

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang memiliki peranan penting dalam mendorong pertumbuhan perekonomian suatu negara. Di Indonesia, sektor perbankan sudah menjadi salah satu kebutuhan yang terpenting bagi masyarakat karena perbankan Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.

Berdasarkan data statistik Bank Indonesia tahun 2015, tercatat jumlah bank umum yang beroperasi sebanyak 118 bank¹. Seiring meningkatnya jumlah bank, maka persaingan untuk menarik dana dari masyarakat semakin meningkat. Akibatnya bank-bank saling berlomba menawarkan produk yang terbaik untuk tercapainya kepuasan nasabah. Salah satu bank milik Pemerintah yang terbesar di Indonesia adalah Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang berdiri sejak 16 Desember 1895 yang sebelumnya bernama *De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden*.

Kepuasan nasabah adalah salah satu hal yang penting dalam perkembangan suatu bank untuk tetap dapat berdiri. Jika mereka tidak dapat

¹<http://www.bi.go.id/id/statistik/perbankan/indonesia/Documents/SPI%20Agustus%202015.pdf>.
Diakses tanggal: 25 Februari 2016.

memenuhi kepuasan nasabah, maka kemungkinan para nasabah akan pindah ke bank lain yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka. Dengan demikian, kunci keberhasilan bank sebenarnya sangat tergantung pada suksesnya bank dalam mengeluarkan produk yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah. Maka, bank harus meningkatkan terus produk mereka agar nasabah tidak kecewa. Oleh karena itu, bank seharusnya menaruh perhatian pada faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.

Faktor pertama yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, yaitu fasilitas. Ketika datang ke sebuah bank, tentunya nasabah mengharapkan suasana yang nyaman. Kenyamanan dapat dirasakan nasabah saat menemukan bank yang memiliki fasilitas yang baik, seperti tersedianya parkir dan *air conditioner* (AC) yang cukup memberikan kenyamanan bagi nasabah, sehingga dapat terwujud kepuasan nasabah. Namun kenyataannya, tidak semua bank menyediakan fasilitas terbaik mereka untuk nasabah, seperti yang terjadi di Bank Rakyat Indonesia (BRI).

Berdasarkan *survey* awal yang peneliti lakukan melalui wawancara dengan warga RW 04 Kelurahan Setu Kecamatan Cipayung di Jakarta, diperoleh informasi bahwa fasilitas Bank Rakyat Indonesia (BRI) KCP Cipayung dapat dikatakan kurang memuaskan. Hal tersebut disebabkan karena Bank Rakyat Indonesia (BRI) KCP Cipayung memiliki parkir yang kurang memadai, yaitu parkir sempit, sehingga nasabah merasa kesulitan untuk memarkirkan kendaraan mereka. Selain itu, kondisi ruangan juga

terasa kurang nyaman karena *air conditioner* (AC) yang disediakan oleh pihak bank terasa kurang dingin, bahkan ada kalanya terasa panas yang akhirnya menyebabkan rendahnya kepuasan nasabah.

Contoh lainnya, yaitu seperti yang dilansir dari artikel *online* bahwa adanya mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Bank Rakyat Indonesia (BRI) diciptakan dengan tujuan untuk mempercepat transaksi keuangan, seperti melakukan *transfer* dan mengambil uang. Namun, ATM yang berlokasi di Jalan Bangka Raya tepatnya di Klinik Esti Jakarta Selatan sudah 15 hari lebih mengalami kerusakan. Biasanya, kerusakan yang terjadi langsung ditangani segera oleh pihak bank bersangkutan. Namun kali ini, tindakan perbaikan terhadap ATM BRI cukup lama dibiarkan oleh pihak bank BRI hingga berlarut-larut dan mengecewakan banyak nasabah. Oleh karena itu, pada akhirnya menyebabkan penurunan pada kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI)².

Faktor kedua yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, yaitu penanganan keluhan nasabah. Setiap nasabah mungkin akan selalu menginginkan untuk memperoleh penanganan keluhan yang tepat dari perusahaan perbankan, sehingga mungkin berujung pada kepuasan pelanggan. Tetapi kenyataannya, tidak semua perusahaan perbankan menangani keluhan pelanggannya dengan tepat, seperti yang terjadi pada Bank Rakyat Indonesia (BRI).

²http://www.kompasiana.com/radarindonesia/15-hari-atm-bri-rusak-tidak-berfungsi-nasabah-kecewa_55295a506ea834286a8b456d. Diakses tanggal: 26 Februari 2016.

Berdasarkan *survey* awal yang peneliti lakukan melalui wawancara dengan warga RW 04 Kelurahan Setu Kecamatan Cipayung di Jakarta, diperoleh informasi bahwa penanganan keluhan nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) KCP Cipayung dapat dikatakan rendah karena ada warga sebagai nasabah ketika mengambil uang dari Anjungan Tunai Mandiri (ATM) BRI ternyata tertera di mesin ATM gagal transaksi, tetapi ketika beliau mengecek saldonya, penarikan tunai tersebut walaupun tidak keluar uang, namun telah terdebit dari saldonya. Kemudian, beliau menelpon *call center* untuk melaporkan keluhannya, tetapi sulit sekali masuk, sehingga beliau memutuskan untuk mendatangi langsung *customer service*, namun sayangnya ketika sampai ditempat, nasabah tersebut harus mengantri cukup panjang dan lama, lalu ketika dapat berbicara langsung dengan *customer service*, beliau harus kembali menunggu disebabkan oleh karena *customer service* tersebut berbicara dengan temannya, sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk pada akhirnya dapat mengutarakan keluhannya. Kemudian, setelah memaparkan keluhannya, jawabannya ialah bahwa dana yang terdebit tersebut akan otomatis masuk kembali ke dalam rekening nasabah kurang lebih menunggu 1 (satu) minggu. Setelah menunggu 1 (satu) minggu dana tersebut belum kunjung masuk dan oleh karena itu, beliau pun kembali menghubungi *call center* dan memperoleh jawaban yang kurang memuaskan, yaitu sedang dalam proses. Hal tersebut pada akhirnya menyebabkan menurunnya kepuasannya sebagai nasabah.

Masalah lainnya mengenai penanganan keluhan pelanggan, berdasarkan *survey* awal yang peneliti juga lakukan melalui wawancara dengan warga RW 04 Kelurahan Setu Kecamatan Cipayung di Jakarta, diperoleh informasi bahwa nasabah acapkali harus mengantri lama saat ingin mengganti kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang rusak di *counter* BRI KCP Cipayung. Hal tersebut disebabkan pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI) KCP Cipayung jumlahnya sedikit. Antrian yang lama tersebut sudah pernah diutarakan oleh nasabah, tetapi hingga kini belum ada respon positif dari pihak Bank Rakyat Indonesia (BRI) KCP Cipayung. Hal tersebut terlihat dari antrian yang masih saja lama hingga saat ini. Hal tersebut pada akhirnya menyebabkan menurunnya kepuasan nasabah.

Contoh lainnya, yaitu seperti yang dilansir dari artikel *online* bahwa seorang nasabah BRI melakukan transaksi penarikan tunai sebesar Rp.1.000.000,- di ATM BRI cabang Karapitan Bandung. Transaksi yang dilakukan gagal dan uang tidak keluar. Kemudian, beliau cek saldo dan ternyata saldo ke debet Rp. 1.000.000,- padahal uang tidak keluar. Di lokasi ATM tersebut ada satpam, kemudian beliau lapor ke satpam dan satpam pun membuat laporannya, dan nasabah tersebut disarankan ke kantor BRI cabang Karapitan besok pagi untuk melaporkan kembali ke *customer service*. Besoknya nasabah tersebut kembali ke BRI untuk melakukan pelaporan dan *customer service* mengatakan uang akan kembali secara otomatis ke rekening nasabah tersebut setelah ada *open* hingga hari Jumat, ternyata uang beliau pun belum masuk. Akhirnya beliau menghubungi

14017 (*call center* BRI), laporan mengenai keluhan beliau di terima dan *call center* mengungkapkan bahwa uang beliau akan kembali pada tanggal 15-9-2010. Kemudian, beliau pasrah menunggu hingga tanggal tersebut, *call center* mengatakan sebenarnya prosesnya hanya memakan waktu 1 (satu) minggu, cuma karena ada libur lebaran jadi diundur hingga tanggal 15-9-2010. Kemudian, beliau pergi liburan dengan keluarga besar hingga tanggal 21-9-2010. Setelah pulang liburan, beliau kembali mengecek ATM nya yang ternyata belum masuk juga uangnya. Kemudian, beliau kembali menghubungi 14017, untuk menanyakan uangnya dan *customer service call center* mengatakan sedang dalam proses, nasabah diminta menunggu 1 (satu) minggu lagi dan jika 1 (satu) minggu uang belum juga masuk, nasabah diminta menunggu 1 (satu) minggu kembali. Sungguh sangat mengecewakan penanganan keluhan nasabah perbankan tersebut yang pada akhirnya menyebabkan kepuasan nasabah menjadi rendah³.

Faktor ketiga yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, yaitu promosi. Setiap perusahaan mempunyai berbagai cara untuk memperkenalkan produknya. Memperkenalkan produk kepada para nasabah sering kita dengar dengan sebutan promosi. Berbagai promosi dilakukan perusahaan agar dapat menarik perhatian nasabah untuk membelinya. Namun, ada beberapa perusahaan yang terkesan berlebihan saat melakukan promosi, sehingga tidak sesuai dengan kenyataan, sehingga menyebabkan

³<http://archive.kaskus.co.id/thread/5508271/40>. Diakses Tanggal: 31 Maret 2016.

pada rendahnya kepuasan nasabah. Seperti yang terjadi pada Bank Rakyat Indonesia (BRI).

Berdasarkan *survey* awal yang peneliti lakukan melalui wawancara dengan warga RW 04 Kelurahan Setu Kecamatan Cipayang di Jakarta, diperoleh informasi bahwa promosi yang diberikan Bank Rakyat Indonesia (BRI) KCP Cipayang tidak sesuai. Bank Rakyat Indonesia (BRI) memiliki slogan “Melayani dengan sepenuh hati”, kemungkinan hal tersebut membuat masyarakat tertarik untuk menabung di Bank Rakyat Indonesia (BRI), khususnya pada warga RW 04 Kelurahan Setu Kecamatan Cipayang di Jakarta. Namun kenyataannya, terdapat informasi dari mulut ke mulut bahwa Bank Rakyat Indonesia (BRI) KCP Cipayang pelayanannya kurang baik dan mengecewakan. Selain itu, salah satu warga yang menjadi nasabah kartu kredit Bank Rakyat Indonesia (BRI) KCP Cipayang mengatakan bahwa pernah melakukan pembayaran *full* tagihan pada waktu jatuh tempo melalui menu *transfer* dan tetap dikenakan bunga. Padahal saat nasabah membuka kartu kredit, karyawan *customer service* hanya memberitahukan bahwa pembayaran dilakukan sesuai dengan waktu dan jatuh tempo seperti yang telah ditentukan. Oleh karena itu, menyebabkan kepuasan nasabah pun menurun dan merasa dirugikan.

Contoh lainnya, yaitu seperti yang dilansir dari media *online* bahwa nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) merasa kecewa karena promosi Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang tidak sesuai. Awalnya nasabah melihat *banner* / iklan mengenai hari ulang tahun Bank Rakyat Indonesia (BRI) ke 119,

dimana di *banner* / iklan tersebut tertulis bahwa pada tanggal 15-17 Desember 2014 harga tiket Transjakarta Rp. 119,- dengan menggunakan brizzi. Brizzi adalah salah satu jenis produk *e-money* yang dikeluarkan oleh Bank Rakyat Indonesia (BRI) sebagai pengganti uang tunai untuk melakukan pembayaran. Maka, pada tanggal 17 Desember 2014 nasabah membeli kartu brizzi. Namun, nasabah merasa kecewa karena ketika kartu digunakan harga yang berlaku adalah harga normal dan ketika nasabah tanyakan pada karyawan di halte Transjakarta, karyawan mengatakan tidak ada informasi dari pusat bahwa ada promosi dari Bank Rakyat Indonesia (BRI), sebaliknya, jika ada maka bank tersebut yang merubah harganya langsung dari sistem. Oleh karena itu, nasabah merasa promosi yang diberikan tidak sesuai dengan yang telah dijanjikan dan akhirnya menyebabkan menurunnya kepuasan nasabah⁴.

Dari uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, yaitu fasilitas, penanganan keluhan pelanggan dan promosi.

Berdasarkan kompleksnya masalah-masalah yang telah dipaparkan tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kepuasan nasabah.

⁴<http://www.kaskus.co.id/thread/549199c6bfc177e1d8b4576/promo-hut-bri-tiket-trans-jakarta-rp-119-bohong/>. Diakses tanggal: 26 Februari 2016.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan tersebut, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah yang mempengaruhi rendahnya kepuasan nasabah, yaitu sebagai berikut:

1. Fasilitas yang rendah.
2. Penanganan keluhan pelanggan yang tidak tepat.
3. Promosi yang tidak sesuai.

C. Pembatasan Masalah

Dari berbagai masalah yang telah diidentifikasi di atas, ternyata masalah kepuasan nasabah merupakan masalah yang sangat kompleks dan menarik untuk diteliti. Namun, karena keterbatasan pengetahuan peneliti, serta ruang lingkupnya yang cukup luas, maka peneliti membatasi masalah yang akan diteliti hanya pada “Hubungan antara promosi dengan kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) KCP Cipayung pada warga RW 04 Kelurahan Setu Kecamatan Cipayung di Jakarta”.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah yang telah diuraikan di atas, maka masalah dapat dirumuskan sebagai berikut: “Apakah terdapat hubungan antara promosi dengan kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) KCP Cipayung pada warga RW 04 Kelurahan Setu Kecamatan Cipayung di Jakarta?”

E. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan berguna bagi:

1. Peneliti

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai promosi dengan kepuasan nasabah.

2. Universitas Negeri Jakarta

Untuk dijadikan bahan bacaan ilmiah dan dijadikan referensi bagi peneliti lainnya tentang promosi dengan kepuasan nasabah.

3. Perusahaan

Untuk menambah informasi dan data promosi dengan kepuasan nasabah.

4. Pembaca

Sebagai sumber untuk menambah wawasan tentang pentingnya promosi dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah.