BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Perusahaan

1.1.1 Sejarah Singkat Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Cabang Buah Batu

Pendirian Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dilatar belakangi oleh peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 33 tahun 1960 tentang penentuan perusahaan di Indonesia milik Belanda yang dinasionalisasi, salah satu perusahaan milik Belanda yang berkedudukan di Bandung yang dinasionalisasi yaitu NV Denis (*De Erste Nederlansche Indische Shareholding*) yang sebelumnya perusahaan tersebut bergerak di bidang Bank hipotek, sebagai tindak lanjut dari Peraturan Pemerintah nomor 33 tahun 1960 Pemerintah Provinsi Jawa Barat dengan Akta Notaris Noezar nomor 152 tanggal 21 Maret 1961 dan nomor 184 tanggal 13 Mei 1961 dan dikukuhkan dengan Surat Keputusan Gubernur Provinsi Jawa Barat nomor 7/GKDH/BPD/61 tanggal 20 Mei 1961 mendirikan PD Bank Karya Pembangunan dengan modal dasar untuk pertama kali berasal dari Kas Daerah sebesar Rp. 2.500.000,00.

Perubahan Badan usaha pada tahun 1978, untuk menyempurnakan kedudukan hukum Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat, dikeluarkan Peraturan Daerah Propinsi Jawa Barat nomor 11/PD-DPRD/72 tanggal 27 Juni 1972 tentang kedudukan hukum Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat sebagai perusahaan daerah yang berusaha di bidang perbankan, selanjutnya melalui Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat nomor 1/DP-040/PD/1978 tanggal 27 Juni 1978, nama PD. Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat diubah

Pada tahun 1992 aktivitas Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat ditingkatkan menjadi Bank Umum Devisa berdasarkan Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia Nomor 25/84/KEP/DIR tanggal 2 November 1992 serta berdasarkan Perda Nomor 11 Tahun 1995 mempunyai sebutan "Bank Jabar" dengan logo baru.

Perubahan Bentuk Hukum pada tahun 1998, dalam rangka mengikuti perkembangan perekonomian dan perbankan, maka berdasarkan Perda Nomor 22 Tahun 1998 dan Akta Pendirian Nomor 4 Tanggal 8 April 1999 berikut Akta Perbaikan Nomor 8 Tanggal 15 April 1999 yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman RI tanggal 16 April 1999, bentuk hukum Bank Jabar diubah dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT).

GAMBAR 1.1

Kantor Bank BJB Cabang Buah Batu

Sumber : www. Bank BJB.ac.id

Perluasan Bentuk Usaha *Dual Banking System* pada tahun 2000 dalam rangka memenuhi permintaan masyarakat akan jasa layanan perbankan yang berlandaskan Syariah, maka sesuai dengan izin Bank Indonesia No. 2/ 18/DpG/DPIP tanggal 12 April 2000, sejak tanggal 15 April 2000 Bank Jabar menjadi Bank Pembangunan Daerah pertama di Indonesia yang menjalankan dual banking *system* yaitu memberikan layanan perbankan dengan sistem konvensional dan dengan sistem syariah.

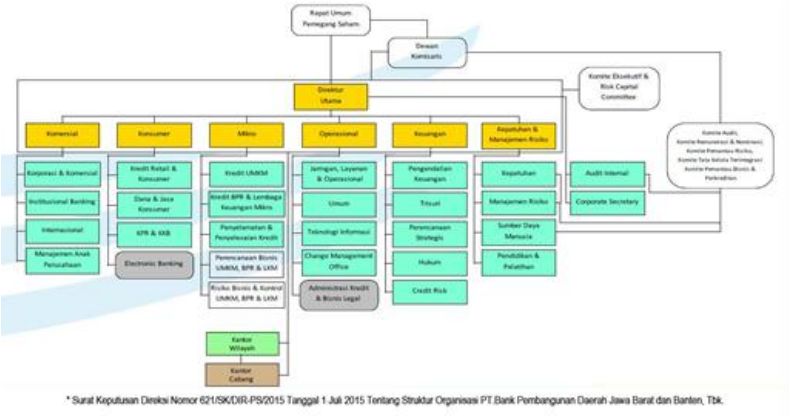
Perubahan Nama dan *Call Name* Perseroan pada tahun 2007, berdasarkan Hasil Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPS-LB) PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat tanggal 3 Juli 2007 di Bogor, sesuai dengan Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 9/63/KEP.GBI/2007 tanggal 26 November 2007 tentang Perubahan Izin Usaha Atas Nama PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat menjadi Izin Usaha Atas Nama PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten serta SK Direksi Nomor 1065/SK/DIR-PPN/2007 tanggal

29 November 2007 maka nama perseroan berubah menjadi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten dengan sebutan (*call name*) Bank Jabar Banten.

GAMBAR 1.2
Logo Bank BJB

Sumber :*Brand Identity Guidelines* Bank BJB:2016

Perubahan Logo & *Call Name* Perseroan pada tahun 2010, berdasarkan Hasil Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPS- LB) PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat & Banten Nomor 26 tanggal 21 April 2010, sesuai dengan Surat Bank Indonesia No.12/78/APBU/Bd tanggal 30 Juni 2010 perihal rencana perubahan logo serta Surat keputusan nomor 1337/SK/DIR-PPN/2010 tanggal 5 Juli 2010, maka perseroan telah resmi berubah menjadi Bank BJB.



* Surat Keputusan Direksi Nomor 621/SK/DIR-PS/2015 Tanggal 1 Juli 2015 Tentang Struktur Organisasi PT.Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk.

GAMBAR 1.3

Struktur Organisasi Bank BJB Cabang Buah Batu

Sumber :*Annual Report* Bank BJB:2016

1.1.2 Visi dan misi Bank BJB

VISI :

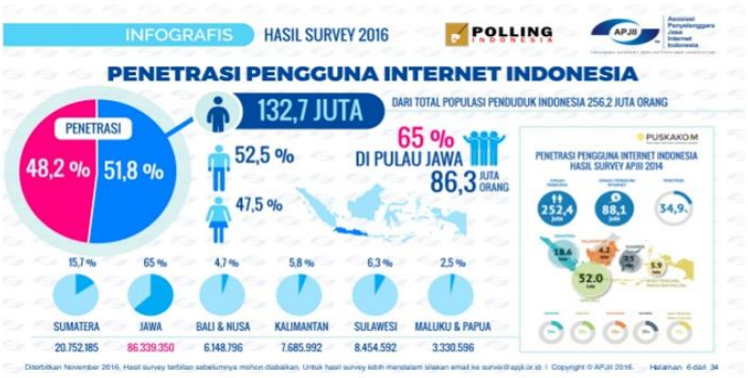
Menjadi 10 Bank terbesar dan berkinerja baik di indonesia

MISI :

1. Penggerak dan pendorong laju perekonomian daerah
2. Melaksanakan penyimpanan uang daerah
3. Salah satu sumber pendapatan asli daerah

.2. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi layanan transaksi yang berkembang semakin pesat. Kreatifitas berbasisi teknologi tidak pernah berhenti meluangkan hasrat untuk mempermudah kehidupan manusia. Internet misalnya, untuk berkomunikasi dengan siapapun dapat dengan mudah, praktis dan murah dibandingkan teknologi dimasa lalu itu sekelumit dari sekian banyak perkembangan teknologi yang telah merubah hidup kita di masa sekarang.



GAMBAR 1.4

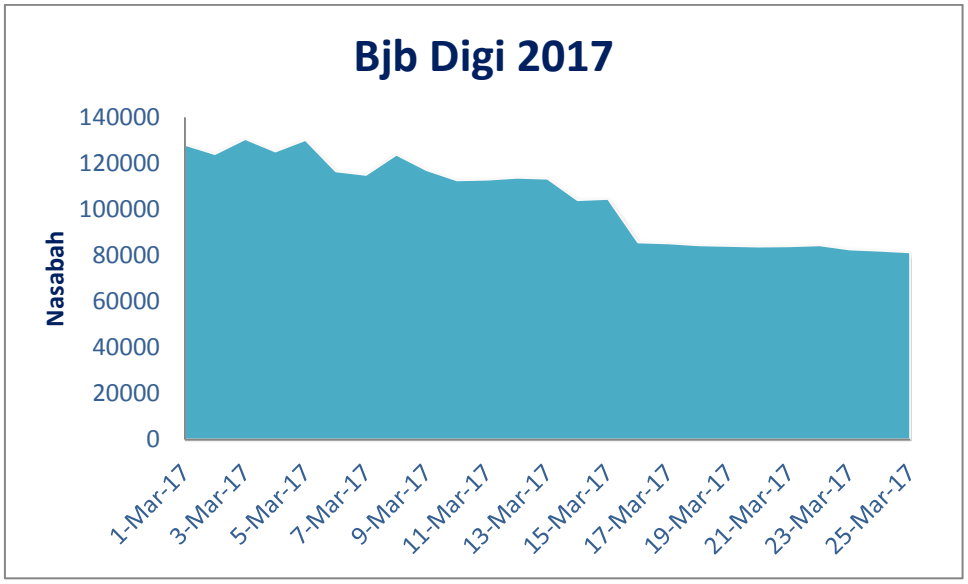
Pengguna Internet Di Indonesia Tahun 2016

Sumber : www.apjii.or.id

Berdasarkan gambar diatas bahwa jumlah pengguna internet di Indonesia tahun 2016 adalah 132,7 juta user atau sekitar 51,5 % dari total jumlah penduduk Indonesia sebesar 256,2 juta. Pengguna internet terbanyak ada di pulau jawa dengan total pengguna 86,339,350 user atau sekitar 65% dari total pengguna

internet. Jika dibandingkan pengguna internet Indonesia pada tahun 2014 sebesar 88,1 juta user, maka terjadi kenaikan sebesar 44,6 juta dalam waktu 2 tahun (2014-2016) data atau fakta ini menjelaskan bahwa Teknologi informasi juga menjadi tulang punggung pendukung kegiataan ekonomi yang paling terasa adalah dalam kegiatan bayar membayar dimana saat ini bisa dilakukan dengan cepat dan mudah. Dampaknya perputaran perekonomian menjadi semakin efisien dan cepat, transaksi ekonomi pun tidak hanya difasilitasi dengan uang tunai tapi telah merambah dengan menggunakan non tunai buah dari perkembangan teknologi seperti transfer, kertu kredit, kartu ATM, dan terakhir muncul uang elektronik (*e-money*).

Perubahan lain adalah cara melakukan pembayaran, Peran *teller* Bank mulai tergantikan oleh mesin seperti *Authomatic Teller Machine* (ATM). Kegiatan yang biasa dilakukan oleh teller seperi transfer, pindah buku, melihat saldo dan pembayaran gaji dapat dilakukan melalui mesin ATM. Sekarang pun dengan perkembangan teknologi ATM dapat pula berfungsi layaknya *merchant* (toko) untuk melakukan pembelian tiket, pulsa, atau layanan pembayaran listrik, air dan lain lain dalam perkembanganya saat ini beberapa layanan tersebut juga sudah dapat dilakukan melalui mesin *Elektronic Data Capture (EDC)* yang dulu hanya digunakan untuk alat membaca kartu *merchant* saja, tetapi dengan perkembangan teknologi perubahan yang ada adalah alat transaksi perbankan untuk pembayaran dan pembelian *online* baik tunai maupun non tunai, selain ATM dan EDC, saluran pembayaran yang lain diminati dan di kembangkan karena praktis dan *fleksible* adalah internet dan *mobile banking.* Nasabah Bank atau pemegang kartu dapat melakukan transaksi perbankan jual beli barang dengan memanfaatkan jaringan internet atau *mobile phone* yang mereka miliki, nampaknya untuk masyarakat sendiri yang sibuk bisnis dan sehari hari tidak pernah lepas dari kemacetan, transaksi pembayaran ini adalah solusi terbaik untuk mereka.



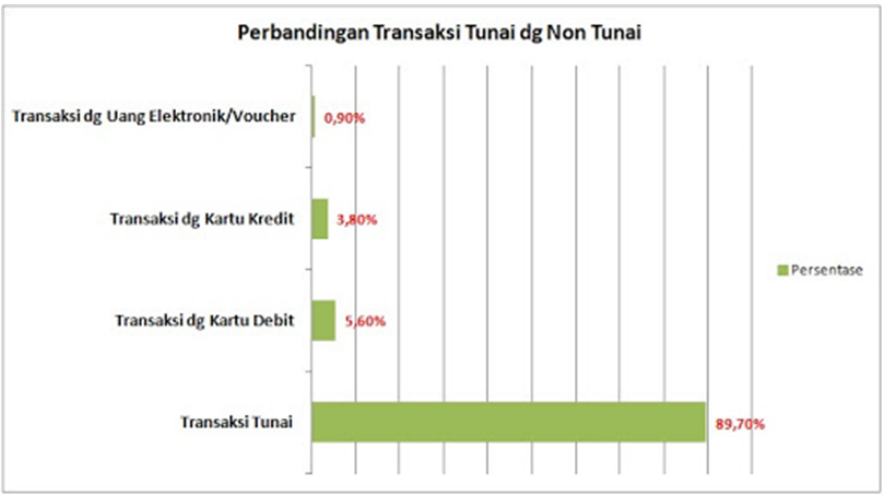
GAMBAR 1.5

Nasabah Pengguna BJB Digi 2017

Sumber : Data Internal Bank BJB Cabang Buah Batu Bandung, 2017

Dapat dilihat pada Gambar 1.5. menjelaskan bahwa data grafik pengguna BJB Digi periode 01 maret – 25 maret 2017, pada 01- 15 maret 2017 penggunaan BJB Digi mengalami angka stabil dan dari data tersebut menunjukkan adanya penurunan dari 16-25 maret 2017 karena sistem yang kurang mendukung sering terjadi gangguan maka dari itu nasabah mulai kurang percaya terhadap aplikasi BJB Digi dan lebih memilih datang langsung ke kantor Bank BJB untuk melakukan transaksi dan sebagainnya.

Teknologi transaksi juga berdampak pada peningkatan transaksi ekonomi, hal ini terlihat antara lain pada transaksi tunai dan non-tunai dalam kurun waktu 5 tahun terakhir, seperti yang terlihat pada data berikut.



GAMBAR 1.6

Data *Task force* Program Elektronifikasi Dan Keuangan Inklusif Bank Indonesia

Sumber : www.kompasiana.com

Merujuk pada data *task force* program elektronifikasi dan keuangan inklusif Bank Indonesia (okezone,23 april 2015) alat transaksi tunai di Indonesia masih tergolong besar yakni mencapai 89,7% dari total transaksi karena masyarakat lebi percayan menggunakan transaksi tunai, sedangkan yang menggunakan transaksi *e-money* sebesar 0,90% dikarenakan masyarakat Indonesia kurang percaya dengan uang elektronik (*e-money*), sedangkan transaksi kartu kredit sebesar 3,80% yang tergolong masih rendah karena kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap kartu kredit dan yang terakhir transaksi kartu debit yang tergolong tinggi tingkat dua di bandingkan transaksi *e-money* dan kartu kredit yaitu sebesar 5,60%.

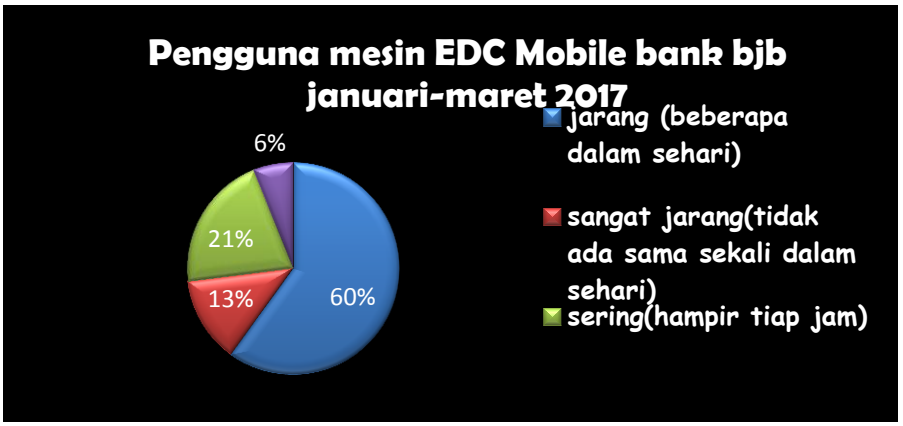
EDC (*electronic data capture)* adalah mesin yang berfungsi sebagai sarana penyedia transaksi dan alat pembayaran yang penggunaanya dengan cara memasukkan atau menggesek kartu ATM, kartu debit maupun kartu kredit dalam suatu bank maupun antar Bank, serta dilengkapi dengan fasilitas pembayaran.

GAMBAR 1.7

EDC Mobile Bank BJB

Sumber : www.bankbjb.ac.id

BJB EDC *Mobile* merupakan salah satu produk *electronic* channel yang dimiliki Bank BJB bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi nasabah melakukan transaksi – transaksi perbankan, pembayaran dan pembelian secara *on-line* baik tunai maupun non tunai Bank BJB akan mendistribusikan 1.500 S.d 5000 unit BJB EDC Mobile secara bertahap untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah Bank BJB maupun calon nasabah potensial.



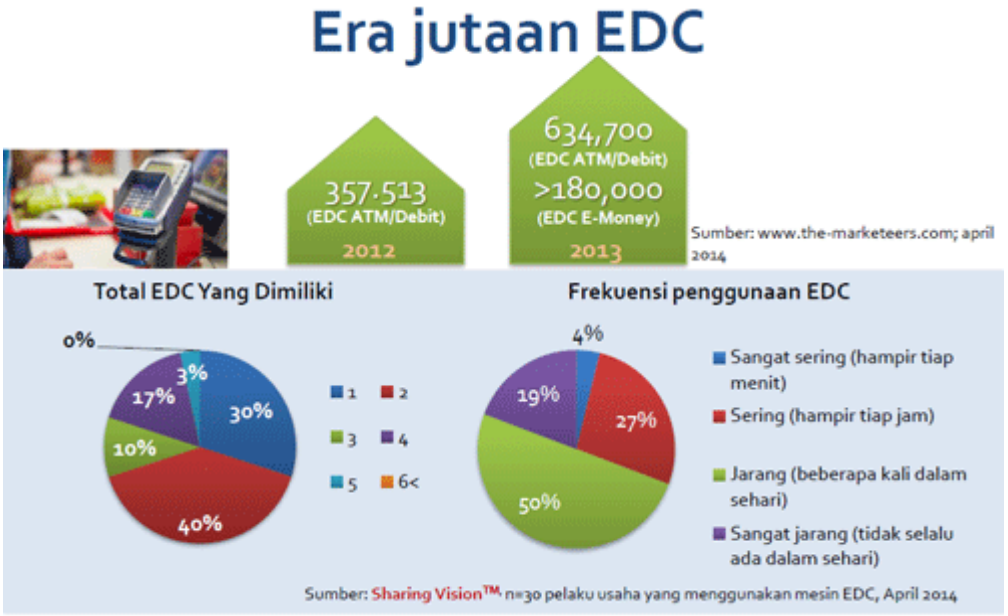
GAMBAR 1.8

Pengguna Mesin EDC Mobile Bank BJB

Sumber **:** Data Internal Bank BJB Cabang Buah Batu Bandung, 2017

Menurut Gambar 1.8. Pengguna mesin *EDC Mobile* Bank BJB periode januari-maret 2017 dapat masuk dalam kategori frekuensi sebagai berikut jarang (beberapa kali dalam sehari) karena sistem yang kurang mendukung sama seperti permasalahan pada BJB Digi sistem yang sering eror penggunaan mencapai 60%,

sangat jarang (tidak ada sama sekali dalam sehari) mencapai 13% karena dalam sehari masih ada yang menggunakan mesin *EDC Mobile* untuk transaksi walaupun tidak banyak tapi masih tetap ada, sering (hampir tiap jam) mencapai 21% , sangat sering (hampir tiap menit) mencapai 6% karena jarang nasabah menggunakan mesin *EDC Mobile* dalam transaksi sewaktu sistem eror.



GAMBAR 1.9

Pelaku Usaha Pengguna Mesin EDC 2014

Sumber : www.sharingvision.com

Hasil survei sharing vision menunjukkan bahwa meskipun 40% pelaku usaha di Indonesia masing-masing memiliki 2 mesin EDC, namun 50% pelaku usaha terbilang jarang menggunakan mesin tersebut setiap harinya, salah satu indikasi meningkatnya kebutuhan atas mesin EDC terlihat pada persentase bahwa 27% pelaku usaha di Indonesia terbilang sering menggunakan mesin EDC (hampir tiap jam). Angka di atas menunjukkan bahwa kebutuhan terhadap mesin EDC akan semakin bertambah dan merupakan peluang bagi instansi keuangan untuk menambah produksi mesin tersebut dan untuk bersaing di area transaksi elektronik.

Bank adalah merupakan lembaga keuangan yang dalam usahanya melakukan berbagai macam kegiatan, misalnya memberikan kredit, menerima simpanan dan juga memberikan tanggungan jaminan kepada nasabahnya yang dikenal dalam masyarakat dengan istilah Bank Garansi. Pasal 1 butir 1 surat keputusan direksi Bank Indonesia (SKBI) No. 11 / 110 / Kep / Dir / UPPB tanggal 28 maret 1979 tentang pemberian jaminan oleh Bank dan Pemberian jaminan oleh lembaga keuangan bukan Bank.

Jaminan adalah warkat yang diterbitkan oleh Bank atau lembaga keuangan bukan Bank yang mengakibatkan kewajiban membayar terhadap pihak yang menerima jaminan apabila jaminan pihak yang dijamin cidera janji (wanprestasi).

Bank Garansi adalah jaminan pembayaran yang diberikan kepada pihak penerima jaminan, apabila pihak yang dijamin tidak memenuhi kewajibannya dalam Garansi Bank ada tiga pihak yang terlibat yaitu :

1. Pihak penjamin : pihak yang memberikan jaminan (pihak Bank)
2. Pihak terjamin : pihak yang dijamin (nasabah)
3. Pihak penerima jaminan : pihak yang menerima jaminan

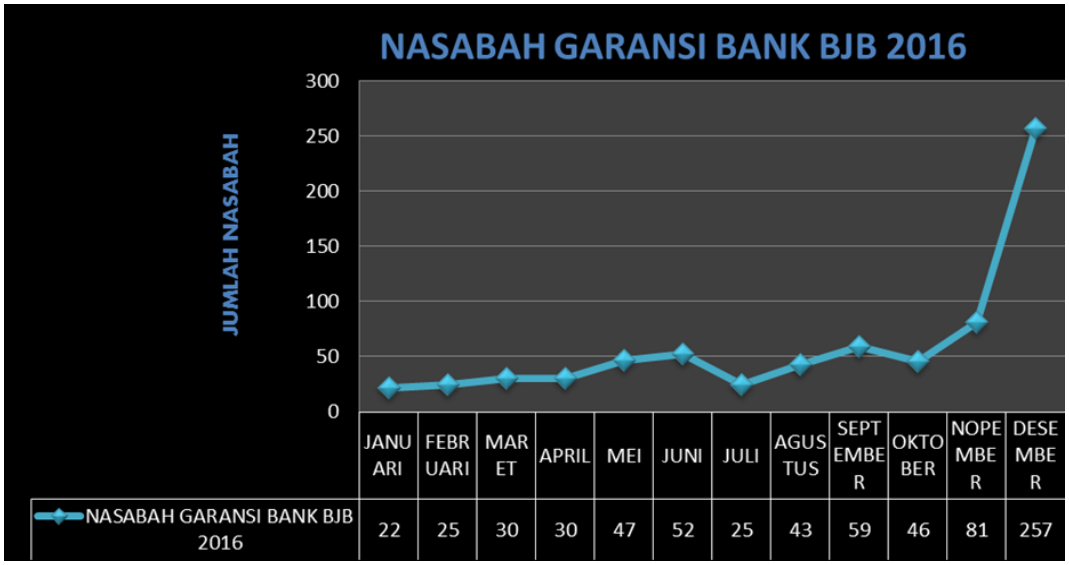
Garansi Bank merupakan suatu perjanjian tertulis yang isinya Bank menyetujui untuk mengikatkan diri kepada penerima jaminan untuk memenuhi kewajiban terjamin dalam suatu jangka waktu tertentu dan dengan syarat – syarat tertentu berupa pembayaran sejumlah uang tertentu apabila terjamin di kemudian hari ternyata tidak memenuhi kewajibannya kepada penerima jaminan.

Kesediaan lembaga Bank untuk menjamin nasabahnya terhadap perikatan yang dilakukan dengan pihak ketiga ini tentunya juga mempunyai tujuan-tujuan tertentu yang berkaitan dengan kelancaran usaha yang dilakukan oleh Bank yang bersangkutan. Tujuan dari Bank memberikan Bank Garansi kepada nasabahnya diantaranya adalah untuk menarik simpati dari masyarakat minat menyimpan uang dan menjadi nasabah, karena Bank yang bersangkutan bersedia menjamin perikatan yang nasabah lakukan dengan pihak lain apabila ternyata nasabah tersebut mengalami kepahitan.

Perjanjian dalam Bank Garansi ini adalah merupakan perjanjian tambahan antara nasabah Bank dengan Bank yang bersangkutan dalam arti seorang yang melakukan perjanjian Bank Garansi dengan suatu Bank tertentu berkaitan telah

menjadi nasabah dari Bank tersebut, biasanya Bank Garansi ini dilakukan oleh nasabah untuk berbagai keperluan misalnya Bank Garansi untuk keperluan perjanjian pemborongan.

Dunia perbankan saat ini dihadapkan pada suatu kondisi persaingan yang sangat kuat, pesatnya pertumbuhan sektor perbankan memicu timbulnya persaingan yang ketat di industri perbankan. Bank-Bank komersial berlomba-lomba untuk menampilkan produk dan layanan yang baik serta teknologi yang dikembangkan.



GAMBAR 1.10

Grafik Nasabah Garansi Bank 2016

Sumber : *Annual Report* bank bjb :2016

Berdasarkan gambar diatas bahwa pembuatan dan pelaksanaan Garansi Bank tiap bulannya mengalami kenaikan yang stabil dan pada akhir tahun mengalami kenaikan yang sangat signifikan dikarenakan pada akhir tahun debitur (wanprestasi) melakukan pembayaran proyek dan penyelesaian pekerjaan

Dalam melakukan evaluasi pengaruh EDC Mobile dan Garansi Bank terhadap minat nasabah, seorang analisis EDC Mobile dan Garansi Bank akan meneliti kondisi calon nasabah yang diperkirakan dapat bertransaksi lewat EDC Mobile dan membuat Garansi Bank di Bank BJB cabang buah batu untuk meneliti kondisi tersebut, analisis akan perlu mengumpulkan data-data tentang calon nasabah ini baik yang kuantitatif seperti data keuangan maupun kualitatif seperti

penilaian terhadap layanan EDC Mobile, pelayanan Garansi Bank dan sebagainya, kemudian data-data ini akan diolah dan diproses sesuai prosedur pada Bank tersebut.

Oleh karena data dan fakta serta fenomena Bank BJB diatas, maka peneliti membuat judul penelitian sebagai berikut : **“Pengaruh Layanan EDC Mobile Dan Garansi Bank Terhadap Minat Nasabah“ Studi kasus pada Nasabah Bank BJB Cabang Buah Batu.**

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas,rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah tanggapan responden tentang penggunaan EDC Mobile dan Garansi Bank pada Bank BJB Cabang Buah Batu.
2. Bagaimanakah minat nasabah pada Bank BJB Cabang Buah Batu.
3. Seberapa besar pengaruh EDC Mobile dan Garansi Bank terhadap minat nasabah Bank BJB Cabang Buah Batu.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimanakah tanggapan responden tentang penggunaan EDC Mobile dan Garansi Bank pada Bank BJB Cabang Buah Batu.
2. Untuk mengetahui bagaimanakah minat nasabah pada Bank BJB Cabang Buah Batu.
3. Untuk mengetahui Seberapa besar pengaruh EDC Mobile dan Garansi Bank terhadap minat nasabah Bank BJB Cabang Buah Batu.

1.5.1 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Aspek Teoritis

Adapun kegunaan penelitian ini dilihat dari aspek teoritis adalah sebagai berikut :

a. Bagi penulis

   Dari hasil dan kegiatan penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengeatahuan dan daya nalar sebagai proses belajar khususnya dalam bidang layanan transaksi EDC Mobile dan Garansi Bank.

b. Bagi penelitian lain

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang akan meneliti pengaruh layanan EDC Mobile dan Garansi Bank terhadap minat nasabah

1.5.2 Aspek praktis

Penelitian ini daharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan mengenai persepsi nasabah terhadap minat nasabah sehingga perusahaan dapat memutuskan kebijakan apa saja yang akan dilakukan di masa mendatang. Selain itu dengan mengetahui pengaruh layanan EDC Mobile dan Garansi Bank terhadap minat nasabah, terutama bagi nasabah pebisnis maupun praktisi bisnis layanan EDC Mobile

1.6 Sistematika Penelitian

Dalam penulisan penelitian ini, sistematika penulisan disusun berdasarkan lima bab yang akan diuraikan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi tentang gambaran umum objek penelitian, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Berisi tentang landasan teori yang mendasari penelitian ini, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian dan ruang lingkup penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Berisi tentang jenis penelitian, variabel penelitian, tahapan penelitian, populasi dan penentuan sampel, metode pengumpulan data, uji validitas dan realibilitasserta teknik analisis.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang hasil penelitian dan pembahasanya sesuai dengan perumusan masalah serta tujuan dari penelitian

BAB V : PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan dari keseluruhan hasil penelitian, serta saran yang dapat dijadikan masukan dari para pembuat kebijakan dan bagi peneliti selanjutnya