

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi negara Indonesia terutama bisnis dibidang jasa yang merupakan jasa pelayanan, semakin meningkatnya persaingan di Indonesia menuntut perusahaan untuk selalu menciptakan cara yang tepat untuk menjalankan usaha dan memfokuskan perhatian terhadap konsumen atau pelanggan. Dengan kata lain perusahaan dituntut untuk lebih memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta memenuhi apa yang mereka harapkan dengan cara yang lebih memuaskan dibandingkan dengan apa yang dilakukan oleh pesaing.

Saat ini sektor bisnis pengiriman dokumen dan logistik memiliki persaingan yang sangat ketat. Banyak start up perusahaan baru yang bermunculan di bidang usaha yang berbasis jasa pengiriman ini. Bisnis ini mempunyai peluang bisnis yang besar. Karena teknologi informasi internet sudah sangat mendominasi dalam pengiriman berbagai jenis dokumen yang bisa ditransformasikan dalam bentuk digital.

Dalam sektor bisnis ini banyak perusahaan yang menawarkan jasa pengiriman terhadap jenis dokumen, termasuk PT. NCS (Nusantara Card Semesta) sebuah perusahaan yang bergerak di bidang pengiriman Barang. Paket, Cargo dan juga Dokumen, perusahaan yang telah berdiri selama 25 tahun dimana dari bermacam layanan lainnya yang disediakan seperti cargo dan paket, pengiriman jenis dokumen.

Pengiriman dokumen ini dikirimkan ke seluruh wilayah di Indonesia, hampir seluruh wilayah di indonesia dapat di jangkau oleh PT. NCS yang memiliki banyak cabang dan Agen yang tersebar di seluruh Indonesia dari Sabang sampai Marauke. Faktor tersebut membuat jangkauan pengiriman dokumen yang dapatdikirimkan oleh PT. NCS sangatlah luas di seluruh wilayah Indonesia.

Mayoritas pengguna jasa pengiriman dokumen ini adalah sektor usaha formal dan perusahaan besar yang bergerak di sektor jasa Perbankan Asuransi Keuangan dan Telekomunikasi. Mereka merupakan perusahaan yang reputable serta memiliki nama dan jaringan bisnis yang sangat luas. Tercatat banyak Bank Besar baik BUMN dan Bank Swasta serta perusahaan asuransi dan telekomunikasi bertaraf dunia mempercayakan pengiriman dokumen mereka melalui PT. NCS. Dengan jumlah pengiriman mencapai puluhan ribu dokumen melalui rekapitulasi tercatat kurang lebih 250.000 dokumen dikirimkan oleh PT. NCS setiap bulannya dengan nominal uang yang sangat besar.

Oleh sebab itu tidak dapat di pungkiri bahwa jasa pengiriman dokumen ini merupakan core bisnis utama dan memiliki hasil bisnis yang paling besar yang dilakukan oleh PT. NCS.

Hal yang perlu dilakukan oleh perusahaan adalah dengan menerapkan system layanan transformatif. Artinya, perusahaan mengubah pengalaman buruk yang dialami oleh pelanggan menjadi sesuatu yang luar biasa. Jadikan pengalaman buruk yang ia rasakan sebelumnya menjadi sesuatu yang tidak lagi berarti karena solusi dari perusahaan lebih baik dibandingkan harus terus memikirkan kesalahan perusahaan yang sudah diatasi.

Oleh karena itu, PT Nusantara Card Semesta membentuk divisi Customer Service untuk pengukuran kepuasan akan pelayanan yang diberikan pada para klien untuk lebih baik di masa mendatang dan lebih meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan klien.

Fungsi Customer Service di PT Nusantara Card Semesta adalah:

1. Sebagai Deksmen

Customer Service sebagai fungsi deksman adalah orang yang memberikan informasi dengan tepat mengenai suatu jasa layanan perusahaan dan menjawab pertanyaan pelanggan dengan cepat.

2. Sebagai Komunikator

Customer Service sebagai fungsi komunikator adalah sebuah penghubung antara perusahaan dengan klien atau pihak lain yang berkepentingan terhadap perusahaan. Dalam hal ini, fungsi Customer Service sebagai tempat menampung keluhan, keberatan, atau konsultasi berbagai hal yang ada kaitannya antara perusahaan dengan client.

3. Sebagai Customer Relation Officer

Customer Service sebagai fungsi Customer Relation Officer bertugas untuk membina hubungan baik dengan semua pelanggan, termasuk membujuk atau merayu agar pelanggan bertahan, tidak lari dari perusahaan yang bersangkutan jika menghadapi masalah.

Pada umumnya Customer Service membantu semua kebutuhan yang berhubungan pengiriman dokumen klien. Peranan Customer Service disini dapat disebut sangat penting, yaitu sebagai pelaksana proses awal kegiatan yang berhubungan langsung dengan client, apabila ada klien mengalami kesulitan dengan pengiriman dokumen, maupun status pengiriman ataupun menyampaikan keluhan tentang pelayanan perusahaan yang kurang berkenan pertama kali akan menyampaikannya kepada Customer Service. Dan tentunya Customer Service pula yang akan mencoba untuk menangani dan me-manage keluhan yang disampaikan oleh klien. Dari proses komplain yang dilakukan.

Di PT.Nusantara Card Semesta itu sendiri juga di bagi dalam 3 type komplain yaitu, Komplain, Urgent Komplain dan Hard Komplain.

Hasil temuan awal dari wawancara dengan beberapa klien yang pernah menyampaikan keluhan dalam pelayanan Customer Service pada PT.Nusantara Card Semesta yang diberikan berjumlah 4 Orang, terdiri dari 2 orang laki-laki dan 2 orang perempuan dengan data sbb:

Tabel 1.1
Studi Awal

CLIENT : HSBC		CLIENT : INSURANCE MIR	
Nama	RA	Nama	KC
JK	Laki-laki	JK	Perempuan
Pendidikan	S1	Pendidikan	D1 Pertamina
Pendapat	Jawaban hasil komplain lama	Pendapat	Request tanda terima terbilang lama
Penyebab	Karena menunggu hasil investigasi dari cabang	Penyebab	CS konfirm ke divisi failing atau cabang
CLIENT : OCBC NISP		CLIENT : LEMBAGA BANTUAN HUKUM	
Nama	R	Nama	AR
JK	Perempuan	JK	Laki-laki
Pendidikan	S1	Pendidikan	S1
Pendapat	Lamanya respon dari CS	Pendapat	CS Sulit dihubungi
Penyebab	CS terkadang tidak ditempat	Penyebab	CS terkadang tidak ditempat

Sumber: Peneliti

Dari 4 karyawan yang diteliti dalam studi awal diperoleh gambaran complain yang di sampaikan. 3 diantara karyawan mengatakan mendapat respon yang lambat dari petugas sehingga fungsi Customer Service sebagai Komuniktor belum berjalan semestinya.

Dan 1 dari karyawan mengatakan bahwa petugas sulit dihubungi dimana fungsi Customer Service sebagai Customer Relation Officer juga belum berjalan dengan baik. Hal ini mengidentifikasikan belum memadai peranan Customer Service dalam menangani komplain.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat tema "Bagaimana Peran Customer Service dalam Menangani Komplain pada PT.Nusantara Card Semesta"

1.2 Fokus Penelitian

Customer Service di PT.Nusantara Card Semesta berfungsi sebagai Deksmen, Komunikator, dan Customer Relation Officer. Namun dari peninjauan terlihat bahwa fungsi Customer Service di PT.Nusantara Card Semesta sebagai deksman dan komunikator terlihat belum terwujud dalam konteks pelayanan. Untuk mengetahui hal itu perlu dilakukan penelitian tentang peranan Customer Service dalam menangani komplain. Dalam rumusan masalah "Bagaimana Peran Customer Service dalam Menangani Komplain pada PT.NusantaraCard Semesta?"

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah peneliti, maka tujuan penelitian ini :

1. Untuk mengetahui fungsi Customer Service dalam menangani komplain.
2. Untuk mengetahui pelaksanaan Customer Service dalam menangani komplain
3. Untuk mengetahui peranan Customer Service dalam menangani komplain.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini, adalah :

1.4.1 Manfaat Akademis

Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan dalam pengembangan konsep dan teori Customer Relation.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengusaha lain khususnya PT.Nusantara Card Semesta mengenai peran *Customer Service* dalam menganani komplain.