan ini tidak hanya manajemen yang baik tetapi juga sumber daya yang memadai. Pemerintah juga berupaya melakukan perluasan layanan keuangan dengan meningkatkan kapasitas dan kualitas layanan perbankan. Perkembangan ekonomi memberikan dampak kehidupan yang menginginkan semuanya serba praktis dan cepat.

Perusahaan dapat dikatakan berhasil apabila dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumennya (Karima, Izza Ismah 2017).

Bank Rakyat Indonesia atau yang biasanya disingkat BRI salah satu bank terbesar di Indonesia. BRI sangat berperan dalam membangun perekonomian Indonesia. BRI mempunyai tugas penting dalam membangun perekonomian negara. Dengan adanya kemajuan teknologi dan informasi, BRI berinovasi untuk mempermudah nasabahnya dalam bertransaksi. Hal ini mengharuskan BRI lebih memahami apa kebutuhan nasabahnya. Seperti saat ini masyarakat banyak yang belum bisa daftar untuk mendapatkan atau merasakan fasilitas bank. (Menurut Bank Indonesia dalam Herman Ahmadi 2018) *financial inclusion* adalah program keuangan inklusi yaitu hak setiap orang untuk memiliki akses dari Lembaga keuangan. Dan ini merupakan salah satu program yang dimiliki BRI untuk kemudahan nasabahnya dan merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan *financial inclusion*, yakni dengan bertransaksi tanpa harus ke kantor yaitu dengan program yang bernama BRILink. BRILink menjadi produk hasil inovasi terbaru yang telah dikeluarkan oleh Bank BRI. BRILink merupakan perpanjangan tangan BRI, dalam memperluas layanan perbankan BRI (Jenny, dkk 2022). Dengan adanya program ini nasabah menjadi lebih dekat dengan BRI dan transaksi ini dijamin keamanannya karena telah berbadan hukum dan dilindungi OJK.

BRILink merupakan perluasan layanan BRI dimana BRI menjalin kerjasama dengan nasabah BRI sebagai agen yang dapat melayani transaksi perbankan secara real time online menggunakan fitur *Electronic Data Capture* atau yang biasa disebut (EDC Ridzwan, M., Purwanti, I., & Wicaksono, A. Y. 2021). Layanan BRILink ini bisa dirasakan oleh masyarakat hingga plosok daerah. BRILink ini merupakan layanan keuangan berbasis keagenan. Dengan adanya BRILink tidak hanya memberikan kemudahan kepada

nasabah BRI namun juga dapat dirasakan manfaatnya oleh nasabah selain nasabah BRI atau yang belum menjadi nasabah BRI. BRILink hadir dengan layanan yang terjangkau, sederhana, mudah dipahami dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Melalui agen BRILink masyarakat dapat melakukan transfer, Tarik tunai, setor tunai, pembayaran berbagai tagihan seperti PLN, PDAM, dan beberapa layanan perbankan lainnya.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh windiasih (2020) layanan BRILink berpengaruh secara signifikan terhadap meningkatkan *financial inclusion*, kepercayaan masyarakat tidak berpengaruh signifikan terhadap meningkatkan *financial inclusion* dan perlindungan masyarakat tidak terdapat pengaruh terhadap meningkatkan *financial inclusion*. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Herman Ahmadi (2018) yang berjudul Analisis Penerapan BRILink Bank BRI Kota Madiun sebagai upaya mendorong *financial inclusion* menunjukkan bahwa keberlangsungan Layanan BRILink berjalan dengan baik. Meski demikian, penelitian yang akan dilakukan memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya, antara lokasi penelitian dan variabel penelitian.

Oleh sebab itu dalam penelitian ini penulis mengangkat judul **“Pengaruh Layanan BRILink dan Kepercayaan Masyarakat dalam meningkatkan *Financial Inclusion* pada PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Kantor Cabang Bangah”**.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah layanan BRILink berpengaruh terhadap meningkatkan *financial inclusion* pada PT Bank Rakyat indonesia (persero) Tbk Kantor Cabang Bangah?

2. Apakah kepercayaan masyarakat berpengaruh terhadap meningkatkan *financial inclusion* pada PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Kantor Cabang Bangah?
3. Apakah layanan BRILink dan kepercayaan masyarakat berpengaruh terhadap meningkatkan *financial inclusion* pada PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Kantor Cabang Bangah?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### 1.3.1 Tujuan Umum

1. Menerapkan Tri Darma perguruan Tinggi khususnya bidang penelitian.
2. Menerapkan ilmu yang telah diperoleh saat kuliah secara teori maupun praktik.
3. Sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak) pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

#### 1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui layanan BRILink berpengaruh signifikan terhadap meningkatkan *financial inclusion*
2. Untuk mengetahui kepercayaan masyarakat berpengaruh signifikan terhadap meningkatkan *financial inclusion*
3. Untuk mengetahui layanan BRILink dan kepercayaan masyarakat berpengaruh signifikan terhadap meningkatkan *financial inclusion*

### 1.4. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai penambah bahan pembelajaran ilmu akuntansi, khususnya akuntansi perbankan yang memberikan pengetahuan tentang Layanan BRILink, kepercayaan masyarakat dan *financial inclusion*.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi peneliti, penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan, khususnya mengenai layanan BRILink, kepercayaan masyarakat dan *Financial Inclusion*
2. Bagi universitas, sebagai penambah koleksi bacaan di perpustakaan dan untuk referensi bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan layanan BRILink dan kepercayaan masyarakat terhadap *Financial Inclusion*
3. Bagi perusahaan, penelitian ini dapat membantu pihak internal dalam mempertahankan kualitas pelayanan dan kualitas perusahaan