

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

#### 1.1.1 Sejarah Awal Berdiri PT.Bank Rakyat Indonesia(Persero) Tbk

Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Aria Wirjaatmadja dengan nama *Hulp-en Spaarbank der Inlandsche Bestuurs Ambtenaren* atau Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi yang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI.

Pendiri Bank Rakyat Indonesia Raden Aria Wirjaatmadja Pada periode setelah kemerdekaan RI, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Adanya situasi perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian Renville pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Pada waktu itu melalui PERPU No. 41 tahun 1960 dibentuk Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan *Nederlandsche Maatschappij* (NHM). Kemudian berdasarkan Penetapan Presiden (Penpres) No. 9 tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan.

Setelah berjalan selama satu bulan keluar Penpres No. 17 tahun 1965 tentang pembentukan Bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru itu, Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (eks BKTN) diintegrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia unit

II bidang Rural, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II bidang Ekspor Impor (Exim).

Berdasarkan Undang-Undang No. 14 tahun 1967 tentang Undang-undang Pokok Perbankan dan Undang-undang No. 13 tahun 1968 tentang Undang-undang Bank Sentral, yang intinya mengembalikan fungsi Bank Indonesia sebagai Bank Sentral dan Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Rular dan Ekspor Impor dipisahkan masing-masing menjadi dua Bank yaitu Bank Rakyat Indonesia dan Bank Ekspor Impor Indonesia. Selanjutnya berdasarkan Undang-undang No. 21 tahun 1968 menetapkan kembali tugas-tugas pokok BRI sebagai Bank Umum.

Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-undang perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) yang kepemilikannya masih 100% ditangan Pemerintah.

PT. BRI (Persero) yang didirikan sejak tahun 1895 didasarkan pelayanan pada masyarakat kecil sampai sekarang tetap konsisten, yaitu dengan fokus pemberian fasilitas kredit kepada golongan pengusaha kecil. Hal ini antara lain tercermin pada perkembangan penyaluran KUK pada tahun 1994 sebesar Rp. 6.419,8 milyar yang meningkat menjadi Rp. 8.231,1 milyar pada tahun 1995 dan pada tahun 1999 sampai dengan bulan September sebesar Rp. 20.466 milyar.

Seiring dengan perkembangan dunia perbankan yang semakin pesat maka sampai saat ini Bank Rakyat Indonesia mempunyai Unit Kerja yang berjumlah 4.447 buah, yang terdiri dari 1 Kantor Pusat BRI, 12 Kantor Wilayah, 12 Kantor Inspeksi /SPI, 170 Kantor Cabang(Dalam Negeri), 145 Kantor Cabang Pembantu, 1 Kantor Cabang Khusus, 1 New York Agency, 1 Caymand Island Agency, 1 Kantor Perwakilan Hongkong, 40 Kantor Kas

Bayar, 6 Kantor Mobil Bank, 193 P.POINT,3.705 BRI UNIT dan 357 Pos Pelayanan Desa.

### **1.1.2 Visi dan Misi PT.Bank Rakyat Indonesia**

a) Visi BRI

Menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah.

b) Misi BRI

Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat. Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dengan melaksanakan praktek good corporate governance.

Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan

### **1.1.3 Budaya Kerja PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk**

Dalam menjalankan fungsi *intermediary*,BRI memiliki budaya kerja yang berlaku diseluruh lingkungna wilayah kerja . budaya yang mengandung nilai-nilai, bukti-bukti dan pedoman yang merupakan cirri khas BRI diantara :

- a. Integritas : Setiap pegawai menjadi satu atau menyatu dengan BRI
- b. Profesionalisme : Setiap pekerja harus bekerja secara profesional
- c. Kepuasan Nasabah : BRI mengutamakan kepuasan nasabah
- d. Keteladanan : Setiap pemimpin memberikan teladan

- bagi bawahannya
- e. Penghargaan kepada SDM : BRI memberikan penghargaan kepada pekerja yang dianggap berprestasi

#### **1.1.4 Target Pasar PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Unit Cijerah**

##### 1. Penghimpun Dana

- a. Tabungan (Simpedes, Britama)
- b. Deposito

Deposito berjangka (1 bulan, 2 bulan, 3 bulan, 6 bulan, 12 bulan, 24 bulan)

##### 2. Penyalur Dana

Unit BRI melayani peminjaman di bawah 100 juta. Oleh karena itu, unit BRI melayani kredit mikro. Kredit mikro meliputi

- KUPeDES
- BRIGUNA
- KUR (Kredit Usaha Rakyat) Mikro

##### 3. Jasa Layanan Perbankan Lainnya

Untuk memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat, Unit Cijerah memberikan jasa-jasa sebagai berikut :

- a. Pengiriman uang
- b. *Over booking service*
- c. Penerimaan pembayaran rekening listrik (PLN), pajak, PAM.

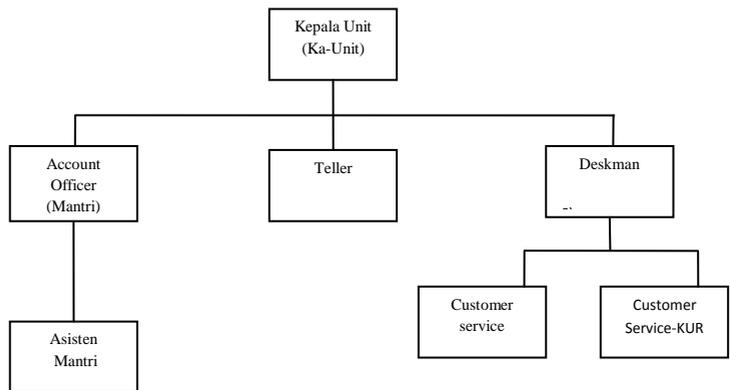
#### **1.1.5 Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Cijerah**

Secara garis besar struktur organisasi BRI Unit Cijerah adalah sebagai berikut:

- a. Unsur Pemimpin, yaitu Kepala Unit (Kaunit) yang membawahi petugas pelaksana.
- b. Unsur Petugas Pelaksana, terdiri dari :
  1. *Account Officer* (Mantri) membawahi asisten mantri
  2. *Teller*
  3. *Customer Service*
  4. *Customer Service-KUR*

Struktur organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Cijerah, dapat dilihat pada bagan dibawah ini :

Gambar 1.1  
Bagan Struktur Organisasi Perusahaan



*Sumber* : PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Cijerah Bandung

## 1.2 Latar Belakang Penelitian

Pada saat ini, peningkatan kualitas jasa semakin mendapatkan perhatian bagi perusahaan. Hal ini disebabkan karena kualitas jasa dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai keunggulan kompetitif. Dengan adanya peningkatan kualitas jasa yang baik maka dapat menimbulkan loyalitas konsumen, dan berkemungkinan besar menarik konsumen baru. Konsumen yang loyal akan suatu produk atau jasa dapat juga diartikan konsumen tersebut merasa kebutuhan akan produk/jasa terpenuhi sehingga melakukan pembelian lebih dari sekali. Hal tersebut sangat menguntungkan perusahaan, karena melalui terpenuhinya kebutuhan konsumen, konsumen tidak akan melirik perusahaan lain dan dalam proses loyalitas tersebut, kemungkinan besar terjadi promosi gratis dalam bentuk *word of mouth* yang dilakukan oleh konsumen yang telah merasa puas akan produk atau jasa tersebut akan menceritakan pengalamannya tentang produk atau jasa tersebut kepada konsumen lainnya.

Implementasi kualitas jasa yang dilakukan oleh suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa adalah dengan memberikan kualitas pelayanan (*service*) yang terbaik bagi konsumen dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan konsumen. Kualitas yang diberikan oleh perusahaan akan menimbulkan persepsi konsumen terhadap kualitas yang diberikan kepadanya. Sering kali terdapat perbedaan antara harapan konsumen dan persepsi konsumen terhadap kualitas yang diberikan oleh perusahaan. Untuk mengetahui apakah perusahaan memberikan kualitas jasa yang sesuai dengan harapan konsumen, maka perlu dilakukan evaluasi dari konsumennya.

Masalah pelayanan bukan lah suatu hal yang sulit dan rumit. Tetapi, apabila hal itu kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan dan sensitif. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas pelayanan serta standarisasi pelayanan. Setiap jasa memiliki standarisasi serta

fasilitas pelayanan yang berbeda. Standarisasi pelayanan ini dapat menjadi point tersendiri serta menjadi ciri khas dari perusahaan jasa tersebut.

Bank adalah salah satu bentuk perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Bank juga perlu memperhatikan lima dimensi kualitas jasa yang dijadikan indikator oleh para nasabahnya apakah jasa tersebut berkualitas atau tidak.

Bank Rakyat Indonesia (BRI), adalah salah satu badan usaha yang bergerak di sektor jasa khususnya transaksi keuangan. Untuk dapat memenangkan persaingan dalam dunia perbankan yang semakin ketat BRI harus dapat memberikan pelayanan semaksimal mungkin sehingga nasabah puas, dan pada akhirnya dapat menjadikan nasabah BRI menjadi nasabah yang loyal terhadap BRI.

BRI merupakan salah satu bank yang terbesar di Indonesia. BRI masuk kedalam 10 Bank terbesar di Indonesia. Hal ini dapat dilihat pada tabel 1.1:

Tabel 1.1

Peringkat Bank Berdasarkan Aset (per April 2011)

No	BANK	ASSET	PANGSA PASAR
1	PT Bank Mandiri Tbk	Rp418,176 triliun	13,63 %
2	PT Bank Rakyat Indonesia Tbk	Rp364,444 triliun	11,57 %
3	PT Bank Central Asia	Rp329,494 triliun	10,74 %
4	PT Bank Negara Indonesia Tbk	Rp233,538 triliun	7,61 %
5	PT Bank Negara Indonesia Tbk	Rp146,104 triliun	4,76 %

6	PT Bank Danamon Indonesia Tbk	Rp118,768 triliun	3,87 %
7	PT Pan Indonesia Bank Tbk	Rp110,239 triliun	3,59 %
8	PT Bank Permata Tbk	Rp82,04 triliun	2,67 %
9	PT BII Tbk	Rp74,307 triliun	2,42 %
10	PT Bank Tabungan Negara Tbk	Rp70,471 triliun	2,30 %

*Sumber* : <http://bisnis.vivanews.com/news/read/227227-10-bank-dengan-aset-terbesar-di-indonesia>, diakses 6 juni 2011

Menurut tabel 1.1 BRI menguasai 11,57 % pangsa pasar perbankan di Indonesia dan berada pada urutan ke dua setelah Bank Mandiri. Bukan lah tidak mungkin, apabila BRI terus meningkatkan kualitas pelayanan, BRI mampumenjadi bank dengan urutan pertama sebagai bank terbesar berdasarkan aset di tahun-tahun mendatang.

Menurut Hasil riset MRI(Marketing Research Indonesia) yang kali ini dilakukan di empat kota, yaitu Jakarta, Bandung, Pekanbaru, dan Banjarmasin, menyebutkan, kualitas pelayanan prima perbankan secara industri mengalami penurunan. Penyebabnya terutama berasal dari aspek pelayanan petugas *front liner* di bank-bank umum, seperti petugas satuan pengamanan (satpam) yang *over service* sehingga justru tidak membuat nasabah nyaman. Begitu juga dengan petugas *customer service, teller*, dan

penerima telepon yang *skill*-nya tidak bisa mengikuti perkembangan ekspektasi nasabah yang terus meningkat. Urutan pertama sampai dengan ke-10 secara berturut-turut adalah Bank Mandiri, BII (Bank Internasional Indonesia), Bank Bank OCBC NISP, Bank Central Asia (BCA), Bank Permata, Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank CIMB Niaga, Bank Negara Indonesia (BNI), Bank Bukopin, dan Bank Danamon. (*sumber: <http://www.infobanknews.com/hasil-riset-mri-kualitas-pelayanan-prima-perbankan-menurun>*) diakses April 2011.

Berdasarkan data MRI di atas, BRI berada pada urutan ke enam sebagai bank dengan kualitas pelayanan prima. Secara kualitas pelayanan BRI justru berada di bawah bank-bank yang memiliki aset dan pangsa pasar yang lebih rendah dibandingkan dengan BRI. Hal ini terlihat jelas, bahwa bank-bank tersebut terus meningkatkan performa layanannya guna memperoleh pangsa pasar yang lebih banyak. Hal ini dapat menjadi ancaman yang serius terhadap BRI yang merupakan salah satu bank besar di Indonesia. Tetapi, data MRI di atas tidak dapat dijadikan tolak ukur tentang kualitas pelayanan di seluruh kantor BRI terutama kantor unit, karena MRI tidak melakukan *research* ke kantor-kantor unit BRI. MRI hanya melakukan *research* ke kantor-kantor cabang BRI dan membandingkannya dengan kantor-kantor cabang bank-bank lainnya. Hal ini dilakukan MRI karena hanya beberapa bank yang memiliki kantor unit, salah satunya adalah BRI.

Melihat perkembangan yang terjadi pada BRI, khususnya BRI unit Cijerah, diketahui perkembangan jumlah dana yang terhimpun hingga September 2011 mengalami peningkatan maupun penurunan dari bulan Januari 2011 sampai dengan bulan September 2011 (tabel 1.2) adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2

Jumlah Dana yang Terhimpun Berdasarkan Jenis Produk Hingga September 2011

<b>Bulan</b>	<b>Keragaman Produk (ribuan)</b>		
	<b>Britama</b>	<b>Simpedes</b>	<b>Deposito</b>
<b>Desember 2010</b>	1.521.813	18.303.632	2.251.700
<b>Januari</b>	2.212.011	18.685.469	2.454.641
<b>Februari</b>	2.261.610	18.423.521	2.259.700
<b>Maret</b>	2.499.597	17.829.317	2.393.700
<b>April</b>	2.360.399	18.396.455	2.252.700
<b>Mei</b>	2.287.270	18.182.834	2.233.700
<b>Juni</b>	2.297.270	18.694.089	2.288.700
<b>Juli</b>	2.164.783	17.880.705	2.083.700
<b>Agustus</b>	2.063.704	17.871.483	1.943.435
<b>September</b>	2.239.211	18.206.924	2.243.537

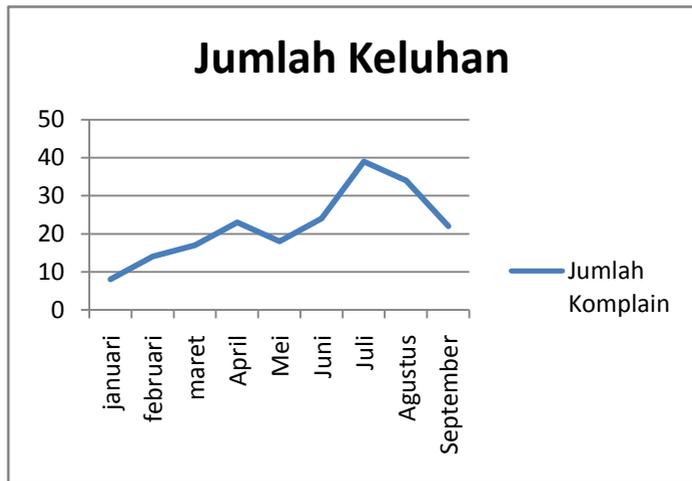
Sumber: BRI unit Cijerah

Nasabah BRI menyampaikan keluhan kepada BRI. Jumlah keluhan atau komplain yang dirasakan nasabah dari bulan ke bulan mengalami kenaikan dan penurunan. Keluhan-keluhan nasabah biasanya berupa keterlambatan pengiriman uang, lamanya nasabah menunggu antrian karena jumlah *customer service* dan *teller* tidak sesuai dengan jumlah nasabah, lamanya *customer service* atau *teller* sewaktu memberikan pelayanan, serta mesin ATM yang tidak bisa digunakan. Jumlah keluhan yang tertinggi terjadi di bulan Juni 2011 ke Agustus 2011. Hal ini terjadi karena BRI melakukan pemindahan server yang berisi data nasabah. Hal ini mengakibatkan jaringan BRI yang terganggu. Hal ini mengakibatkan pelayanan yang diberikan kepada

nasabah tidak dapat dilakukan secara maksimal. Jaringan terganggumengakibatkan kantor unit lambat dalam membuka data nasabah saat melakukan transaksi sehingga pelayanan kepada nasabah menjadi lama. Bahkan, gangguan jaringan ini dapat menyebabkan tidak beroperasinya kantor unit. Jumlah keluhan nasabah dapat terlihat pada gambar 1.2 berikut ini :

Gambar 1.2

Jumlah Keluhan Nasabah Sampai dengan September 2011



*Sumber:* BRI unit Cijerah

Membandingkan data jumlah dana yang terhimpun dari produk tabungan (tabel 1.2) dengan jumlah keluhan (gambar 1.3) terlihat bahwa dalam bulan Juni 2011, BRI mengalami penurunan jumlah dana yang terhimpun. Penurunan dana tersebut terjadi sampai dengan bulan Juni 2011 dan Agustus 2011, mulai mengalami kenaikan pada bulan September 2011. Hal ini terlihat ketika jumlah keluhan nasabah mengalami peningkatan maupun penurunan berdampak pula terhadap jumlah dana yang terhimpun.

Oleh karena itu, BRI unit Cijerah harus memperbaiki kualitas pelayanannya, karena salah satu faktor yang sangat berpengaruh dalam pencapaian target adalah kualitas pelayanan yang diterapkan oleh BRI unit Cijerah. Apabila konsumen merasa puas dengan kualitas pelayanan BRI maka konsumen akan terus meningkatkan jumlah tabungannya, tetapi sebaliknya apabila nasabah tidak merasa puas, maka nasabah dapat menarik tabungannya dan pada akhirnya berpindah ke bank yang lain yang menawarkan kualitas pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan BRI.

Untuk mengevaluasi betapa pentingnya kualitas pelayanan pada perusahaan perbankan sebagai salah satu bentuk perusahaan yang bergerak di bidang jasa dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan bagi nasabah yang nantinya akan berpengaruh pada kelangsungan hidup perusahaan maka perlu dilakukan penelitian dengan judul **“PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN NASABAH TABUNGANBRI UNIT CIJERAH BERDASARKAN DIMENSI KUALITAS JASA”**.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian, permasalahan yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kinerjatentang kualitas layanan yang diberikan olehBRI unit Cijerah?
2. Bagaimana tingkat kepentingan nasabah tentang kualitas layanan yang diberikan di BRI unit Cijerah?
3. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah BRI unit Cijerah dengan menggunakan *customer satisfaction index* (CSI)?
4. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah BRI unit Cijerah dengan menggunakan *importance performance analysis*(IPA)?

5. Atribut-atribut kualitas pelayanan manakah yang perlu ditingkatkan dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah tabungan di BRI unit Cijerah?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui tingkat kinerja layanan yang diberikan oleh BRI unit Cijerah.
2. Untuk mengetahui tingkat kepentingan nasabah tentang kualitas layanan yang diberikan oleh BRI unit Cijerah.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah BRI unit Cijerah dengan menggunakan *customer satisfaction index* (CSI).
4. Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah BRI unit Cijerah dengan menggunakan *importance performance analysis* (IPA).
5. Untuk mengetahui atribut kualitas pelayanan mana yang perlu ditingkatkan dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah tabungan di BRI unit Cijerah

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Dengan dibuatnya penelitian ini, penulis berharap bahwa hasilnya dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi semua pihak yang membutuhkan. Seperti :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan penulis dalam hal mempraktikkan teori-teori yang telah diterima oleh penulis selama ini serta dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan dari teori-teori yang diperoleh.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan yang mungkin diperlukan perusahaan dalam mengambil suatu keputusan

mengenai standarisasi kualitas pelayanan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

3. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini dapat menambah kepustakaan dan melengkapi penelitian mengenai kualitas pelayanan yang sudah ada sebelumnya.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan.

1. **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab I berisi mengenai tinjauan terhadap objek studi, latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dari penelitian, batasan penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

2. **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Berisi teori-teori yang mendukung penelitian ini. Pada bab II juga menceritakan tentang kerangka teori.

3. **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab III berisi mengenai jenis penelitian, operasionalisasi variable, desain kuesioner dan skala pengukuran, jenis dan teknik pengumpulan data, teknik sampling, teknik analisis data, analisis data yang digunakan dalam penelitian, teknik analisis konsistensi, dan tahapan penelitian.

4. **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab IV menceritakan hasil dan pembahasan mengenai karakteristik responden dilihat dari berbagai aspek, membahas dan menjawab rumusan masalah serta perhitungan analisis data yang telah dilakukan.

5. **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab V berisi mengenai kesimpulan hasil analisis, saran bagi perusahaan dan saran bagi penelitian selanjutnya.