

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perusahaan yang bergerak dalam bidang perbankan merupakan suatu lembaga keuangan yang bertanggung jawab atas sektor keuangan di masyarakat juga memiliki peran dalam mensejahterakan ekonomi masyarakat. Simpanan yang dipercayakan oleh masyarakat kepada bank akan disalurkan kembali dalam bentuk pinjaman dan lainnya untuk dapat meningkatkan sektor ekonomi masyarakat. Globalisasi perekonomian tidak akan terjadi tanpa adanya bank (Hakim, 1999).

Dalam sektor perbankan setiap perusahaan berusaha melakukan persaingan satu sama lain untuk dapat mengembangkan perusahaan tersebut dikarenakan semakin ketatnya persaingan antar perusahaan di era globalisasi sekarang ini. Karena itu selain kualitas kualitas dari pelayanan yang diberikan kepada konsumen juga harus diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan konsumen, dikarenakan selain produk dan jasa yang berkualitas diperlukan juga pelayanan yang berkualitas untuk dapat mempertahankan kepuasan konsumen dalam suatu perusahaan.

Dengan cara inilah suatu perusahaan dapat bertahan dalam persaingan bisnis, pelayanan dengan kualitas yang baik yang diberikan kepada konsumen merupakan strategi perusahaan agar dapat bertahan dalam persaingan bisnis. Setiap perusahaan diharapkan memberikan pelayanan yang baik kepada setiap

konsumen dalam sektor perbankan. Kepuasan konsumen didasari oleh kebutuhan konsumen dan juga harapan-harapannya, karena itu konsep memberikan pelayanan yang baik muncul di sektor perbankan untuk memenuhi harapan konsumen.

Bank Central Asia sendiri telah berdiri sejak tahun 1957 yang berlokasi di Jakarta, yang hingga saat ini BCA telah berkembang pesat hingga mampu memiliki dengan total 1.200 cabang di seluruh Indonesia dengan lebih dari 25.000 karyawan yang bekerja didalamnya. Sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia BCA selalu mengutamakan kepuasan konsumennya agar konsumen tetap setia dan loyal untuk menggunakan produk-produk yang ditawarkan oleh BCA. Namun pada BCA KCP Duta Gardenia meskipun terjadi peningkatan konsumen setiap bulannya, namun nilai dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh konsumen berada pada nilai dibawah 4.5 dari 5. Berikut ini data jumlah konsumen BCA Duta Gardenia bulan Juni sampai dengan Agustus tahun 2020 pada tabel 1.1 berikut ini :

Tabel 1.1 Data Jumlah Konsumen Buan Juni – Agustus 2020

Periode	Total Konsumen
Juni 2020	1.825
Juli 2020	2.002
Agustus 2020	2.005

Pada tabel 1.1 dapat dilihat bahwa data jumlah konsumen BCA KCP Duta Gardenia pada bulan Juni 2020 berjumlah 1.825 orang, pada bulan Juli 2020 berjumlah 2.002 orang, dan pada bulan Agustus 2020 berjumlah 2.005 orang. Data diatas didapatkan dari sumber data internal BCA KCP Duta Gardenia. Dapat dilihat bahwa terdapat peningkatan konsumen setiap bulannya dari bulan Juni 2020 sampai

dengan Agustus 2020 pada BCA KCP Duta Gardenia. Dengan adanya peningkatan jumlah konsumen ini menunjukkan bahwa konsumen yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BCA KCP Duta Gardenia.

Setiap kebutuhan dan keluhan yang dihadapi oleh konsumen dalam proses transaksi perbankan dilayani oleh seorang *customer service*. Agar konsumen dapat bertransaksi perbankan dengan nyaman, *customer service* harus selalu sigap dan tanggap memberikan solusi yang terbaik bagi setiap konsumennya.

Sebagai *customer service* diperlukan sifat empati yang tinggi, cepat tanggap, dan memberikan solusi yang tepat kepada konsumen agar konsumen merasa terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan *customer service*. Peningkatan jumlah konsumen sangat dipengaruhi dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh *customer service*. Dari latar belakang diatas, penulis ingin meneliti mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Bank Central Asia (BCA) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Duta Gardenia Terhadap Kepuasan Konsumen”**.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah adalah sebuah wujud pertanyaan yang berfungsi untuk mengarahkan peneliti dalam mengumpulkan sebuah data di lapangan (Sugiyono, 2013). Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah seberapa besar pengaruh dari kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan konsumen pada BCA Kantor Cabang Pembantu (KCP) Duta Gardenia ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang dikemukakan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan konsumen pada BCA Kantor Cabang Pembantu (KCP) Duta Gardenia.

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan dari penelitian yang ingin dicapai, diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun secara praktis.

1.4.1. Manfaat Penelitian Secara Teoritis

Manfaat penelitian secara teoritis adalah sebagai berikut:

- 1) Diharapkan penelitian ini dapat menjadi sumbangsih ilmu komunikasi mengenai kualitas pelayanan *customer service* yang mempengaruhi kepuasan konsumen.
- 2) Hasil penelitian ini sangat diharapkan untuk menambah wawasan bagi mahasiswa selanjutnya yang ingin meneliti berkaitan dengan kualitas pelayanan *customer service* yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen.

1.4.2. Manfaat Penelitian Secara Praktis

Adapun manfaat praktis yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Penelitian ini sebagai salah satu kualifikasi yang harus dipenuhi oleh peneliti untuk menyelesaikan studi pada jurusan Pendidikan Jarak Jauh Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pelita Harapan Tangerang.
- 2) Penelitian ini dapat diharapkan untuk dapat mengetahui faktor dari kualitas pelayanan yang diberikan *customer service* yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Duta Gardenia, sehingga perusahaan dapat menelaah kembali kebijakan dan strategi yang tepat untuk dapat tetap meningkatkan dan mempertahankan kepuasan konsumen di Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Duta Gardenia.