

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Gambaran umum penelitian berisi tentang informasi dari objek penelitian. Tujuan dari bab ini adalah untuk memberikan gambaran mengenai objek penelitian penulis yaitu segala sesuatu yang berkaitan dengan penelitian.

#### **1.1.1 Sejarah Perusahaan Bank BJB**

PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, adalah bank BUMD milik Pemerintahan Provinsi Jawa Barat dan Banten yang berkantor pusat di Bandung. Bank ini didirikan pada tanggal 20 Mei 1961 dengan bentuk perseroan terbatas, kemudian dalam perkembangannya berubah status menjadi Badan Usaha Milik Daerah. PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk menjadi bank devisa sejak tanggal 2 Agustus 1990.

Pendirian BPD Jawa Barat dilatarbelakangi oleh Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 33/1960 tentang persatuan perusahaan di Indonesia milik Belanda yang dinasionalisasi adalah De Erste Nederlansche Indische Shareholding N.V sebuah bank hipotek. Melalui Peraturan Pemerintah Daerah Jawa Barat Nomor 1/DP-040/PD/1978 tanggal 27 Juni 1978, nama PD Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat diubah menjadi Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat. Dalam rangka mengikuti perkembangan perekonomian dan perbankan, bentuk hukum Bank Jabar diubah dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT).

Pada tahun 2007 nama perseroan berubah menjadi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten atau dikenal dengan sebutan Bank Jabar Banten. Seiring dengan peningkatan rating dari Pefindo menjadi peringkat idAA pada tahun 2010 sebutan Bank Jabar Banten telah resmi diubah menjadi Bank BJB (*sumber*: <https://www.bankbjb.co.id>, 2021).

### 1.1.2 Profil Perusahaan

**TABEL 1.1**  
**Profil Perusahaan**

Nama perusahaan	PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk
Alamat KCP Gedebage	Jl. Soekarno – Hatta No. 738 Kel. Sukapura, Kec. Kiara Condong, Kab. Bandung (Jawa Barat)
No. Telepon	022-7801669
Call Center	14049
Website	<a href="http://www.bankbjb.co.id">www.bankbjb.co.id</a>
Email Perusahaan	<a href="mailto:bjbgedebage@gmail.com">bjbgedebage@gmail.com</a>
Media Sosial Perusahaan	FB : (bankbjb) IG : (bankbjb) Twitter : (@infobankbjb) Youtube : (bankbjb)
Bidang Usaha	Perbankan
Dasar Hukum	Akta No. 4 Tahun 1999 yang dibuat dihadapan Ny. Poppy 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 menjadi Perseroan Terbatas.
Tanggal Pendirian	20 Mei 1961
Kepemilikan	Pemda Provinsi Jawa Barat (38,26%), Pemda Provinsi Banten (5,3%), Pemda Kota Kabupaten Se-Jawa Barat (23,61%), Pemda Kota Kabupaten Se-Banten (7,76%) dan Publik (25%).
Jumlah Jaringan Kantor	1. 65 Kantor Cabang 2. 314 Kantor Cabang Pembantu 3. 349 Kantor Kas 4. 171 Payment Points 5. 34. Mobile Banking 6. 1.526 Atm Bank BJB 7. 13 bjb Precious 8. Sentra UMKM/PESAT 9. 11 Weekend Banking

### 1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

Visi BJB adalah menjadi bank pilihan utama anda. Dalam mewujudkan visinya, BJB telah menetapkan misi, yaitu:

- Memberikan kontribusi dan berpartisipasi sebagai penggerak dan pendorong perekonomian daerah
- Menjadi partner utama pemerintah daerah dalam pengelolaan keuangan
- Memberikan layanan terbaik kepada nasabah
- Memberikan manfaat terbaik dan berkelanjutan kepada *stakeholders*
- Meningkatkan inklusi keuangan kepada masyarakat melalui digitalisasi perbankan.

### 1.1.4 Makna Logo Bank BJB



**GAMBAR 1. 1 Logo Bank BJB**

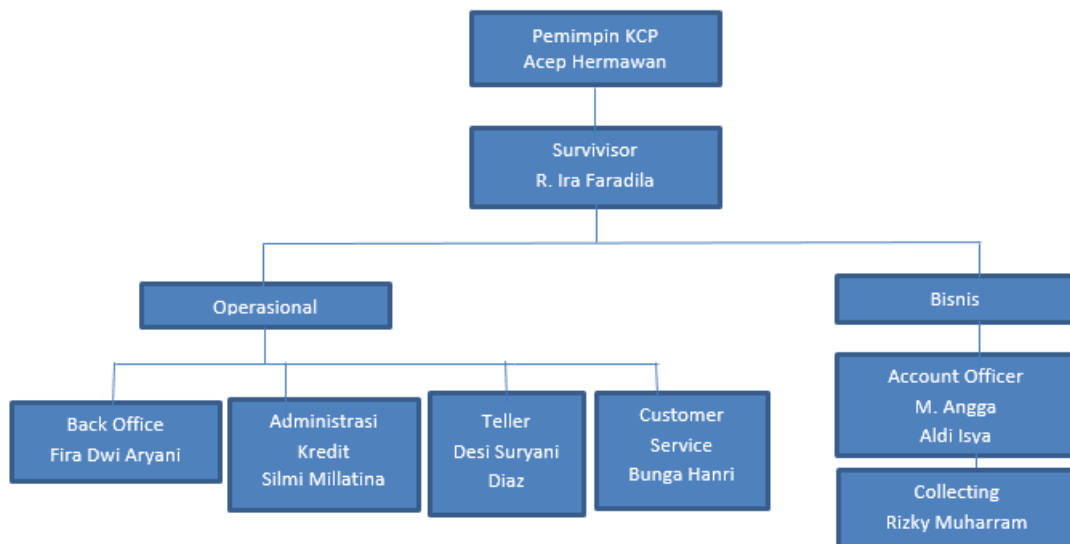
*Sumber* : <https://www.bankbjb.co.id>, 2021

Adapun logo Bank BJB memiliki makna sebagai berikut:

1. Bentuk logo sayap melambangkan arti menjangkau jauh untuk memberikan pelayanan terbaik yang melambangkan tekad dan upaya BJB untuk memberikan yang terbaik kepada nasabah, *stakeholder*, dan seluruh masyarakat.
2. Warna *clam water blue* menandakan tegas, konsisten, intitusional, berwibawa teduh dan mapan menandakan visioner, fleksibel, dan modern melayani kekeluargaan tumbuh dan berkembang.

### 1.1.5 Struktur Organisasi BJB KCP Gedebage

Struktur organisasi merupakan bagian terpenting dalam suatu perusahaan. Hal ini penting dilaksanakan agar setiap orang dalam sebuah organisasi perusahaan dapat mengerjakan tugas-tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Salah satu kriteria penting yang dapat mengukur dan menetapkan baik atau tidaknya baiknya suatu organisasi perusahaan dapat ditinjau dari sistem pengendalian internal bahwa organisasi perusahaan tersebut harus jelas mengatur pembagian tugas berdasarkan wewenang dan tanggung jawab yang telah diberikan. Adapun bentuk-bentuk organisasi perusahaan yaitu, struktur organisasi lini atau garis, struktur lini dan staf, struktur organisasi fungsional serta struktur organisasi matriks. Berikut merupakan struktur organisasi di PT. Bank Jawa Barat dan Banten Tbk.



**GAMBAR 1. 2**

### **Struktur Organisasi Bank BJB KCP Gedebage**

*Sumber:* Data Internal Perusahaan, 2021

### **1.1.6 Produk dan Layanan Bank BJB KCP Gedebage**

Dalam pemenuhan kebutuhan nasabah BJB memiliki produk dan layanan dalam melakukan kegiatan usaha perbankannya. Berikut merupakan produk dan layanan yang terdapat pada BJB Kantor Cabang Pembantu Gedebage:

#### **a. Produk Pinjaman**

##### **1. Kredit Guna Bhakti**

Adalah fasilitas kredit yang diberikan oleh Bank untuk calon debitur atau debitur berpenghasilan tetap yang gajinya telah maupun belum disalurkan oleh bank, fasilitas kredit BJB Guna Bhakti digunakan untuk keperluan konsumtif multiguna.

##### **2. BJB KPR**

Kredit Pemilikan Rumah yaitu pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah untuk pembiayaan kepemilikan properti/ properti usaha , pembelian baru. Fasilitas kredit yang diberikan BJB kepada calon debitur perorangan untuk membeli atau memiliki properti.

##### **3. Kredit Pra Purna Bhakti**

Kredit Pra Purna Bhakti fasilitas kredit yang diberikan oleh bank untuk calon debitur/debitur berpenghasilan tetap yang akan memasuki usia pensiun dengan jangka waktu kredit dapat melintasi usia pensiun.

##### **4. Kredit Purna Bhakti**

Kredit Purna Bhakti fasilitas kredit yang diberikan oleh bank untuk debitur dengan status pensiun sendiri atau pensiun janda duda yang pensiun bulannya disalurkan melalui bank atau kantor kas.

#### **b. Produk Simpanan**

Berikut merupakan produk simpanan BJB Kantor Cabang Pembantu Gedebage Kota Bandung yang terdiri sebagai berikut:

1. BJB Tandamata

Produk simpanan yang diperuntukan bagi nasabah perorangan maupun non perorangan dalam bentuk mata uang rupiah dan valuta asing. Pada produk ini nasabah akan diberikan fasilitas e-channel mulai dari kartu ATM, BJB Net, BJB SMS, dan sms notifikasi (khusus mata uang rupiah).

2. BJB Tandamata Berjangka

Adalah tabungan perorangan dalam mata uang rupiah dengan jumlah setoran bulanan dan jangka waktu tertentu yang disertai dengan manfaat pertanggungan asuransi sesuai ketentuan bank.

3. Simpeda

Adalah tabungan BPD seluruh Indonesia dalam mata uang Rupiah yang diperuntukan bagi nasabah perorangan dalam kebutuhan transaksi sehari-hari. Dengan biaya administrasi ringan, dilengkapi dengan layanan SMS Banking dan Internet Banking, serta diberikan fasilitas e-channel mulai dari kartu ATM, bjb Net, bjb SMS dan SMS Notifikasi.

4. TabunganKu

Adalah tabungan dalam mata uang Rupiah dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui budaya menabung. Diperuntukan bagi nasabah dan tidak diperbolehkan untuk Badan Usaha/Badan Hukum yang diberikan fasilitasi kartu ATM bagi nasabah TabunganKu.

5. Bjb SiMuda

Tabungan rencana untuk golongan pemuda/mahasiswa dalam mata uang rupiah yang dilengkapi dengan sistem autodebet rekening perulan dalam jangka waktu tertentu yang dilengkapi dengan perlindungan asuransi jiwa. Bjb SiMuda juga dapat bebas menentukan tujuan investasi seperti pendidikan, wisata, ibadah, atau pensiun. Dengan jangka waktu mulai dari 1 tahun s/d 12 tahun. Setoran dapat dilakukan dengan mekanisme transfer/pemindah buku/ melalui ATM/internet banking maupun teller.

### c. Layanan BJB

Berikut merupakan layanan pada BJB Kantor Cabang Pembantu Gedebage Kota Bandung yang terdiri dari:

1. Bjb Credit Card, merupakan kartu kredit co-branding hasil kolaborasi dua bank besar, yaitu bank BJB dan BNI. Pemegang Kartu akan mendapatkan double benefit, karena selain dapat menikmati program diskon yang diciptakan eksklusif dari bank BJB, nasabah juga dapat menikmati fitur dan manfaat serta promo dari kartu kredit BNI regular.
2. Bjb Call, BJB *Call* adalah layanan *call center* bank BJB dengan nomor akses khusus 14049 yang berfungsi untuk memberikan informasi dan layanan perbankan melalui telepon yang dapat diakses oleh nasabah maupun non nasabah.
3. Bjb Edupay, BJB *Education Payment* merupakan layanan perbankan yang dikembangkan untuk memberikan jasa layanan keuangan kepada Lembaga Pendidikan sehingga memudahkan peserta didik untuk membayar biaya pendidikan melalui seluruh channel bank BJB secara *real time*.
4. E-Samsat, Layanan pembayaran e-Samsat Jabar ini adalah salah satu layanan terbaik bank bjb bagi para nasabahnya, khususnya dalam hal pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor tahunan kini nasabah bank bjb tidak perlu mengantri lama untuk melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotornya, karena pembayaran dapat dilakukan diseluruh mesin ATM bank bjb yang tersebar di seluruh Indonesia.
5. Bjb Digi Cash, aplikasi mobile berbasis sistem operasi Android dan IOS yang dapat digunakan untuk mengakses berbagai macam layanan perbankan elektronik dan digital milik bank bjb seperti bjb SMS, bjb NET, bjb Mobile, bjb DigiCash.
6. Kartu Debet, adalah bentuk kenyamanan dan kemudahan yang dinikmati nasabah kami sebagai pemilik Tabungan bank BJB (Tandamata Gold, Simpeda atau Tandamata). Dengan menggunakan Kartu ATM bank bjb, maka berbagai kegiatan perbankan baik tunai dan non-tunai dapat Anda lakukan di ribuan mesin ATM yang berlogo ATM Bersama dan PRIMA/ATM BCA yang tersebar di seluruh Indonesia.

## 1.2. Latar Belakang

Perkembangan pelayanan dalam bisnis jasa perbankan dirasakan sangat pesat, ditunjang dengan kemajuan teknologi yang semakin memanjakan kehidupan manusia. Bank harus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan yang memberikan kemudahan dan keuntungan untuk menciptakan kepuasan nasabahnya. Pelayanan dalam industri perbankan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan mereka dalam menghadapi persaingan (sumber: <http://www.tempoco.com>).

Pelayanan serta penyampaian informasi kepada nasabah ialah faktor yang sangat berarti dalam mendukung keberhasilan sesuatu industri. Kepuasan pelanggan ataupun nasabah sangat mempengaruhi dalam menggapai tujuan sesuatu organisasi ataupun industri. Tidak hanya dari pelayanan yang memuaskan untuk pelanggan ataupun nasabah, bank juga wajib menyediakan berbagai macam produk untuk memberikan kepuasan serta kenyamanan untuk nasabah. Sarana yang sangat mempermudah serta memuaskan bagi nasabah dapat sangat mempengaruhi terhadap terciptanya loyalitas yang besar terhadap suatu industri.

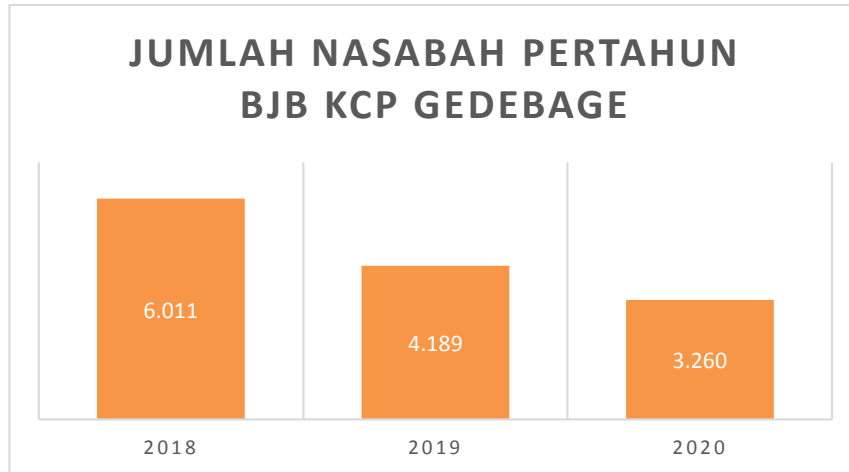
Kualitas pelayanan merupakan salah satu upaya pemenuhan kebutuhan serta kemauan konsumen ataupun nasabah dan ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan nasabah. Dimana dalam mendukung pengelolaan kegiatan perbankan butuh terdapatnya tingkatan pelayanan nasabah, karena dengan terdapatnya tingkatan pelayanan nasabah akan memberikan kepuasan untuk nasabah. Pemberian pelayanan yang baik pula dapat meningkatkan citra yang baik pada nasabah. Kualitas layanan (*service quality*) berarti seberapa jauh perbandingan antara realitas dengan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima.

BJB Kantor Cabang Pembantu Gedebage Kota Bandung adalah perusahaan yang bergerak di bidang perbankan. BJB juga telah banyak melakukan terobosan untuk terus meningkatkan jumlah nasabah. Namun dinamika ketidakpuasan nasabah juga tidak terlepas dari cara pelayanan karyawan BJB. Kualitas pelayanan merupakan salah satu strategi jasa yang bertujuan untuk menjalin hubungan baik dengan konsumennya. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik, konsumen akan merasa puas dengan produk atau jasa dari perusahaan. Adanya dimensi



kualitas pelayanan yang tersedia menjadi tolak ukur pelanggan dalam menginginkan suatu layanan yang sesuai harapan.

**TABEL 1. 2**  
**Jumlah Nasabah BJB KCP Gedebage**



*Sumber:* Data Internal Perusahaan

Menurut data perusahaan 2020, menunjukkan bahwa jumlah nasabah pada tahun 2020 mengalami penurunan dari tahun-tahun sebelumnya yaitu dengan jumlah nasabah sebanyak 3.260 nasabah. Untuk memenuhi kualitas layanan terbaik perusahaan harus mampu memberikan pelayanan sebaik mungkin untuk meningkatkan jumlah nasabahnya. Sehingga pelayanan yang diberikan perusahaan dapat memenuhi harapan pelanggan.

Berdasarkan observasi penulis selama melakukan magang di BJB fenomena permasalahan dapat dilihat sebagai berikut:

1. Masih adanya antrian panjang yang terjadi pada nasabah sehingga banyak nasabah yang harus menunggu lama.
2. Pada saat nasabah melakukan peminjaman kredit, nasabah harus melalui beberapa ketentuan yang rumit dan membutuhkan waktu yang lama sehingga melahirkan persepsi yang negatif terhadap pelayanan BJB
3. Gangguan pada sistem yang menjadi penghambat karyawan dalam melakukan pencairan kredit nasabah sehingga membuat nasabah kesal.

Penelitian tentang kualitas layanan pada BJB KCP Gedebage Kota Bandung sangat diperlukan serta berorientasi kepada kepuasan nasabah. Tingkatan kepuasan

nasabah terhadap kualitas layanan BJB dapat dijadikan pertimbangan, apakah pelayanan yang diberikan telah cocok dengan kemauan nasabah, sehingga dapat dijadikan pertimbangan untuk pimpinan dalam pengambilan keputusan strategi guna memuaskan nasabahnya.

Sehubungan dengan perihal di atas, penulis melaksanakan penelitian dengan topik “Pengukuran Kualitas Layanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dalam Rangka Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Gedebage, Bandung Tahun 2021”

### **1.3. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, secara sederhana dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggapan responden mengenai *tangible* di BJB Kantor Cabang Pembantu Gedebage Kota Bandung?
2. Bagaimana tanggapan responden mengenai *emphaty* di BJB Kantor Cabang Pembantu Gedebage Kota Bandung?
3. Bagaimana tanggapan responden mengenai *reliability* di BJB Kantor Cabang Pembantu Gedebage Kota Bandung?
4. Bagaimana tanggapan responden mengenai *responsiveness* di BJB Kantor Cabang Pembantu Gedebage Kota Bandung?
5. Bagaimana tanggapan responden mengenai *assurance* di BJB Kantor Cabang Pembantu Gedebage Kota Bandung?
6. Bagaimana tanggapan responden mengenai dimensi *service quality* secara keseluruhan di BJB Kantor Cabang Pembantu Gedebage Kota Bandung?

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Dengan mengacu pada perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian yang akan dilaksanakan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai di BJB Kantor Cabang Pembantu Gedebage Kota Bandung?
2. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai *emphaty* di BJB Kantor Cabang Pembantu Gedebage Kota Bandung?

3. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai *reliability* di BJB Kantor Cabang Pembantu Gedebage Kota Bandung?
4. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai *responsiveness* di BJB Kantor Cabang Pembantu Gedebage Kota Bandung?
5. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai *emphaty* di BJB Kantor Cabang Pembantu Gedebage Kota Bandung?
6. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai dimensi *service quality* secara keseluruhan di BJB Kantor Cabang Pembantu Gedebage Kota Bandung?

### **1.5. Kegunaan Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sejumlah manfaat. Adapun manfaat dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan
  - a. Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai referensi maupun pedoman dalam meningkatkan kualitas layanan Bank BJB KCP Gedebage tentang upaya-upaya yang dapat dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah.
  - b. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan informasi terhadap perusahaan
2. Bagi Peneliti
  - a. Dapat menerapkan ilmu yang telah dipelajari selama masa perkuliahan aktif
  - b. Dapat menjadi referensi bagi peneliti dalam melakukan penelitian berikutnya

### **1.6. Sistematika Penulisan Laporan Proyek Akhir**

Adapun sistematika penulisan laporan proyek akhir ini adalah sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas mengenai profil perusahaan, latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas seputar tinjauan pustaka yang berisi teori-teori yang dapat dihubungkan dengan penelitian

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Metodologi penelitian berisi seputar cara ilmiah yang digunakan penulis untuk melakukan penelitian melalui teknik dan metode pengumpulan data kemudian dituangkan hingga menghasilkan penelitian yang diharapkan.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi mengenai hasil dan pembahasan penelitian sesuai dengan permasalahan dilapangan dan tinjauan teori yang sudah diambil pada bab sebelumnya.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab terakhir ini berisi kesimpulan dari semua yang diuraikan dalam penelitian serta saran yang diberikan oleh penulis kepada pihak perusahaan dan kampus.