

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam era globalisasi yang terjadi pada tahun 2013 saat ini, kebutuhan akan sebuah lembaga keuangan semakin penting, peran lembaga keuangan sangat dibutuhkan, Schumpeter (1912) mengatakan bahwa lembaga finansial sangat penting untuk pertumbuhan ekonomi sebuah negara. Dengan memiliki lembaga keuangan yang baik, perekonomian negara kita secara tidak langsung telah memiliki lembaga yang dapat menopang berjalannya perekonomian di negara ini, pada era globalisasi, kita sebagai masyarakatpun dituntut untuk dapat bekerja dengan maksimal dan efisien, tentu hal ini membutuhkan lembaga yang dapat memfasilitasi kebutuhan dalam pekerjaan kita, seperti transaksi secara cepat dan efisien.

Menurut Maurer dan Haber (2002), Bank memiliki hubungan erat dengan dunia perindustrian. Lembaga keuangan dapat membantu melancarkan transaksi maupun untuk memodali sebuah usaha, dalam hal ini tentu saja Bank merupakan lembaga yang tepat untuk memudahkan terjadinya proses tersebut, Bank merupakan sebuah lembaga keuangan paling besar dalam sebuah Negara, Bank dapat menjadikan perekonomian sebuah Negara tetap stabil dan juga semakin berkembang serta dapat juga menjatuhkan perekonomian sebuah Negara.

Mandala (2004) menyatakan bahwa perbankan merupakan lembaga keuangan yang paling besar saat ini. Keunggulan bank antara lain adalah bank diizinkan mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan, deposito serta produk perbankan lainnya, factor penting lainnya adalah bank merupakan lembaga keuangan utama yang diandalkan oleh pemerintah dalam melaksanakan kebijakan moneter. Bank dapat menyediakan dana bagi pengusaha kecil untuk dapat terus berkembang dan memiliki usaha yang semakin besar, hal ini juga berlaku bagi pengusaha-pengusaha besar lainnya, hal lain yang dapat kita peroleh dari Bank adalah jaminan keamanan dari aset yang kita simpan baik uang maupun

surat-surat berharga karena Bank secara tidak langsung memiliki landasan hukum yang sah menurut undang-undang. Perbankan merupakan sebuah lembaga yang sangat memegang peranan penting dalam menjaga berjalannya stabilitasi perekonomian dari sebuah Negara, hal ini dikarenakan Bank merupakan tempat untuk permodalan banyak jenis usaha dengan modal yang sangat besar.

Dalam hal ini kita dapat melihat dari salah satu Bank terbesar di Indonesia dalam mendorong perekonomian Negara dimana Bank tersebut sangat sukses dalam menerapkan hal kemudahan bertransaksi bagi nasabahnya. Bank Central Asia (BCA) merupakan salah satu Bank swasta terbesar di Indonesia, secara resmi berdiri pada tanggal 21 Februari 1957 dengan nama Bank Central Asia NV. BCA merupakan Bank swasta dengan kepemilikan saham sebagai berikut:

Tabel 1.1
Pemegang Saham per 31 Maret 2013

Pemegang Saham	Persentase
FarIndo Investments (Mauritius) Ltd qualitate qua (qq) Sdr.Robert Budi Hartono dan Sdr. Bambang Hartono	47,15%
Anthony Salim	1,76%
Masyarakat	51,09%

Sumber : www.bca.co.id

BCA merupakan salah satu Bank yang memiliki akses dan kemudahan bertransaksi terbaik dan terbanyak di Indonesia, dimana hampir semua transaksi selalu dapat dilakukan melalui Bank tersebut, baik melalui ATM, E-Banking, *Mobile-banking* dan ATM bersama, perusahaan yang sebagian besar dimiliki oleh Djarum group ini memiliki tingkat loyalitas pelanggan yang sangat tinggi dimana hampir setiap tahun nasabah BCA terus tumbuh dengan signifikan walaupun semakin banyak bermunculan bank-bank baru, hal ini didorong oleh beberapa faktor penting antara lain, tempat ATM yang paling banyak tersebar diseluruh Indonesia, memiliki kantor cabang pembantu yang sangat banyak, memiliki fasilitas transaksi yang paling lengkap, seperti telah memiliki mesin setor tunai serta kemudahan dalam menampilkan transaksi yang diberikan dalam

tahapan *goldpun* sangat membuat nasabah merasa puas dengan perincian yang sangat terperinci dan mudah untuk dipahami.

Untuk melihat pangsa pasar dari dunia perbankan pada saat ini, kita dapat melihat secara garis besar dari jumlah nasabah yang dimiliki dari bank tersebut, berikut adalah 10 bank besar yang memiliki jumlah nasabah terbanyak.

Tabel 1.2
Jumlah Nasabah 10 Bank Besar (Juni 2011)

No	Nama Bank	Jumlah Nasabah
1	BRI	33.000.000
2	BNI	11.772.000
3	Mandiri	11.300.000
4	BCA	9.700.000
5	BTN	5.000.000
6	Dananmon	4.700.000
7	BII	2.8.00.000
8	CIMB Niaga	2.600.000
9	Permata Bank	2.000.000
10	Panin Bank	n/a

n/a: tidak diketahui

Sumber: Biro Riset Infobank

Berdasarkan tabel 1.2 terlihat bahwa BCA berada di peringkat keempat dengan demikian dapat disimpulkan bahwa BCA masih perlu untuk melakukan pembenahan yang lebih, persaingan antara bank-bank ini tentu akan semakin ketat dimana dari jumlah nasabah yang ada, masih banyak potensi untuk dapat menarik calon-calon nasabah baru dikarenakan jumlah nasabah yang ada masih dapat dikatakan kecil dibandingkan dengan jumlah populasi rakyat Indonesia, hal ini tentu akan menimbulkan daya saing yang semakin kuat antara bank-bank tersebut karena memiliki kemampuan financial yang memadai, namun dalam hal ini, kita lebih dulu perlu untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang memiliki prioritas tertinggi dalam mendorong pertumbuhan sebuah bank, khususnya BCA, dimana kebutuhan dari nasabah ataupun calon nasabah dari BCA akan lebih memiliki potensi untuk bertahan ataupun menjadi nasabah baru BCA melalui ditingkatkannya factor-faktor tersebut . Salah satu strategi yang berhubungan dengan kegiatan pemasaran perusahaan adalah *marketing mix strategy* yang

didefinisikan oleh Kotler dan Armstrong (1997) yang menyatakan bahwa *marketing mix as the set of controllable marketing variables that the firm blends to produce the response it wants in the target market*, yang artinya adalah Bauran pemasaran adalah serangkaian pengontrol sebagai taktis alat pemasaran yang memadukan perusahaan untuk menghasilkan respon yang diinginkannya di pasar target. Menurut Yazid (2001) bauran pemasaran dalam bentuk jasa perlu ditambah 3P, sehingga bauran pemasaran menjadi 7P (*Product, Price, Place, Promotion, People, Physical Evidence, Process*).

BCA memiliki *Product* yang sangat menarik serta memiliki banyak pilihan yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan dari calon nasabah, pelayanan yang santun dan jaminan keamanan yang sangat maksimal. *Price*, BCA memiliki kredit cicilan dengan bunga yang sangat rendah serta biaya administrasi yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan. *Place*, BCA memiliki banyak cabang pembantu yang tersebar hampir diseluruh Indonesia, tempat strategis dan mudah dijangkau. *Promotion*, iklan dari BCA selalu kreatif dan memiliki pesan yang jelas serta bermanfaat. *People*, BCA memiliki sumber daya manusia yang intelektual dan sopan, sehingga dapat menyampaikan dan melayani permintaan konsumen dengan baik. *Physical evidence*, BCA memiliki ruang kantor yang sangat lengkap, memiliki fasilitas *Atm* , *auto print* dan mesin setor tunai yang modern. *Process*, BCA memiliki kemampuan dalam menjaga kepercayaan nasabah baik dalam transaksi, permodalan dan keamanan (Hosseini, 2011).

1.2 Batasan Penelitian

Masalah yang akan diteliti hanya terbatas pada 7P yaitu *Product, Price, Place, People, Physical evidence* dan *Process*, penelitian ini hanya dilakukan pada nasabah BCA di Surabaya saja, faktor lain seperti jenis kelamin, usia dan profesi tidak diperhitungkan dalam penelitian ini.

1.3 Perumusan Masalah

Perumusan masalah yang akan diteliti berdasarkan uraian latar belakang yang diangkat adalah sebagai berikut:

1. Apakah *Product* berpengaruh positif terhadap keputusan memilih oleh nasabah BCA?

2. Apakah *Price* berpengaruh positif terhadap keputusan memilih oleh nasabah BCA?
3. Apakah *Place* berpengaruh positif terhadap keputusan memilih oleh nasabah BCA?
4. Apakah *Promotion* berpengaruh positif terhadap keputusan memilih oleh nasabah BCA?
5. Apakah *People* berpengaruh positif terhadap keputusan memilih oleh nasabah BCA?
6. Apakah *Physical Evidence* berpengaruh positif terhadap keputusan memilih oleh nasabah BCA?
7. Apakah *Process* berpengaruh positif terhadap keputusan memilih oleh nasabah BCA?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan mengevaluasi pengaruh positif *Product* terhadap keputusan memilih oleh nasabah BCA.
2. Untuk mengetahui dan mengevaluasi pengaruh positif *Price* terhadap keputusan memilih oleh nasabah BCA.
3. Untuk mengetahui dan mengevaluasi pengaruh positif *place* terhadap keputusan memilih oleh nasabah BCA.
4. Untuk mengetahui dan mengevaluasi pengaruh positif *Promotion* terhadap keputusan memilih oleh nasabah BCA.
5. Untuk mengetahui dan mengevaluasi pengaruh positif *People* terhadap keputusan memilih oleh nasabah BCA.
6. Untuk mengetahui dan mengevaluasi pengaruh positif *Physical Evidence* terhadap keputusan memilih oleh nasabah BCA.
7. Untuk mengetahui dan mengevaluasi pengaruh positif *Process* terhadap keputusan memilih oleh nasabah BCA.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Sebagai informasi tambahan bagi BCA untuk dapat meningkatkan kinerja Bank dengan mengacu kepada data yang ada sehingga dapat menjadi tolak ukur dalam melakukan sebuah perbaikan sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan oleh nasabah.
2. Sebagai rujukan akademik bagi pihak-pihak yang ingin membuat skripsi dengan bahan yang memiliki kesamaan dengan skripsi ini.
3. Sebagai bahan akademik (Tugas Akhir) untuk memenuhi kelulusan sarjana ekonomi.

1.6 Sistimatik Penulisan

Untuk mempermudah mengikuti memahami penelitian ini, maka disusunlah susunan penulisan sebagai berikut:

BAB 1: PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistimatik penulisan.

BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Berisi tentang teori-teori tentang *Product, Price, Promotion, Place, people, Physical Evidence, process*, pengambilan keputusan, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, model penelitian dan bagan alur berpikir.

BAB 3: METODOLOGI PENELITIAN

Berisi tentang penjelasan jenis penelitian, populasi, sampel, metode pengumpulan data, definisi operational, pengukuran variabel dan metode analisis data.

BAB 4: ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang analisis data dari hasil kuisioner yang telah diolah, pembahasan setiap variabel berdasarkan hasil yang diperoleh.

BAB 5: KESIMPULAN

Berisi simpulan dari hasil penelitian secara menyeluruh melalui implikasi teoritis maupun manajerial dan rekomendasi yang penulis ingin sampaikan terhadap objek yang diteliti.