

BAB I

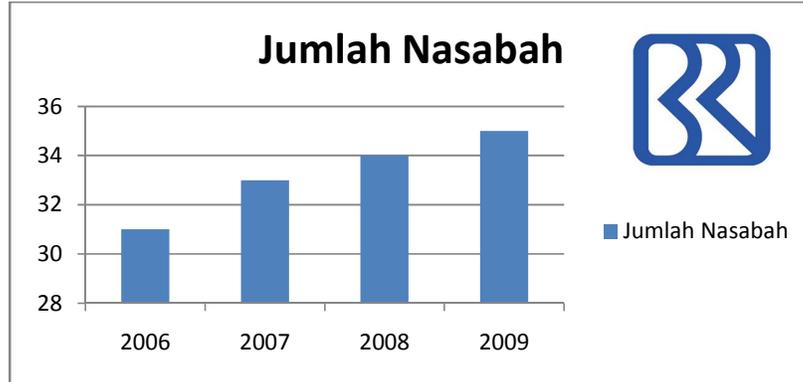
PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Bank merupakan salah satu badan yang cukup vital memiliki peran ekonomi pada suatu negara. Penduduk di suatu negara menggunakan beberapa jasa bank sebagai bagian dari kebutuhan sehari-hari mereka. Suatu bank menyediakan beberapa jenis transaksi yang dapat digunakan nasabah bank tersebut sebagai bagian dari layanan yang ditawarkan. Nasabah harus membuat antrian di bank untuk dapat melakukan transaksi. Bank berusaha mengurangi antrian tersebut dengan membuat layanan tambahan bernama ATM (Anjungan Tunai Mandiri). ATM dapat digunakan oleh nasabah secara mandiri di tempat-tempat ATM tersebut diletakkan. ATM selayaknya dibuat dapat beroperasi selama 24 jam untuk digunakan bertransaksi oleh nasabah.

ATM dikategorikan sebagai layanan yang memiliki dimensi-dimensi sebagai pengukur berbagai aspek dari ATM tersebut. Dimensi yang disebut SERVQUAL itu diantaranya adalah bukti fisik, reliabilitas, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Salah satu dimensi yang paling penting dalam layanan ATM adalah dimensi reliabilitas. Dimensi ini mengukur aspek kehandalan dari layanan ATM BRI terhadap nasabah layanan tersebut. Artinya layanan ATM tersebut harus dapat bekerja sesuai yang dijanjikan oleh perusahaan.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank terbesar yang ada di Indonesia dan merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Pada laporan bank sentral di Indonesia yaitu Bank Indonesia pada akhir tahun 2009, tercatat BRI menduduki peringkat nomor 2 di Indonesia sebagai Bank yang terbesar jika dihitung dari aset yang dimiliki. Pada tahun 2007 jumlah nasabah BRI mencapai sekitar 33 juta rekening dan pada akhir tahun 2009 sudah mencapai 35 juta rekening. Sebagai perbandingan, Bank Mandiri yang memiliki jumlah nasabah 10,6 juta dan Bank Central Asia yang merupakan bank swasta memiliki jumlah nasabah 8 juta pada akhir tahun 2009.



Gambar 1.1 Pertumbuhan Nasabah BRI Selama Empat Tahun ke Belakng(BRI, 2009)

Jumlah ATM yang dimiliki BRI sendiri saat ini berkisar 2000 unit ATM. Rencananya pada tahun depan, jumlah unit ATM tersebut bisa lebih dari 5000 unit ATM sehingga bisa menyaingi jumlah ATM Bank Mandiri dan Bank BCA. Walau ATM BRI jumlahnya tidak sebanyak ATM Bank Mandiri dan Bank BCA, jaringan ATM BRI bisa dikatakan sangat luas. Berdasarkan data yang didapat, nasabah BRI dapat mengakses seluruh jaringan ATM Bersama, Prima, Link, Cirrus dan MEPS dengan total 20.000 unit dan jutaan ATM di dunia yang mempunyai dukungan terhadap Mastercard.

Walaupun nasabah BRI jauh lebih banyak dari Bank BCA dan Mandiri, pengguna layanan ATM BRI masih jauh lebih sedikit. Perbandingan jumlah nasabah ketiga bank tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1 :

Tabel 1.1 Persentase Jumlah Pengguna Layanan ATM dari Jumlah Keseluruhan Nasabah. (BRI, 2009)

No.	Bank	Persentase
1	BRI	46%
2	Mandiri	91%
3	BCA	98%

Data diatas menunjukkan perbedaan yang sangat jauh pada BRI dengan bank lainnya. Segmentasi BRI sendiri adalah menengah ke bawah, sehingga penerapan teknologi informasi pada BRI dapat dikatakan lebih lambat dibandingkan dengan bank-bank lainnya. Hal ini dapat dilihat dari jumlah unit ATM yang ada dan

implementasi *mobile banking* yang baru saja diluncurkan. Keterlambatan penerapan teknologi tersebut juga membuat pemeliharaan infrastruktur yang mendukung teknologi tersebut terasa masih sangat lamban dan kurang, terutama masalah jaringan ATM yang dimiliki BRI. Hal ini dapat mengganggu performa layanan ATM BRI dari dimensi reliabilitas yang akan merugikan nasabah pengguna layanan tersebut. Cukup banyak kasus yang terjadi menimpa ATM-ATM BRI, khususnya BRI di Semarang. Meskipun jumlah nasabah yang naik, tingkat pemeliharaan ATM terasa masih kurang. Permasalahan tersebut dapat menyebabkan ketidaknyamanan terhadap nasabah yang pada suatu waktu ingin melakukan transaksi perbankan melalui ATM. Permasalahan yang dialami bisa banyak hal, diantaranya yaitu ATM *offline*, kartu ATM tertelan dan gagal transaksi namun saldo berkurang. Untuk kasus ATM *offline* secara keseluruhan, pilihan transaksi yang memungkinkan yaitu datang ke bank dan melakukan transaksi secara konvensional baik debit maupun kredit. Jaringan ATM ini juga menyebabkan layanan transaksi secara mandiri lainnya mengalami masalah, contohnya : penggunaan kartu debit, kartu kredit, dan *sms-banking*. BRI sendiri sudah memiliki pusat pelayanan pengaduan apabila terjadi masalah yang berkaitan dengan rekening nasabah terutama yang berhubungan dengan ATM. Pusat pelayanan tersebut dinamakan *Call BRI* yaitu dengan menghubungi 14017. Tidak hanya pengaduan masalah, nomor tersebut juga dapat melayani transaksi atau disebut juga *phone banking*.

Beberapa permasalahan BRI yang didapat dari BRI dan internet meliputi keamanan dan performansi layanan ATM itu sendiri. Beberapa data terkait yang menunjukkan permasalahan tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1.2 Jumlah Transaksi ATM BRI Wilayah Semarang (BRI, 2009)

Non Tunai			Tunai		
Januari 2010	Februari 2010	Dalam %	Januari 2010	Februari 2010	Dalam %
379551	349509	-7,92%	644101	587735	-8,75%

Tabel 1.2 memperlihatkan penurunan jumlah transaksi pada ATM BRI di wilayah Semarang. Menurut BRI permasalahan tersebut memiliki hubungan erat terkait dengan perluasan jaringan ATM BRI yang membutuhkan *maintenance* pada saat tertentu. Pada saat ini komplain nasabah lebih banyak terkait ke masalah jaringan

ATM yang sering *offline* dan kesalahan debit. Berikut adalah sejumlah data yang berhasil ditemukan melalui Internet terkait tentang keluhan nasabah layanan ATM BRI.

Tabel 1.3 Jenis Keluhan Nasabah BRI Semarang Pattimura Pada Bulan Januari 2010 – Februari 2010 (*detik.com*, 2010)

No.	Permasalahan	Jumlah Keluhan
1	ATM dibobol	3
2	Kartu tertelan	30
3	ATM <i>Offline</i>	347
4	Uang tunai pada mesin ATM habis	93
5	Penarikan gagal dan rekening terdebit	37

Permasalahan yang ditemukan diatas menunjukkan bahwa kinerja layanan ATM BRI masih kurang. Banyak pelanggan yang merasa kecewa terhadap layanan ATM BRI. Masalah-masalah yang dipaparkan atas membuktikan bahwa masih terdapat permasalahan dalam layanan ATM BRI. Berdasarkan temuan dari permasalahan di atas memperlihatkan bahwa dari segi dimensi reliabilitas, layanan ATM BRI masih memiliki kekurangan yang pada akhirnya dirasakan oleh nasabah itu sendiri. Sesuai konsep reliabilitas itu sendiri, BRI harus mampu memberikan layanan ATM dengan performa atau kehandalan yang baik sesuai spesifikasi yang sudah distandarkan sehingga dapat dapat bekerja dengan baik secara konsisten.

Selama ini, pihak BRI sendiri sudah melakukan beberapa tindakan terkait dengan komplain nasabah tersebut, diantaranya adalah menyelesaikan masalah terkait per individu nasabah yang terkena masalah. Pada sistemnya sendiri BRI belum memberikan perbaikan yang konkrit. Mereka beralasan bahwa jaringan sering bermasalah terutama masalah jaringan yang *offline*, disebabkan sedang adanya proses peningkatan jumlah jaringan ATM sehingga sering terjadi *maintenance*. Hal ini dapat mengakibatkan sejumlah nasabah yang kecewa karena mereka jarang merasakan hal tersebut ketika menggunakan jasa layanan ATM Bank lain. Hal ini sangat penting karena dapat menghilangkan kepercayaan dari nasabah-nasabah Bank Rakyat Indonesia. Maka dari itu perlu dilakukan tindakan yang

konkrit untuk mencari solusi peningkatan performa layanan ATM Bank Rakyat Indonesia agar bisa kembali meningkatkan kepercayaan nasabah-nasabahnya.

I.2 Rumusan Masalah

Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah pelaksanaan pelayanan ATM sudah sesuai dengan kondisi *existing*?
2. Apakah indikator yang menjadi permasalahan pada reliabilitas dari layanan ATM BRI?
3. Bagaimana usulan yang seharusnya sesuai dengan standar operasional ?

I.3 Tujuan Penelitian

Secara spesifik, tujuan dari penelitian ini ialah :

1. Dapat mengetahui kondisi *existing* pelaksanaan layanan ATM BRI..
2. Dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi permasalahan terbesar pada reliabilitas layanan ATM BRI sehingga dapat melakukan perbaikan pada skala prioritas.
3. Merumuskan usulan untuk memperbaiki dan meningkatkan layanan ATM BRI pada dimensi reliabilitas untuk meningkatkan kepuasan nasabah di wilayah Semarang sesuai standar operasional BRI.

I.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian Tugas Akhir ini adalah :

1. Memberikan preferensi faktor-faktor kritis pada pihak Bank Rakyat Indonesia terkait yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan layanan ATM BRI.
2. Memberikan rekomendasi secara teknis dan dapat dipertimbangkan untuk diterapkan secara operasional pada layanan ATM Bank BRI.
3. Memberikan acuan sistem usulan awal yang kemudian dapat ditingkatkan sesuai perkembangan.