

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Bank adalah sebuah lembaga intermediasi keuangan yang umumnya menerima simpanan uang, meminjam uang dan menerbitkan promes atau yang dilakukan sebagai *bank note*. Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan, menyatakan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk kredit simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Berdasarkan dari definisi tersebut, terlihat bahwa aktivitas utama bank adalah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan yang menjadi sumber dana bank, kemudian menyalurkannya dalam bentuk kredit, yang sebaiknya tidak hanya didorong oleh motif memperoleh keuntungan sebesar-besarnya bagi pemilik tetapi juga bertujuan untuk meningkatkan taraf hidup orang banyak.

Bank Central Asia Tbk (Bank BCA) didirikan di Indonesia tanggal 10 Agustus 1955 dengan nama “N.V. Perseroan Dagang Dan Industrie Semarang Knitting Factory” dan mulai beroperasi di bidang perbankan sejak tanggal 12 Oktober 1956. Kantor pusat Bank BCA berlokasi di Menara BCA, Grand Indonesia, Jalan M.H. Thamrin No.1 Jakarta 10310. Saat ini, Bank BCA memiliki 989 kantor cabang di seluruh Indonesia serta 2 kantor perwakilan luar negeri yang berlokasi di Hong Kong dan Singapura. Berdasarkan Anggaran Dasar Perusahaan,

ruang lingkup kegiatan usaha Bank BCA adalah bergerak di bidang perbankan dan jasa keuangan lainnya.

Salah satu kejadian penting dalam sejarah Bank BCA adalah pada tahun 1997 ketika terjadi krisis ekonomi di Indonesia. Krisis ekonomi tersebut mempengaruhi aliran dana tunai Bank BCA dan bahkan sempat mengancam kelanjutan perusahaan. Dikarenakan kepercayaan masyarakat terhadap dunia perbankan menurun, banyak nasabah menjadi panik lalu beramai-ramai menarik dana mereka. Akibatnya, Bank BCA terpaksa harus meminta bantuan dari pemerintah.

Badan Penyehatan Perbankan Nasional (BPPN) pada tanggal 28 Mei 1998 mengambil alih operasi dan manajemen Bank BCA. Sesuai dengan keputusan tersebut, status BCA diubah menjadi *Bank Taken Over* (BTO) dan status ini berakhir pada tanggal 28 April 2000. Setelah masa restrukturisasi selesai, pada bulan Mei 2000, Anggaran Dasar Bank BCA mengalami perubahan sehubungan dengan Penawaran Umum Perdana saham. Kondisi ini mengubah status Bank BCA menjadi perusahaan terbuka dan nama bank menjadi PT. Bank Central Asia Tbk. Bank BCA menawarkan 22% dari modal saham yang ditempatkan dan disetor, sebagai bagian dari divestasi pemilikan saham Republik Indonesia yang diwakili oleh BPPN. Selanjutnya penawaran saham ke dua dilaksanakan di bulan Juni dan Juli 2001, dengan BPPN mendivestasikan 10% lagi dari saham miliknya di Bank BCA. Tahun 2002, BPPN melepas 51% dari sahamnya di Bank BCA melalui tender penempatan privat yang strategis.

Perkembangan industri perbankan di Indonesia yang semakin berkembang pesat, menyebabkan persaingan di industri perbankan semakin ketat. Bank tentunya harus memiliki keunggulan agar dapat tetap bersaing dalam ketatnya persaingan industri perbankan di Indonesia. Bank dikatakan unggul dalam berkompetisi bisnis jika bank mampu menarik nasabah yang banyak dengan cara yang positif dan nasabah merasa memperoleh jasa keuangan dan produk dibandingkan bank-bank lainnya. Selain itu, kehati-hatian dalam menyalurkan kredit dan pemahaman kebutuhan nasabah adalah kunci agar tetap eksis ditengah ketidakpastian global. Bank harus memiliki staf karyawan-karyawan yang kreatif dan inovatif agar selalu mendapatkan peluang dalam berbagai keadaan.

Bank Central Asia (BCA) yang beroperasi pada tanggal 21 Februari 1957 yang berkantor pusat di Jakarta, merupakan salah satu perbankan yang berkembang di Indonesia. Tahun 1977 Bank BCA berkembang menjadi devisa, setelah berhasil memperkuat jaringan cabang pada tahun 1980an Bank BCA mengembangkan berbagai layanan dan produk maupun mengembangkan teknologi informasi. Perkembangan teknologi informasi Bank BCA menerapkan *online system* untuk jaringan kantor cabang dan menciptakan tabungan masa depan (tahap) BCA. Tahun 1990 Bank BCA mulai mengembangkan alternative jaringan layanan seperti ATM BCA yang perkembangannya sangat pesat hingga tahun 2015 masih banyak perkembangan-perkembangan yang dilakukan oleh Bank BCA. Beragam produk dan layanan yang berkualitas, tepat sasaran dan solusi financial Bank BCA mendukung perencanaan keuangan dan perkembangan nasabah dalam bidang bisnis. Dukungan kekuatan jaringan antar cabang yang meluas, jaringan ATM serta

jaringan perbankan elektronika lainnya nasabah dapat menikmati kemudahan dan kenyamanan berinteraksi yang ditawarkan Bank BCA.

Kepuasan merupakan kunci bagi setiap perusahaan agar dapat tetap bersaing. Maka dari itu, kepuasan nasabah adalah sebuah kunci kesuksesan Bank BCA untuk membangun industri perbankan di Indonesia. Layanan dan produk Bank BCA yang diberikan bertujuan untuk memberikan nasabah kemudahan dalam bidang keuangan di masa yang akan datang, dan perkembangan bisnis kepada nasabah. Kepuasan yang didapat oleh nasabah dapat meningkatkan intensitas membeli dari nasabah tersebut. Kepuasan diukur sebaik mungkin agar harapan nasabah terpenuhi.

Loyalitas merupakan faktor penting bagi perusahaan untuk dapat terus mempertahankan dalam persaingan bisnis. Loyalitas akan muncul ketika nasabah merasa puas terhadap kualitas produk dan layanan yang ditawarkan oleh Bank BCA. Loyalitas adalah kesetiaan pelanggan untuk melakukan pembelian secara berulang-ulang terhadap produk yang ditawarkan perusahaan. Loyalitas nasabah menjadi salah satu kunci penting terhadap kelangsungan berkembangnya perusahaan dan meningkatkan penjualan produk perusahaan. Maka dari itu, Bank BCA perlu meningkatkan dan mempertahankan loyalitas nasabah agar dapat tetap bersaing dalam persaingan industri perbankan yang semakin berkembang pesat.

Kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap produk dan layanan Bank BCA, diharapkan dapat membuat nasabah untuk melakukan pembicaraan positif atau *word of mouth (WOM)* tentang Bank BCA. *Word of mouth (WOM)* memiliki pengaruh yang cukup tinggi terhadap kelangsungan bisnis suatu perusahaan.

Bank BCA tentunya harus terus berinovasi dalam menghadapi persaingan perbankan di Indonesia yang cukup ketat, agar dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap Bank BCA. Dengan adanya nasabah yang merasa puas dan loyal terhadap Bank BCA, maka mereka akan cenderung mengatakan hal positif dan berbagi pengalaman kepada orang lain tentang Bank BCA. Sehingga dengan mengandalkan *word of mouth (WOM)* Bank BCA dapat menekan biaya promosi, karena *word of mouth (WOM)* memiliki pengaruh yang tinggi untuk menciptakan konsumen yang loyal. Agar Bank BCA dapat tetap terus bersaing dalam ketatnya persaingan perbankan di Indonesia, maka *word of mouth (WOM)* merupakan salah satu faktor yang dapat di pertimbangkan untuk strategi ke depan.

Kesediaan untuk membayar lebih menjelaskan suatu nilai total atau maksimum yang konsumen pikirkan terhadap suatu barang atau jasa. Peningkatan kepuasan nasabah diharapkan semakin besar nilai kesediaan untuk membayar lebih serta loyalitas tinggi yang ada di benak nasabah tersebut. Kepuasan, loyalitas dan *word of mouth (WOM)* menjadi faktor yang paling krusial mempengaruhi nasabah untuk membayar lebih dalam sebuah produk atau jasa.

**Tabel 1.1**  
**TOP BRAND CALL CENTER TAHUN 2019**

BRAND	TBI	TOP
HALO BCA	25,7%	TOP
Mandiri Cell	14,9%	TOP
BNI Cell	12,6%	TOP
Call BRI	9,0%	-

Sumber: <https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/>

Tabel 1.1 adalah Top Brand yang diterbitkan pada tahun 2019 yang menunjukkan layanan *call center* dalam bidang perbankan, dimana HALO BCA menduduki peringkat pertama dengan presentase 25.7%. Hal ini dapat disimpulkan

bahwa banyak masyarakat yang percaya dan merasa puas atas layanan yang di berikan oleh Bank Central Asia (BCA). Perusahaan perbankan berlomba-lomba memberikan layanan yang terbaik kepada para nasabahnya. Hal ini dapat disimpulkan bahwa banyaknya masyarakat yang yang membutuhkan layanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan finansial para nasabah. Agar dapat meningkatkan dan mempertahankan loyalitas nasabah, Bank BCA perlu memperhatikan beberapa faktor dan terus berinovasi agar loyalitas nasabah Bank BCA dapat semakin meningkat.

Berdasarkan uraian fenomena diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan kajian yang mendalam tentang hubungan kepuasan, loyalitas, kesediaan untuk membayar lebih dan WOM untuk kemudian dijadikan sebagai penelitian dengan judul “Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas, kesediaan untuk membayar lebih, dan WOM pada nasabah Bank BCA”

## **1.2 Perumusan Masalah**

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pada nasabah BCA ?
2. Apakah kepuasan berpengaruh signifikan terhadap WOM pada nasabah BCA ?
3. Apakah Loyalitas berpengaruh signifikan terhadap WOM pada nasabah BCA ?
4. Apakah Loyalitas berpengaruh signifikan terhadap Kesediaan membayar lebih layanan BCA pada nasabah BCA ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh:

1. Kepuasan terhadap loyalitas pada nasabah BCA.
2. Kepuasan terhadap WOM pada nasabah BCA.
3. Loyalitas terhadap WOM pada nasabah BCA.
4. Loyalitas terhadap kesediaan membayar lebih layanan BCA pada nasabah BCA.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diperoleh dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. **Manfaat Bagi Peneliti**  
Peneliti dapat mengimplementasikan teori yang telah didapat selama menempuh ilmu di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya dalam bentuk suatu penelitian.
2. **Manfaat Bagi STIE Perbanas Surabaya**  
Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dokumen akademik yang berguna untuk dijadikan acuan bagi mahasiswa lain yang akan membuat penelitian sejenis di masa yang akan datang.
3. **Bagi perusahaan, hasil penelitian diharapkan dapat memberi kontribusi dan menjadi bahan masukan yang berguna bagi perbankan khususnya untuk Bank Central Asia (BCA) itu sendiri.**

## 1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam penyusunan penelitian ini dan untuk memperjelas maksud serta tujuannya, maka dalam penelitian ini dibuat sistematika penulisan sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menguraikan tentang penelitian terdahulu, landasan teori yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti, kerangka pemikiran yang menggambarkan alur pengaruh antar variabel yang diteliti, dan hipotesis penelitian.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang metode penelitian dari penelitian ini, baik dari seluruh proses pengumpulan data sampai kepada gambaran mengenai teknik analisis data penelitian.

### **BAB IV : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

Bab ini menjelaskan tentang gambaran subyek penelitian, analisi, pengujian hipotesis, dan pembahasan terhadap hasil penelitian yang telah dilakukan.

### **BAB V : PENUTUP**

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dari penelitian dan juga keterbatasan penelitian serta saran untuk peneliti selanjutnya.