

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Observasi

1.1.1 Sejarah BRI (Bank Rakyat Indonesia)

Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama *De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden* atau "Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto", suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Lembaga tersebut berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI. 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. Dalam masa 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 dibentuklah 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 (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 perseroan terbatas. Kepemilikan BRI saat itu masih 100% di tangan Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., yang masih digunakan sampai dengan saat ini.

1.1.2 Kegiatan Umum Perusahaan

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia dimana dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan, dan deposito. Kemudian BRI juga dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang (kredit) bagi masyarakat yang membutuhkannya. Berdasarkan UU No. 7 tahun 1992 tentang perbankan menyebutkan Bank adalah “badan usaha yang menghimpun dan dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak”. Selain itu adapun kegiatan umum dari Bank adalah sebagai berikut:

a. Menghimpun dana dari masyarakat (*funding*) dalam bentuk:

1. Simpanan Giro (*Demond Deposit*)

Merupakan simpanan pada bank yang penarikannya dapat dilakukan dengan menggunakan cek atau *bilyet giro*. Kepada setiap pemegang rekening giro akan diberikan bunga yang dikenal dengan nama jasa giro. Besarnya jasa giro tergantung dari bank yang bersangkutan. Rekening giro biasa digunakan oleh para usahawan, baik untuk perorangan maupun perusahaannya. Bagi bank jasa giro merupakan dana murah karena bunga yang diberikan kepada nasabah relatif lebih rendah dari bunga simpanan lainnya.

2. Simpanan Tabungan (*Saving Deposit*)

Merupakan simpanan pada bank yang penarikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan oleh bank. Penarikan tabungan dilakukan menggunakan buku tabungan, slip penarikan, kuitansi atau kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Kepada pemegang rekening tabungan akan diberikan bunga tabungan yang merupakan jasa atas tabungannya. Sama seperti halnya dengan rekening giro, besarnya bunga tabungan tergantung dari bank yang bersangkutan. Dalam praktiknya bunga tabungan lebih besar dari jasa giro.

3. Simpanan Deposito (*Time Deposit*)

Deposito merupakan simpanan yang memiliki jangka waktu tertentu (jatuh tempo). Penarikannya pun dilakukan sesuai jangka waktu tersebut. Namun saat ini sudah ada bank yang memberikan fasilitas *deposito* yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat. jenis depositopun beragam sesuai dengan keinginan nasabah. Dalam praktiknya jenis deposito terdiri dari deposito berjangka, sertifikat *deposito* dan *deposit on call*.

b. Menyalurkan dana kemasyarakat (*lending*) dalam bentuk:

1. Kredit *Investasi*

2. Kredit Modal Kerja

3. Kredit Perdagangan

c. Memberikan jasa-jasa bank lainnya (*services*) seperti:

1. *Transfer* (kirim uang)

2. *Inkaso* (*collection*)

3. Kliring (*clearing*)

4. *Safe Deposit Box*

5. *Bank Card*

6. *Bank Notes* (*valas*)

7. Bank garansi

8. Referensi Bank

9. *Bank Draft*

10. *Letter of Credit* (L/C)

11. Cek Wisata (*Travellers Cheque*)

12. Jual beli surat-surat berharga

13. Menerima setoran-setoran seperti:

a. Pembayaran pajak

b. Pembayaran telepon

c. Pembayaran air

d. Pembayaran listrik

e. Pembayaran uang kuliah

14. Melayani pembayaran-pembayaran seperti:

a. Gaji/Pensiun/*Honorarium*

b. Pembayaran *deviden*

c. Pembayaran kupon

d. Pembayaran bonus/hadiah

15. Di dalam pasar modal perbankan dapat memberikan atau menjadi:

a. Penjamin emisi (*underwriter*)

b. Penjamin (*guarantor*)

c. Wali amanat (*trustee*)

d. Perantara perdagangan efek (*pialang/broken*)

e. Pedagang efek (*dealer*)

f. Perusahaan pengelola dana (*investment company*)

Didalam aktivitas usahanya di bidang jasa keuangan BRI memberikan layanan perbankan sebagai berikut:

1. Simpanan : giro (rupiah dan *valas*), tabungan (*BritAma*), *deposito* (rupiah. dan *valas*).
2. Kredit :
 - a. Kredit *Komersial* : *Credit investasi*, kredit modal kerja, kredit modal kerja konstruksi, kredit modal kerja *ekspor*.
 - b. Kredit *Konsumtif* : Kredit kepada pegawai berpenghasilan tetap (PNS, ABRI), kredit kepada pension (*kresun*), Kredit kepada pegawai BRI.
3. Pelayanan Jasa Bank : Kliring *Transfer* penjualan cek perjalanan BRI (CEPEBRI), pelayanan inkaso (jasa penagihan), pelayanan *letter of credit* (L/C).
4. Pelayanan Jasa Bank Lainnya : *Safe Deposit Box* (SDB), *subsidi* inpres, pembayaran gaji TNI, pelayanan *Payment Point* (tagihan rekening PLN dan telepon), setoran denda tilang, setoran pajak (PBB dan lainnya), setoran ONH.

1.1.3 Visi dan Misi BRI

Visi BRI

“Menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah”.

Misi BRI

1. Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha *mikro/kecil* dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
2. 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*.
3. Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

1.2 Latar Belakang

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan atau perusahaan yang bergerak dibidang keuangan. Pertumbuhan ekonomi suatu negara dapat ditandai dengan pertumbuhan industri perbankan yang ada dalam negara tersebut “dikutip dari Majalah infobank edisi 15”. Semakin berkembang industri perbankan maka semakin baik pula pertumbuhan ekonomi negara itu sendiri. Perkembangan bank di Indonesia telah menimbulkan persaingan yang ketat diantara bank pemerintah, swasta maupun bank asing dalam hal pengerahan dana masyarakat, pemberian kredit, dan jasa bank. Contohnya sendiri bank

terbesar seperti bank mandiri optimistis menargetkan pertumbuhan kredit 22% pada 2013 serta dalam hal memperkuat infrastruktur pelayanannya bank dengan aset Rp 588,41 triliun ini menyiapkan dana US\$120 juta untuk penguatan teknologi informasi (TI), Bank terbesar kedua yakni Bank Rakyat Indonesia tetap merajai sektor usaha mikro dan menjadi penguasa jaringan pelayanan (*Delivery chanel*) perbankan dengan jaringan kantor yang mencapai 9072 per 2012, BRI masih mempertahankan diri sebagai bank dengan kantor terbanyak. Melihat para kompetitornya yang *ekspansif*, Bank Central Asia (BCA) tidak berdiam diri, untuk menjadi penguasa pasar tabungan, BCA gencar menawarkan hadiah yang wah. Pelayanannya kian mengarah ke digital untuk mempertahankan eksistensinya sebagai *payment* bank terdepan, (dikutib dari majalah info bank edisi 15) Hal tersebut dapat dijelaskan pada tabel dibawah ini :

Tabel 1.1
Pangsa Aset Bank

No	Nama Bank	Pertumbuhan per 2012 (%)	Pangsa (%)
1	BankMandiri	17,23	14,19
2	BRI	20,09	11,64
3	BCA	17,86	10,30
4	BNI	15,65	7,49
5	CIMB NIAGA	19,78	4,60

Sumber: Biro Riset Infobank (birl)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa, semakin gesitnya persaingan perbankan di Indonesia menyebabkan bank tidak hanya *wait and see* tetapi mendesak bank untuk berupaya keras mencari nasabah dan berorientasi pada kepuasan nasabah. Seperti yang diungkapkan oleh para ahli Rambat Lupiyoadi (2006:147) bahwa yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas suatu perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang bermutu kepada para pelanggannya akan menentukan pencapaian pangsa pasar yang tinggi serta meningkatkan profit perusahaan.

Seperti hal nya pada Bank BRI Cabang SoekarnoHatta yang selalu mengutamakan pelayanan terhadap nasabahnya, dengan penerapan konsep pemasaran yang mengutamakan pelanggan, tentu BRI Cabang SoekarnoHatta Kota Bandung harus senantiasa memberikan kualitas layanan yang memuaskan para nasabahnya. Kepuasan pelanggan akan menjadi wacana utama yang harus dicapai BRI SoekarnoHatta Kota Bandung, karena banyak manfaat yang akan didapatkan jika suatu perusahaan mampu memuaskan pelanggan melalui kualitas jasa yang diterima pelanggan. Seperti yang dikatakan

Lovelock dan Wright (2005:105) bahwa manfaat kepuasan pelanggan dan kualitas jasa antara lain : “mengisolasi pelanggan dari persaingan, dapat menciptakan keunggulan yang berkelanjutan, mengurangi biaya kegagalan, mendorong pelanggan kembali dan mendorong loyalitas, meningkatkan atau mempromosikan cerita positif dari mulut ke mulut, dan menurunkan biaya untuk menarik pelanggan baru”.

Kualitas pelayanan yang diberikan suatu perusahaan terhadap pelanggannya mungkin dapat memberikan rasa kecewa, puas ataupun sangat puas. Dalam bukunya Kotler dan Keller (2007:177) menjelaskan bahwa “Secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang”. Contohnya pada fenomena yang kerap terjadi di BRI Cabang SoekarnoHatta salah satunya saat nasabah melakukan penarikan di ATM bersama, uang tidak keluar atau transaksi gagal, namun saldo tetap terdebit. Menyikapi hal ini seharusnya BRI bukan hanya sekedar melayani tetapi juga harus memperhatikan kepuasan yang dirasakan oleh nasabahnya. Contoh lainnya yang dirasakan oleh pelanggan atas kekecewaan-nya terhadap pelayanan BRI. “BRI sangat amat mengecewakan terkesan meremehkan para nasabahnya apalagi yang ada di unit kecamatan tidak seperti di bank-bank lain, ketika saya masuk di BCA, MANDIRI di sambut dengan ucapan selamat pagi, siang dan terima kasih ketika meninggalkan bank dan pintupun dibukakan ini sangat bertolak belakang dengan BRI”. Dari fenomena tersebut dapat kita lihat bahwa tingkat kualitas pelayanan sangat penting dan tidak hanya dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi juga harus dinilai dari sudut pandang penilaian pelanggan. Menyadari pentingnya kualitas pelayanan jasa, maka hal ini perlu diterapkan pada perusahaan yang bergerak dibidang lembaga keuangan perbankan tepatnya pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang SoekarnoHatta Bandung. Penelitian dilakukan untuk meninjau sejauh mana kualitas pelayanan BRI Cabang SoekarnoHatta Bandung, dengan mengidentifikasi harapan dan persepsi pelanggan terhadap dimensi-dimensi kualitas jasa BRI Bandung. Hal ini diharapkan, dapat dijadikan referensi untuk BRI Cabang SoekarnoHatta Bandung agar terus memperbaiki kualitas pelayanannya terhadap pelanggannya.

Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak kepada nasabah yaitu berupa kepuasan dari nasabah itu sendiri. Bertolak dari uraian yang dikemukakan, maka penulis tertarik untuk mengangkat tema ini lebih dalam dengan memilih judul : **“Analisis Kualitas Layanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang SoekarnoHatta Bandung.”**

1.3 Perumusan Masalah

Mengacu kepada latar belakang yang telah dibahas, maka permasalahan yang ingin diangkat dalam Laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kenyataan pelanggan atas kualitas pelayanan BRI Kota Bandung?
2. Bagaimana tingkat harapan pelanggan atas kualitas pelayanan BRI Kota Bandung?
3. Bagaimana tingkat kesenjangan (gap) antara kenyataan dan harapan pelanggan BRI Kota Bandung?

1.4 Tujuan Observasi

Adapun tujuan penelitian untuk permasalahan yang diangkat pada Laporan Tugas Akhir ini, adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kenyataan pelanggan atas kualitas pelayanan BRI Kota Bandung.
2. Mengetahui tingkat harapan pelanggan atas kualitas pelayanan BRI Kota Bandung.
3. Mengetahui tingkat kesenjangan (gap) yang terjadi antara kenyataan dan harapan pelanggan BRI Kota Bandung?

1.5 Kegunaan Observasi

Sementara itu, observasi ini juga diharapkan akan berguna bagi penulis, bagi perusahaan yang dijadikan objek observasi, dan bagi para pembaca.

1. Bagi penulis

Observasi ini bermanfaat bagi penulis untuk mengimplementasikan ilmu-ilmu yang telah didapat selama bangku perkuliahan sebagai wujud untuk memenuhi syarat kelulusan dari Diploma III Manajemen Pemasaran di Institut Manajemen Telkom.

2. Bagi perusahaan

Melalui hasil observasi ini juga dapat dijadikan referensi bagi BRI Cabang SoekarnoHatta dalam meningkatkan kualitas kinerja perusahaannya dalam usaha memuaskan para pelanggannya.

3. Bagi Pembaca

Pembaca juga mungkin dapat menggunakan hasil observasi ini sebagai bahan ataupun referensi bagi penulisan Laporan Tugas Akhir maupun pembahasan yang berhubungan dengan kualitas jasa.

1.6 Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir

Sementara sistematika penulisan Laporan Tugas Akhir ini antara lain meliputi:

1. BAB I (Pendahuluan). Dalam bab ini dipaparkan gambaran umum dan latar belakang dari permasalahan yang ingin diangkat serta tujuan dan kegunaan penulis melakukan observasi dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini.
2. BAB II (Relevansi Teori dan Pembahasan). Dalam bab ini akan dibahas mengenai teori, metodologi penelitian, dan pembahasan. Kesesuaian antara teori terhadap aktivitas observasi yang dilakukan serta pembahasan hasil observasi sehingga dapat mencapai tujuan yaitu menjawab permasalahan-permasalahan yang diangkat.
3. BAB III (Kesimpulan dan Saran). Pada bab terakhir dipaparkan kesimpulan dari hasil observasi yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, serta saran-saran yang ingin disampaikan terhadap perusahaan yang dijadikan objek observasi, yaitu BRI Kota Bandung.