

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

#### **1.1.1 Sejarah Perusahaan**

##### **Sejarah Pendirian – 1961**

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 Propinsi 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 Propinsi 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 – 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 Propinsi Jawa Barat nomor 1/DP-040/PD/1978 tanggal 27 Juni 1978, nama PD. Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat diubah menjadi Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat.

### **Peningkatan Aktivitas – 1992**

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 – 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).

### **Perluasan Bentuk Usaha - Dual Banking System 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 – 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.

## **Perubahan Logo & Call Name Perseroan – 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 Direksi Nomor 1337/SK/DIR-PPN/2010 tanggal 5 Juli 2010, maka perseroan telah resmi berubah menjadi Bank BJB.

### **1.1.2 Visi & Misi Perusahaan**

Adapun visi dan misi untuk menunjang Kinerja yang menjadi tujuan serta patokan pegawai Bank BJB yakni sebagai berikut :

a. **Visi**

1. Menjadi 10 bank terbesar dan berkinerja baik di Indonesia.

b. **Misi**

1. Penggerak dan Pendorong Laju Perekonomian Daerah
2. Melaksanakan Penyimpanan Uang Daerah
3. Salah satu Sumber Pendapatan Asli Daerah

### **1.1.3 Logo Perusahaan**

Adapun logo dari Bank BJB pada Gambar 1.1. , sebagai berikut :



**GAMBAR 1.1.**

**Logo Bank BJB Cabang Utama Bandung**

*Sumber :* <http://www.bankbjb.co.id>

Dalam bentuk sayap pada logonya mempunyai arti menjangkau jauh dalam memberikan pelayanan terbaik melambangkan tekad serta upaya untuk memberikan yang terbaik kepada nasabah. Dari segi pemilihan warna perusahaan tersebut terinspirasi oleh sejarah masa lampau, warna tersebut terdiri :

1. Biru tua : tegas, konsisten, institusional, berwibawa, teduh dan mapan.
2. Biru muda : visioner, fleksibel, modern.
3. kuning : melayani, kekeluargaan, tumbuh berkembang.

#### **1.1.4 Informasi Perusahaan**

Alamat : Kantor Cabang Utama BJB terletak di Jl. Braga No 12  
Kota Bandung, Jawa Barat 40132

No. Telp : (022) 2515471

Website : [www.bankbjb.co.id](http://www.bankbjb.co.id)

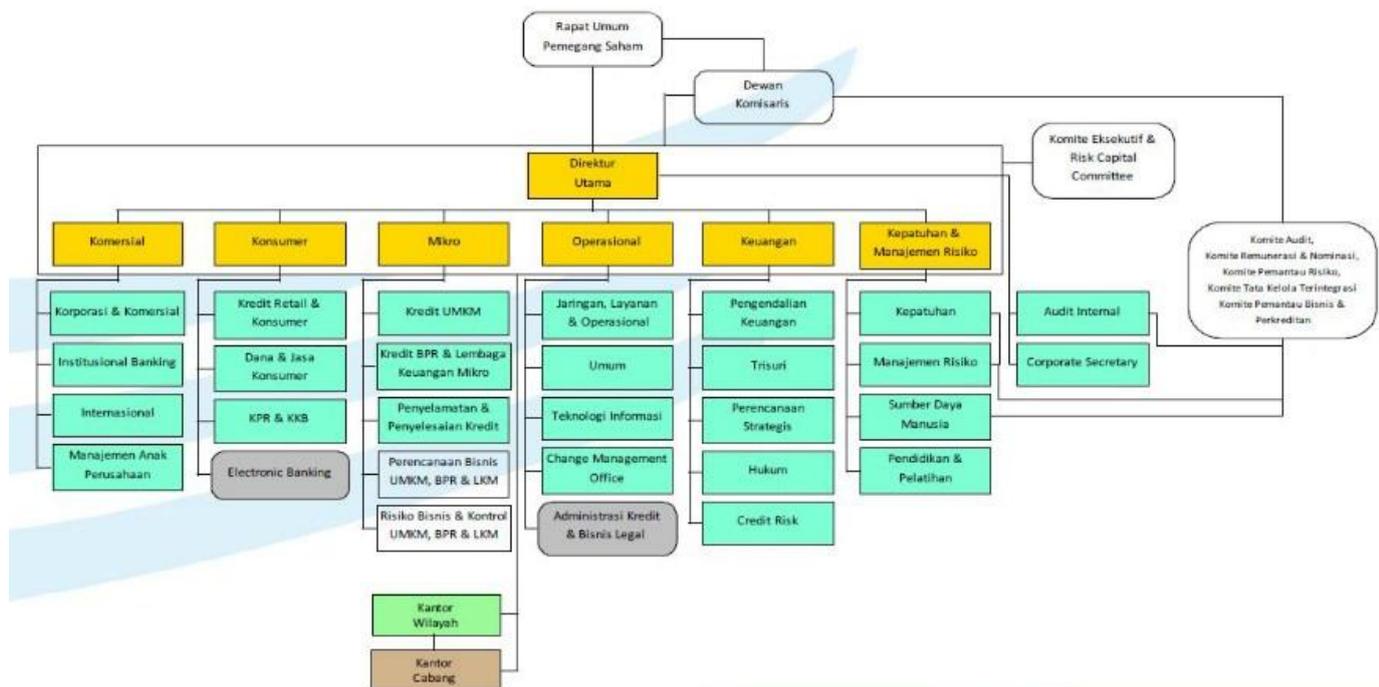
Instagram : @bankbjb



**GAMBAR 1.2.**  
**Foto Gedung Bank BJB Cabang Utama Bandung**  
*Sumber : <http://www.bankbjb.co.id>*

### 1.1.5 Struktur Organisasi perusahaan

Struktur Organisasi Perusahaan adalah gambaran hubungan antara fungsi-fungsi bagian-bagian maupun orang-orang yang memiliki tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang berbeda dalam organisasi. Adapun struktur organisasi yang terdapat pada Bank BJB Cabang Utama Bandung dapat dilihat pada gambar 1.3 sebagai berikut:



\* 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**  
 Sumber : <http://www.bankbjb.co.id>

### **1.1.6 Produk , Fasilitas, dan Layanan Perusahaan Bank BJB**

#### **a. Consumer Banking**

1. Bank assurance BJB
2. Deposit perorangan
3. BJB Deposito Suka Suka
4. BJB Giro Perorangan
5. BJB Kredit Guna Bhakti
6. BJB KPR
7. Reksa Dana
8. Simpeda
9. TabunganKu
10. BJB Tandamata
11. BJB Tandamata Berjangka
12. BJB Tandamata Bisnis
13. BJB Tandamata Gold
14. BJB Tandamata Haji
15. BJB Tandamata Purnabakti
16. BJB BiSA

#### **b. Micro & Small Business**

17. Kfw – IEPC
18. Kredit Investasi Kepada PDAM
19. BJB Kredit KPR
20. BJB Kredit Kopkar
21. BJB KKPE
22. BJB Kredit Mikro usaha
23. BJB Krisdamas
24. BJB KUR
25. BJB SRRG
26. Kredit Cinta Rakyat Jawa Barat

**c. Commercial Banking**

- 27. BJB deposito Korporasi
- 28. BJB Garansi Bank
- 29. BJB Giro Korporasi
- 30. BJB Kredit Investasi Umum
- 31. BJB Kredit Modal Kerja
- 32. BJB Kredit Sindikasi
- 33. Pemberian Kredit Kepasda Perusahaan Pembiayaan
- 34. BJB Pinjaman Daerah

**d. Treasury**

- 35. Dana Pensiun Lembaga Keuangan
- 36. Dealing Room
- 37. Foreign Exchange Trading
- 38. Hedging Instrument
- 39. Money Market Account

**e. International Banking**

- 40. BJB deposito Valas
- 41. BJB Giro Valas
- 42. BJB Remittance
- 43. SKBDN
- 44. BJB Tandamata Dollar
- 45. Trade Finance & Services
- 46. Bank Koresponden Bank BJB
- 47. Nostro Account Bank BJB

**f. Layanan**

- 48. BJB Cash Management Service
- 49. BJB Precious
- 50. BJB Call 14049
- 51. Inkaso
- 52. BJB Kas Mobil Keliling

53. Kiriman Uang
54. Layanan Western Union Bank BJB
55. Safe Deposit Box
56. Weekend Banking
57. Hospital Guarantee
58. Layanan Pengaduan Nasabah
59. Modul Penerimaan Negara
60. E-Banking
61. BJB T-Samsat

### 1.1.7 Pengertian Layanan T-Samsat

T-Samsat atau Tabungan Samsat adalah layanan tabungan yang diselenggarakan oleh Bank BJB selaku bank persepsi Provinsi Jawa Barat bekerjasama dengan Tim Pembina Samsat Provinsi Jawa Barat, dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya melaksanakan pengesahan STNK tahunan, membayar pajak kendaraan bermotor (PKB) serta membayar sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ).



**GAMBAR 1.4.**  
**Brosur T-Samsat Bank BJB**  
*Sumber : [www.bapenda.go.id](http://www.bapenda.go.id)*

### **1.1.8 Persyaratan**

1. Memiliki rekening tabungan dan kartu ATM Bank BJB
2. Menyerahkan fotokopi kartu identitas diri yang masih berlaku (KTP/SIM/Paspor)
3. Menyerahkan fotokopi STNK dengan catatan bahwa nama pemilik rekening Bank BJB harus sama dengan nama yang tercantum dalam kartu identitas diri dan di STNK

### **1.1.9 Keuntungan**

1. Terhubung secara *online* dengan Sistem Samsat Jabar.
2. Bebas biaya administrasi dan bebas biaya penalti.
3. Pajak kendaraan dapat dibayarkan dengan cara dicicil.
4. Lebih leluasa dalam menentukan tanggal dan nominal cicilan.
5. Pembayaran pajak dilakukan secara otomatis dengan sistem *autodebet* rekening secara tepat waktu dan tepat jumlah.

## 1.2 Latar Belakang

Alat transportasi merupakan hal yang sangat penting bagi masyarakat, terutama untuk alat transportasi darat. Dengan menggunakan transportasi kita dapat berpindah tempat dari suatu tempat ke tempat yang lain dengan cepat. Penduduk Kota Bandung dalam data BPS (Badan Pusat Statistik) tercatat menggunakan sebanyak 3.379.194 kendaraan. Dalam pasal 1 angka 12 dan 13 UU No. 28 Tahun 2009 disebutkan pemilik kendaraan merupakan subyek yang harus membayar Pajak Kendaraan Bermotor disebutkan sebagai Wajib Pajak. Tarif pembayaran pajak juga diatur dalam Peraturan Daerah Nomor 13 tahun 2011, yakni sebesar 1,75% (Satu koma tujuh lima persen) dari harga kendaraan yang dimiliki.

Sebagai Bank Pembangunan Daerah, Bank BJB memiliki fungsi untuk membantu tugas pemerintah daerah dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi daerah tersebut. Bank BJB adalah salah satu Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dengan catatan prestasi yang baik. Seperti yang dapat dilihat pada Gambar 1.5 yang merupakan catatan penghargaan Bank BJB dikutip dari [www.jabarekspress.com](http://www.jabarekspress.com). Bank BJB juga ditunjuk sebagai Bank Persepsi *Tax Amnesty* Seperti pada Gambar 1.6 yang merupakan catatan Bank BJB dalam mendapatkan gelar sebagai Bank Persepsi *Tax Amnesty*. Bank Persepsi *Tax Amnesty* adalah Bank yang ditunjuk sebagai penghimpun dana pajak dari masyarakat yang memiliki kewajiban membayar pajak.

Triwulan III

13. Penghargaan Annual Report Award Tahun Buku 2016 – Juara 1.
14. Penghargaan Bisnis Indonesia (BIFA) – The Best Performing Bank (BPD Category).
15. Penghargaan Indohousing – Most Excellent Service Performance Bank for Housing Loan Program.
16. Penghargaan Infobank – Titanium Trophy Bank Dengan Kinerja Keuangan Sangat Baik Selama Tahun 2016.
17. Penghargaan Koran SINDO – Inovasi Pelayanan (Program Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor).
18. Penghargaan Markplus – Silver Champion Bandung WOW Service Excellence Award 2017 (BUKU III).
19. Penghargaan PR Indonesia – Ahmad Irfan Best Communicators 2017.
20. Penghargaan SWA – Indonesia Best Public Companies 2017 (Rank 4th & Rank 9th Overall).
21. Penghargaan SWA – Indonesia Original Brand 2017 (Rank 1st).
22. Penghargaan SWA – The Indonesia Living Legend Companies.
23. Penghargaan Tempo – The Best Bank In Retail Banking Services (Kategori BPD).
24. Penghargaan Tempo – The Most Efficient Bank (Kategori BPD).
25. Penghargaan Tempo – The Most Reliable Bank (Kategori BPD).

### **GAMBAR 1.5.**

#### **Penghargaan Bank BJB**

Sumber : [www.jabarekspress.com](http://www.jabarekspress.com)



**GAMBAR 1.6.**  
**Bank BJB sebagai Bank Persepsi *Tax Amnesty***  
 Sumber : [www.bankbjb.co.id](http://www.bankbjb.co.id)

Sebagai Bank dengan Persepsi *Tax Amnesty*, Bank BJB merupakan Bank pertama di Jawa Barat yang menyediakan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, yang dapat dilakukan melalui debit tabungan atau yang disebut dengan layanan T-Samsat. Berdasarkan sumber dari [www.bapenda.jabarprov.go.id](http://www.bapenda.jabarprov.go.id), layanan yang telah ada sejak 2015 akhir ini memberikan kemudahan bagi masyarakat wajib pajak yang memiliki rutinitas tinggi dan sering lupa akan membayarkan pajak kendaraan bermotor. Serta untuk mempermudah pembayaran, dengan cara memberikan cicilan untuk membayarkan pajak kendaraan bermotor sebelum tanggal jatuh temponya. Tanpa harus direpotkan untuk datang ke ATM untuk pembayaran pajak kendaraan. Hal ini dikarenakan akan langsung terdebit pada setiap rekening pengguna layanan T-Samsat.

Selain itu dalam website BAPENDA Jawa Barat juga menjelaskan cara membayarkan pajak kendaraan dapat dilakukan dengan beberapa cara yakni, dengan cara konvensional atau membayarkan pajak langsung di loket kantor SAMSAT. Masyarakat wajib pajak juga dapat melakukan pembayaran dengan cara mempercayakan kepada Bank yang telah bekerja sama dengan BAPENDA (Badan Pendapatan Daerah) dan SAMSAT sebagai perantara untuk membayarkan

pajak kendaraan bermotor. Beberapa Bank yang telah bekerja sama dengan BAPENDA Jawa Barat dan SAMSAT adalah Bank BJB, BNI, BCA, BRI dan CIMB NIAGA yang melayani pembayaran pajak via Elektronik atau ATM.

Seperti fenomena yang telah disebutkan, Bank BJB dengan rangkaian prestasi tersebut dapat membuatnya unggul daripada pesaingnya dan memberikan nilai tambah untuk layanan serta produk yang dimilikinya. Namun hal ini tidak sejalan dengan angka statistik nasabah layanan T-Samsat Bank BJB Cabang Utama Bandung yang berjumlah 175 nasabah dari 6.229 nasabah layanan T-Samsat pada seluruh kantor Bank BJB. Layanan yang telah berkembang sejak selama kurang lebih 2 tahun terakhir ini belum menghasilkan jumlah nasabah yang memuaskan. *Sumber : BJB Green (Data Base Bank BJB) dan hasil wawancara peneliti dengan divisi Marketing Dana Konsumer Bank BJB Cabang Utama Bandung.*

Oleh karena itu, Ekuitas Merek perlu dimiliki oleh perusahaan untuk mengetahui seberapa kuat perusahaan tersebut dalam memberikan nilai bagi setiap produknya. A. Aaker (1991) dalam Sudomo (2013) mendefinisikan sebagai “*a set of assets and liabilities linked to a brand that add to or subtract from the value of a product or service to a company and/or its customers*”. Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2016:324) *brand equity* atau ekuitas merek adalah nilai tambah yang diberikan pada produk dan jasa. Nilai ini dapat dicerminkan dalam cara berpikir, merasa dan bertindak terhadap merek, harga, pangsa pasar, dan profitabilitas yang diberikan merek bagi perusahaan. Kekuatan suatu merek yang dapat menambah atau mengurangi nilai dari merek itu sendiri yang dapat diketahui dari respon konsumen terhadap barang atau jasa yang dijual.

Yoo, Donthu & Lee (2000) dalam Tjiptono (2014) menyusun rerangka konseptual *brand equity* berdasarkan model A. Aaker. Rerangka tersebut di dasari oleh tiga pemikiran utama : (1) *brand equity* menciptakan nilai bagi pelanggan dan perusahaan ; (2) nilai bagi pelanggan meningkatkan nilai bagi perusahaan;

dan (3) *brand equity* terdiri atas berbagai dimensi kesadaran merek dan asosiasi merek, persepsi kualitas, dan loyalitas merek.

Berdasarkan uraian fenomena yang telah dikemukakan di atas, peneliti ingin meneliti lebih lanjut tentang ekuitas merek yang diberikan Bank BJB terhadap layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yakni T-Samsat. Dengan mengumpulkan kuisioner tanggapan dari masyarakat wajib pajak terutama nasabah Bank BJB. Hasil kuisioner tersebut akan diolah oleh penulis sebagai penelitian dengan pendekatan kuantitatif deskriptif yang akan menghasilkan kesimpulan. Oleh karena itu, peneliti memutuskan untuk mengangkat tema penelitian mengenai Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Ekuitas Merek Layanan T-Samsat pada Bank BJB Cabang Utama Bandung.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini, sebagai berikut :

- a. Bagaimana persepsi nasabah terhadap ekuitas merek layanan T-Samsat pada Bank BJB Cabang Utama Bandung di tahun 2018 ?
- b. Bagaimana persepsi nasabah berdasarkan jenis kelamin dan usianya terhadap ekuitas merek layanan T-Samsat pada Bank BJB Cabang Utama Bandung di tahun 2018 ?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun maksud dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

- a. Untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap ekuitas merek layanan T-Samsat pada Bank BJB Cabang Utama Bandung di tahun 2018
- b. Untuk mengetahui persepsi nasabah berdasarkan jenis kelamin dan usianya terhadap ekuitas merek layanan T-Samsat pada Bank BJB Cabang Utama di tahun 2018

## 1.5 Kegunan Penelitian

### a. Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan mengenai hal yang diteliti mulai dari teori hingga praktik, selain itu penulis belajar untuk menganalisa suatu permasalahan yang ada di perusahaan yakni fenomena tentang penjualan T- Samsat, Bagaimana persepsi nasabah tentang produk tersebut.

### b. Bagi Universitas

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu literatur yang bermanfaat bagi penelitian-penelitian selanjutnya

### c. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk upaya pemasaran selanjutnya oleh perusahaan

## 1.6 Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang terarah dan pembahasan tidak menyimpang dari pokok perumusan masalah, maka batasan masalah tersebut adalah sebagai berikut :

a. Objek penelitian ini adalah Layanan T-Samsat Bank BJB Cabang Utama Bandung

b. Lokasi penelitian ini adalah SAMSAT yang berada di bawah naungan Bank BJB Cabang Utama Bandung, yaitu :

Bandung Timur : SAMSAT Sukarno Hatta

Bandung Barat : SAMSAT Pajajaran

Bandung Tengah : SAMSAT Kawalayaan

c. Variabel yang digunakan dalam menyelesaikan penelitian ini terdiri dari variabel Bebas (*Independent*) adalah Persepsi (berdasarkan jawaban responden) dan ekuitas merek.

d. Waktu dan periode dalam penelitian ini mulai dari bulan Januari sampai dengan Mei 2018.

## **1.7 Sistematika Penulisan Laporan Akhir**

Sistematika penulisan ini disusun bertujuan untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan. Deskripsi sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN.**

Pada bab ini, merupakan penjelasan secara umum, ringkas dan padat yang menggambarkan dengan tepat mengenai objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan observasi, kegunaan observasi, batasan masalah dan sistematika penelitian.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini diuraikan tentang rangkuman teori, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian, penelitian terdahulu

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini diuraikan tentang jenis penelitian, variable operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, uji validitas dan realibilitas, dan teknik analisis data.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini diuraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini diuraikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang ditujukan untuk perusahaan dan peneliti selanjutnya.