BAB I

PENDAHULUAN

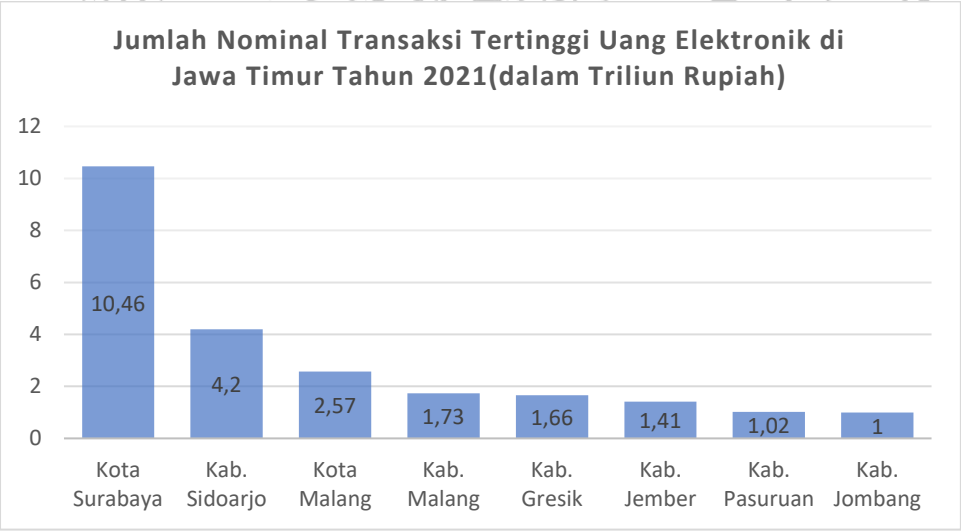
1.1 Latar Belakang

Kecanggihan teknologi menyebabkan sistem ekonomi juga terus berubah, hal tersebut juga disebabkan oleh gaya hidup masyarakat yang semakin tinggi. Teknologi dalam metode pembayaran telah mengalami kemajuan mengganti uang elektronik guna alat pembayaran ekonomis non tunai atau dikenal dengan *cashless* dan sangat populer.Penggunaan teknologi pembayaran non tunai berkembang secara signifikan baik secara nasional maupun internasional, berbagai inovasi yang memungkinkan pemakaian lebih efisien, aman, cepat dan juga nyaman. Namun hingga saat ini tidak semua masyarakat Indonesia akrab dengan metode pembayaran tersebut.Jauh dari sebelum mengenal uang elektronik, keberadaan dari kartu kredit juga mengarah pada pembayaran non tunai yang cukup memudahkan masyarakat kelas menengah keatas, namun dengan uang elektronik semua lapisan masyarakat dapat menggunakannya. Hingga saat ini banyak masyarakat yang belum memahami kegunaan dan informasi terkait uang elektronik tentang bagaimana kemudahan serta kenyamanan dalam pembayaran harian.

Uang elektronik merupakan sistem pembayaran non tunai yang dapat digunakan oleh semua kalangan. Keuntungan dalam penggunaannya, berupa meminimalisir hilangnya uang dan keunggulan lainya Bank Indonesia dapat mengendalikan peredaran uang dalam masyarakat. Transaksi pembayaran non tunai menggunakan *E money* di Jawa Timur mengalami kenaikan signifikan. Berdasarkan data kantor Perwakilan Bank Indonesia Jawa Timur, Tahun 2021 tercatat kenaikan mencapai 84,6% dibandingkan dengan 2020. Jumlah uang elektronik juga mengalami peningkatan sebesar 66,4% di periode tahun 2021. Untuk total nilai transaksi uang elektronik di Jawa Timur selama tahun 2021

tercatat sebesar Rp. 39,5 triliun. Nilai transaksi ini diperoleh dari jumlah uang elektronik sebanyak 115.261.017 unit kartu e-money warga Jawa Timur.

Berdasarkan jumlah penduduk di Jawa Timur sekitar 40 juta jiwa, maka dapat diasumsikan bahwa setiap penduduk memiliki lebih dari 2 unit akun atau kartu e-money sebagai alat pembayaran non tunai. Sedangkan capaian nilai transaksi uang elektronik di 2020 tercatat diangka Rp. 21,39 triliun, transaksi tersebut diperoleh dari jumlah uang elektronik sebanyak 69.241.575 unit kartu e-money. Dari 38 kabupaten/kota di Jawa Timur , terdapat 8 daerah yang nilai transaksi e money tahun 2021 diatas 1 triliun. Yang pertama diraih oleh Kota Surabaya dengan nominal transaksi 10,46 triliun, Urutan kedua Kab. Sidoarjo dengan nominal transaksi 4,2 triliun, urutan ketiga kota Malang dengan nominal transaksi 2,57 triliun, urutan ke empat Kab. Malang dengan nominal transaksi 1,73 triliun, urutan kelima Kab. Gresik dengan nominal transaksi 1,66 triliun, urutan keenam Kab. Jember dengan nominal transaksi 1,41 triliun, urutan ketuju Kab. Pasuruan dengan nominal transaksi 1,02 triliun dan yang kedelapan Kab. Jombang sebesar 1 triliun.



Gambar 1.1 Diagram 8 Kabupaten/Kota Tertinggi di Jawa Timur dalam nominal Transaksi uang elektronik Tahun 2021 (Rp).

Sumber: Kantor Perwakilan Bank Indonesia Jawa Timur (2022).

Kehadiran teknologi canggih memudahkan orang untuk bertransaksi secara langsung tanpa harus bertemu. Pembayaran dapat langsung dilakukan dengan kecerdasan media elektronik, termasuk BRIZZI sebagai uang elektronik keluaran Bank Rakyat Indonesia untuk menggantikan uang kartal guna transaksi pembayaran, transaksi pembelian maupun transaksi lainya yang menyediakan barang atau jasa. BRIZZI merupakan uang elektronik dari Bank Rakyat Indonesia guna membayar di *merchant* terafiliasi BRI. Transaksi dilakukan sesuai dengan teknologi Chip dengan saldo maksimal sejumlah dua juta rupiah. Kartu BRIZZI bisa di *top up* secara terpisah dengan rekening Bank. Kartu BRIZZI kini sudah bisa dimanfaatkan untuk pembayaran contohnya pembayaran Carrefour, Hypermart, Lawson, Pertamina, SPBU, Layanan Transit, Tol, pembayaran saldo dan lainya di *merchant* terafiliasi Bank Rakyat Indonesia.

BRIZZI menyediakan layanan bagi masyarakat yang mudah karena dapat digunakan dalam berbagai macam pembayaran, namun nasabah khususnya nabasah Bank Rakyat Indonesia belum seluruhnya melakukan aktivasi BRIZZI. Bank Rakyat Indonesia sangat perlu untuk meningkatkan pemberian informasi terkait dengan BRIZZI kepada nasabahnya agar semakin banyak yang melakukan Aktivasi BRIZZI. Peran *Customer Service* sangat dipentingkan dalam mempromosikan BRIZZI, karena *Customer Service* akan lebih banyak waktu dan kesempatan untuk berbincang secara langsung dengan nasabah. Pelayanan dan juga menyampaian informasi secara jelas dan terperinci terkait BRIZZI akan menambah pengetahuan nasabah sehingga nasabah akhirnya lebih tertarik untuk melakukan aktivasi BRIZZI. Kurangnya pengetahuan nasabah akan suatu produk dapat menyebabkan penjualan produk tersebut menurun. Masyarakat tidak membeli produk bukan hanya karena tidak berminat tetapi, terkadang masyarakat kurang paham produk apa yang sedang mereka hadapi. Peran dan juga *Skill* dari *Customer Service* sangat diperlukan pada tahap promosi ini, selain memperkenalkan produk

Customer Service juga dituntut untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin untuk menarik minat nasabah.

Kepuasan nasabah saat mendapatkan perlakuan dan pelayanan yang baik dapat mempengaruhi pikiran mereka untuk menjadi tertarik dengan produk yang sedang ditawarkan, sehingga sangat penting guna menghadirkan pelayanan sebaik mungkin dan juga memberikan informasi sebanyak-banyaknya agar mempermudah nasabah untuk memilih dan memutuskan yang kemudian dapat memberikan kepuasan kepada nasabah. Dari uraian tersebut penulis berminat membuat Tugas Akhir **"KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM PENYAMPAIAN PRODUK BRIZZI PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA KANTOR CABANG MALANG KAWI".**

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana kepuasan nasabah terhadap Pelayanan *Customer Service* dalam penyampaian produk BRIZZI pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Malang Kawi ?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penulisan

1. **Tujuan Penulisan**

   Guna memperoleh informasi kepuasan nasabah terhadap Pelayanan *Customer Service* dalam penyampaian produk BRIZZI pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Malang Kawi.

2. **Manfaat Penulisan**

   a. Manfaat bagi Penulis

      Sumber informasi serta wawasan mengenai perbankan terutama tentang kepuasan nasabah terhadap Pelayanan *Customer Service* dalam menyampaikan produk BRIZZI pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Malang Kawi.

   b. Manfaat bagi PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Malang Kawi

Sumber informasi dalam usaha meningkatkan kualitas Pelayanan *Customer Service* terutama dalam penyampaian produk BRIZZI pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang Kawi.

1.4 Definisi Istilah dan Unjuk Kerja

1.4.1 Definisi Istilah

1. Pengertian Kepuasan Nasabah

   Kepuasan nasabah merupakan presepsi nasabah bahwa yang diharapkan telah terpenuhi. Usaha dalam pemuasan nasabah guna pemenuhan kebutuhan, karena hal tersebut sangat krusial dalam menjaga nasabah untuk terus menggunakan pelayanan (Ichsan & Karim, 2021).

   Kepuasan nasabah juga diartikan sebagai penilaian setiap nasabah dengan membandingkan antara kondisi yang ada dan yang diharapkan (Praestuti, 2020).

   Dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah merupakan pemenuhan atas hal yang diharapkan oleh nasabah.

2. Pengertian Pelayanan

   Pelayanan merupakan aktivitas atau kegiatan yang ditawarkan oleh perorangan kepada nasabah yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan merupakan bagian dari rangkaian aktivitas yang diperuntukan bagi seseorang yang membutuhkan layanan (Ichsan & Karim, 2021). Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan bagi yang menerima pelayanan tersebut dan sesuai dengan kualitas yang telah ditentukan oleh lembaga maupun perusahaan pengguna jasa pelayanan.

3. Uang elektronik

Uang elektronik merupakan uang tunai yang tidak memiliki bentuk fisik, yang nilai uangnya berasal dari nilai uang yang disetorkan terlebih dahulu pada penerbitnya yang kemudian disimpan secara elektronik dalam suatu media berupa chip ataupun server (Rachmadi & Usman, 2017).

Uang elektronik muncul sebagai *Micropayment* yang mampu melakukan pembayaran dengan lebih cepat, aman, mudah dan efisien (Febriandika & Hakimi, 2020).Uang elektronik dapat meminimalisir berbagai kemungkinan seperti hilang, terselip dan dicuri. Uang eletronik memiliki beberapa jenis yaitu Credit Card, Debit Card, E-money dan E- Wallet.

4. E-Money

E-*Money* atau bisa juga disebut dengan uang dalam format digital yang tersimpan dalam bentuk *chip based* yang ditanamkan dalam kartu. Menurut Hidayati (2006:4), Makna dari e-Money yang mengacu pada definisi *Bank For International Settlement (*BIS) yang mendefinisikan E-Money sebagai nilai yang tersimpan atau suatu produk prabayar yang terdapat pada catatan dana atau nilai yang tersedia bagi konsumen tersimpan pada alat elektronik milik konsumen tersebut".

5. E-Money BRIZZI

1. Pengertian

a. BRIZZI merupakan uang elektronik pengganti uang tunai digunakan bertransaksi belanja (pembelian) atau transaksi lainnya oleh penyedia. Dengan saldo minimum 0 dan saldo maksimum 2.000.000. Produk yang dimiliki oleh Bank BRI yang bernama BRIZZI ini dilengkapi dengan teknologi RFID *(Radio Frequency Indetification)*, dengan memungkinkan pemegang kartu guna membayar dengan hanya menempelkan kartu pada alat pembaca.

b. Perangkat BRIZZI yaitu perangkat keras guna membaca kartu atau transaksi seperti *Electronic Data Capture* (EDC), ponsel pintar berkemampuan *Near Field Communication* (NFC), ATM, dan lainnya.
c. Transaksi *Top Up Online* yaitu penambahan saldo guna bertansaksi pada BRIZZI.
d. Transaksi *Top Up* Deposit yaitu penambahan atau isi ulang saldo yang tidak langsung menambah. Supaya saldo masuk ke kartu brizzi perlu dilakukan dengan pengkinian saldo pada kartu BRIZZI di menu "Aktivasi Deposit" atau "Update Saldo" di EDC BRI
e. *Top Up* Tunai merupakan pengisian ulang menggunakan uang tunai pada BRIZZI.*Top up* tunai dapat dilayani di kantor BRI, Alfamart, Indomaret , Lawson dan *merchant* lainnya.

1.2 Gambar Kartu BRIZZI

Sumber: Bri.co.id (2023)

2. Ketentuan Umum

a. BRIZZI hanya digunakan di Indonesia dan menggunakan satuan hitung Rupiah
b. BRIZZI bukan produk tabungan dan tidak terdapat bunga pada tabungan serta jaminan oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).
c. Kepemilikan BRIZZI dapat dialihkan melalui pengalihan fisik kartu pada pemilik baru.
d. Pemblokiran maupun penggantian tidak dapat dilakukan pada kasus pencurian maupun kehilangan kartu, mengingat kartu BRIZZI merupakan tanggung jawab pemilik sepenuhnya.
e. BRIZZI dapat digunakan bertansaksi dengan dan selama saldo mencukupi.
f. Wajib dilakukan pemeliharaan fisik BRIZZI oleh pemilik agar tidak terjadi kerusakan maupun kesulitan identifikasi kartu saat digunakan.
g. Informasi serta penghitungan Bank BRI yang berkaitan dengan transaksi BRIZZI dari penggunaan sebagai bukti meyakinkan, terkecuali terdapat pembuktian sebaliknya.
h. Penggunaan BRIZZI wajib mematuhi peraturan berlaku oleh BRI mencakup syarat serta ketentuan perihal falitias transaksi dalam BRIZZI termasuk perubahan yang diberitahukan melalui informasi oleh Bank BRI.
i. Tidak ada saldo minimal maupun terendap dalam kartu BRIZZI
j. Rp.2.000.000,00 (dua juta rupiah) jumlah maksimum saldo kartu BRIZZI.
k. Rp.20.000.000,00 (dua puluh juta rupiah) jumlah maksimum transaksi kartu BRIZZI.

l. *Top Up* Minimal untuk perangkat ponsel NFC (android dan IOS) adalah Rp.20.000 (dua puluh ribu rupiah), sedangkan Non NFC adalah Rp.1 (satu rupiah).

3. Masa Berlaku BRIZZI
   a. Kartu dapat digunakan selama masih dapat dibaca perangkat sebagai masa berlaku yang tidak ditentukan.
   b. Saldo BRIZZI berlaku selama 10 tahun setelah transaksi isi ulang terakhir. Baik isi ulang tertunda maupun isi ulang online dianggap sebagai transaksi isi ulang.
   c. Isi ulang online dan isi ulang tertunda tidak berlaku untuk BRIZZI yang belum pernah diisi ulang selama lebih dari 10 tahun.
   d. Tidak pernah dilakukan pengisian ulang selama 10 tahun namun masih terdapat saldo tertentu di kartu BRIZZI, maka masih dapat digunakan hingga habis atau jika nominal tersisa pada saldo tertunda. Sehingga dapat dilakukan *update balance* agar saldo dapat masuk dan dipakai hingga habis.

4. Penutupan BRIZZI
   a. BRIZZI ditutup di Kantor Cabang BRI atau Kantor Cabang Pembantu BRI
   b. Dapat ditutup melalui menu penutupan *redeem* yang ada di EDC BRIZZI pada unit Bank BRI serta pencetakan struk. *Redeem* dilakukan melalui cara mengambil pemindahan bukuan (*Over Booking*) ke rekening tabungan atau secara tunai.
   c. Tidak ada biaya administrasi.
   d. Bank BRI melakukan penarikan kartu yang ditutup.

5. Penanganan Keluhan

a. Keluhan disampaikan pemegang kartu pada Bank BRI mengenai BRIZZI dikantor terdekat maupun Call BRI kecuali Teras BRI dengan membawa identitas serta dokumen pendukung.
b. Penanggapan keluhan dilakukan Bank BRI sesuai peraturan serta kebijakan dengan durasi paling lama 14 hari sejak penerimaan aduan yang lengkap.

6. Penggantian Kartu BRIZZI
   a. Dilakukan di kantor BRI paling dekat.
   b. Penggantian Kartu bisa dilakukan apabila terdapat ketidakjelasan pembacaan atau tidak dikenali oleh EDC/*reader*.
   c. Saldo BRIZZI di dalam kartu yang rusak akan dipindahkan ke BRIZZI baru milik pemegang kartu.
   d. Dilakukan paling lama 20 hari dan cepat 10 hari selama jam kerja sejak penerimaan dokumen penggantian.
   e. Sejak 1 Januari 2019 terdapat biaya sebesar Rp. 15.000 per kartu guna penggantian kartu BRIZZI yang rusak , namun apabila nasabah memiliki kartu pengganti yang layak, maka tidak akan dikenakan biaya penggantian.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

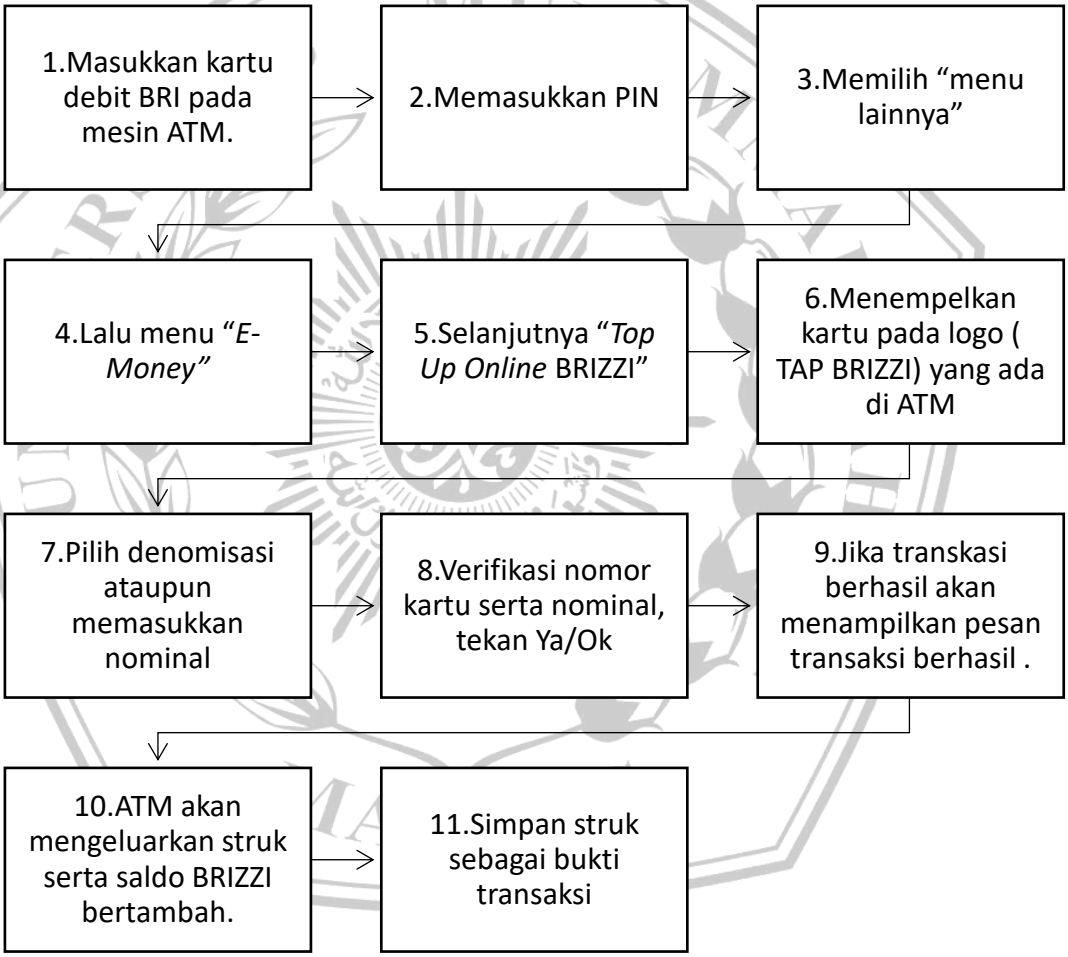
7. Panduan Penggunaan BRIZZI

a. Kartu BRIZZI akan secara otomatis teraktivasi sejak *Top Up* pertama.

b. Cara melihat saldo BRIZZI

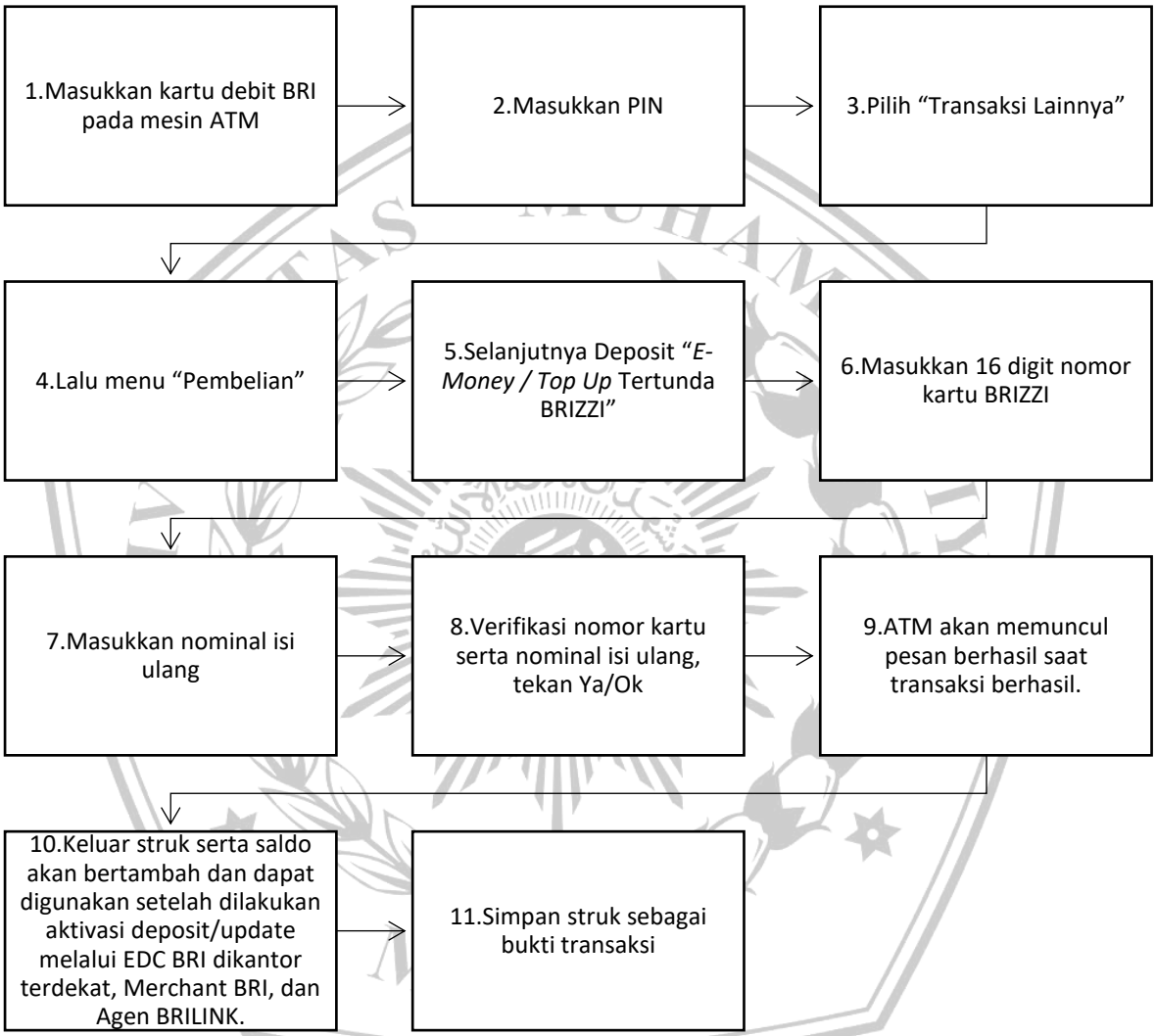
Memasukkan menu "Info Saldo" pada kartu EDC dengan mendekatkan pada *Contactless Reader*. Reader dan EDC memunculkan informasi mencakup nomor, status serta saldo.

c. Cara *Top Up Online* menggunakan ATM dan CRM Berlogo



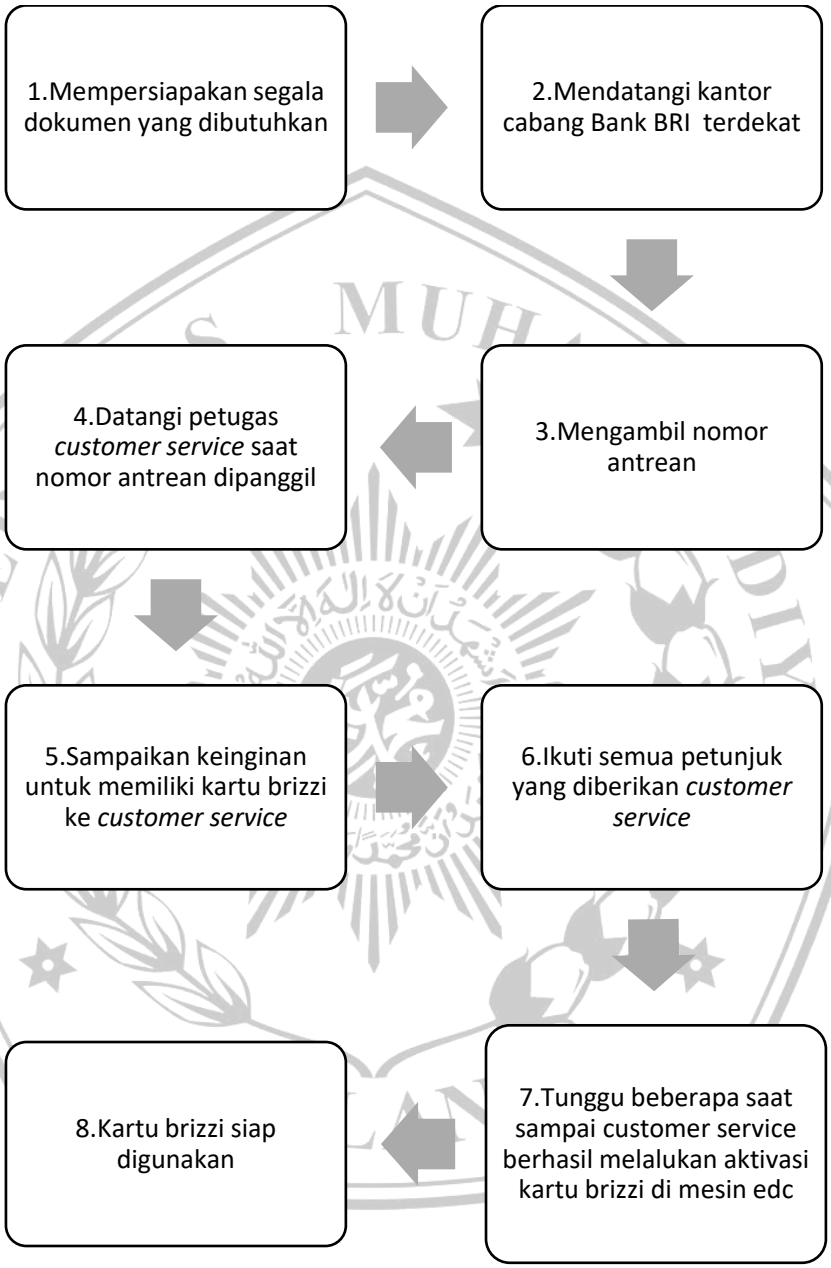
Sumber : bri.co.id (2023)

d. Cara Top Up Deposit menggunakan ATM BRI



Sumber: bri.co.id (2023)

8. Cara membuat kartu BRIZZI di Kantor BRI



Sumber : bri.co.id (2023)

1.4.2 Unjuk Kerja

SKKNI NOMOR 326 TAHUN 2013

KODE UNIT : K.641266.004.01

JUDUL UNIT : Memberikan Informasi Produk Dan Jasa Bank

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan serta sikap kerja yang diperlukan untuk melakukan memberikan Informasi Produk bank kepada nasabah/calon nasabah

Tabel 1.1 : Tabel SKKNI

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja
2. Menyampaikan Informasi Produk / layanan bank	2.1 Informasi produk/ layanan bank disampaikan kepada nasabah/ calon nasabah dengan metode sesuai dengan kebijakan bank (via telpon, tatap muka, pameran) 2.2 Penambahan bahan informasi seperti *leafle, brocure,* dan *booklet* serta materi lain yang terkait dengan produk/ layanan bank disampaikan kepada nasabah/calon nasabah untuk memperjelas produk / layanan bank. 2.3 Respon dan pertanyaan dari nasabah/ calon nasabah atas produk / layanan bank ditanggapi dengan penjelasan yang tepat dan penuh empati untuk menumbuhkan ketertarikan yang bersangkutan kepada produk / layanan bank 2.4 Minat atau ketertarikan atau belum tertarik dari calon nasabah kepada produk/ layanan bank dipastikan kepada yang bersangkutan dengan cara yang sopan dan empati 2.5 Program tindak lanjut untuk memformalkan ketertarikan nasabah/ calon nasabah terhadap produk/ layanan bank dilakukan sesuai dengan prosedur yang diberlakukan. 2.6 Administrasi dan dokumentasi pelaksanaan penyampaian informasi produk/ layanan bank dilakukan dengan menggunakan format dan prosedur yang ditetapkan oleh bank

Sumber: SKKNI *Funding and Service* Nomor 326 (2013)