

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bank sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa keuangan terkadang mendapatkan opini atau komentar dari nasabah terkait dengan kepuasan yang mereka terima setelah menggunakan jasa tersebut. Hal ini disebabkan jasa tidak seperti produk barang yang dapat dilihat oleh mata, sehingga persepsi nasabah setelah menggunakan jasa berbeda-beda. Maka dari itu pelayanan kepada nasabah merupakan salah satu unsur penting. Pelayanan yang prima membuat nasabah merasa dihargai dan direspon dengan baik terkait dengan kebutuhan, keinginan, maupun keluhan-keluhan yang dirasakan nasabah.

Di dalam sebuah pelayanan tentu sangat erat kaitannya dengan komunikasi khususnya komunikasi interpersonal karena dimana dalam sebuah kegiatan pelayanan tentu terjadi sebuah proses komunikasi antara teller dan nasabahnya dimana mereka saling berdialog bertukar informasi dan pesan. “Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang terjadi secara langsung antara dua orang. Konteks interpersonal banyak membahas tentang suatu hubungan dimulai. Mempertahankan suatu hubungan, dan keretakan suatu hubungan” (West 2008: 35). Komunikasi yang terjalin dengan baik dan penyampaian pesan yang jelas serta

respon yang tepat diharapkan dapat menunjang kualitas pelayanan sebuah bank dengan tujuan mengambil hati nasabah supaya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pelayanan bank tersebut.

Di era modern seperti saat ini bank merupakan sesuatu yang dianggap penting dalam kehidupan terutama dalam menunjang perekonomian masyarakat, dimana kini semua dapat dipermudah dengan fasilitas-fasilitas dan pelayanan yang di berikan oleh masing-masing bank dalam memenuhi kepuasan para nasabahnya agar nasabah loyal terhadap perusahaan. Menurut Supranto (2011:2) "Pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau mereka tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing"

Saat ini juga para nasabah dihadapkan dengan pilihan dengan perusahaan-perusahaan perbankan yang menyediakan jasa serupa mulai dari bank BUMN (Badan Usaha Milik Negara) maupun bank swasta yang saat ini berlomba memberikan mutu layanan terbaik dalam menarik minat nasabah untuk menggunakan jasa mereka, bahkan selain bersaing dengan perusahaan lain kini antar cabang BCA pun bersaing memberikan pelayanan terbaik guna menarik hati nasabah.

"Berbicara masalah pelayanan, maka yang menjadi ujung tombak dari pelaksanaan sebuah pelayanan adalah para pekerja. Dengan adanya perbaikan kualitas SDM, maka otomatis pelayanan yang akan diberikan tentu akan lebih baik. Upaya peningkatan kemampuan pegawai bertujuan untuk meningkatkan kinerja yang berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan. Melihat hal tersebut, maka peran kinerja sangatlah penting, terutama dalam mendorong tercapainya tujuan organisasi/lembaga" (Bismawati, 2016)

Pelayanan yang terbaik dan bermutu juga berbanding lurus dengan komunikasi yang dilakukan oleh para staf *frontliner* di bank. Bagaimana staff mampu mengetahui kebutuhan nasabah dengan cara berkomunikasi yang baik. Seperti yang dilakukan PT Bank Central Asia yang sangat mengutamakan pelayanan terbaik para staff *frontliner*. Menjadi salah satu bank terbesar di Indonesia, PT Bank Central Asia sangat memperhatikan bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik juga produk yang dapat memudahkan dan menjawab masalah para konsumen.

Melalui beragam produk dan layanan yang berkualitas dan tepat sasaran, solusi finansial BCA mendukung perencanaan keuangan pribadi dan perkembangan nasabah bisnis. Didukung oleh kekuatan jaringan antar cabang, luasnya jaringan ATM, serta jaringan perbankan elektronik lainnya, siapa saja dapat menikmati kemudahan dan kenyamanan bertransaksi yang ditawarkan BCA. Sesuai dengan komitmen “Senantiasa di Sisi Anda”, kami akan terus berupaya menjaga kepercayaan dan harapan nasabah serta para pemangku kepentingan. Memenangkan kepercayaan untuk memberikan solusi terbaik bagi kebutuhan finansial para nasabah adalah suatu kehormatan dan kebanggaan bagi BCA. (<https://www.bca.co.id/id/Tentang-BCA>, 20 Juni 2020)

BCA KCU Wisma Asia adalah salah satu Kantor Cabang Utama yang terletak di jalan Let, Jend S Parman Kav 79 Slipi Jakarta Barat. KCU Wisma Asia merupakan salah satu cabang terbaik yang dimiliki BCA dibuktikan dengan prestasinya menjadi Kantor Cabang Utama dengan Kinerja terbaik selama 3 tahun berturut-turut yaitu 2016, 2017 dan 2018 pada ajang BCA Award. Namun sangat disayangkan terjadinya penurunan menurut Kepala Layanan sehingga di BCA KCU Wisma Asia karena di tahun 2019 harus kehilangan predikat Kantor Cabang dengan kinerja terbaik yang di dalamnya terdapat salah satu

nilai mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Atas dasar masalah tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **"Analisis Kualitas Komunikasi Pelayanan Teller dan Kepuasan Nasabah BCA KCU Wisma Asia"**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dirumuskan permasalahan dari penelitian adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan *Teller* yang ada di BCA KCU Wisma Asia?
2. Bagaimana kepuasan Nasabah yang ada di *Teller* BCA KCU Wisma Asia?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah disampaikan, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan *Teller* yang ada di BCA KCU Wisma Asia
2. Untuk mengetahui kepuasan Nasabah yang ada di *Teller* BCA KCU Wisma Asia

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini Peneliti lakukan dengan harapan dapat berguna untuk beberapa pihak terutama bagi pihak yang memiliki kepentingan langsung terhadap permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini. Adapun hasilnya dapat bermanfaat dan berguna sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat keilmuan dalam bidang teori komunikasi serta dalam pemahaman kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis di harapkan penelitian ini dapat memberikan masukan bagi perusahaan sejenis sebagai salah satu bahan evaluasi bilamana nantinya ditemukan kekurangan pada pelayanan BCA KCU Wisma Asia agar bisa diperbaiki yang kurang dan mempertahankan yang sudah baik dengan tujuan mempertahankan kepuasan nasabah serta menjaga citra baik BCA KCU Wisma Asia dimata nasaba