

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Gambaran Umum Objek Observasi

Indonesia banyak terdapat perusahaan yang bergerak di bidang jasa atau pelayanan baik milik swasta maupun milik Pemerintah (BUMN). Salah satu contoh perusahaan milik pemerintah (BUMN) yang bergerak dibidang jasa perbankan adalah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. atau yang biasa kita kenal dengan nama BRI. Industri perbankan adalah salah satu industri dimana teknologi informasi memegang peranan yang sangat penting. Dibutuhkan sistem informasi yang aman, cepat, kuat dalam pemrosesan data ukuran besar dan stabil dalam pengoperasiannya. Disamping harus mengikuti perkembangan teknologi, perbankan harus mampu mensinergikannya dengan kebutuhan dan permintaan dari pelanggan jasa perbankan sebagai bagian strategi bisnis dalam skala luas. Hal inilah yang memberikan nilai lebih peran teknologi informasi bagi industri perbankan.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Bank Rakyat Indonesia (BRI) 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.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan bank tertua yang memiliki unit kerja terbanyak dan berada sampai ke pelosok-pelosok. BRI juga memperoleh berbagai penghargaan sebagai Bank terbaik (*ABFI Banking Award* pada tahun 2008 sampai 2010), brand terbaik (*Frontier Consulting Group* sebagai *Top Brand Award* 2011) dan berbagai penghargaan lain baik dari tingkat nasional maupun internasional. Penghargaan *e-company award* menunjukkan bukti bahwa BRI telah berhasil menerapkan teknologi informasi dengan baik. (*kompasnews.com*)

Di BRI ini terdapat banyak bagian-bagian disetiap bidang kerjanya, salah satu diantaranya yaitu bagian layanan pelanggan/nasabah atau *Customer Service* yang

bertugas untuk membantu nasabah yang ingin menggunakan jasa perbankan seperti pembukaan rekening baru, membuat atau mengganti ATM, dan lain-lain. Bagian *Customer Service* ini berperan penting dalam pengelolaan dan pengembangan BRI karena sangat mendukung proses bisnis yang terintegrasi dari beberapa aplikasi.

Gambar 1.1

Logo Bank BRI



Sumber: <http://www.bri.co.id/> (2008)

**Bank Rakyat Indonesia (BRI)** adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di 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 (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 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.

### **1.1.1 Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia**

Adapun Visi dari Bank BRI yaitu menjadi Bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah.

Bank BRI mempunyai Misi :

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

## 1.2 Latar Belakang Objek Observasi

Perbankan di Indonesia saat ini mengalami perkembangan dan menuju kearah yang lebih baik. Hal tersebut terlihat dari tumbuhnya total kredit perbankan seperti yang disebutkan oleh pejabat senior International Monetary Fund (IMF) Perwakilan Indonesia Milan Zavadjil. Zavadjil juga menyatakan bahwa sistem perbankan di Indonesia mulai kuat dan memiliki modal serta kinerja bagus yang tercipta karena membaiknya sistem pengawasan perbankan. Zavadjil yang dikutip dari keterangan *pers* di *website* IMF menyebutkan kinerja perekonomian Indonesia secara umum sangat baik dalam 10 tahun terakhir dengan memperbaiki makro ekonomi dan stabilitas sistem keuangan. Hal ini tidak terlepas dari pengaruh perkembangan di luar dunia perbankan, seperti sektor *riil* dalam perekonomian, politik, hukum, dan sosial. (www.imf.org)

Di tengah perkembangan perbankan, Bank Indonesia mencatat dalam kurun waktu tiga tahun, jumlah bank yang ada di Indonesia rata-rata berjumlah 120 bank :

Tabel 1.1

### Jumlah Bank Umum di Indonesia

| Tahun            | Jumlah Bank |
|------------------|-------------|
| 2010             | 131         |
| 2011             | 122         |
| 2012 (September) | 121         |

Sumber: [www.bi.go.id](http://www.bi.go.id)

Terlihat bahwa terjadi pengurangan jumlah bank pada kurun waktu 2010 sampai dengan 2012. Pengurangan jumlah bank bukan berarti banyak bank yang bangkrut.

Jumlah bank berkurang karena ada beberapa bank yang melakukan Merger, seperti Lippo Bank yang melakukan Merger dengan CINB Niaga, Bank Patriot yang melakukan Merger dengan Bank Permata, dan lainnya.

Dari 121 bank umum yang ada di Indonesia, terdapat 1 bank sentral, yaitu Bank Indonesia. Dalam kapasitasnya sebagai bank sentral, Bank Indonesia mempunyai satu tujuan tunggal, yaitu mencapai dan memelihara kestabilan nilai rupiah. Kestabilan nilai rupiah ini mengandung dua aspek, yaitu kestabilan nilai mata uang terhadap barang dan jasa, serta kestabilan terhadap mata uang Negara lain. Pihak luar tidak dibenarkan mencampuri pelaksanaan tugas Bank Indonesia, dan Bank Indonesia juga berkewajiban untuk menolak atau mengabaikan campur tangan dalam bentuk apapun dari pihak manapun juga.

Selain BI sebagai bank sentral di Indonesia, terdapat 5 bank berplat merah (milik Pemerintah), yaitu Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Negara Indonesia (BNI), Bank Tabungan Negara (BTN), Bank Mandiri, dan Bank Mutiara (dulu dikenal dengan nama Bank Century). Sisanya, adalah bank milik swasta, baik milik lokal maupun asing.

Dari tabel yang kita lihat sebelumnya, jumlah bank umum yang ada saat ini sebanyak 121 bank. Banyaknya jumlah bank yang ada di Indonesia, berarti membuat tiap bank berlomba untuk menunjukkan kelebihan mereka masing-masing. Salah satu yang ditonjolkan oleh tiap bank adalah *service* atau pelayanan yang diberikan. (*bandung.bisnis.com*, 24 April 2012)

Jenis *service* yang diberikan oleh tiap bank dapat berbeda, dapat pula sama. Beberapa jenis *service* yang umum ditemui adalah ATM, memberikan fasilitas asuransi, *mobile banking*, mengadakan undian, fasilitas kartu kredit dan lain sebagainya.

Menurut Eillen Rachman, seorang psikolog dan konsultan SDM yang berasal dari Universitas Indonesia, pelayanan secara langsung yang diberikan kepada nasabah menentukan perbedaan antara bank satu dengan yang lain. Komunikasi dengan pelanggan yang mengedepankan kualitas sangat mendukung keberhasilan bisnis sektor jasa, karena layanan yang berkualitas akan membentuk citra positif sebuah

perusahaan. Perusahaan yang bercitra baik dimata konsumen akan berumur panjang, dan dengan kata lain, memiliki daya saing yang kuat, sehingga mampu bertahan. (Kompas, 15 Januari 2012)

Dengan pelayanan yang efektif, maka bank mampu menjaga hubungan dengan nasabah. *Customer Service* merupakan salah satu bagian yang penting dimiliki oleh bank karena menyangkut masa depan jalannya perusahaan.

*Customer Service* merupakan pekerjaan yang selalu berhubungan dengan memberikan pelayanan pada nasabah dan menjaga hubungan itu tetap baik, yaitu mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar perbankan. Hal ini tentu saja harus dilakukan karena menjaga hubungan yang baik dengan nasabah berarti menjaga *image* bank agar citra bank dapat terus meningkat. (Dimitri,2011:3)

Dengan menjalin hubungan baik kepada nasabah membuat setiap Bank berlomba-lomba untuk mendapatkan nasabah yang banyak. Berikut jumlah nasabah 10 Bank Besar yang ada di Indonesia yang diperoleh penulis :

Tabel 1.2

Jumlah Nasabah 10 Bank Besar di Indonesia (Juni 2012)

| Nama Bank                          | Jumlah Nasabah |
|------------------------------------|----------------|
| Bank Rakyat Indonesia (BRI)        | 33.000.000     |
| Bank Negara Indonesia (BNI)        | 11.772.000     |
| Bank Mandiri                       | 11.300.000     |
| Bank Central Asia (BCA)            | 9.700.000      |
| Bank Tabungan Negara (BTN)         | 5.000.000      |
| Bank Danamon                       | 4.700.000      |
| Bank Internasional Indonesia (BII) | 2.800.000      |
| CIMB Niaga                         | 2.600.000      |
| Permata Bank                       | 2.000.000      |
| Panin Bank                         | n/a            |

Sumber: infobanknews.com

Berdasarkan tabel diatas BRI merupakan Salah satu bank dengan jumlah nasabah terbesar di Indonesia yakni 33 juta nasabah. Kualitas pelayanan yang baik merupakan faktor utama yang dimanfaatkan BRI untuk memperbanyak jumlah nasabah mereka. (<http://infobanknews.com>)

Dalam 10 tahun terakhir bank BRI mengalami perkembangan yang sangat pesat. Saat ini Bank BRI dijuluki sebagai bank nasional yang paling menguntungkan. Direktur keuangan BRI Achmad Baequni mengatakan, ada empat hal yang menjadi keunggulan BRI, dalam *Public Expose* BRI di acara *Investor Summit* 2013. Salah satunya adalah penetrasi layanan perbankan BRI ikut menjadi salah satu keunggulan di industri perbankan nasional. (*neraca.co.id*, 2 desember 2013)

Bank Rakyat Indonesia (persero) mempunyai unit kerja yang berjumlah 4.447 buah dengan tetap konsisten memfokuskan pada pelayanan kepada para nasabah di seluruh Indonesia. (*id.m.wikipedia.org*, 8 Juli 2013)

Namun pada pihak Bank Rakyat Indonesia Cabang Teluk Betung Bandar Lampung menyadari bahwa belum mampu untuk memberikan pelayanan yang optimal. Adanya keluhan dari nasabah menyebutkan masih terdapat kekurangan dalam hal pelayanan, keluhan nasabah tersebut adalah *customer service* BRI yang tidak cepat dan tepat dalam menangani nasabah, ketidak tepatan waktu *customer service* BRI dalam menangani keluhan nasabah dan antrian yang lama sehingga membuat nasabah banyak yang mengeluh.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan Agustus 2013 di BRI Cabang Teluk Betung, ada nasabah yang mengeluh karena banyaknya antrian nasabah dan kurangnya rasa perhatian dari pihak bank, selain itu juga masih rendahnya kemampuan karyawan BRI Cabang Teuk Betung dalam melakukan hubungan komunikasi dengan pelanggan. Hal ini memungkinkan adanya penurunan kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa.

Hasil penelitian ini bisa dijadikan evaluasi pelayanan yang ada pada perusahaan PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Teluk Betung Bandar Lampung, untuk kedepannya meningkatkan kualitas pelayanan agar nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Berdasarkan permasalahan diatas

menimbulkan keinginan penulis untuk mengangkat judul “Analisis kepuasan pelanggan mengenai kualitas pelayanan Bank Rakyat Indonesia Cabang Teluk Betung Bandar Lampung”.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka rumusan permasalahannya sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja kualitas pelayanan BRI Cabang Teluk Betung ?
2. Bagaimana harapan nasabah mengenai kualitas pelayanan BRI Cabang Teluk Betung ?
3. Bagaimana kepuasan nasabah mengenai kualitas pelayanan BRI Cabang Teluk Betung ?

### **1.4 Tujuan Observasi**

Tujuan observasi yang dilakukan penulis dalam penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui kinerja kualitas pelayanan BRI Cabang Teluk Betung.
2. Untuk mengetahui harapan nasabah mengenai kualitas pelayanan pelayanan BRI Cabang Teluk Betung.
3. Untuk mengetahui kepuasan nasabah mengenai kualitas pelayanan BRI Cabang Teluk Betung.

### **1.5 Kegunaan Observasi**

#### **a. Bagi penulis**

Untuk mengaplikasikan teori-teori yang telah di dapat selama perkuliahan di Telkom University, menambah wawasan mengenai kualitas pelayanan khususnya Bank BRI, serta penyusunan Laporan Tugas Akhir yang merupakan wujud nyata kontribusi penulis sebagai mahasiswa program studi Manajemen Pemasaran di Telkom University.

b. Bagi perusahaan

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi perusahaan Bank BRI dalam pengemasan kualitas pelayanan, sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan nasabah Bank BRI.

c. Bagi pihak lain

Hasil penelitian diharapkan memberikan pengetahuan mengenai kualitas pelayanan, bahwa pelayanan merupakan bagian yang penting untuk kepuasan pelanggan, serta menjadi bahan referensi untuk penelitian yang akan dilakukan selanjutnya.

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

Untuk mempermudah dalam penyusunan laporan tugas akhir, penulis membuat kerangka sistematika penulisannya menjadi 3 (tiga) bab sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Di dalam bab ini diuraikan mengenai gambaran umum, latar belakang, perumusan masalah, tujuan observasi, kegunaan observasi dan sistematika penulisan laporan tugas akhir.

#### **BAB II RELEVANSI TEORI DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini penulis menjelaskan mengenai teori yang berhubungan dengan observasi yang dilakukan antara lain kualitas produk dan kepuasan pelanggan. Adapun materi yang digunakan pengertian dari konsep, faktor-faktor yang mempengaruhi pada konsep tersebut. Dari konsep tersebut didapatkan kesimpulan sementara.

#### **BAB III KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab terakhir dipaparkan dari hasil observasi yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, serta saran-saran yang ingin disampaikan penulis terhadap perusahaan yang dijadikan objek observasi, yaitu PT. Bank Rakyat Indonesia .