

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

#### **1.1.1 Profil Perusahaan**

**Gambar 1.1**

**Logo Bank Bank Rakyat Indonesia.Tbk**



Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan tanggal 16 Desember 1895 di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Aria Wirjaatmadja dengan nama *Hulp-en Spaarbank den Inlandesche Bestuurs Ambtenaren* atau Bank Bantuan dan Simpanan milik Kaum Priyayi. 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 berhenti 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 terjadi peleburan BRI menjadi Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN), dan Bank Tani Nelayan dan Nederlandsche Maatschappij (NHM). Kemudian berdasarkan 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 Tani dan Nelayan

diintegrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia unit II bidang Rural, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II bidang Ekspor Impor.

Berdasarkan Undang-Undang No. 14 Tahun 1967 tentang Undang-undang Pokok Perbankan dan Undang-undang No. 13 tahun 1968 tentang Undang-undang Bank Sentral dan Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Riral 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.

### **1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan**

BRI memiliki visi, menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah.

Sedangkan misi BRI adalah melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat melalui :

- a. 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*.
- b. Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

### **1.1.3 Produk yang Ditawarkan**

Produk-produk yang ditawarkan oleh Bank BRI antara lain :

- a. Produk simpanan :
  1. Deposito BRI Rupiah
  2. Deposito BRI Valas
  3. Deposito On Call (DOC)
  4. Giro BRI Rupiah
  5. Giro BRI Valas
- b. Tabungan :
  1. BritAma
  2. SIMPEDES
- c. Pinjaman
  1. KUPeDES (Kredit Umum Pedesaan)
  2. KUR (Kredit Usaha Rakyat)

### **1.2 Latar Belakang Penelitian**

Ketatnya persaingan dalam industri perbankan dewasa ini membuat semua pemain dalam industri perbankan harus terus berinovasi dalam segala aspek guna mempertahankan nasabah potensialnya dan berusaha untuk meningkatkan loyalitas nasabahnya, termasuk juga bank BRI.

BRI merupakan salah satu Bank BUMN di Indonesia. Berdasarkan hasil data Biro Riset Infobank, kinerja BRI tahun 2011 mencatatkan aset total ± Rp 469,89 triliun yang mengalami pertumbuhan 16,23% dibanding dengan tahun sebelumnya. Hal ini merupakan pertumbuhan aset total terbesar bank di Indonesia pada tahun 2011.

Berikut ini data Market Share Bank di Indonesia sebagai terlihat pada Tabel 1.1

**Tabel 1.1**  
**Daftar Market Share (2007-2011)**

| Nama Bank           | Peringkat dan Skor (%) |                 |                 |                 |                 |
|---------------------|------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
|                     | 2007                   | 2008            | 2009            | 2010            | 2011            |
| <b>Bank Mandiri</b> | <b>1(15,43)</b>        | <b>1(14,72)</b> | <b>1(15,00)</b> | <b>1(13,65)</b> | <b>1(14,32)</b> |
| <b>Bank BRI</b>     | <b>2(15,11)</b>        | <b>2(10,83)</b> | <b>2(12,73)</b> | <b>2(13,14)</b> | <b>2(13,43)</b> |
| BCA                 | 3(11,01)               | 3(10,68)        | 3(11,32)        | 3 (10,69)       | 3(10,69)        |
| <b>BNI</b>          | <b>4(9,29)</b>         | <b>4(8,07)</b>  | <b>4(7,79)</b>  | <b>4(8,02)</b>  | <b>4(7,70)</b>  |
| Bank Niaga          | 7(2,76)                | 6(3,00)         | 5(4,27)         | 5(4,75)         | 5(4,62)         |
| Bank Danamon        | 5(4,36)                | 5(4,54)         | 6(3,87)         | 6(3,78)         | 6(3,67)         |
| Panin Bank          | 8(2,59)                | 7(2,75)         | 7(3,05)         | 7(3,54)         | 7(3,22)         |
| Bank Permata        | 6(2,80)                | 8(2,35)         | 9(2,25)         | 8(2,46)         | 8(2,80)         |
| BII                 | 9(2,56)                | 9(2,34)         | 8(2,35)         | 692,39)         | 9(2,49)         |

*Sumber : www.bi.go.id*

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat tingkat market share bank BRI mengalami penurunan dari tahun 2007 dengan nilai 15,11% hingga pada tahun 2011 dengan nilai 13,43%.

Kenaikan pertumbuhan aset total tersebut tidak diiringi dengan pencapaian-pencapaian yang lain. Hal ini bisa terlihat dalam hasil survei *MarkPlus Insight* tahun 2011 tentang loyalitas nasabah yang merupakan salah satu tolak ukur penilaian tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah perbankan di

Indonesia yang dilakukan oleh *MarkPlus Insight* bekerja sama dengan majalah *Infobank* dan *Marketing Research Indonesia* (MRI) tentang *The Best Bank Services Excellence* 2011 atau layanan prima kepada nasabah.

Berikut ini Indonesian Bank Loyaltas Index (IBLI) sebagai terlihat pada Tabel 1.2

**Tabel 1.2**  
**Indonesian Bank Loyalty Index (IBLI 2007-2011)**  
**(Saving Account)**

| Nama Bank           | Peringkat dan Skor (%) |                 |                 |                 |                 |
|---------------------|------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
|                     | 2007                   | 2008            | 2009            | 2010            | 2011            |
| BCA                 | 1 (73,8)               | 1 (78,3)        | 1 (78,0)        | 1 (78,1)        | 1 (75,7)        |
| <b>Bank Mandiri</b> | <b>3 (72,5)</b>        | <b>2 (76,8)</b> | <b>2 (76,9)</b> | <b>2 (77,6)</b> | <b>2 (75,2)</b> |
| <b>BNI</b>          | <b>5 (72,4)</b>        | <b>6 (76,4)</b> | <b>3 (75,0)</b> | <b>4 (77,0)</b> | <b>3 (74,1)</b> |
| <b>BRI</b>          | <b>11(71,6)</b>        | <b>12(74,3)</b> | <b>7(71,8)</b>  | <b>3(77,2)</b>  | <b>4(73,9)</b>  |
| Bank Danamon        | 16(69,9)               | 18(71,7)        | 18(67,2)        | 16(72,7)        | 5(73,8)         |
| Bank Bukopin        | 17(68,6)               | 20(69,5)        | 17(67,5)        | 11(74,8)        | 6(73,6)         |
| Panin Bank          | 13(71,3)               | 17(72,9)        | 13(69,7)        | 10(75,0)        | 7(73,4)         |
| OCBC NISP           | 9(71,8)                | 7(75,7)         | 5(73,7)         | 5(76,3)         | 8(73,2)         |
| UOB Buana           | 2(73,7)                | 4(76,5)         | 4(74,2)         | 6(76,0)         | 9(73,1)         |
| BII                 | 14 (70,8)              | 15(73,8)        | 11(70,0)        | 8(75,5)         | 10(73,0)        |

*Sumber: Mohamad (2011: 22)*

Berdasarkan Tabel 1.2 memperlihatkan bahwa Bank Rakyat Indonesia (BRI) termasuk sebagai bank yang memiliki tingkat loyalitas tinggi. Namun, kedudukan BRI masih berada dibawah bank BUMN lain yaitu BNI dan Bank

Mandiri. Pada tahun 2010 BRI lebih unggul dibandingkan dengan BNI, namun pada tahun 2011 BRI kalah dengan BNI dimana BRI menduduki posisi keempat dan BNI diposisi ketiga. Kepuasan nasabah dan loyalitas sangat penting bagi dunia perbankan. Nasabah akan sangat puas dan loyal terhadap suatu bank, akan tetapi juga akan dengan cepat untuk pindah ke bank lain yang bisa memberikan kepuasan lebih baik dari bank lain.

Berikutnya hasil survey mengenai *Marketing Research Indonesia* (MRI) tentang *The Best Bank Services Excellence* 2011 atau layanan prima kepada nasabah.

**Tabel 1.3**  
**Sepuluh Bank Terbaik dalam Layanan Prima**  
**(Service Excellence)**  
**Tahun 2009/2010 – 2010/2011**

| Nama Bank           | Peringkat<br>(2009/2010) | Peringkat<br>(2010/2011) | Skor (%)<br>2009/2010 | Skor (%)<br>2010/2011 |
|---------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>Bank Mandiri</b> | <b>1</b>                 | <b>1</b>                 | <b>88,66</b>          | <b>91,23</b>          |
| BII                 | 2                        | 2                        | 87,83                 | 88,54                 |
| OCBC NISP           | 3                        | 3                        | 84,59                 | 86,96                 |
| Permata Bank        | 5                        | 4                        | 82,35                 | 86,92                 |
| <b>BNI</b>          | <b>8</b>                 | <b>5</b>                 | <b>80,48</b>          | <b>86,55</b>          |
| CIMB Niaga          | 7                        | 6                        | 80,76                 | 86,45                 |
| <b>BRI</b>          | <b>6</b>                 | <b>7</b>                 | <b>81,94</b>          | <b>84,08</b>          |
| BCA                 | 4                        | 8                        | 84,34                 | 83,56                 |
| Bank Danamon        | 10                       | 9                        | 75,18                 | 78,86                 |
| Bank Bukopin        | 9                        | 10                       | 78,61                 | 77,63                 |

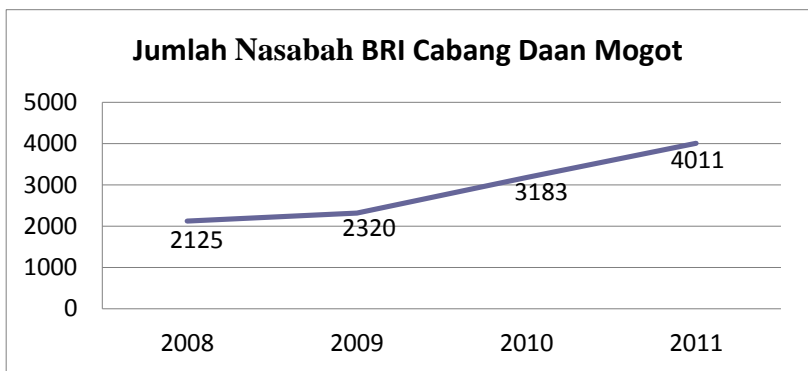
*Sumber: Mohamad (2011: 18)*

Berdasarkan data pada Tabel 1.3 di atas nampak dari 10 (sepuluh) bank terbaik dalam layanan (*Service Excellence*) ternyata BRI termasuk dalam

peringkat ke tujuh. BRI cukup jauh tertinggal jika dibandingkan dengan bank BUMN lain seperti Bank Mandiri dan BNI.

Terjadinya penurunan tingkat kualitas layanan dan loyalitas nasabah BRI seperti yang tertera pada Tabel 1.2 dan Tabel 1.3 merupakan gambaran bahwa BRI sebagai bank terkemuka di Indonesia dan telah tersebar luas diseluruh wilayah Indonesia belum dapat memenuhi harapan dari nasabahnya. seperti halnya yang terjadi di BRI Cabang Daan Mogot Jakarta. BRI Cabang Daan Mogot Jakarta merupakan salah satu cabang yang memiliki aset dan sumber daya manusia yang besar. Saat ini BRI Cabang Daan Mogot Jakarta memiliki 61 karyawan dan membawahi 16 kantor unit cabang. Hal ini mengindikasikan bahwa makin besarnya potensi bisnis yang ada, oleh karena itu BRI Cabang Daan Mogot Jakarta harus memanfaatkan keunggulan tersebut dalam meningkatkan kepuasan nasabahnya yang pada akhirnya akan mampu meningkatkan loyalitas nasabah. Jumlah nasabah BRI Cabang Daan Mogot di tunjukan pada Gambar 1.2 berikut ini :

**Gambar1.2**  
**Data Jumlah Nasabah**  
**Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Daan Mogot Jakarta**  
**Tahun 2008-2011**

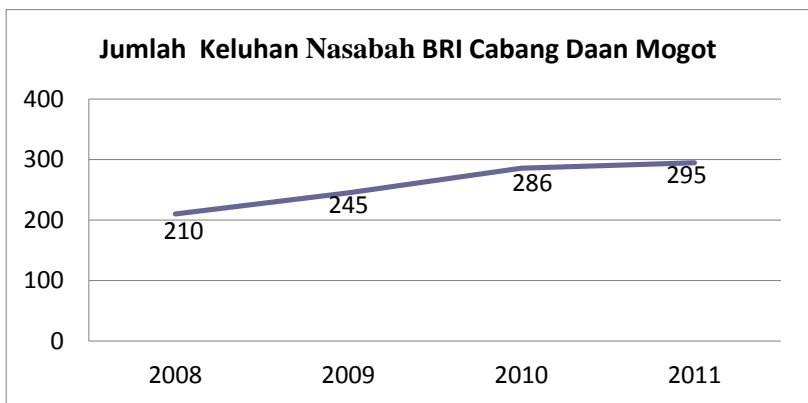


Sumber: Data Internal Perusahaan

Dari tahun ke tahun jumlah nasabah bank BRI Cabang Daan Mogot Jakarta terus meningkat. Namun tingkat jumlah nasabah yang sudah tidak menggunakan kembali produk jasa layanan (*churn*) dari BRI Cabang Daan Mogot Jakarta pada tahun 2009 sebesar 0,301% dari 2320 nasabah, pada tahun 2010 sebesar 0,157% dari 3183 nasabah, dan pada tahun 2011 akhir sebesar 0,274% dari 4011 nasabah, berdasarkan data tersebut tingkat *churn* nasabah bank BRI cabang Daan Mogot mengalami kenaikan dari tahun 2010 sampai dengan tahun 2011(sumber: Data Internal Perusahaan tahun 2012).

Sampai dengan tahun 2011 hal tersebut belum mampu diwujudkan oleh BRI Cabang Daan Mogot Jakarta, untuk meningkatkan kepuasan nasabahnya. seperti yang tergambar pada Gambar 1.3 berikut ini :

**Gambar 1.3**  
**Data Jumlah Keluhan Nasabah**  
**Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Daan Mogot Jakarta**  
**Tahun 2008-2011**



Sumber: Data Internal Perusahaan

Berdasarkan Gambar 1.3 menunjukkan bahwa jumlah keluhan nasabah BRI cabang Daan Mogot Jakarta dari tahun 2008-2011 menunjukkan hasil



yang kurang baik. dimana terjadi peningkatan jumlah keluhan nasabah setiap tahunnya. Hal ini dapat diartikan bahwa kinerja BRI belum sesuai dengan harapan nasabah, sebagai salah satu contoh tingginya keluhan nasabah BRI yaitu artikel mengenai layanan ATM Bank BRI yang seringkali terjadi kasus dimana uang dari mesin ATM tidak keluar sedangkan saldo tetap terpangkas (artikel keluhan Nasabah BRI ini diterbitkan oleh kompas [www.kompas.com/suratpembaca](http://www.kompas.com/suratpembaca) akses tanggal 3 Januari 2012). Oleh karena itu BRI harus memperhatikan kepuasan nasabah, karena kepuasan nasabah merupakan salah satu indikator positif guna terbentuknya loyalitas nasabah, jika nasabah tersebut puas dan loyal maka akan memberikan banyak keuntungan bagi perusahaan.

Berdasarkan latar belakang yang tertera di atas, maka timbul keinginan peneliti untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Daan Mogot Jakarta ”**.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan di atas, maka pertanyaan penelitian adalah :

1. Bagaimana *Reliability* di BRI Cabang Daan Mogot Jakarta?
2. Bagaimana *Responsiveness* di BRI Cabang Daan Mogot Jakarta?
3. Bagaimana *Assurance* di BRI Cabang Daan Mogot Jakarta?
4. Bagaimana *Empahty* BRI Cabang Daan Mogot Jakarta?
5. Bagaimana *Tangibles* di BRI Cabang Daan Mogot Jakarta?
6. Bagaimana loyalitas nasabah di BRI Cabang Daan Mogot Jakarta?
7. Apakah ada pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah di BRI Cabang Daan Mogot Jakarta? Seberapa besar pengaruhnya?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui *Reliability* di BRI Cabang Daan Mogot Jakarta.
2. Mengetahui *Responsiveness* di BRI Cabang Daan Mogot Jakarta
3. Mengetahui *Assurance* di BRI Cabang Daan Mogot Jakarta
4. Mengetahui *Empahty* di BRI Cabang Daan Mogot Jakarta
5. Mengetahui *Tangibles* di BRI Cabang Daan Mogot Jakarta
6. Mengetahui loyalitas nasabah di BRI Cabang Daan Mogot Jakarta.
7. Mengetahui Apakah ada pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah di BRI Cabang Daan Mogot Jakarta.

#### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kegunaan sebagai berikut :

1. Bagi ilmu pengetahuan  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dalam pengembangan ilmu pemasaran dan sebagai bahan acuan untuk penelitian lebih lanjut mengenai permasalahan yang sama.
2. Bagi manajemen bank  
Dapat memberi masukan atau pertimbangan-pertimbangan bagi BRI dalam rangka menyusun strategi untuk meningkatkan kualitas layanan sehingga bisa meningkatkan kepuasan serta loyalitas nasabah.

#### **1.6 Sistematika Penulisan**

Skripsi ini disusun dengan menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut :

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisikan gambaran umum objek penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi tentang teori-teori yang meliputi kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan, serta referenssi yang mendukung dan berhubungan dengan permasalahan yang dikemukakan. Selain itu pada bab ini juga berisi tentang kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, serta ruang lingkup penelitian.

## BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini dikemukakan tentang jenis penelitian, variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas instrumen data dan teknik analisis data yang penulis lakukan.

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang karakteristik responden, hasil penelitian, dan pembahasan terhadap hasil penelitian.

## BAB V PENUTUP

Penulis akan menyimpulkan permasalahan yang dibahas berdasarkan analisa yang telah dilakukan, disertai saran-saran sebagai masukan demi kelanjutan dan perkembangan perusahaan.