

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Pada era masa kini persaingan bisnis di bidang pembelian tiket secara online semakin melejit tinggi terkhusus pada pembelian tiket konser. Persaingan ini ditunjukkan dalam memberikan kenyamanan dan pelayanan terbaik pada setiap *Customer Service* dalam melayani para pelanggannya. Loyalitas pelanggan sangat penting untuk pemasaran sebab itu adalah mutlak. Aset yang bernilai bagi perusahaan salah satunya ialah pelanggan yang memiliki sifat loyal. Daripada itu, pelanggan yang memiliki rasa loyal yang tinggi dapat memberi dampak positif yang baik untuk perusahaan dan dapat meningkatkan citra perusahaan itu sendiri demi keberlangsungan bisnis perusahaan. Perusahaan harus memberikan dan melayani para pelanggan dengan menggunakan bahasa komunikasi yang efektif, baik dan jelas hingga tidak timbul kesalahpahaman.

Komunikasi adalah suatu kegiatan yang tidak boleh dipisahkan dari keberlangsungan hidup manusia untuk saling berkomunikasi satu dengan lainnya. Pada awal manusia dilahirkan, komunikasi telah terciptakan dan akan berlangsung kapanpun dan dimanapun. Manusia seperti simbiosis mutualisme yang artinya sebagai makhluk sosial manusia membutuhkan orang lain satu dengan yang lainnya.

Komunikasi secara terminologis merujuk pada adanya proses penyampaian suatu pernyataan oleh seseorang kepada orang lain. Jadi dalam pengertian ini yang terlibat dalam komunikasi adalah manusia. Karena itu merujuk pada pengertian Ruben & Steward (1998) mengenai komunikasi manusia yaitu:

*“Human communication is the process through which individuals –in relationships, group, organizations and societies—respond to and create messages to adapt to the environment and one another”*. Bahwa komunikasi manusia adalah proses yang melibatkan individu-individu dalam suatu hubungan, kelompok, organisasi dan masyarakat yang merespon dan menciptakan pesan untuk beradaptasi dengan lingkungan satu sama lain. Sutrisno (2011), menyatakan komunikasi dapat digolongkan dalam berbagai jenis seperti, komunikasi verbal dan nonverbal dan juga komunikasi satu arah dan dua arah.

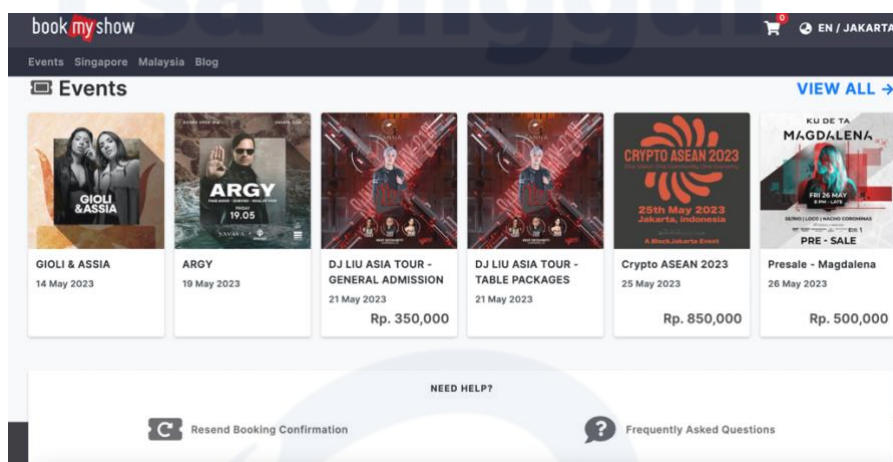
Dalam suatu perusahaan, komunikasi memiliki beberapa fungsi penting. Pertama, komunikasi dapat membantu meningkatkan kinerja organisasi dengan memastikan bahwa karyawan memiliki pemahaman yang sama tentang tujuan dan strategi perusahaan. Kedua, komunikasi dapat memfasilitasi kerja sama di antara

karyawan dan departemen yang berbeda, yang pada gilirannya dapat meningkatkan efektivitas kerja.

Komunikasi yang efektif dapat ditandai dengan makna yang diterima oleh komunikan sama dengan makna pesan yang disampaikan oleh komunikator. Salah satu prinsip komunikasi adalah semakin mirip latar belakang sosial-budaya maka semakin efektiflah komunikasi. Selain itu, pada suatu perusahaan komunikasi yang baik dengan pelanggan dapat membantu perusahaan menjaga hubungan yang baik dengan mereka dan meningkatkan kepuasan pelanggan serta menjaga citra baik pada perusahaan itu sendiri. Di Indonesia ini sedang berkembang beberapa platform pemesanan tiket secara online yang dapat memudahkan dalam pemesanan tiket, khususnya pemesanan tiket konser dan acara lainnya.

PT BookMyShow Southeast Asia adalah perusahaan yang berfokus pada penyediaan layanan pemesanan tiket online untuk acara-acara hiburan di Indonesia dan Asia Tenggara. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2016 dan berkantor pusat di Jakarta, Indonesia. PT BookMyShow Southeast Asia merupakan bagian dari BookMyShow, perusahaan yang didirikan di India pada tahun 1999 dan telah menjadi pemimpin pasar di industri pemesanan tiket online di Asia. BookMyShow mengoperasikan platform pemesanan tiket terbesar di India dan telah mengembangkan kehadirannya di beberapa negara di Asia Tenggara, termasuk Indonesia. Dengan pengalaman dan jaringan yang luas di industri hiburan, PT BookMyShow Southeast Asia menawarkan layanan pemesanan tiket online yang mudah dan aman untuk berbagai acara, termasuk konser musik, pertunjukan teater, acara olahraga, dan film. Perusahaan ini juga telah memperluas layanannya dengan menyediakan konten digital, seperti streaming konser musik dan film.

**Gambar 1. 1 Tampilan website pembelian tiket BookMyShow**



BookMyShow memasuki pasar Indonesia pada tahun 2016 melalui akuisisi PT TIKET.com, sebuah perusahaan e-ticketing lokal yang sudah beroperasi sejak

tahun 2011. Dalam akuisisi ini, BookMyShow mengakuisisi saham PT TIKET.com, termasuk merek, teknologi, dan tim manajemen. Perusahaan ini terus berupaya untuk meningkatkan teknologi dan solusi hiburan yang mereka tawarkan, dengan tujuan untuk menjadi platform e-ticketing terdepan di kawasan tersebut.

Untuk menjaga kualitas pelayanan *customer service*, PT BookMyShow Southeast Asia harus menggunakan strategi komunikasi yang efektif dalam berinteraksi dengan pelanggan. Salah satu permasalahan yang sering terjadi adalah perubahan-perubahan yang tak terduga yang menyebabkan datangnya complaint dari customer dan sebagai *customer service* diharapkan mampu untuk menangani complaint dan menjembatani komunikasi antara customer dengan pihak promotor.

*Customer service* adalah suatu departemen atau fungsi yang bertanggung jawab untuk memberikan layanan pelanggan yang baik dan memuaskan. Tujuannya adalah untuk memastikan pelanggan merasa dihargai dan puas dengan produk atau layanan yang diberikan oleh perusahaan. *Customer service* pada perusahaan memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga kepuasan pelanggan dan meningkatkan citra perusahaan. Pelanggan yang merasa puas dengan layanan yang diberikan akan lebih cenderung untuk membeli produk atau menggunakan layanan perusahaan lagi di masa depan, serta merekomendasikan produk atau layanan perusahaan kepada orang lain. Pelayanan *customer service* dapat membantu perusahaan untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta mengatasi masalah atau keluhan pelanggan dengan cepat dan efektif. Dengan memberikan layanan yang baik dan responsif, perusahaan dapat membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan dan meningkatkan loyalitas pelanggan dan juga dengan memberikan layanan yang baik dan responsif, perusahaan dapat meminimalkan risiko ini dan memperkuat citra mereka di mata masyarakat.

Selain itu, *customer service* juga dapat membantu perusahaan untuk meningkatkan kualitas produk atau layanan. Dengan memperhatikan umpan balik pelanggan dan mengambil tindakan yang tepat, perusahaan dapat terus meningkatkan kualitas produk atau layanan mereka. Dengan demikian, *customer service* pada perusahaan sangatlah penting dan harus dijalankan dengan baik agar perusahaan dapat mempertahankan pelanggan yang ada, menarik pelanggan baru, dan meningkatkan reputasi perusahaan secara keseluruhan.

Berdasarkan paparan yang telah dijelaskan peneliti diatas pelayanan *customer service* dalam menjawab seluruh pertanyaan dari customer dan menangani complaint merupakan suatu hal yang sangat penting dalam keberlangsungan perusahaan khususnya yang bergerak dibidang jasa. Alasan tersebut mendorong peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul “**Strategi Komunikasi PT Bookmyshow Southeast Asia Dalam Menjaga Kualitas Pelayanan Customer Service**”.

Dengan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan *customer service* mereka dan memberikan rekomendasi yang berguna bagi perusahaan dalam pengembangan strategi komunikasi yang lebih efektif dalam menjaga kualitas pelayanan pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan manfaat bagi masyarakat umum dan peneliti lain yang tertarik dalam topik yang sama.

## **1.2 Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, fokus penelitian dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi komunikasi yang digunakan oleh PT BookMyShow Southeast Asia dalam menjaga kualitas pelayanan *customer service*?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi komunikasi yang digunakan oleh PT BookMyShow Southeast Asia dalam menjaga kualitas pelayanan *customer service*. Kemudian menganalisis strategi komunikasi yang digunakan oleh PT BookMyShow Southeast Asia.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan penelitian di bidang Ilmu Komunikasi, yang berfokus pada bidang strategi komunikasi pada perusahaan serta meningkatkan efektivitas strategi komunikasi dan penelitian ini dapat membantu PT BookMyShow Southeast Asia untuk mengevaluasi dan meningkatkan strategi komunikasi dengan pelanggan. Dengan demikian, perusahaan dapat lebih efektif dalam menyampaikan informasi kepada pelanggan dan memperoleh umpan balik yang berguna untuk memperbaiki pelayanan merek.



Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa Unggul**