

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

#### **1.1.1 Sejarah Perusahaan Bank Pembanguna Daerah Jawa Barat dan Banten (bjb)**

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).

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. 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/DIRPPN/2010 tanggal 5 Juli 2010, maka perseroan telah resmi berubah menjadi Bank BJB.

### **1.1.2 Profil Perusahaan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (bjb)**

Nama Perusahaan : PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk

Alamat Kantor Pusat : Menara bank bjb Jl. Naripan No.12-14  
Bandung 40111

Tel : (+6222)-4234868

Fax: (+6222)-4206099

Alamat Kantor Kcp Derwati : Jl. Raya Derwati Blok R1 dan R2 Bandung

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

Call Center : 14049

E-mail Perusahaan : [ir@bankbjb.co.id](mailto:ir@bankbjb.co.id)

Media Sosial Perusahaan : FB bank bjb official

Twitter @infobankbjb

IG @bankbjb

Bidang Usaha : Perbankan

Dasar Hukum Pendirian : Akta No. 4 Tahun 1999 yang dibuat dihadapan Ny. Popy Kuntari Sutresna SH. Notaris di Bandung 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).

Tanggal Pendirian : 20 Mei 1961

Kepemilikan : Pemda Provinsi Jawa Barat (38,26%), Pemda Provinsi Banten (5,37%), Pemda Kota Kabupaten Se-Jawa Barat (23,61%), Pemda Kota Kabupaten Se-Banten (7,76%) dan Publik (25%)

Kode Saham : BjbR

Data Anak Perusahaan : Bank BJB Syariah (98,61%)-Perbankan  
PT BPR Inta Jabar (36,91%)-Perbankan  
PT BPR Karya Utama Jabar (44,32%) Perbankan

### 1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (bjb)

#### VISI

Menjadi 10 bank terbesar dan berkinerja baik di Indonesia

#### MISI

- a. Penggerak dan Pendorong Laju Perekonomian Daerah
- b. Melaksanakan Penyimpanan Uang Daerah
- c. Salah satu Sumber Pendapatan Asli Daerah

### 1.1.4 Nilai-nilai Perusahaan Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (bjb)

#### GO SPIRIT

Budaya perusahaan adalah pedoman bank BJB dalam menciptakan produk dan layanan yang unggul untuk mewujudkan visi dan misi menjadi bank nasional berkinerja baik. Nilai-nilai budaya perusahaan (Corporate values) yang telah dirumuskan yaitu GO SPIRIT yang merupakan perwujudan dari *Service Excellence, Professionalism, Integrity, Respect, Intelligence, Trust* yang dijabarkan dalam 14 perilaku utama.

**TABEL 1.1**

**Nilai-nilai Perusahaan Bank BJB**

No	Perilaku Utama	Penjelasan
1.	Ramah,tulus, kekeluargaan	Merupakan cirri khas bank bjb dalam berkomunikasi dengan pihak lain, baik dengan nasabah, shareholder, masyarakat, maupunn antar pegawai. Seluruh jajaran organisasi berkomunikasi secara ramah dan santun, membantu dengan tulus dan ikhlas, serta menjalin hubungan dengan baik dan kekeluargaan.

*Sambungan*

2.	Selalu memberikan pelayanan prima	Senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah dengan cara memahami dan menerapkan standar pelayanan bank <b>bjb</b> dengan baik dalam setiap aktivitas operasional.
2.	Cepat, tepat, akurat	Sebagai bankir yang professional, setiap pekerjaan dilakukan dengan cepat sesuai dengan time schedule, menggunakan cara/ metode yang tepat sesuai dengan tujuan dan peruntukannya, serta meminimalisir tingkat kesalahan baik dalam proses pekerjaan maupun hasil pekerjaan melalui ketelitian.
4.	Kompeten dan bertanggung jawab	Setiap pekerjaan, baik itu pekerjaan besar ataupun kecil, sulit ataupun mudah, selalu dikerjakan dengan memanfaatkan kompetensi yang ada didalam diri masing-masing secara optimal dan dengan penuh rasa tanggung jawab.
5.	Memahami dan melaksanakan ketentuan perusahaan	Memahami dan melaksanakan seluruh pedoman dan ketentuan yang berlaku dengan baik sehingga setiap pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan tidak melanggar aturan.
6.	Konsisten, disiplin dan penuh semangat	Selalu bekerja dengan disiplin, konsisten dalam melaksanakan setiap ketentuan bank dan penuh semangat dalam menghadapi tantangan.
7.	Menjaga citra bank melalui perilaku terpuji dan menjunjung tinggi etika	Setiap pegawai berperilaku terpuji, tidak melanggar norma dan ketentuan yang berlaku dan menjunjung tinggi kode etik yang perbankan.
8.	Fokus pada nasabah	Menghormati dan perhatian kepada nasabah, senantiasa menjadikan nasabah sebagai mitra utama yang perlu diberikan layanan prima dan membantu memberikan solusi kepada nasabah
9.	Peduli pada lingkungan	Memberikan kontribusi positif kepada lingkungan baik kepada masyarakat maupun kepada lingkungan hidup. Setiap pegawai

*Bersambung*

		memberikan kontribusi positif dengan cara membantu memecahkan masalah.
10.	Selalu memberikan solusi yang terbaik	Senantiasa bekerja dan berpikir untuk memecahkan masalah menggunakan akal pikiran yang sehat sehingga solusi terbaik.
11.	Berkeinginan kuat untuk mengembangkan diri	Selalu berusaha memperluas wawasan, pengetahuan dan ketrampilan kerja sebagai kontribusi terbaik demi kemajuan bank <b>bjb</b> .
12.	Menyukai perubahan yang positif	Selalu bersifat terbuka terhadap perubahan yang muncul dan berpikiran positif ( <i>positif thinking</i> ).
13.	Menumbuhkan transparansi, kebersamaan dan kerjasama yang sehat	Senantiasa jujur, saling percaya, saling mendukung dan membangun kerjasam tim yang kuat dan sehat.
14.	Menjaga rahasia bank dan perusahaan	Memahami dan melaksanakan semua ketentuan yang berkaitan dengan rahasia bank, rahasia perusahaan dan rahasia jabatan.

**Sumber : [www.bankbjb.co.id](http://www.bankbjb.co.id) tahun 2018**

### 1.1.5 Logo Perusahaan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (bjb)

Berikut adalah logo dari Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Bank bjb) :



**GAMBAR 1.1**

**Logo Bank bjb**

**Sumber : [www.bankbjb.co.id](http://www.bankbjb.co.id) Tahun 2018**

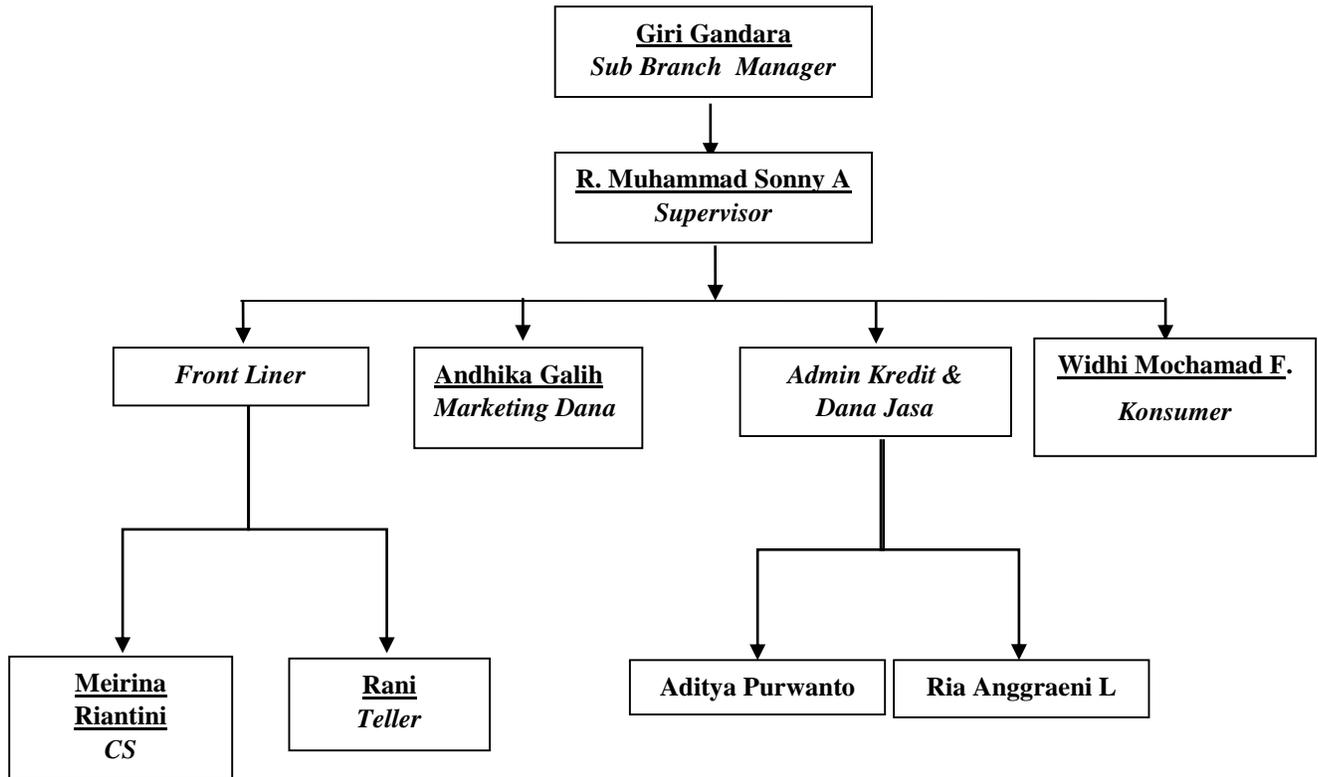
1. Arti dan Makna Logo

Terdapat tulisan berupa Bank bjb merupakan nama dari Perusahaan tersebut.

Warna :

- a) Biru tua : warna ini melambangkan karakteristik bank yaitu tegas, konsisten, institusional, berwibawa, teduh, dan mapan.
- b) Biru muda: untuk warna ini melambangkan visioner, fleksibel, dan modern.
- c) Kuning : makna warna ini yaitu melayani, kekeluargaan, tumbuh berkembang.

**1.1.6 Struktur Organisasi Perusahaan Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (bjb) Kcp Derwati**



**GAMBAR 1.2**

**Struktur Organisasi Bank bjb Kcp Derwati**

**Sumber : www.bankbjb.co.id Tahun 2018**

### **1.1.7 Produk, Fasilitas, dan Layanan Perusahaan Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (bjb)**

#### **A. Produk Bank bjb**

##### **Consumer Banking**

- a. Deposito Perorangan
- b. bjb Deposito Suka-suka
- c. bjb Giro Perorangan
- d. bjb Kredit Guna Bhakti
- e. bjb KPR
- f. Reksa Dana
- g. Simpeda
- h. TabunganKu
- i. bjb Tandamata
- j. bjb Tandamata Berjangka
- k. bjb Tandamata Bisnis
- l. bjb Tandamata Gold
- m. bjb Tandamata Haji
- n. bjb Tandamata Purnabakti

##### **Micro & Small Business**

- a. Kfw – IEPC
- b. Kredit Investasi Kepada PDAM
- c. bjb Kredit BPR
- d. bjb Kredit Kopkar
- e. bjb KKPE
- f. bjb Kredit Mikro Usaha
- g. bjb Kridamas
- h. bjb KUR
- i. bjb SRRG
- j. Kredit Cinta Rakyat Jawa Barat

### **Commercial Banking**

- a. bjb Deposito Korporasi
- b. bjb Garansi Bank
- c. bjb Giro Korporasi
- d. bjb Kredit Investasi Umum
- e. bjb Kredit Modal Kerja
- f. bjb Kredit Sindikasi
- g. Pemberian Kredit Kepada Perusahaan Pembiayaan
- h. bjb Pinjaman Daerah

### **Treasury**

- a. Capital Market Product
- b. Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK)
- c. Dealing Room
- d. Foreign Exchange Trading
- e. Hedging Instrument
- f. Money Market Account

### **International Banking**

- a. bjb Deposito Valas
- b. bjb Giro Valas
- c. bjb Remittance
- d. SKBDN
- e. bjb Tandamata Dollar
- f. Trade Finance & Services
- g. Bank Koresponden bank bjb
- h. Nostro Account bank bjb
- B. Layanan
  - a. BJB Cash Management Service
  - b. BJB Precious
  - c. BJB call 14049

- d. Inkaso
- e. BJB Kas Mobil Keliling
- f. Kiriman Uang
- g. Layanan Western Union Bank BJB
- h. Safe Deposit Box
- i. Weekend Banking
- j. Hospital Guarantee
- k. Layanan Pengaduan Nasabah
- l. Modul Penerimaan Negara
- m. E-banking

## **1.2 Latar Belakang Penelitian**

Kegiatan perekonomian di suatu negara tidak terlepas dari transaksi keuangan. Bank adalah salah satu lembaga keuangan yang kegiatan utamanya melakukan transaksi dan menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan yaitu tabungan, giro maupun deposito serta menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk kredit, dan bentuk-bentuk jasa bank lainnya. Peranan bank sangatlah penting bagi perekonomian suatu negara dalam hal mendukung pembangunan, karena pembangunan ekonomi di suatu negara sangat bergantung kepada dinamika perkembangan dan kontribusi nyata dari sektor perbankan (Levine dalam Widjojo, 2010:42) Dengan kata lain, bank merupakan lembaga yang berperan sebagai perantara keuangan yaitu sebagai perantara antara pihak yang kelebihan dana dan pihak yang kekurangan dana dengan prinsip kepercayaan yang diatur dalam pasal 29 ayat (4), UU No 10 Tahun 1998.

Indonesia merupakan negara yang sedang berkembang di bidang perekonomian. Banyaknya jasa perbankan yang ada di Indonesia dapat membantu segala transaksi keuangan baik dibidang bisnis atau pemerintahan. Berdasarkan data yang dipublish oleh Direktori Perbankan Bank Indonesia di website [www.bi.go.id](http://www.bi.go.id), Indonesia memiliki 4 Bank Umum Persero, 35 Bank Umum Swasta Devisa, 30 Bank Umum Swasta Nasional non Devisa, 15 Bank Campuran, 10 kantor cabang Bank Asing, dan terdapat 26 Bank Pembangunan Daerah. Banyaknya bank yang ada di Indonesia, baik bank yang dikelola oleh pihak pemerintah dan swasta dan bank asing yang ada di Indonesia membuat persaingan perbankan di Indonesia semakin ketat. Berikut penghargaan yang diterima

oleh beberapa jasa perbankan dalam acara Penghargaan Indonesia Banking Awards 2017

:

**TABEL 1.2**  
**Penghargaan Perbankan Indonesia**

KATEGORI	JENIS BANK	INDIKATOR ASET	NAMA BANK	
<i>The Most Efficient Bank</i>	Bank Konvensional Nasional	Aset di atas Rp 100 triliun	BCA, BRI dan Bank BTN	
		Aset di bawah Rp 20 triliun	Bank Jasa Jakarta, Bank Index Slindo dan Bank Bisnis Internasional	
	Bank konvensional swast	Aset Rp 20 triliun-100 triliun	Bank BTPN, Bank Mayapada dan Bank Sinarmas.	
	bank Syariah	Aset di atas Rp 10 triliun	oleh Bank Aceh, BNI Syariah dan BRI Syariah	
		Aset di bawah Rp 10	BTPN Syariah, BCA Syariah dan Panin Dubai Syariah.	
	BPD	Aset diatas Rp 30 Triliun	<b>Bank BJB</b> , Bank Jatim dan Bank Jateng	
		Aset di atas Rp 10-30 triliun	Bank Kalbar, Bank SulSelBar dan Bank BPD Bali	
		Aset di bawah Rp 10 triliun	oleh Bank Sulteng, Bank Benkulu dan Bank Kalteng.	
	<i>The Most Reliable Bank</i>	Bank Konvensional Nasional	Aset di atas Rp 100 triliun	leh BCA, BRI dan BNI
			Aset Rp 20 triliun-100 triliun	Bank BTPN, Bank Mayapada dan Bank Woori Saudara Indonesia

*Bersambung*

		Aset di bawah Rp 20 triliun	Bank Jasa Jakarta, Bank Index Selindo dan Bank Mandiri Taspen Pos.
	Bank Syariah	Aset di atas Rp 10 triliun	Bank Aceh, BNI Syariah dan BRI Syariah
		aset di bawah Rp 10 triliun	BTPN Syariah, BCA Syariah, dan Panin Dubai Syariah
		Aset di atas Rp 30 triliun	Bank Jateng, <b>Bank BJB</b> dan Bank Jatim
		Aset di atas Rp 10-30 triliun	Bank Kalbar, Bank BPD Bali dan Bank SulSelBar
		Aset di bawah Rp 10 triliun	Bank Maluku Malut, Bank Kalteng dan Bank NTB.

**Sumber : <https://bisnis.tempo.com> Tahun 2018**

Berdasarkan bisnis tempo tahun 2018 mengenai penghargaan perbankan Indonesia membuktikan bahwa persaingan perbankan berdasarkan aset semakin ketat, baik dari jenis Bank Konvensional, Bank Syariah, dan Bank Pembangunan Daerah.

Salah satu jenis perbankan yang berkontribusi dalam membangun dan menggerakkan perekonomian disuatu daerah adalah Bank Pembangunan Daerah (BPD). Bank Pembangunan Daerah (BPD) sebagai pemegang keuangan daerah, yang telah diatur didalam Undang-undang No. 13 tahun 1962 tentang asas-asas ketentuan Bank Pembangunan Daerah, bekerja sebagai pengembangan perekonomian daerah dan menggerakkan pembangunan ekonomi daerah untuk meningkatkan taraf kehidupan masyarakat serta menyediakan pembiayaan keuangan pembangunan di daerah, menghimpun dana serta melaksanakan dan menyimpan kas daerah (pemegang atau penyimpanan kas daerah) selain menjalankan kegiatan bisnis perbankan.

Persaingan jasa Perbankan yang semakin meningkat, membuat perbankan berusaha untuk mempertahankan nasabah agar tetap loyal terhadap perusahaan. Salah

satu cara dalam mempertahankan nasabah adalah dengan memberikan pelayanan semaksimal mungkin dan membuat nasabah nyaman dalam melakukan transaksi perbankan. Perkembangan teknologi saat ini mempermudah masyarakat dalam mendapatkan informasi, melakukan transaksi jual beli, melakukan komunikasi, dan mendapatkan kebutuhan sosial. Perkembangan teknologi berkembang pesat mengikuti modernisasi dan globalisasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang semakin lama menjadi beragam. Teknologi yang sering digunakan masyarakat *untuk* melakukan aktifitas tersebut adalah *Internet*. Menurut Ahmadi dan Hermawan (2013:68), Internet adalah komunikasi jaringan komunikasi global yang menghubungkan seluruh komputer di dunia meskipun berbeda sistem operasi dan mesin.

Pengguna Internet di Indonesia setiap tahun meningkat. Berdasarkan hasil survey dari Asosiasi Penyelenggaraan Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2017 mengenai jumlah dan perilaku pengguna internet di Indonesia, Kini pada tahun 2017 pengguna internet di Indonesia meningkat menjadi 143,26 juta jiwa atau setara 54,68 % dari total populasi penduduk Indonesia sebanyak 262 juta jiwa.. Dibandingkan jumlah pengguna internet pada data yang dirilis oleh Menteri Komunikasi Dan Informasi jumlah pengguna internet pada tahun 2016 jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 132,7 juta atau setara 51,7% terhadap populasi yang 256,2 juta jiwa, meningkat pada tahun 2015 sebanyak 93,4 juta. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa kebutuhan masyarakat dan penggunaan pada internet semakin tinggi.

Berikut adalah penyebaran pengguna internet di Indonesia:



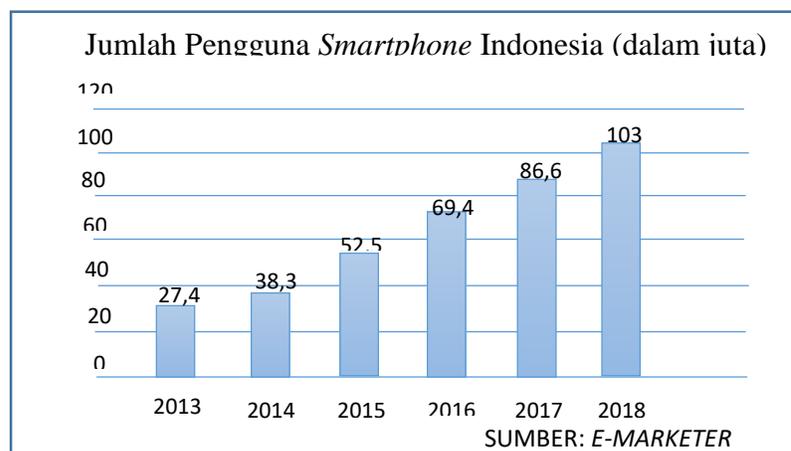
**GAMBAR 1.3**

**Statistik Pengguna Internet Indonesia Tahun 2017**

**Sumber : Asosiasi Penyelenggaraan Jasa Internet Indonesia**

Penggunaan internet oleh masyarakat tidak terlepas dari alat atau perangkat yang digunakan untuk mengakses internet dan menjalankan system dan aplikasi yang menggunakan internet. Menurut riset yang dilakukan oleh APJII, perangkat yang sering digunakan masyarakat untuk mengakses internet adalah smartphone yaitu sebanyak 88,9 juta (67,8%), lalu Komputer atau PC sebesar 19,5 Juta (14,7%), Laptop 16,7 juta (12,6%), dan tablet 5 juta (3,8%).

Masyarakat lebih banyak menggunakan *smartphone* untuk mengakses internet. Selain efektif dan efisien *smartphone* juga lebih mudah dibawa. *Smartphone* yang telah dipasarkan memiliki fitur aplikasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna *smartphone*. Maka dari itu, berdasarkan Lembaga Riset Pasar E-Marketer jumlah pengguna smartphone adalah pada tahun 2017 adalah 86,6 juta jiwa.



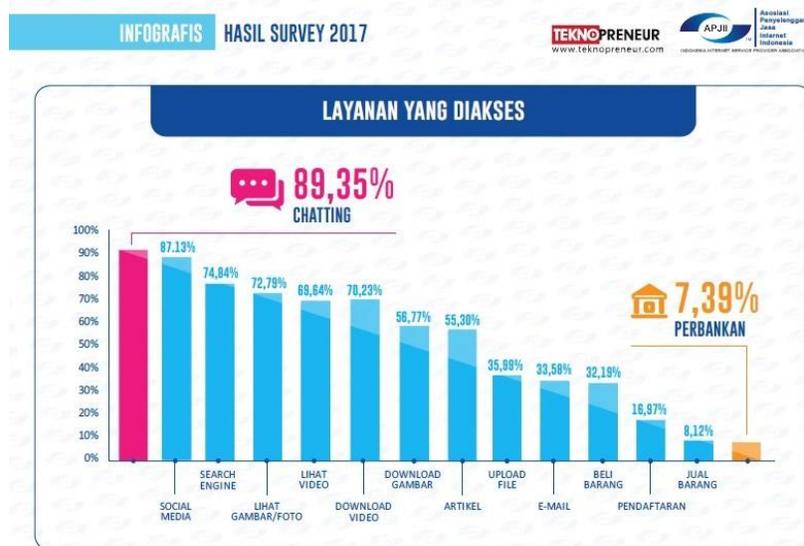
**GAMBAR 1.4**

**Pengguna Smartphone di Indonesia Tahun 2017**

**Sumber : Lembaga E-Marketer melalui TechinAsia,2017**

Berdasarkan data pada statistic pengguna *smartphone* di Indonesia pada tahun 2017 oleh Lembaga *E-Marketer* melalui TechinAsia jumlah pengguna *smartphone* sebesar 103 juta jiwa, membuktikan bahwa penggunaan smartphone di Indonesia setiap tahun meningkat dari tahun ke tahun, hal tersebut dikarenakan segala aktivitas masyarakat dipemudah dengan perkembangan teknologi yang semakin berkembang.

Aktivitas yang dilakukan masyarakat seiring perkembangan teknologi pada smartphone tidak terlepas dari *Mobile Application*. Yang ada di dalam smartphone, inilah yang membedakan smartphone dan handphone. Berdasarkan data survey yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggaraan Jasa Internet Indonesia (APJII) terdapat beberapa konten yang diakses oleh masyarakat pada *Mobile Application*. Berikut hasil survey yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggaraan Jasa Internet Indonesia (APJII) :



**GAMBAR 1.5**

**Jenis Layanan Internet Yang Diakses Masyarakat tahun 2017**

*Sumber : Asosiasi Penyelenggaraan Jasa Internet Indonesia*

Berdasarkan data statistic jenis layanan yang diakses masyarakat di internet pada tahun 2017, menggunakan *internet* dengan konten media social 87,13 juta, atau dengan kata lain jenis konten chatingan sebesar 89,35 % serta aktivitas perbankan sebesar 7,39 %. Media sosial menduduki jumlah tertinggi jenis layanan sering diakses masyarakat. Dapat dilihat dari diagram statistik diatas diantara jenis layanan, layanan perbankan merupakan layanan publik yang sering digunakan oleh masyarakat. Salah satu kegiatan yang ada di jenis layanan perbankan berbentuk *Mobile Application* adalah aplikasi *Mobile Banking*.

Meningkatnya perkembangan teknologi, canggihnya teknologi serta beberapa kegiatan masyarakat menggunakan teknologi maka dimanfaatkan oleh beberapa

perusahaan, terutama bank yang mulai melangkah dalam dunia teknologi. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (bjb) merupakan salah satu Bank Pembangunan daerah yang sedang menerobos dan menjajaki dunia teknologi.



**GAMBAR 1.6**

**Logo Aplikasi Mobile bjb Digi, 2018**

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

Bjb Digi merupakan aplikasi *mobile banking* yang dimiliki oleh Bank Pembanguana Daerah Jawa Barat dan Banten (bjb). Bjb digi adalah aplikasi mobile yang terintegrasi pada smartphome berbasis sistem operasi Android, Blackberry, dan iOS. Bjb Digi ini sebagai bentuk rebranding untuk layanan perbankan elektronik yang dimiliki Bank bjb. Aplikasi bjb digi memiliki fitur pelayanan yang ada didalamnya, seperti bjb sms, bjb Net, bjb Call, dan bjb Info. Bjb digi dibuat untuk mempermudah transaksi nasabah Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) .

Berbagai layanan yang diberikan pada bjb digi seperti informasi mengenai produk dan layanan, transaksi transfer, pembelian, pembayaran dan administrasi pada bjb sms, informs ,mengenai bjb di bjb Net, mengetahui lokasi atm di bjb info yang diberikan oleh Bank Jawa Barat dan Banten kepada nasabah. Berikut tampilan fitur yang ada di bjb digi :



**GAMBAR 1.7**  
**Tampilan Aplikasi bjb Digi, 2018**

*Sumber : play.google.com*

Berdasarkan gambar 1.7 Fitur yang lengkap pada bjb digi, membuktikan bahwa Bank Jawa Barat dan Banten telah melakukan dan menerapkan *E-Servive Quality*. *E-Service Quality* pada dasarnya mengembangkan pelayanan tradisional menjadi layanan secara elektronik dengan memanfaatkan teknologi yang sedang berkembang dengan menggunakan jaringan Internet. Adanya fasilitas layanan yang diberikan oleh Bank Jawa Barat dan Banten pada fitur aplikasi bjb digi akan mempermudah nasabah untuk melakukan transaksi. Bjb digi merupakan salah satu bentuk pelayanan terhadap nasabah dengan memanfaatkan teknologi yang sedang berkembang.

Bjb Digi memiliki berbagai fitur layanan diantaranya bjb SMS digunakan apabila nasabah ingin melakukan transaksi keuangan, bjb INFO digunakan untuk mengetahui informasi terupdate mengenai bank bjb baik produk atau layanan, bjb NET digunakan untuk mengetahui lokasi layanan atm bank bjb, serta bjb CALL untuk memberikan *call service* pada nasabah.

Terwujudnya *E-Service Quality* yang dilakukan oleh Bank Jawa Barat dan Banten untuk nasabah, maka kepuasan pelanggan akan meningkat karena pelayanan yang di berikan oleh Bank Jawa Barat dan Banten sesuai dengan perkembangan teknologi yang segala aktivitas masyarakat banyak dilakukan menggunakan teknologi. Kepuasan yang dirasakan oleh pengguna bjb digi kurang maka nasabah akan melakukan transaksi perbankan secara manual.

Berikut data pengguna mobile aplikasi beberapa perbankan yang ada di bandung :

**TABEL 1.3**  
**Jumlah Pengguna Mobile Banking**

	NAMA BANK	USER
 <p>BCA mobile PT Bank Central Asia Tbk. Finance ★★★★★ 183,598 You don't have any devices Add to Wishlist Install</p>	PT. BANK CENTRAL ASIA, Tbk	183,598
 <p>BRI Mobile PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Finance ★★★★★ 127,237 You don't have any devices Add to Wishlist Install</p>	PT. BANK RAKYAT INDONESIA, Tbk	127,237
 <p>BNI Mobile Banking PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Finance ★★★★★ 31,240 You don't have any devices Add to Wishlist Install</p>	PT. BANK NEGARA INDONESIA, Tbk	31,240
 <p>mandiri online PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Finance ★★★★★ 33,840 You don't have any devices Add to Wishlist Install</p>	PT. BANK MANDIRI (Persero), Tbk	33,840
 <p>D-Mobile PT Bank Danamon Indonesia, Tbk. Finance ★★★★★ 9,397 You don't have any devices Add to Wishlist Install</p>	PT. BANK DANAMON INDONESIA, Tbk	9,397

 <p><b>BTN Mobile</b> PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Finance ★★★★★ 8,024</p> <p>You don't have any devices</p> <p>Add to Wishlist Install</p>	<p><b>PT. BANK TABUNGAN NEGARA (Persero), T</b></p>	<p>8,204</p> <p><i>Sambungan</i></p>
 <p><b>Muamalat Mobile</b> PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Finance ★★★★★ 4,143</p> <p>You don't have any devices</p> <p>Add to Wishlist Install</p>	<p><b>PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk</b></p>	<p>4,143</p>
 <p><b>bjb digi applications</b> bank bjb Finance ★★★★★ 3,212</p> <p>You don't have any devices</p> <p>Add to Wishlist Install</p>	<p><b>PT. BANK JAWA BARAT Dan BANTEN, Tbk</b></p>	<p>3,212</p>
 <p><b>Bank Jatim Mobile Banking</b> PT Bank Jatim Tbk (BJTM) Finance ★★★★★ 761</p> <p>You don't have any devices</p> <p>Add to Wishlist Install</p>	<p><b>PT BANK JATIM, Tbk</b></p>	<p>761</p>

**Sumber : play.google.com**

Berdasarkan 10 pengguna *mobile banking* terbesar melalui google play store, jumlah pengguna bjb digi adalah 3,212, di banding dengan Bank BCA 183,598 pengguna, Bank BRI 127,237 pengguna , Bank BNI 31,240 pengguna, Bank BTN 8,204 pengguna, dan Bank Muamalat 4,143 pengguna lebih banyak dari mobile banking Bank bjb. Rendahnya penggun bjb digi karena adanya masalah yang ada di bjb digi. Berikut merupakan bukti complain nasabah pengguna bjb digi terhadap fitur yang ada di bjb digi :

**Adzkannisa Sh** ★★★★★  
kenapa harus dialihkan Igi ke browser... sama aja bohong dong. ngapain ada kode akses kalo begitu kalo bisa langsung buka di browser. data saya juga jadinya tidak aman. alahkah baiknya kalo bjb digi emang aplikasi murni kaya bank lainnya. mohon diperbaiki, terimakasih

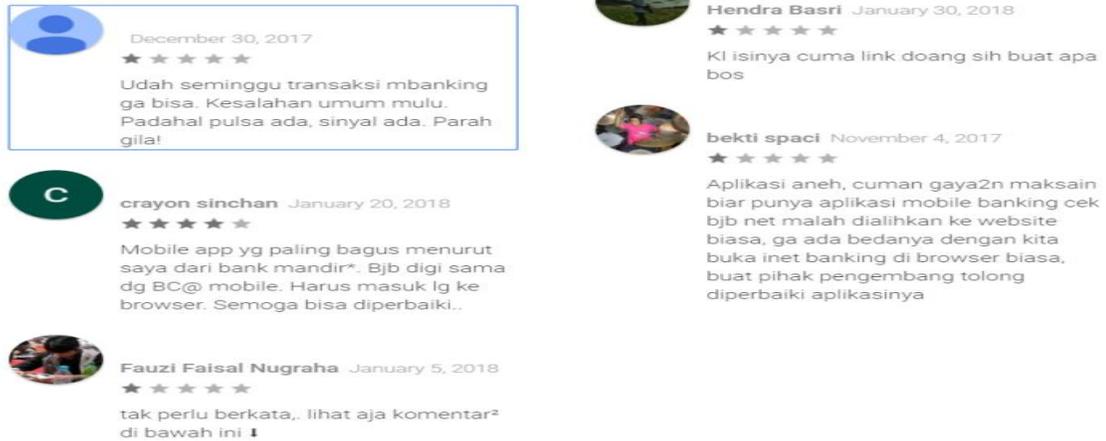
**Ikron Sughema** June 22, 2017 ★★★★★  
aplikasi netbanking terburuk yg saya kenal... token lambat, dikasih durasi cuma 15 menit, pas nyampe udh kadaluarsa... buang2 pulsa aja, krm debet sms... mubadzir! efek nebeng browser, gampang idle saat multitasking pada single screen... pokoknya payah! saya malu dg aplikasi murah teknologi kyk gini... ampun dehh...

June 28, 2017 ★★★★★  
APLIKASI JELEK bentar2 PEMELIHARAAN MULU transfer berhasil tapi pas mo ngingput soft token malah ERROR uang udah berkurang tapi GA SAMPE REKENING TUJUAN. APLIKASI SIALAN!!!

**Ferdy A. Waskita** June 2, 2017 ★★★★★  
Bank paling kacau, atm sering gangguan, e-banking sama aja lebih parah, dilempar ke browser. kalau gaji bulanan ga masuk sini sih, sorry2 aja pakai ini bank busuk

**Listiana Fitriani** December 17, 2017 ★★★★★  
ribet banyak harus masukin code! mudah2an bisa diperbaharui lebih baik lagi dan aplikasinya ga nyambung ke browser yah.

### User reviews



## GAMBAR 1.8

### Keluhan dan komentar aplikasi bjb digi

*Sumber : play.google.com- aplikasi bjb digi*

Berdasarkan keluhan dari pengguna bjb digi diatas berupa isi keluhan tentang bjb digi, seperti “kenapa dialihkan ke browser untuk informasi, sama aja bohong”, lalu “ribet! Harus pake kode-kode segala”, atau “transfe tidak berhasil tapi saldo kepotong gimana nih???” hal tersebut membuktikan bahwa aplikasi bjb digi belum memenuhi kebutuhan nasabah Bank bjb. Pelayanan dari aplikasi bjb digi kurang memuaskan bagi para pengguna aplikasi bjb digi, dapat dilihat dari beberapa komentar mengeluhkan fitur yang ada di bjb digi seperti hanya berisi link dan membuka website terlebih dahulu, transaksi yang tidak berhasil, jaringan yang lambat dan sebagainya.

Banyaknya keluhan mengenai pelayanan yang terdapat pada bjb digi dan mengingat pentingnya kualitas pelayanan terhadap transaksi yang dilakukan nasabah pada bjb digi dan guna untuk mempertahankan loyalitas nasabah serta memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah, maka penulis ingin meneliti lebih lanjut *E-Service Quality* dari *Mobile Banking Bjb Digi* dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan dengan judul “*E-Service Quality BJB Digi Applications PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk (bjb) (Studi Kasus Pada Konsumen Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kota Bandung 2018)* “

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah penulis uraikan, maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Harapan Pengguna pada Penerapan *E-Service Quality* dari *Mobile Banking Bjb Digi* ?
2. Bagaimana Kinerja Perusahaan dalam Penerapan *E-Service Quality* dari *Mobile Banking Bjb Digi*?
3. Bagaimana Kepuasan Pelanggan dalam menggunakan *Mobile Banking Bjb Digi*?
4. Aspek Apa saja yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan *E – Service Quality* pada *Mobile Banking Bjb Digi*?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui harapan pengguna pada Penerapan *E – Service Quality* yang dilakukan Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Bjb) pada Aplikasi BJB Digi
2. Untuk mengetahui kinerja perusahaan dalam menerapkan *E –Service Quality* dari *mobile banking Bjb Digi*
3. Untuk mengetahui Kepuasan Pelanggan dari pengguna *mobile banking Bjb Digi*
4. Untuk mengetahui aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan *E– Service Quality* dari *mobile banking Bjb Digi*.

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat besar baik secara teoritis maupun praktis. Berikut beberapa pihak yang diharapkan merasakan manfaat dari penelitian ini :

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai dimensi *E-Service Quality* yang diterapkan dan bagaimana respon dari kepuasan pelanggan dalam menggunakan *Mobile Banking Bjb Digi* sehingga dapat digunakan sebagai referensi bagi Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (bjb) khususnya

staff yang mengelola aplikasi tersebut untuk memperbaiki ataupun meningkatkan kualitas pelayanan yang dimiliki sekarang demi tercapainya kepuasan pelanggan.

## 2. Bagi Institusi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi besar dalam dunia pendidikan khususnya ilmu pengetahuan di bidang Manajemen Pemasaran agar bertambah ilmu dan wawasannya mengenai penerapan *E-Service Quality* dan bagaimana kepuasan pelanggan yang dirasakan oleh pengguna aplikasi yang menjalankannya secara online dan mobile. Terutama dalam pelayanan transaksi atau bayar – membayar dari aplikasi ini.

## 3. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bukti pengimplementasian dari ilmu yang didapat di perkuliahan dan menjadi manfaat bagi semua pihak.

### **1.6 Pembatasan Masalah**

Hendaknya pembahasan tidak menyalahi aturan dari apa yang telah dirumuskan, maka dibutuhkan batasan masalah sebagai berikut :

1. Penulis menganalisis *E-Service Quality* berdasarkan dimensi *E-Service Quality*
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Importance Performance Analisis* dan *Customer Service Index*

### **1.7 Sistematika Penulisan Laporan Akhir**

Didalam proses penelitian ini, sistematika penulisan yang digunakan adalah sebagai berikut :

## **BAB I PENDAHULUAN**

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 dan sistematika penulisan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini mengemukakan dengan jelas, ringkas, dan padat tentang hasil kajian kepustakaan yang terkait dengan topik dan variabel penelitian untuk dijadikan dasar bagi penyusunan kerangka pemikiran dan perumusan hipotesis. Teori yang berkaitan mengenai pengertian Pemasaran, Pemasaran Jasa, Kualitas Pelayanan, E-Service Quality dan Kepuasan Pelanggan serta Penelitian Terdahulu juga Kerangka Pemikiran.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menegaskan mengenai pendekatan, metode dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian

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

Hasil penelitian dan pembahasannya harus diuraikan secara kronologis dan sistematis sesuai dengan perumusan masalah serta tujuan penelitian. Sistematika pembahasan ini akan lebih tampak jelas luas cakupan, batas dan benang merahnya.

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

Bab ini berisi penafsiran dan pemaknaan penulis terhadap hasil observasi yang disajikan dalam bentuk kesimpulan dan saran. Ini merupakan jawaban dari hasil penelitian.