

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara Indonesia sebagai Negara berkembang yang akan terus melakukan inovasi dan terobosan baru pada segala aspek yang mendukung perkembangan Negara. Pada era kepemimpinan presiden periode 2014 – 2019 tidak hanya aspek pembangunan infrastruktur saja yang digencarkan namun juga aspek ekonomi perbankan yang juga mulai terasa inovasi dan perkembangannya saat ini. Menurut Margono (2005:67) aspek ekonomi perbankan saat ini sudah sangatlah pesat, dibuktikan adanya modernisasi yang terjadi salah satunya pada sistem pembayaran. Hal ini juga dipengaruhi oleh adanya perkembangan teknologi yang semakin pesat. Saat ini alat transaksi ekonomi digital sedang menjadi sangat diminati masyarakat karena kemudahan yang ditawarkan. Kemudahan yang ditawarkan juga beragam mulai dari efisiensi waktu hingga kemudahan dalam hal penggunaannya. Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia nomor 19/12/PBI/2017 sebagai landasan adanya penyelenggaraan teknologi finansial (*fintech*). Menurut Peraturan Bank Indonesia nomor 19/12/PBI/2017 penyelenggaraan teknologi finansial adalah teknologi dalam sistem keuangan yang menghasilkan produk, layanan, dan/atau model bisnis baru serta dapat berdampak pada stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, dan/atau efisiensi, kelancaran, keamanan, dan keandalan sistem pembayaran.

Inovasi sistem pembayaran berbasis teknologi finansial juga mempengaruhi sistem pembayaran pada sektor perbankan. Menurut Bank

Indonesia(2017)<https://www.bi.go.id/id/sistempembayaran/fintech/Contents/default.aspx>, bahwa sistem pembayaran sendiri dibagi menjadi dua yaitu sistem pembayaran tunai dan non tunai. Pada sistem pembayaran tunai instrumen yang digunakan berupa uang kartal, yaitu uang dalam bentuk fisik uang kertas dan uang logam, sedangkan pada sistem pembayaran non-tunai instrumen yang digunakan berupa alat pembayaran menggunakan kartu (APMK), Cek, Bilyet Giro, Nota Debit, maupun uang elektronik. Saat ini, tren perkembangan sistem pembayaran non tunai mengalami peningkatan baik dari sisi nominal maupun volume transaksi. Perkembangan tersebut didukung oleh perkembangan komunikasi dan informatika yang sangat pesat sehingga menciptakan berbagai inovasi yang memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi sistem pembayaran secara elektronik dimana saja dan kapan saja. Bank Indonesia selaku regulator sistem pembayaran memegang peranan penting dalam mewujudkan sistem pembayaran yang aman, efisien, dan lancar.

Saat ini layanan sistem pembayaran modern telah diterapkan di beberapa bank. Menurut Ayu (2018) salah satu bentuk modernisasi sistem pembayaran adalah layanan *Virtual Account* yang akan mempermudah pelanggan/nasabah bertransaksi dengan efektif, dan mempermudah perusahaan mengenali dan mengidentifikasi arus kas yang masuk dengan rinci dan tepat. *Virtual account* merupakan nomor identifikasi pelanggan perusahaan yang dibuka oleh bank atas permintaan perusahaan untuk selanjutnya diberikan oleh perusahaan kepada pelanggannya (perorangan maupun non perorangan) sebagai no rekening tujuan penerimaan (*collection*). *Virtual account* dianggap lebih cepat dan praktis. Anda

tidak perlu melakukan konfirmasi pembayaran melalui pengiriman bukti *transfer*. Pembayaran tagihan pun menjadi lebih mudah untuk setiap transaksi, karena pelanggan akan mendapatkan satu nomor ID Briva yang unik sesuai dengan nominal transaksi. Selain itu *Bri virtual account* (Briva) juga memudahkan nasabah yang belum atau tidak memiliki rekening di bank BRI, sehingga nasabah tidak perlu membawa kartu ATM (*Automated teller machine*) maupun buku tabungan. Nasabah yang belum atau tidak memiliki rekening di bank BRI bisa melakukan pembayaran melalui teller dengan hanya menunjukkan No ID Briva.

Industri perbankan adalah sebuah industri yang tidak hanya menawarkan produk yang inovatif saja. Hakikat industri perbankan adalah suatu industri yang menjual pelayanan jasa kepada nasabahnya. Pada dasarnya semua bank memiliki produk yang sifatnya hampir sama yaitu meliputi tabungan, deposito, giro, investasi, dan kredit. Oleh karena itu demi keberlangsungan suatu Bank, maka Bank juga perlu fokus untuk memiliki pelayanan yang prima dan berbeda dengan bank lain. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang menentukan keunggulan bank dalam menghadapi persaingan antar perbankan yang ada.

Bank sebagai perusahaan jasa dalam bidang keuangan ataupun lainnya yang berkaitan dengan transaksi keuangan, yang perlu mengutamakan kualitas pelayanan. Apabila bank tidak mampu melayani nasabah dengan baik maka kemungkinan yang akan timbul adalah nasabah akan memutuskan hubungan bisnis dengan bank. Kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam mempengaruhi nasabah untuk melakukan transaksi. Usaha Bank dalam mengatasi persaingan perbankan yang semakin ketat maka perbankan berupaya

meningkatkan kepuasan nasabahnya terutama dalam penghimpunan dana. Suatu bank harus melakukan kegiatan pelayanan yang dapat membuat nasabahnya merasa puas baik dari segi pelayanan *teller* yang cepat dan teliti, pelayanan *Customer service* yang beretika ramah dan sopan santun sehingga memberikan kenyamanan bagi nasabah yang akan melakukan transaksi. Adanya kualitas pelayanan yang baik akan berdampak penting pada terjadinya kepuasan nasabah yang dapat mengakibatkan nasabah puas dan percaya akan kualitas layanan yang telah diberikan oleh perbankan dalam melaksanakan kegiatan transaksi keuangan. Kepuasan nasabah ini sangat berperan penting dalam dunia perbankan, dimana kepuasan para nasabah merupakan tujuan yang ingin dicapai oleh setiap bank yang telah melakukan pelayanan terhadap nasabahnya yang akan melakukan transaksi keuangan baik itu dengan cara datang ke bank ataupun dengan media lain untuk melakukan transaksi.

Iklm kompetitif dalam industri perbankan mengharuskan sebuah bank memiliki standar kualitas pelayanan yang prima untuk nasabahnya agar mampu bersaing dengan bank-bank lain, bank BRI cabang Jemursari sudah seharusnya memberikan pelayanan terbaik. Menurut A. Parasuraman (1985) Analisis Kualitas Pelayanan atau *Service Quality* adalah suatu metode deskriptif guna menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan yang mencakup 5 (lima) kriteria kualitas pelayanan inti yang sering disebut sebagai RATER yaitu *responsivness* (daya tanggap atau kesigapan), *assurance* (jaminan), *tangibles* (wujud), *emphaty* (perhatian), *reliability* (keandalan). Cepat tanggap kemampuan karyawan untuk membantu nasabah menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang

diinginkan oleh nasabah, jaminan dapat dilihat dari pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk melayani dengan rasa percaya diri, bukti fisik dapat dilihat dari fasilitas yang kasat mata yang dapat dinikmati langsung oleh nasabah, komunikasi yaitu karyawan harus memberikan perhatian secara individu kepada nasabah dan mengerti kebutuhan nasabah, sedangkan kehandalan dapat dilihat dari kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai yang dijanjikan.

Bank BRI juga bekerja sama dengan PT. ISS (persero) Tbk., yang juga menggunakan produk BRI *Virtual Account*. PT. ISS (persero) Tbk., pernah mengalami fenomena double data, yang dimana nomor ID BRIVA para karyawan PT. ISS (persero) Tbk., terdapat nomor ID yang sama sehingga saat melakukan transaksi sistem hanya dapat membaca salah satu nomor ID BRIVA.

Pada penelitian Tugas Akhir ini, penulis mengambil sampel pada wali murid SD Kyai Ibrahim Siwalankerto. Pengambilan penelitian pada wali murid SD Kyai Ibrahim Siwalankerto karena wali murid SD Kyai Ibrahim Siwalankerto sebagai nasabah produk BRI *virtual account* (Briva) di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Penulis menganggap bahwa wali murid SD Kyai Ibrahim Siwalankerto adalah kalangan wali murid yang mengikuti perkembangan teknologi terutama di bidang ekonomi. Oleh karena itu, penulis memilih sampel penelitian pada wali murid SD Kyai Ibrahim Siwalankerto. Dahulunya para wali melakukan pembayaran menggunakan sistem pembayaran spp murid dengan cara manual, sehingga sering terjadi kesalah pahaman antara wali murid dan juga pihak sekolah dikarenakan wali murid yang kehilangan bukti pembayaran dan juga bukti pembayaran di mesin ATM (*Automated Teller Machine*) yang habis,

menyebabkan pihak sekolah kerepotan untuk mengecek apakah benar wali murid tersebut benar-benar sudah melakukan pembayaran. Setelah sekarang menjadi mitra bisnis PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. SD Kyai Ibrahim Siwalankerto, Surabaya sudah menggunakan BRI *virtual account* pihak sekolah sangat diuntungkan karena pihak sekolah dengan mudah mengolah spp yang masuk dari para wali muridnya.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka penulis akan melakukan penelitian Tugas Akhir dengan judul “Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Jemursari Pada Produk BRI Virtual Account (BRIVA) Di SD Kyai Ibrahim Siwalankerto, Surabaya”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana tanggapan nasabah Bank BRI Kantor Cabang Surabaya Jemursari di SD Kyai Ibrahim Siwalankerto Surabaya terkait kualitas pelayanan pada produk Bri *Virtual Account* ?
2. Bagaimana tanggapan nasabah Bank BRI Kantor Cabang Surabaya Jemursari terkait kepuasan nasabah di SD Kyai Ibrahim Siwalankerto Surabaya pada produk Bri *Virtual Account* ?

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditemukan dalam tugas akhir ini, adapun tujuan dalam penulisan tugas akhir ini yaitu sebagai berikut :

1. Untuk menjelaskan seberapa besar tingkat kualitas pelayanan di SD Kyai Ibrahim Siwalankerto Surabaya terkait produk BRI Virtual Account pada PT. Bank BRI Kantor Cabang Surabaya Jemursari.
2. Untuk menjelaskan seberapa besar tingkat kepuasan nasabah di SD Kyai Ibrahim Siwalankerto Surabaya terkait produk BRI *Virtual Account* pada PT. Bank BRI Kantor Cabang Surabaya Jemursari.

1.4 Manfaat

- a. Manfaat penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan penelitian penambah wawasan dan pengetahuan yang baru;
- b. Penelitian ini merupakan sarana untuk berlatih dalam pengembangan ilmu pengetahuan melalui kegiatan penelitian serta menambah wawasan peneliti agar berfikir secara kritis dan sistematis;
- c. Sebagai tambahan informasi dan tambahan literatur bagi mahasiswa manajemen perbankan Universitas Airlangga.