

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Bank BJB merupakan salah satu Bank Umum milik Pemerintah Daerah Jawa Barat Dan Banten di Indonesia yang memiliki nasabah utama berupa perorangan, karyawan, koperasi, BUMD, BUMN, beserta institusi lainnya baik Pemerintah maupun Swasta. Pendirian bank bjb diawali oleh Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 33 tahun 1960 tentang Penentuan Perusahaan di Indonesia Milik Belanda Yang di nasionalisasi. Salah satu perusahaan milik Belanda yang berkedudukan di Bandung yang dinasionalisasi yaitu *NV Denis (De Erste Nederlansche Indische Shareholding)* yang sebelumnya bergerak di bidang bank hipotek. Sebagai tindak lanjut dari Peraturan Pemerintah nomor 33 tahun 1960, Pemerintah Propinsi Jawa Barat berdasarkan Akta Pendirian No.125 tanggal 19 November 1960 juncto Akta Nomor 152 tanggal 21 Maret 1961 dan Akta Nomor 84 tanggal 13 Mei 1961 seluruhnya dibuat Notaris Noezar dan sesuai dengan Surat Keputusan Gubernur Propinsi Jawa Barat nomor 7/GKDH/BPD/61 tanggal 20 Mei 1961 mendirikan Perusahaan Daerah "PT Bank Karja Pembangunan Daerah Jawa Barat" dengan modal dasar untuk pertama kali berasal dari Kas Daerah sebesar Rp. 2.500.000,00.

Untuk menyempurnakan kedudukan hukum PT Bank Karja Pembangunan Daerah Jawa Barat, dikeluarkan Peraturan Daerah Propinsi Jawa Barat nomor 11/PD-DPRD/72 tanggal 27 Juni 1972 tentang kedudukan hukum. Bank Karja 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 Karja Pembangunan Daerah Jawa Barat diubah menjadi Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat.

Pada tahun 1992 aktivitas Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat ditingkatkan menjadi Bank Umum Devisa berdasarkan Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia Nomor 25/84/KEP/DIR tanggal 2 November 1992 serta

berdasarkan Perda Nomor 11 Tahun 1995 mempunyai sebutan “ Bank Jabar “ dengan logo baru.

Dalam rangka 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).

Dalam rangka memenuhi permintaan masyarakat akan jasa layanan perbankan yang berlandaskan Syariah, maka sesuai dengan izin Bank Indonesia No. 2/ 18/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 sistem konvensional dan dengan sistem syariah.

Berdasarkan Hasil Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPS-LB) PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat tanggal 3 Juli 2007 di Bogor, sesuai dengan Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 9/63/KEP.GBI/2007 tanggal 26 November 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 serta SK Direksi Nomor 1065/SK/DIR-PPN/2007 tanggal 29 November 2007 maka nama perseroan berubah menjadi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten dengan sebutan (*call name*) Bank BJB.

1.1.1 Visi dan Misi Perusahaan

Visi dan Misi dari PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten adalah sebagai berikut:

Visi : Menjadi 10 Bank terbesar dan bekinerja baik di Indonesia

Misi : 1. Penggerak dan Pendorong Laju Perekonomian Daerah

2. Melaksanakan Penyimpanan Uang Daerah

3. Salah satu Sumber Pendapatan Asli Daerah

1.1.2 Logo dan Filosofi Logo

Berdasarkan Hasil Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPS-LB) PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat & Banten Nomor 26 tanggal 21 April 2010, sesuai dengan Surat Bank Indonesia No.12/78/APBU/Bd tanggal 30 Juni 2010 perihal Rencana Perubahan Logo serta Surat Keputusan Direksi Nomor 1337/SK/DIR-PPN/2010 tanggal 5 Juli 2010, maka perseroan telah resmi berubah menjadi bank BJB pada tanggal 2 Agustus 2010.



Gambar 1.1

Logo BJB

Sumber : www.bankbjb.co.id, 2017

Makna dari logo bank bjb diatas yaitu sebagai berikut:

- a) *Brand Name* : bank BJB adalah sebuah akronim, menggambarkan sifat kesederhanaan dan sifat modern masyarakat dimana bank BJB akan berbakti. Nama ini menggambarkan transformasi bank BJB untuk menjadi lebih efektif dan professional dalam melayani seluruh lapisan masyarakat dari Sabang sampai Merauke.
- b) *Brand Shape* : Jangkauan Pelayanan (perspektif sekunder : sayap yang terbang untuk kemajuan) Bentuk sayap pada logo bank BJB memberikan arti menjangkau jauh untuk memberikan pelayanan terbaik melambangkan tekad dan upaya bank ini untuk memberikan yang terbaik kepada nasabah, *shareholder*, dan seluruh masyarakat.

- c) *Brand Color* : Pemilihan warna pada logo bank bjb terinspirasi oleh sejarah masa lampau Bank Jabar Banten dan *brand personality* bank BJB yang baru. Warna tersebut terdiri dari warna biru tua, biru muda, dan kuning. Yang memiliki arti tersendiri. Berikut arti dari warna tersebut :
- Biru Muda (*Calm Water Blue*)
(Tegas, Konsisten, Institusional, Berwibawa, Teduh dan Mapan)
 - Biru Tua (*Atmospheric Ambience blue*)
(Visioner, Fleksibel, Modern)
 - Kuning (*Sincere True Yellow*)
(Melayani, Kekeluargaan dan Tumbuh)

1.1.3 Budaya Perusahaan

"Mitra Usaha Menuju Sejahtera" sebagai pernyataan dari budaya perusahaan, kami memiliki Pilar-pilar Budaya Perusahaan yang merupakan penjabaran atas Pilar Utama diatas sebagai acuan pokok bagaimana perilaku seluruh jajaran bank BJB dalam melakukan pengelolaan bisnisnya.

1. Pilar-pilar perusahaan bank BJB :
 - a. Orientasi kepada pasar
 - b. Pengelolaan dan pengembangan kualitas sumber daya manusia
 - c. Pemenuhan kepentingan semua pihak (*stake holder*)
 - d. Peningkatan kualitas kinerja
2. Intisari butir-butir perilaku budaya perusahaan :
 - a. Bekerja keras dengan penuh tanggung jawab, jujur dan berdisiplin sebagai wujud dari keimanan dan ketaqwaan kepada Tuhan Yang Maha Esa.
 - b. Menguasai sistem dan prosedur, pengetahuan produk/jasa Bank dan menguasai keterampilan menjual serta berperan sebagai Pemasar.
 - c. Bekerja sebagai wirausahawan, inovatif, kreatif, dinamis dan proaktif.
 - d. Memelihara semangat kerja tim.
 - e. Mampu memberi layanan secara cepat, teliti dan ramah

- f. Selalu berusaha memperluas wawasan, pengetahuan dan kete-rampilan kerja sebagai kontribusi terbaik demi kemajuan Bank.
- g. Peduli terhadap masalah yang muncul dan menyelesaikannya secara tepat dan cepat.
- h. Terbuka terhadap perubahan dengan tetap menjaga pengen-dalian diri.
- i. Bersikap tertib, selalu tampil rapi, tepat waktu, tepat janji dan menjunjung tinggi etika pergaulan.
- j. Bekerja secara profesional sesuai sistem dan prosedur.
- k. Bersikap terbuka, memiliki rasa kebersamaan, toleran, dan menjaga keharmonisan antar sesama pegawai.
- l. Memahami dan menguasai ketentuan-ketentuan yang mengatur tentang rahasia Bank, rahasia perusahaan dan rahasia jabatan.

1.1.4 Nilai-nilai Perusahaan

Dalam rangka mendukung pencapaian visi dan misi bank BJB menjadi 10 bank terbesar dan berkinerja baik di Indonesia, bank BJB telah melakukan beberapa perubahan, salah satunya perubahan budaya perusahaan. Budaya perusahaan tersebut mencerminkan semangat bank BJB dalam menghadapi persaingan perbankan yang semakin ketat dan dinamis. Nilai-nilai budaya perusahaan (*corporate values*) yang telah dirumuskan yaitu *GO SPIRIT* yang merupakan perwujudan dari *Service Excellence, Professionalism, Integrity, Respect, Intelligence, Trust* yang dijabarkan dalam 14 perilaku utama.

Tabel 1.1
Nilai-Nilai Perusahaan

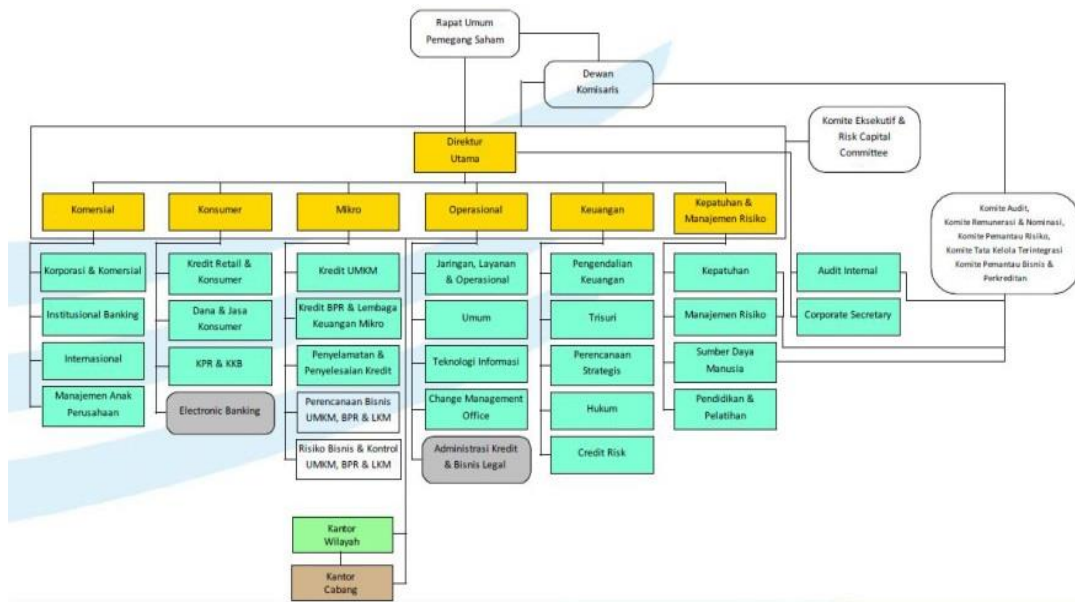
No.	<i>Corporate Values</i>	Perilaku Utama
1.	<i>Service Excellence</i>	1. Ramah, tulus, kekeluargaan 2. Selalu memberikan pelayanan prima
2.	<i>Professionalism</i>	3. Cepat, tepat, akurat 4. Kompeten dan bertanggung jawab

		5. Memahami dan melaksanakan ketentuan perusahaan
3.	<i>Integrity</i>	6. Konsisten, disiplin dan penuh semangat 7. Menjaga citra bank melalui perilaku terpuji dan menjunjung tinggi etika
4.	<i>Respect</i>	8. Fokus pada nasabah 9. Peduli pada lingkungan
5.	<i>Intelligence</i>	10. Selalu memberikan solusi yang terbaik 11. Berkeinginan kuat untuk mengembangkan diri 12. Menyukai perubahan yang positif
6.	<i>Trust</i>	13. Menumbuhkan transparansi, kebersamaan, dan kerjasama yang sehat 14. Menjaga rahasia bank dan perusahaan

Sumber : www.bankbjb.co.id , 2017

Adapun panduan untuk pelaksanaan budaya perusahaan ini telah tersusun di dalam Pedoman Budaya Perusahaan BJB. BJB telah melakukan beberapa langkah sebagai upaya sosialisasi *corporate values* yang berada di bawah koordinasi Divisi *Change Management Office*. Proses sosialisasi tersebut dibantu pula oleh *Change Leaders* dan *Change Agents* yang telah ditunjuk di seluruh unit kerja untuk dapat mensosialisasikan perubahan budaya kepada unit kerjanya masing-masing.

1.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan

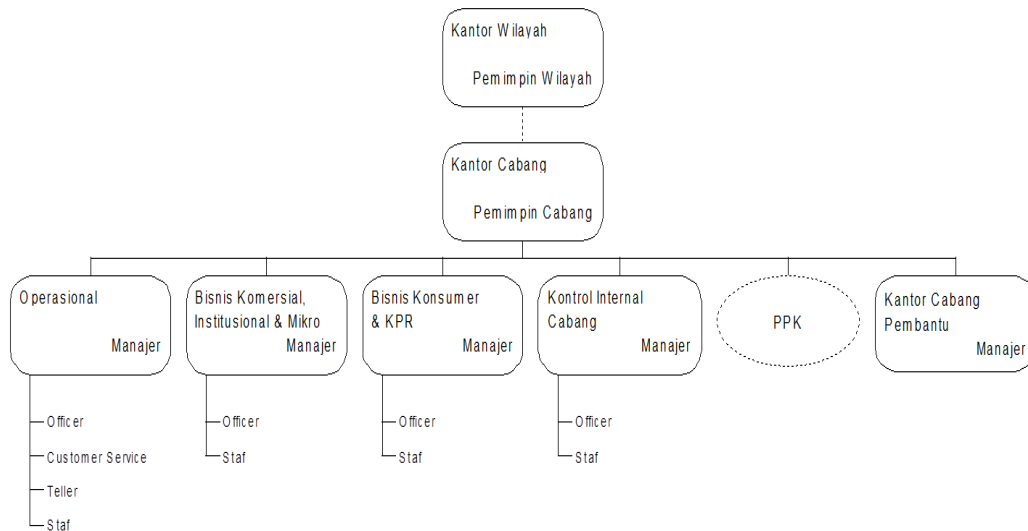


* Surat Keputusan Direksi Nomor 621/SK/DIR-PS/2015 Tanggal 1 Juli 2015 Tentang Struktur Organisasi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk.

Gambar 1.2

Struktur Organisasi BJB

Sumber : www.bankbjb.co.id, 2016



Gambar 1.3

Struktur Organisasi BJB Cabang Buah Batu Bandung

Sumber : *Data Internal BJB Cabang Buah Batu Bandung*, 2017

1.1.6 Lokasi BJB Cabang Buah Batu Bandung

Nama Perusahaan : PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Cabang Buah Batu Bandung
Alamat : Jl. Buah Batu No.254, Cijagra, Lengkong, Kota Bandung, Jawa Barat 40265
Telepon / Fax : (022) 7304586
Website :



Gambar 1.4

BJB Cabang Buah Batu Bandung

Sumber: *Dokumentasi Penulis, 2017*

1.2 Latar Belakang

Bank merupakan lembaga keuangan yang mempunyai peranan yang sangat penting dalam mengembangkan perekonomian dan pembangunan nasional. Kegiatan utama dari perbankan adalah menyerap dana dari masyarakat. Hal ini karena fungsi Bank sebagai perantara (*intermediary*) antara pihak-pihak kelebihan dana (*surplus of funds*) dan pihak yang memerlukan dana (*luck of funds*). Sebagai *agent of development*. Bank merupakan alat pemerintah dalam membangun perekonomian bangsa melalui pembiayaan semua jenis usaha pembangunan, yaitu sebagai *financial intermediary* (perantara keuangan) yang memberikan kontribusi terhadap pendapatan negara.

Menurut UU No.7 Tahun 1992 yang kemudian dirubah dengan UU No.10 Tahun 1998 tentang Perbankan, definisi Bank adalah “badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya

kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”. Bank dalam perkembangannya juga berfungsi sebagai perantara dan pelindung barang-barang berharga dan keuangan milik masyarakat.

Saat ini pelayanan jasa sangat banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa adalah perbankan. Dalam menjalankan setiap tugasnya perbankan membutuhkan kepercayaan dari nasabah. Untuk memperoleh kepercayaan tersebut maka perbankan harus dapat bekerja secara profesional sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabah mulai dari segi keuangan, segi pelayanan, dan strategi pemasaran harus dikelola dengan baik, serta perbankan juga harus semakin kreatif dalam menghasilkan produk-produk terbaru yang diinginkan masyarakat atau nasabahnya.

Kondisi persaingan bisnis, kemajuan teknologi, perkembangan ekonomi, dan sejarah masyarakat mendorong terjadinya pengembangan kualitas pelayanan (*service quality*) yang menekankan pada pentingnya pemenuhan harapan dan kebutuhan pelanggan. Keberadaan kinerja pelayanan yang baik akan memberikan kontribusi pada pencapaian kepuasan pelanggan yang memegang peranan sangat penting bagi kelangsungan hidup perusahaan.

Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten yang dikenal dengan Bank BJB merupakan salah satu Bank Umum milik Pemerintah Daerah Jawa Barat Dan Banten di Indonesia yang memiliki nasabah utama berupa perorangan, karyawan, koperasi, BUMD, BUMN, beserta institusi lainnya baik Pemerintah maupun Swasta. Bank BJB mempunyai beberapa visi dan misi sejak awal pendiriannya, visi bank BJB adalah menjadi 10 bank terbesar dan berkinerja baik di Indonesia. Merupakan penjabaran dari keinginan yang kuat dari segenap stakeholder Bank BJB untuk membawa Bank BJB tumbuh berkembang menjadi salah satu diantara 10 bank terbesar dan berkinerja baik dikancah nasional.

Tabel 1.2
Survey Top Brand Award Index
 Kategori *Banking & Finance* Tahun 2017

TABUNGAN DAERAH

MEREK	TBI	TOP
Tabungan Monas (Bank DKI)	19.8%	TOP
Tabungan Martabe (Bank Sumut)	8.2%	
Tabungan Tandamata My First (Bank BJB)	4.9%	

Sumber: www.topbrand-award.com, 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa Bank BJB sudah menempati posisi ke-3 di kategori tabungan bank daerah yaitu sebesar 4.9 %. Bank DKI menempati urutan pertama sebagai bank daerah ibukota Indonesia dengan persentase 19,8%. Bank Sumut menempati urutan kedua setelah Bank DKI dengan persentase 8,2 %.

Tabel 1.3
 Persentase Pencapaian Target Individual BJB Kantor Wilayah I Posisi Februari
 2017

NAMA KANWIL	KC	KC NAME	Persentase Target Individual (%)
Kanwil 1	0052	CABANG PELABUHAN RATU	76,65 %
	0027	CABANG TAMANSARI	104,67 %
	0078	CABANG MAJALAYA	83,34 %
	0003	CABANG KARAWANG	93,05 %
	0024	CABANG SUCI	92,78 %
	0008	CABANG SUBANG	80,60 %

	0001	CABANG UTAMA BANDUNG	88,57 %
	0022	CABANG SOREANG	88,27 %
	0403	CABANG JATINANGOR	101,55 %
	0006	CABANG SUKABUMI	87,49 %
	0023	CABANG CIMAHI	123,17 %
	0114	CABANG SUKAJADI	92,63 %
	0075	CABANG PADALARANG	96,03 %
	0018	CABANG PURWAKARTA	89,00 %
	0080	CABANG BUAH BATU	123,06 %
	0014	CABANG CIANJUR	71,16 %

Sumber : Data Internal Bank BJB Cabang Buah Batu Bandung, 2017

Pada penelitian ini peneliti memilih BJB Cabang Buah Batu karena untuk saat ini masyarakat banyak memilih bank tersebut untuk melakukan segala macam transaksi keuangan terlihat dari jumlah presentase nasabah dari seluruh cabang Kantor Wilayah I BJB Cabang Buah Batu memiliki presentase urutan kedua tertinggi. Sedangkan untuk peringkat kantor cabang wilayah kota Bandung, Cabang Buah Batu menempati urutan pertama. Untuk itu perlu dianalisis sampai sejauh mana nasabah merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh bank BJB Cabang Buah Batu.

Salah satu cara untuk mengukur kualitas pelayanan adalah dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Kepuasan seseorang tersebut diukur dengan cara membandingkan tingkat harapannya dengan kinerja yang dilakukan pihak lain. Seringkali IPA digunakan oleh perusahaan untuk mengukur kepuasan konsumennya. Perusahaan membandingkan antara harapan konsumen dengan kinerja yang telah dilakukannya. Apabila tingkat harapannya lebih tinggi daripada kinerja perusahaan berarti konsumen tersebut belum mencapai kepuasan, begitu pula sebaliknya. Menurut Martinez dalam Ariyoso (2012) menyebutkan bahwa “IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena

kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja”.

Metode analisis yang digunakan adalah analisis kuadran. Analisis kuadran ini digunakan untuk mengetahui respon konsumen terhadap atribut yang diplotkan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja dari masing-masing atribut tersebut. Berdasarkan analisis kuadran ini selanjutnya dapat dilihat letak dari masing-masing variabel berada pada kuadran yang berbeda-beda, sehingga dapat diketahui variabel apa saja yang perlu ditingkatkan dan mendapatkan perhatian lebih. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh pelanggan diberikan ukuran kepuasan pelanggan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan (Tjiptono, 2015:133), yaitu reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*).

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk melihat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pihak BJB Cabang Buah Batu. Dengan melakukan analisis tersebut dapat diketahui sampai sejauh mana nasabah merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh BJB Cabang Buah Batu selama ini, sehingga diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi BJB Cabang Buah Batu dalam pengambilan keputusan untuk memperbaiki serta meningkatkan kualitas pelayanannya.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di BJB Cabang Buah Batu Bandung mengenai “Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode IPA (studi kasus pada Bank BJB Cabang Buah Batu Bandung Tahun 2017)”

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis merumuskan beberapa masalah, yaitu:

1. Bagaimana harapan nasabah atas kualitas layanan Bank BJB Cabang Buah Batu?
2. Bagaimana kinerja kualitas layanan Bank BJB Cabang Buah Batu ?

3. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah atas kualitas layanan Bank BJB Cabang Buah Batu ?
4. Aspek-aspek apa saja yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan nasabah atas kualitas layanan Bank BJB Cabang Buah Batu?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penulis memiliki tujuan penelitian, yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana harapan nasabah atas kualitas layanan Bank BJB Cabang Buah Batu.
2. Untuk mengetahui bagaimana kinerja kualitas layanan Bank BJB Cabang Buah Batu.
3. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan nasabah atas kualitas layanan Bank BJB Cabang Buah Batu.
4. Untuk mengetahui aspek-aspek apa saja yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan nasabah atas kualitas layanan Bank BJB Cabang Buah Batu .

1.5 Kegunaan Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kegunaan sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam akan ilmu dan teori-teori yang telah dipelajari selama masa perkuliahan.

2. Bagi Institusi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan referensi untuk mengembangkan dan memperkaya khasanah ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang pemasaran serta dapat menjadi bahan pertimbangan, perbandingan dan penyempurnaan bagi penelitian yang akan dilakukan selanjutnya.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan bagi perusahaan berkaitan dengan pentingnya menjaga kualitas dan kinerja perusahaan, peningkatan kualitas pelayanan dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

1.6 Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir

Sistematika penulisan Laporan Tugas Akhir ini disusun berdasarkan bab demi bab yang dapat diuraikan sebagai berikut:

a. **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas tentang gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penelitian.

b. **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang tinjauan pustaka penelitian, penelitian terdahulu, kerangka penelitian dan ruang lingkup penelitian.

c. **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang jenis penelitian, variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, dan pengumpulan data.

d. **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini meliputi karakteristik responden, hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.

e. **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menguraikan kesimpulan dan saran yang merupakan penyajian singkat dari keseluruhan hasil penelitian yang diperoleh.