

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Perusahaan**

#### **1.1.1 Profil Perusahaan**

Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten merupakan Bank milik pemerintah Propinsi Jawa Barat dan Pemerintah Propinsi Banten bersama – sama dengan pemerintah kota/ kabupaten se- Jawa Barat dan Banten. Dasar pendiriannya adalah peraturan pemerintah Republik Indonesia nomor 33 tahun 1960 tentang penentuan perusahaan di Indonesia milik Belanda yang di nasionalisasikan.

Salah satu perusahaan milik Belanda yang berkedudukan di Bandung yang di nasionalisasi 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 di kukuhkan dengan Surat Keputusan Gubernur Propinsi Jawa Barat nomor 7/ GKDH/ BPD/61 tanggal 20 Mei 1961, mendirikan PT. Bank Karya Pembangunan dengan modal dasar untuk pertama kali berasal dari kas daerah sebesar Rp. 2.500.000,00.

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 Jawa Barat.

Pada tahun 1992 aktivitas Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat ditingkatkan menjadi Bank Umum Devisa berdasarkan surat keputusan Direksi Bank Indonesia tahun 1995 mempunyai sebutan Bank Jabar dengan logo baru. 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).

Kemudian untuk memenuhi permintaan masyarakat akan jasa layanan perbankan yang berlandaskan syariah, maka sesuai dengan izin Bank Indonesia no. 2 / 28/ 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 system konvensional. Agar lebih leluasa dalam melaksanakan ekspansi usaha, berdasarkan hasil rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) yang diselenggarakan pada tanggal 16 April 2010, disetujui peningkatan modal dasar Bank Jabar menjadi Rp. 1 triliun. Selanjutnya berdasarkan hasil keputusan RUPS yang diselenggarakan pada tanggal 14 April 2004 dengan akta No. 10 tanggal 14 April 2004, modal dasar Bank dinaikan dari Rp 1 triliun menjadi 2 triliun. Melihat perkembangan yang terus meningkat dan prospek usaha yang terus membaik maka pada RUPS tanggal 5 April 2006 ditetapkan bahwa modal dasar Bank Jabar naik dari Rp 2 triliun menjadi Rp 4 triliun .

Pada bulan November 2007, menyusul dikeluarkannya SK Gubernur BI NO. 9/63/KEP.GBI/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, maka telah dilaksanakan penggantian call name dari bank Jabar menjadi Bank Jabar Banten. Pada 2 Agustus 2010 Bank Jabar Banten kembali melakukan penggantian call name menjadi BJB hal ini dikarenakan bank Jabar yang sedang melakukan tahap pengembangan yang tidak hanya dilakukan di sekitar Jawa Barat dan Banten melainkan dapat melebarkan sayapnya hingga dapat diterima di luar daerah Jawa Barat dan Banten.

Bank Jabar Banten didirikan dengan maksud melalui aktivitasnya sebagai Bank Umum dapat membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian regional dan pemerataan pembangunan daerah di segala bidang agar tercapai peningkatan taraf hidup rakyat. Di dalam melakukan kegiatannya sebagai Bank Umum tersebut Bank

Jabar Banten menetapkan visinya yaitu: ” Ingin menjadi 10 Bank terbesar dan berkinerja baik di Indonesia”.

Bank Jabar Banten memiliki Misi dan Fungsi dalam melaksanakan peranannya sebagai salah satu Bank yang ada di Indonesia yaitu “ Menjadi penggerak dan pendorong laju perekonomian di daerah, sebagai pemegang kas daerah dan salah satu sumber pendapatan asli daerah”.

Nilai-nilai perusahaan yang dianut Bank BJB adalah S.P.I.R.I.T :

1. Service

Excellence Ramah, tulus, kekeluargaan selalu memberikan pelayanan prima

2. Profesionalism

Cepat, tepat, akurat Kompeten dan bertanggung jawab Memahami dan melaksanakan ketentuan perusahaan

3. Integrity

Konsisten, disiplin dan penuh semangat menjaga citra bank melalui perilaku terpuji dan menjunjung etika

4. Respect

Fokus pada Nasabah Peduli lingkungan

5. Intellegence

Selalu memberikan solusi yang terbaik Berkeinginan kuat untuk mengembangkan diri Menyukai perubahan yang positif

6. Trust

Menumbuhkan transparansi, kebersamaan dan kerjasama yang sehat serta menjaga rahasia bank dan perusahaan

### 1.1.2 Logo Perusahaan

---



**Gambar 1.1**

**Logo Bank bjb**

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

Adapun makna dari logo Bank bjb adalah sebagai berikut :

- a. Makna dari tiga garis melengkung untuk menandakan pelayanan yang cepat sesuai tujuan dari perusahaan, yaitu sebagai perusahaan nasional.
- b. Makna warna biru muda yaitu selalu bekerja dengan disiplin, konsisten dalam melaksanakan setiap pekerjaan dengan penuh semangat.
- c. Makna warna biru tua yaitu selalu tegas dan konsisten dalam memberikan keputusan.
- d. Makna warna kuning yaitu dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah melalui komunikasi yang baik.
- e. Tipografi dari “bank bjb” menggunakan huruf Alte Haas Grotesk memiliki makna yaitu menegaskan bahwa perusahaan ini bergerak di bidang perbankan.

### 1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

Adapun Visi Misi dari Bank bjb adalah sebagai berikut :

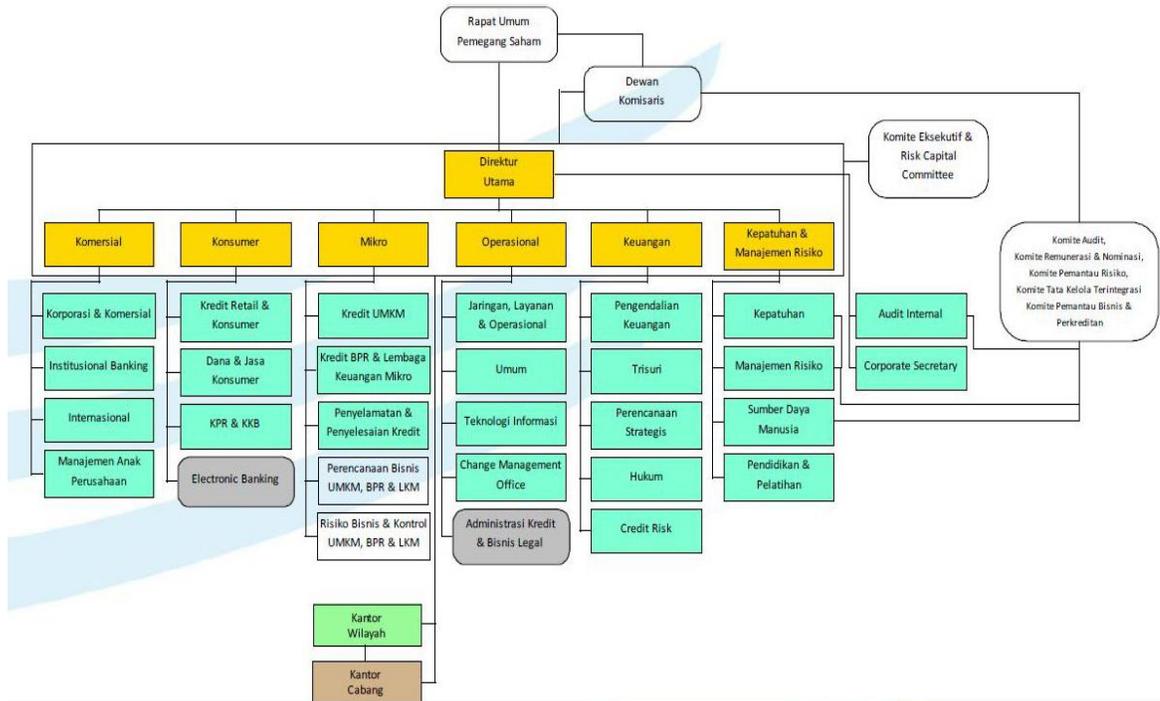
**a. Visi**

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

### 1.1.4 Struktur Organisasi



\* 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 1.2**

**Struktur Organisasi**

*Sumber : Dokumentasi Perusahaan*

## 1.2 Latar Belakang

Dunia perbankan dewasa ini bergerak maju ke depan dengan sangat aktif dan dinamis. Pergerakan ini didukung dengan adanya tantangan yang semakin luas dan kompleks pada industri tersebut, serta perkembangan teknologi perbankan yang semakin maju. Situasi ini mendorong industri perbankan harus cepat dan tanggap dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya, terutama dalam memperoleh kepercayaan masyarakat serta memenuhi kebutuhan masyarakat akan produk dan layanan perbankan yang aman, nyaman dan berkualitas.

Bank adalah lembaga kepercayaan dengan tugas pokok menjadi perantara antara pihak yang mengalami *surplus of funds* untuk diproduktifkan pada sektor-sektor yang mengalami *lack of funds*. Sifat dasar sebagai lembaga kepercayaan itulah yang menyebabkan berbagai aturan dan ketentuan yang mengatur kegiatan operasional bank diberlakukan jauh lebih ketat dibandingkan bisnis lain. Semuanya ini ditujukan untuk membangun dan menjaga kepercayaan publik.

Bank sebagai salah satu lembaga pada industri keuangan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa, harus dapat memberikan pelayanan terbaiknya (*excellent service*) untuk dapat mampu bersaing dalam situasi yang bergerak maju dengan cepat serta semakin kompetitif. Untuk menghadapi persaingan antar lembaga perbankan yang semakin ketat, masing-masing bank harus mengembangkan konsep “pelayanan terbaik bagi nasabahnya”, hal ini bertujuan untuk mempertahankan nasabah yang telah ada dan menjangkau nasabah baru yang potensial. Untuk mempertahankan serta meningkatkan jumlah nasabahnya, maka bank perlu menjaga citra yang baik dan positif di mata masyarakat. Untuk mempertahankan citra ini bank dapat membangunnya melalui peningkatan pada kuantitas dan kualitas produk perbankan yang dihasilkan, maupun melalui kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya. (Ikatan Bankir Indonesia, 2014: 62)

Nasabah bank akan loyal jika mereka merasa puas dengan layanan yang diberikan, namun jika nasabah merasa ragu-ragu dan tidak puas, mereka bisa saja berpindah ke bank lain. Maka dari itu, bank yang ingin maju dan berkembang harus

dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik dan memberikan rasa aman kepada nasabah, karena hal itu merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan dari suatu bank, dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik dan rasa aman kepada nasabah, maka akan menimbulkan suatu kepuasan bagi nasabah dan sebaliknya. Demikian juga yang terjadi pada Bank bjb.

**TABEL 1.1**

**Data Transaksi Nasabah Periode 1 Maret – 31 Mei 2017**

No.	Layanan Customer Service	Jumlah Nasabah	SLA
1.	Buka Rekening	237 Orang	30 Menit
2.	Deposito	37 Orang	30 Menit
3.	Ganti Speciment	76 Orang	15 Menit
4.	Pengaduan Nasabah	59 Orang	20 Menit
5.	ATM	250 Orang	20 Menit
6.	Lain Lain	2,526 Orang	5 Menit

*Sumber: Data Internal Perusahaan, 2017*

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat pada divisi customer service memberikan layanan dengan jumlah nasabah yang melakukan buka rekening sebanyak 237 orang dalam selang waktu 30 menit, yang melakukan deposito sebanyak 37 orang dalam selang waktu 30 menit, lalu ganti speciment sebanyak 76 orang dalam selang waktu 15 menit, pengaduan nasabah sebanyak 59 orang dalam selang waktu, layanan pembuatan ATM sebanyak 250 orang dalam selang waktu 20 menit, dan yang terakhir hal lain – lain sebanyak 2,526 orang dalam selang waktu 5 menit.



**Gambar 1.1**

### **Komplain Nasabah**

*Sumber: [www.facebook.com](http://www.facebook.com), 2017*

Berdasarkan data complain di atas dapat dikatakan bahwa nasabah Bank bjb cabang Buah Batu mendapatkan pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan nasabah, oleh karena itu pelayanan yang di berikan oleh bank bjb cabang Buah Batu bandung belum memenuhi standar Service Quality yang baik dikarenakan adanya faktor penyebab dan berakibat timbulnya permasalahan pada Bank bjb cabang Buah Batu Bandung.

Apa yang akan terjadi jika pelanggan atau nasabah tidak puas dengan kualitas pelayanan sebuah perusahaan? Menurut J.M. Juran seorang pengamat kualitas produk, mengemukakan bahwa: *“Communication on product dissatisfaction is usually at the initiative of customers, through complaints and the like. Communication on the product satisfactions is usually at the company’s initiative, through marketing resear”*. Yang artinya bahwa: “Bila pelanggan tidak puas terhadap kualitas atau pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, maka pelanggan dengan inisiatifnya sendiri akan menceritakan kepada orang lain sebagai komplain atas ketidakpuasannya. Sebaliknya kepuasan terhadap produk tertentu dilakukan atas inisiatif perusahaan melalui reset pemasaran”.

Dalam beberapa tahun terakhir, bank lebih fokus dan menyadari bahwa kepuasan nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh nilai saja, tetapi juga didukung oleh ketersediaan layanan setelah layanan diberikan. Efektifitas pemberian layanan yang berkualitas tinggi dapat membantu dalam membangun dan mempertahankan hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

**TABEL 4.1**

**Faktor – Faktor Ketidakpuasan Layanan di Bank bjb cabang Buah Batu Bandung**

No.	Masalah yang terjadi
<b><i>Man (Manusia)</i></b>	
1.	Kurangnya kedisiplinan karyawan.
2.	Karyawan kurang mentaati prosedur
3.	Kurang komunikasi antar karyawan
<b><i>Material (Bahan Baku)</i></b>	
4.	Kurangnya pemeriksaan kapasitas perlengkapan
5.	Pemborosan dalam pemakaian bahan baku
<b><i>Methode (Cara Kerja)</i></b>	
6.	Lamanya waktu <i>service</i>
7.	Metode kerja yang tidak sesuai prosedur
<b><i>Machine (Mesin)</i></b>	
9.	Kurangnya pemeliharaan mesin
10.	Keterbatasan jumlah mesin dan peralatan <i>service</i>

(Bersambung)

(Sambungan)

<b>Layout (Lingkungan)</b>	
12.	Pencemaran dalam ruangan istirahat karyawan
13.	Fasilitas yang kurang memadai

*Sumber:* Data Olahan Peneliti, 2017

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis didapatkan beberapa faktor yang menyebabkan ketidakpuasan layanan yang ada pada Bank bjb cabang Buah Batu dari beberapa dimensi yang ada. Kualitas pelayanan perbankan menjadi indikator yang konkret untuk menciptakan kepercayaan pemahaman tentang perbankan. Nasabah akan memilih bank yang memberikan rasa aman, sekaligus keuntungan pada dana yang mereka tempatkan tanpa adanya rasa curiga. Nasabah juga akan memilih bank yang mampu memenuhi kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan dalam pelayanan

Berdasarkan fenomena yang telah dijelaskan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dalam satu karya ilmiah berupa Laporan Tugas Akhir yang berjudul: “**Analisis Service Quality Dengan Menggunakan Metode Fishbone Diagram**”.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang di uraikan diatas, maka masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

- a. Bagaimana cara mengatasi faktor yang menjadi penyebab masalah pada Bank bjb cabang Buah Batu Bandung ?
- b. Bagaimana *Service Quality* yang di terapkan oleh Bank bjb kepada *customers*?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari dilakukannya observasi oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui cara mengatasi faktor penyebab masalah pada Bank bjb cabang Buah Batu Bandung.
2. Untuk mengetahui Service Quality yang diterapkan oleh Bank bjb cabang Buah Batu Bandung.

#### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat menghasilkan kegunaan dan manfaat, baik dari sisi aspek akademis maupun aspek praktis.

##### **a. Aspek Akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat membantu untuk lebih memahami tentang pengaruh kualitas layanan jasa perbankan terhadap kepuasan nasabah. Penulisan penelitian ini diharapkan berguna untuk menjadi referensi bagi mahasiswa dalam pengerjaan tugas akhir. Hasil penelitian yang diperoleh diharapkan dapat memperluas wawasan sekaligus memperoleh pengetahuan mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen.

##### **b. Aspek Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pengetahuan mengenai pengaruh kualitas layanan jasa perbankan terhadap kepuasan nasabah Bank bjb Cabang Buah Batu. Penulisan penelitian ini diharapkan dapat menjadi evaluasi bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanannya untuk kepuasan nasabah.

##### **c. Bagi Penulis**

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

## **1.6 Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir**

Adapun sistematika penulisan Laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

### **Bab I Pendahuluan**

Bab ini merupakan penjelasan secara umum mengenai obyek studi penelitian, latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan diadakannya penelitian, serta sistematika penulisan.

### **Bab II Tinjauan Pustaka**

Dalam bab ini dikemukakan dengan jelas mengenai hasil kajian kepustakaan yang terkait dengan masalah yang akan diteliti. Bab ini meliputi uraian tentang landasan teori yang digunakan sebagai dasar dari analisis penelitian, penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran.

### **Bab III Metode Penelitian**

Bab ini menguraikan tentang pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data sehingga dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian.

### **Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Bab ini menjelaskan mengenai deskripsi objek penelitian, hasil analisis dan pengolahan data beserta pembahasannya, yang disajikan secara kronologis dan sistematis sesuai dengan lingkup penelitian serta konsisten dengan tujuan penelitian.

### **Bab V Kesimpulan dan Saran**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta saran yang dapat diberikan kepada perusahaan dan pihak lain.