

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG PERMASALAHAN

Ungkapan pembeli adalah raja, mungkin tepat untuk menggambarkan keadaan nasabah perbankan saat ini . Nasabah perbankan ibarat putri yang sedang diperebutkan untuk dimadu.

Bank-bank dengan berbagai kiat berupaya merebut hati nasabah, mulai dari hadiah langsung, undian milyaran rupiah, tawaran tingkat suku bunga yang tinggi, hingga fasilitas pelayanan yang sangat memuaskan. Upaya semacam ini tentu saja harus dilakukan perbankan. Apalagi masyarakat masih trauma terhadap krisis yang melanda dunia perbankan pada pertengahan tahun 1997.

Ambruknya perbankan nasional saat itu menjadi pelajaran yang sangat berharga bagi masyarakat. Setidaknya mereka lebih berhati-hati memilih bank. Tawaran suku bunga yang tinggi dan hadiah yang menarik tidak lagi menjadi pertimbangan semata, tetapi mereka juga melihat kesehatan bank serta fasilitas yang ditawarkan oleh bank yang bersangkutan.

Fasilitas yang memungkinkan nasabah bertransaksi menjadi salah satu pertimbangan untuk menentukan bank mana yang dipilih guna menyimpan dana mereka. Apalagi di era yang sibuk ini nasabah memerlukan bank yang mampu melayani kebutuhan mereka melakukan transaksi secepat mungkin dari berbagai tempat.

Hampir semua bank di Indonesia kini memiliki *automatic teller machine* (ATM). Bank juga sudah mewajibkan nasabahnya memiliki kartu ATM, terlepas dari kartu ATM itu digunakan atau tidak. Kehadiran Anjungan Tunai Mandiri

(ATM) sampai saat ini menjadi salah satu sistem transaksi secara *real time* yang sangat membantu para nasabah dalam bertransaksi.

Ketika pertama kali diperkenalkan Bank Niaga pada 1987, fungsi ATM hanya sebatas tarik tunai. Saat ini fungsi ATM mampu menggantikan fungsi uang sebagai alat pembayaran. Melalui ATM, nasabah antara lain bisa membayar rekening listrik, pajak bumi dan bangunan (PBB), rekening telepon, pulsa isi ulang *handphone*, dan kartu kredit.

Pada 1998, jumlah kartu ATM di Indonesia baru mencapai 13,17 juta dengan nilai tarik tunai Rp. 20,5 triliun, termasuk kartu debit yang mencapai 5,37 juta dengan transaksi belanja Rp. 2.6 triliun. Dan pada tahun 2001, jumlah kartu ATM yang beredar meningkat menjadi 19,74 juta dengan nilai tarik tunai Rp. 207,3 triliun, termasuk jumlah kartu debit yang 13,58 juta dengan nilai transaksi belanja Rp. 23,2 triliun.<sup>1</sup>

Meningkatnya jumlah pengguna ATM tak lepas dari makin banyaknya jumlah ATM dan makin banyaknya perbankan yang memilih bergabung dalam jaringan ATM. Di Indonesia saat ini terdapat lima jaringan ATM yang jangkauannya luas, ATM Bersama (PT Artajasa Pembayaran Elektronik), ATM ALTO, Cakra (PT Euronet Sigma Nusantara), ATM BCA (Bank Central Asia), Link (Himbara).

ATM Bersama yang dikelola oleh PT Artajasa Pembayaran Elektronik ini mulai beroperasi sekitar awal 1990. Jumlah ATM nya sebanyak 13.000 unit. Kini 64 bank menjadi anggota jaringan ini.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Majalah Infobank no. 306, edisi September 2004, hal 70

<sup>2</sup> Laporan Bulanan PT Artajasa Pembayaran Elektronik, Juni 2008

Semakin ketatnya persaingan pada bisnis jaringan ATM di Indonesia membuat perusahaan-perusahaan penyedia jasa layanan ATM berpacu untuk melakukan perbaikan-perbaikan dalam mempertahankan pelanggannya. Salah satu perbaikan yang dilakukan adalah dengan memberikan pelayanan yang semakin memuaskan (*Service Excellent*) kepada pelanggannya, karena hanya perusahaan yang memperhatikan kepuasan pelanggannya saja yang dapat bertahan hidup di tengah persaingan yang semakin kompetitif.

Pelanggan adalah orang yang paling penting yang menerima jasa perusahaan baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu PT. Artajasa Pembayaran Elektronik harus dapat memenuhi harapan pelanggan akan suatu pelayanan yang berkualitas. Kemampuan PT. Artajasa Pembayaran Elektronik dalam memberikan pelayanan yang mampu memenuhi harapan pelanggan akan menciptakan kepuasan bagi pelanggan. Efek dari ketidakpuasan akan berakibat terhadap penurunan kepercayaan nasabah, maka diperlukanlah suatu kejelian dan kecermatan pihak manajemen perusahaan dalam melihat dan menangani setiap komplain yang terjadi.

Harus disadari oleh setiap perusahaan bahwa setiap komplain yang ditujukan oleh para pelanggan terhadap perusahaan bukanlah suatu hambatan atau ganjalan bagi usaha perusahaan, melainkan suatu kesempatan bagi perusahaan untuk menjadi lebih berkembang. sebab keluhan-keluhan tersebut akan membuat pihak perusahaan lebih mengetahui dan mengerti atas setiap kebutuhan yang dapat memuaskan para pelanggan tersebut. Perusahaan harus dapat mengoptimalkan penanganan keluhan tersebut.

Penanganan keluhan atas masalah yang dihadapi oleh para pelanggan bila ditangani secara baik maka akan memberikan dampak yang positif pada ingatan konsumen dan merupakan sebuah mata rantai untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Penanganan keluhan merupakan strategi yang sangat penting dalam menangani hubungan dengan para pelanggan di bidang tersebut.

Pelanggan akan merasa lebih yakin terhadap perusahaan setelah menjalani proses penanganan keluhan. Untuk meningkatkan kualitas dalam penanganan keluhan, maka perusahaan harus mengetahui penilaian pelanggan terhadap respon perusahaan di dalam menangani keluhan dan bagaimana penanganan keluhan tersebut dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

Masalah yang sering terjadi di jaringan ATM Bersama antara lain adalah nasabah Bank A melakukan penarikan tunai di ATM Bank B, uang tidak keluar tetapi rekening nasabah sudah terdebit, uang tidak keluar sesuai dengan jumlah nominal yang diinginkan tetapi rekening nasabah sudah terdebit. Nasabah Bank A melakukan transaksi transfer ke rekening Bank B, rekening nasabah sudah terdebit, tetapi rekening tujuan belum terkredit.

PT. Artajasa Pembayaran Elektronik sebagai penyelenggara ATM Bersama tidak langsung menangani komplain dari nasabah pengguna ATM Bersama melainkan bekerjasama dengan Bank-Bank Anggota ATM Bersama. Nasabah yang mengajukan komplain datang ke *Issuer Bank* atau Bank penerbit kartu, kemudian Bank mengajukan klaim ke Artajasa, Artajasa setelah memeriksa kelengkapan data yang diberikan oleh Bank *Issuer* mengajukan klaim tersebut ke Bank *Acquirer* atau Bank pemilik terminal ATM melalui *online settlement* Artajasa sehingga penyelesaian komplain dilakukan antar Bank.

PT. Artajasa Pembayaran Elektronis sebagai penyelenggara ATM Bersama dalam penanganan keluhan pelanggannya yaitu Bank-Bank anggota ATM Bersama mengeluarkan Sistem Prosedur Pengoperasian (SPP) yang berisi informasi mengenai peraturan yang harus ditaati oleh seluruh anggota ATM Bersama serta tatacara bagaimana mengajukan komplain dan juga proses serta waktu penyelesaian komplain tersebut.

## **B. PERMASALAHAN POKOK**

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh tentang “Kepuasan Bank-Bank Anggota ATM Bersama Atas Pelaksanaan Manajemen Komplain PT. Artajasa Pembayaran Elektronis”.

Sehubungan dengan hal tersebut maka yang menjadi permasalahan pokok dalam penelitian ini adalah bagaimana kepuasan bank-bank anggota ATM Bersama atas pelaksanaan manajemen komplain PT. Artajasa Pembayaran Elektronis?

## **C. TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan bank-bank anggota ATM Bersama atas pelaksanaan manajemen komplain PT. Artajasa Pembayaran Elektronis.

#### **D. SIGNIFIKANSI PENELITIAN**

1. Dari segi akademis

Diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan wawasan akademik bagi pihak-pihak yang ingin melakukan penelitian mengenai manajemen komplain.

2. Dari segi praktis

Diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi perusahaan dalam memberikan pelayanan dan mengembangkan strategi pelayanan mereka agar pelayanan yang akan diberikan di kemudian hari menjadi lebih baik.

#### **E. SISTEMATIKA PENULISAN**

Untuk mempermudah pembahasan permasalahan yang diteliti serta untuk mempermudah pembaca dalam memahami hasil penelitian ini, maka skripsi ini disusun dalam urutan sebagai berikut :

##### **Bab I PENDAHULUAN**

Berisi pendahuluan yang terdiri dari latar belakang permasalahan, permasalahan pokok, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, dan sistematika penulisan.

##### **Bab II KERANGKA TEORI DAN METODE PENELITIAN**

Berisi tinjauan pustaka, konstruksi model teoritis, operasionalisasi konsep dan metode penelitian.

### Bab III GAMBARAN UMUM PT. ARTAJASA PEMBAYARAN ELEKTRONIS

Berisi gambaran umum perusahaan yang terdiri dari sejarah singkat PT. Artajasa Pembayaran Elektronik, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi, produk dan layanan perusahaan.

### Bab IV ANALISIS KEPUASAN BANK-BANK ANGGOTA ATM BERSAMA ATAS PELAKSANAAN MANAJEMEN KOMPLAIN PT. ARTAJASA PEMBAYARAN ELEKTRONIS

Berisi pembahasan mengenai manajemen komplain yang dilaksanakan oleh PT. Artajasa Pembayaran Elektronik serta analisis data hasil penelitian yang dilakukan melalui pengolahan data-data yang dikumpulkan.

### Bab V SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berisi tentang simpulan dan rekomendasi.