

# BAB I

## Pendahuluan

### 1.1 Latar Belakang

Sebagai sebuah institusi Bisnis, Perbankan di Indonesia telah berkembang sangat pesat. Dengan bank yang di miliki oleh Negara serta bank swasta semua bank memiliki sebuah tujuan agar dapat membantu terkhusus di pembangunan sector ekonomi. Bank kini sudah memegang peran bagian terpenting dalam perekonomian kita. Jasa – jasanya merupakan Central bagi efektifnya system perekonomian<sup>1</sup>. Dengan jasa yang di berikan kepada nasabah seperti suatu pelayanan menjadikan adanya suatu kualitas yang ada kepada nasabah. Pelayanan Yang baik kepada nasabah menjadikan suatu hal yang baik sehingga menjadikan System yang benar dan memiliki tujuan yang baik kepada nasabah dalam pelayanan atau jasa yang diberikannya. Bank kini sudah semakin maju dengan banyaknya hal baru dan lebih mempermudah dalam semua hal..

Teknologi kini sudah berkembang semua menjadi serba instan dan online. Banyaknya sekarang yang sering di dengar oleh seseorang M- Banking. M-Banking memiliki keunggulan dengan mempermudah untuk Transfer dll dan dengan M- Banking kita bisa mempermudah semuanya. Namun masih banyak pula orang yang belum paham akan M-Banking tersebut. seseorang yang memakai M-Banking juga masih sering ke Bank untuk menabung dan adanya masalah yang terjadi pada ATM. Bank memiliki banyak sekali jenis namun tidak setiap desa Memiliki bank. Yang mana orang juga terkadang malas untuk pergi

---

<sup>1</sup> Tryana Salsabila Medy, *Strategi BRI Cabang Sidrap dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah (Analisis Etika Bisnis Islam )*, hlm 02

ke Bank untuk menabung dan mengambil uang karena harus mengantri.

Hingga akhirnya ada beberapa bank yang bekerja sama dengan toko klontong, super market dll dengan nama Bank Link. Yang dimana itu dapat mempermudah semua transaksi. Dengan Bank Link yang ada di setiap desa akan mempermudah seseorang dalam melakukan transaksi tanpa mengantri. Namun pada Bank-Link juga memiliki uang admin yang pada setiap toko yang memiliki Bank Link dengan tarif yang di tentukan pada setiap transaksi.

Namun juga memiliki komunikasi interpersonal dalam melakukan transaksi dengan bagaimana seorang nasabah yang nantinya akan menggunakan Bank Link. Komunikasi Interpersonal merupakan komunikasi antara dua orang yang mengalami tahap interaksi dan relasi tertentu mulai dari tingkatan akrab sampai tingkat perpisahan dan kembali terus menerus<sup>2</sup>. Hal ini menjadikan sebuah komunikasi Interpersonal yang dapat menjadikan meningkatnya loyalitas nasabah yang mana nasabah (masyarakat) akan tertarik dan kembali lagi untuk melakukan transaksi. Dengan seorang agen bri link melakukan hal yang bisa membuat nasabah menjadi sangat senang ketika melakukan transaksi. Bank link kini sudah dimiliki oleh beberapa bank seperti BRI LINK, BNI LINK, MANDIRI LINK dan lainnya. BRILINK salah satu terobosan dalam melakukan perkembangan terbaru pada layanan dengan adanya Agen BRI LINK. Proses kerja Agen BRILINK dibantu dengan adanya alat EDC (Electronic Data Capture) yang merupakan mesin gesek kartu yang dapat digunakan untuk menerima transaksi keuangan, hal ini telah di uji coba sejak tahun 2013 dan resmi diluncurkan pada pekan kedua bulan desember 2014<sup>3</sup>.

---

<sup>2</sup> Mettasatya Afrilia Ascharisa S.Sos., M.I.Kom., Setya Arifina Anisa, S.I. Kom., M.I.Kom, *Buku Ajar Komunikasi Interpersonal*, hlm 09

<sup>3</sup> Amalia Nur ST. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Kemudahan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Keputusan Pembelian Jasa BRILink di Pondok Zhafira Kota Palopo*, hlm 03

Dan BRI LINK akan mempermudah semua transaksi dari menabung , mengambil uang, bayar listrik ,token ,dll. BRI LINK sekarang sudah bisa di jangkau pada beberapa desa yang memiliki jaringan yang cukup dan dapat mempermudah semuanya. Sudah banyaknya BRI LINK dimana saja. Namun para nasabah yang akan melakukan transaksi dengan menggunakan BRI LINK akan memilih dalam bertransaksi. Kenyamanan nasabah merupakan salah satu dari adanya citra pada BRI LINK tersebut.

Dan pada penelitian ini saya akan melakukan penelitian pada salah satu Agen BRI LINK yang ada di desa balingasal . Yang mana setiap desa sudah ada beberapa yang memiliki Agen BRI LINK namun saya akan focus pada Agen BRILINK Warung Gaul yang mana berada di Desa Balingasal Kec. Padureo Kab. Kebumen yang ingin mengetahui komunikasi interpersonal Agen BRILink dan Nasabah. Dengan adanya bagaimana komunikasi Interpersonal dalam melakukan meningkatkan loyalitas Nasabah.

## 1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana Komunikasi Interpersonal Agen BRI LINK dan Nasabah dalam meningkatkan Loyalitas Nasabah BRI LINK di Desa Balingasal kecamatan Padureso Kabupaten Kebumen ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pada Komunikasi Interpersonal BRI LINK dengan Nasabah

- b. Untuk mengetahui Agen BRI LINK dalam meningkatkan loyalitas Nasabah BRI LINKDI desa Balingasal Kec. Padureso Kab. Kebumen

#### 1.4 Manfaat Penelitian

##### a. Manfaat Akademis

- Sebagai referensi mahasiswa yang ini melakukan penelitian
- Sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarjana (S1) dari Universitas Mercubuana Yogyakarta

##### b. Manfaat Praktis

- Teruntuk pengembangan wawasan keilmuan dan sebagai sarana penerapan dari ilmupengetahuan kepada mahasiswa
- Agar hasil penelitian dapat berguna untuk memberikan komunikasi Interpersonal kepada BRILink dengan nasabah.

#### 1.5 Metodologi Penelitian

##### 1.5.1 Paradigma Penelitian

Dalam penyusunan penelitian ini , penulis akan menggunakan paradigma interpretif. Paradigma interpretif disepadankan dengan pendekatan kualitatif (qualitative approach), yang umumnya digunakan oleh ilmu-ilmu sosial (social sciences) dan humaniora<sup>4</sup>. Dimana paradigam interpretif sama akan kualitatif karena melakukan

---

<sup>4</sup> Dr. Farida Nugrahani, M. Kum, *Mertode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pedidikan Bahasa*, hlm 05

observasi dengan data yang di kumpulkan melalui interview dengan hasil yang yang di perolehnya. Paradigma interpretif memandang realitas sosial sebagai sesuatu yang holistik, tidak terpisah-pisah satu dengan lainnya, kompleks, dinamis, penuh makna, dan hubunganantar gejala bersifat timbal balik (reciprocal), bukan kausalitas<sup>5</sup>.

Dengan interpretif yang dilakukan dengan secara proses seseorang dalam melakukan suatu hal. Interpretif menjadikan social dengan pemaknaan. Yang mana semuahal yang di lakukan dengan adanya kesadaran diri sendiri. Dalam memahami dunia kehidupan seseorang akan melakukan upaya dalam tindakannya secara maksimal dengans semua yang tertutup maupun terbuka dan akan di lakukan dengan secara sadar. Dan dalam melakukan komunikasi pada etika komunikasi dengan seseorang agar dapat menjadikan sebuah hubungan social yang baik. melakukan komunikasi dengan orang lain dan melakukan komunikasi dengan secara sadar dan membantu dalam hubungan social yang terjadi .

Dalam hal ini juga semua akan dilakukan dengan sejalan pada pandangan tersebut.pada hal Agen BriLink dan nasabah dalam melakukan komunikasi dengan menggunakan interpretif dengan hubungan social yang dapat menjadikan sebuah hubungan baik. Dengan adanya komunikasi Interpersonal dapat di lakukan dengan nasabah bisa secara maksimal. sehingga dapat melakukan peningkatan dalam loyalitas nasabah yang terjadi antara Agen BriLink dengan nasabah.

### 1.5.2 Metode Penelitian

---

<sup>5</sup> Dr. Farida Nughrhani, M. Kum, *Mertode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pedidikan Bahasa*, hlm 05

Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode penelitian kualitatif merupakan salah satu metode penelitian yang dewasa ini semakin berkembang dan banyak diimplementasikan dalam berbagai bidang keilmuan, terutama dalam bidang- bidang ilmu sosial humaniora, budaya, psikologi, komunikasi, dan pendidikan<sup>6</sup>. Metode penelitian kualitatif yang dilakukan dengan adanya masalah social yang akan dilakukan dalam bentuk komunikasi dan hubungan social. Menjadikan semua hal yang dilakukan dengan adanya sebuah kejadian atau fenomena yang tidak sengaja maupun sengaja dalam melakukan hubungan social. Dan dalam penelitian akan dilakukan pada sebuah perilaku dan kejadian yang dilakukan secara nyata di lapangan dengan semua fenomena yang terjadi dalam keseharian.

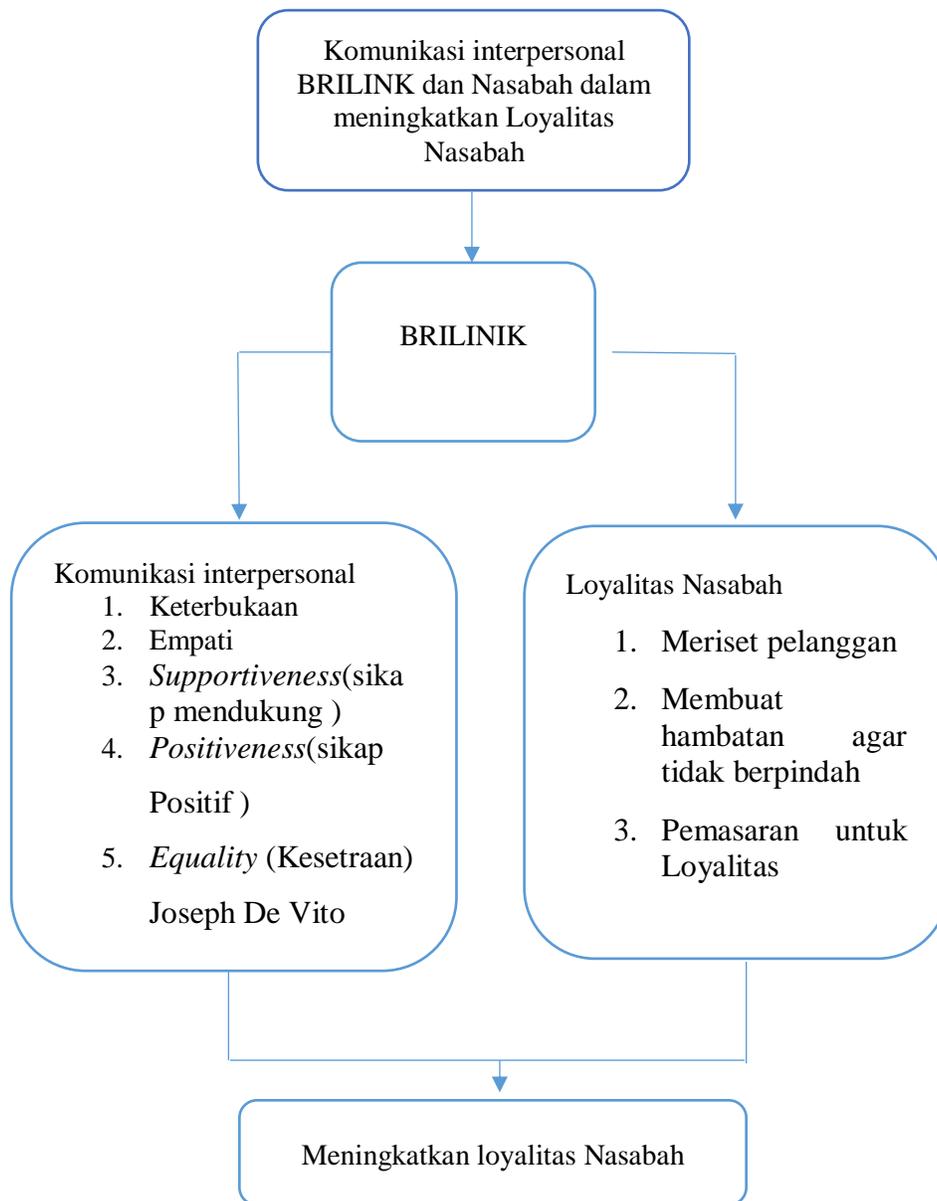
### 1.5.3 Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah Agen dan nasabah di BRI LINK di Desa Balingasal. Yang mana akan dilakukan wawancara salah satu Agen dan beberapa nasabah yang mana meneliti akan bagaimana komunikasi Interpersonal antar Agen BriLink dan akan dilakukan feedback kepada nasabah dengan adanya Komunikasi Interpersonal yang dibangun oleh Agen BRI LINK.

---

<sup>6</sup> Rahardjo Mudjia, *Paradigma Interpretif*, hlm 03

## 1.6 Kerangka berfikir



## 1.7 Teknik Pengumpulan Data

### a. Data premier

Data premier merupakan data berupa informasi dalam bentuk lisan atau dengan wawancara yang akan dilakukan oleh penulis yang mana langsung diperoleh penulis dari sumber aslinya. Dan data dilakukan dengan cara :

#### 1. Wawancara (Interview)

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara.

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan tersebut dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (interview) yang mengajukan pertanyaan dan yang di wawancarai memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut. (Moleong, 2000: 150). Dan dalam penelitian ini penulis akan melakukan wawancara antara Agen nasabah BRI LINK dengan beberapa pertanyaan yang akan diajukan dalam pertanyaan antara Agen dan nasabah BRI LINK agar bisa mendapatkan hasil yang nantinya akan di analisis dengan hasil tersebut.

### b. Data Sekunder

Data Sekunder akan di dapatkan dari beberapa referensi dan jurnal, observasi dengan pengamatan yang mana penjelasan akan lebih menuju pada penelitian yang mana tentang Komunikasi Interpersonal . hal tersebut akan di cari dengan hasil jurnal dan dokumen lainnya agar dapat membantu penelitian ini.

#### 1. Observasi

Metode Observasi adalah penyelidikan yang dilakukan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan – keterangan secara factual

baik tentang institusi sosial , ekonomi atau politik dari suatu kelompok atau daerah. (Nazir 1988: 65)<sup>7</sup>. Dengan observasi nanti akan adanya sesuatu yang ada dan dapat di lakukan observasi dengan beberapa hal yang mana perilaku social dapat di lakukan secara sengaja maupun tidak sengaja . memberikan sebuah hasil dengan perilaku pada saat tertentu dengan narasumber .

## 1.8 Teknik Analisis Data

### 1.81 Reduksi Data

Terdapat tiga jalur analisis data kualitatif, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles dan Huberman, 1992). Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Proses ini berlangsung terus menerus selama penelitian berlangsung, bahkan sebelum data benar-benar terkumpul sebagaimana terlihat dari kerangka konseptual penelitian, permasalahan studi, dan pendekatan pengumpulan data yang dipilih peneliti<sup>8</sup>.

Reduksi data meliputi:

1. Meringkas data
2. Mengkode
3. Menelusur tema
4. Membuat gugus-gugus

---

<sup>7</sup> [http://a-research.upi.edu/operator/upload/s\\_pkn\\_0705452\\_chapter3.pdf](http://a-research.upi.edu/operator/upload/s_pkn_0705452_chapter3.pdf) (di akses pada 22 maret 2022 )

<sup>8</sup> Adriyani dina fatma, *TEKNIK PENGUMPULAN ANALISIS DATA KUALITATIF* . hlm 10

### 1.8.2 Kesimpulan dan Verifikasi

Dari semua hasil reduksi yang sudah dilakukan dengan hasil data –data yang sudah dilakukan selama masa observasi lalu akan dilakukan analisis data dengan semua nya, hingga terbentuknya kerangka teori dan adanya hasil analisis itu dilakukan dengan semua data yang di dapat baru bisa mendapatkan kesimpulan dan verifikasi terhadap data yang telah di peroleh selama melakukan observasi dan dengan reduksi semasa penelitian.