

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bank BCA sebagai salah satu bank terkemuka di Indonesia, saat ini diketahui memiliki sebanyak 1251 kantor cabang yang beroperasi. Hal ini menunjukkan bahwa bank BCA memiliki jumlah nasabah yang banyak yaitu lebih dari 37 juta rekening nasabah.¹ Oleh karena itu, tak jarang transaksi di cabang terbilang selalu cukup ramai seperti yang terjadi di bank BCA KCP Joyoboyo dimana rata-rata jumlah antrian nasabah di *counter Customer Service* mencapai 70 antrian setiap harinya.² Dengan kondisi sedemikian, bank BCA KCP Joyoboyo memberikan fasilitas layanan digital seperti mesin CS Digital dan e-Service untuk membantu mempercepat transaksi nasabah di kantor cabang. Keberadaan layanan mesin digital tersebut diharapkan dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan di BCA dimana nasabah tidak lagi menunggu antrian yang lama.

Sebagai bank swasta terbesar di Indonesia, PT Bank Central Asia Tbk menjunjung tinggi nilai-nilai yang antara lain yaitu fokus pada nasabah, integritas, kerjasama tim, dan berusaha mencapai yang terbaik. *Fokus pada nasabah* artinya bank BCA berkomitmen untuk dapat memberikan pelayanan kepada nasabahnya secara tepat sesuai dengan kebutuhan nasabah. *Integritas* artinya bank BCA berkomitmen untuk membangun kepercayaan nasabahnya dengan menjunjung tinggi kejujuran dan konsisten dengan fungsi tugasnya masing-masing. *Kerjasama tim* artinya bank BCA berkomitmen untuk membangun tim yang solid dan besinergi untuk mencapai tujuan bersama. Sedangkan *berusaha mencapai yang terbaik* berarti bank BCA akan selalu meningkatkan kualitas

¹ BANK CENTRAL ASIA. (2023). Visi, Misi dan Tata Nilai. Diambil kembali dari Tentang BCA: <https://www.bca.co.id/id/tentang-bca/korporasi/visi-misi>. (diakses pada 17 September 2023)

² Prakoso, M. J. (2023, September 21). Wawancara dengan Security Bank BCA KCP Joyoboyo. (R. B. Saputra, Pewawancara)

pelayanan yang berkelanjutan sehingga bank BCA bisa menjadi bank andalan bagi masyarakat.³ Dengan kata lain, bank BCA selalu berkomitmen untuk memberikan inovasi-inovasi baru untuk perbaikan pelayanan terbaik kepada nasabahnya.

Sebagai seorang komunikator atau sumber komunikasi terdapat tiga sifat dasar yang saling keterkaitan yaitu kredibilitas, daya tarik dan penguasaan. Keahlian dan penguasaan akan menentukan kredibilitas komunikator pada pembentukan citra diri di depan komunikan. Sedangkan daya tarik berkaitan langsung dengan berbagai hal seperti kecakapan fisik, kesukaan, kenikmatan dan keserupaan dengan komunikan.

Sedangkan, komunikasi persuasif merupakan teknik komunikasi untuk mempengaruhi lawan bicara atau komunikan agar bertindak dan bersikap sesuai apa yang diharapkan oleh komunikator. Dalam pengaplikasian teknik komunikasi persuasif, kuncinya ada di komunikator. Seorang komunikator dalam komunikasi persuasif harus memiliki performa tinggi yang ditandai dengan kesiapan, ketulusan, ketenangan, keramahan, kesungguhan hingga kesederhanaan pesan yang disampaikan sehingga mudah dipahami oleh penerima, baik secara verbal maupun non verbal.⁴

Oleh sebab itu, orang yang bertugas di bidang *Customer Service* harus memiliki kemampuan berkomunikasi yang tinggi dan baik. Komunikasi sendiri diartikan sebagai upaya yang dilakukan oleh komunikator (*customer service*) dalam menyampaikan pesan kepada komunikan (Nasabah), dengan tujuan menciptakan kesamaan persepsi, makna antara komunikator dengan komunikan. Sehingga pelayanan terhadap nasabah bisa efektif.

Customer Service dalam sektor perbankan merupakan garda terdepan yang merupakan salah satu penunjang keberhasilan layanan. Pada umumnya, *Customer service* atau yang sering dikenal dengan sebutan CS, bertugas untuk memberikan layanan kepada nasabah berupa pembukaan rekening tabungan, pembukaan deposito, giro dan memberikan informasi tentang berbagai produk dan

³ *Op.cit*

⁴ Herdian Maulana, G. G. (2020). "*Psikologi Komunikasi dan Persuasi*". Jakarta: Penerbit IN MEDIA

layanan yang disediakan oleh perbankan. Selain hal itu, CS juga bertugas untuk mengatasi berbagai kendala yang disampaikan oleh nasabah berhubungan dengan puas dan tidak puasnya nasabah atas pelayanan oleh petugas.

Di bank BCA KCP Joyoboyo, saat ini terdapat satu buah mesin CS Digital dan 4 buah mesin e-Service yang dapat dioperasikan nasabah secara mandiri ataupun dibantu oleh petugas *Customer Service* apabila nasabah masih belum bisa mengoperasikan mesin secara mandiri. Mesin CS Digital sendiri menyediakan layanan perbankan untuk cetak kartu baru sesuai pembukaan rekening online dan penggantian kartu yang rusak/*expired*/hilang/lupa PIN. Selain itu, mesin CS Digital juga memberikan fasilitas layanan perbankan untuk registrasi nomor *handphone mobile banking* m-BCA, tutup nomor *handphone mobile banking* m-BCA, blokir atau buka blokir nomor *handphone mobile banking* m-BCA, serta registrasi *internet banking* KlikBCA. Sedangkan untuk mesin digital e-Service menyediakan layanan perbankan yang lebih banyak seperti untuk cetak buku tabungan, ganti buku tabungan, pengambilan buku tabungan apabila nasabah selesai pembukaan rekening *online*, registrasi dan aktivasi finansial fasilitas m-BCA dan KlikBCA, serta juga dapat melakukan pembukaan rekening untuk produk tabungan Tahapan BCA.⁵

Berdasarkan pengamatan peneliti selama bulan Januari 2024 jumlah antrian nasabah yang selalu panjang setiap harinya, pada BCA KCP Joyoboyo menugaskan salah satu petugas *Customer Service* untuk membantu nasabah yang sedang menunggu antrian. *Customer Service* tersebut yang selanjutnya disebut sebagai *Customer Service Digital Experience (CXO)* bertugas untuk menghampiri nasabah dan menggali informasi kebutuhan nasabah bertransaksi di cabang. Selanjutnya petugas CXO akan mengarahkan nasabah untuk menggunakan fasilitas layanan mesin digital apabila transaksi yang dibutuhkan nasabah dapat diproses dengan layanan mesin digital.

⁵ Halim, A. T. (2022). "ANALISIS PELAYANAN MESIN CUSTOMER SERVICE DIGITAL BCA". *Journal of Young Entrepreneurs*, 53-65.

Namun demikian, permasalahannya adalah keberagaman nasabah baik dari yang usia muda hingga lanjut usia, tentu bukan hal yang mudah bagi petugas CXO untuk mengarahkan nasabah bertransaksi menggunakan layanan mesin digital. Bagi nasabah yang awam terhadap teknologi tentu merasa takut untuk mengoperasikan mesin digital. Mengingat keberadaan mesin digital (*self-service*) di berbagai bidang kehidupan di Indonesia masih jarang ditemui, membuat nasabah masih belum terbiasa menggunakan mesin digital secara mandiri.

Ketidakmampuan seorang CXO dalam memberikan pelayanan yang maksimal, dapat menghambat proses menarik minat nasabah. Kegagapan tersebut sebaiknya harus di hindari oleh petugas CXO. Petugas CXO harus mampu untuk melakukan komunikasi secara persuasif kepada nasabah. Sehingga komunikasi persuasif ini menjadi kunci utama petugas untuk menarik nasabah agar mau menggunakan mesin CS digital yang telah disediakan oleh perusahaan.

1.2 Rumusan Masalah

Sehubung dengan penulisan penelitian di atas, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana sosialisasi layanan mesin CS digital dan e-Service pada bank BCA KCP Joyoboyo?
- b. Bagaimana model strategi komunikasi persuasif yang digunakan oleh *customer service experience* BCA KCP Joyoboyo dalam mempengaruhi nasabah untuk menggunakan layanan mesin CS Digital dan e-Service saat transaksi di cabang?

1.3 Tujuan Penelitian

Dengan mengacu pada latar belakang dan batasan dari studi, tujuan penulisan ini adalah:

- a. Untuk mengetahui sosialisasi layanan mesin CS digital dan e-Service pada bank BCA KCP Joyoboyo?
- b. Untuk mengetahui model strategi komunikasi persuasif yang digunakan oleh *customer service experience* BCA KCP Joyoboyo dalam

mempengaruhi nasabah untuk menggunakan layanan mesin CS Digital dan e-Service saat transaksi di cabang?

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan mengacu pada latar belakang dan batasan dari studi, manfaat penulisan ini adalah:

1. Manfaat teoritis

- 1) Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu komunikasi khususnya strategi komunikasi persuasif.
- 2) Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tolok ukur terhadap penelitian masa depan terkait ilmu komunikasi.
- 3) Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam perkembangan strategi komunikasi persuasif.
- 4) Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tolok ukur terhadap penelitian masa depan tentang topik komunikasi yang dapat dievaluasi.

2. Secara praktis

- 1) Penelitian ini memberikan manfaat bagi peneliti dalam berpikir kritis dan logis dengan mengamalkan berbagi sumber ilmu pengetahuan yang didapatkan selama masa perkuliahan.
- 2) Diharapkan penelitian ini akan menghasilkan informasi yang berguna tentang bagaimana mengevaluasi strategi komunikasi persuasif dalam menarik minat nasabah untuk menggunakan mesin digital.

1.5 Metode Penelitian

1.5.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian kali ini, penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif menurut Zainal Arifin merupakan sebuah penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan serta menjawab masalah-masalah suatu peristiwa yang terjadi saat ini. Dengan menggunakan penelitian deskriptif kualitatif, penulis dapat menemukan informasi atau gambaran detail tentang aspek-aspek yang relevan mengenai perhatian dari perspektif seseorang, organisasi, orientasi industri, dan yang

lainnya.⁶ Pemilihan jenis penelitian deskriptif kualitatif dikarenakan penulis ingin mengeksplorasi fenomena sesuai dengan yang terjadi pada fakta lapangan di mana pada penelitian ini penulis hanya berperan sebagai pengamat dan melakukan observasi.

1.5.2 Prosedur Penelitian

Lexy menjelaskan bahwa penelitian kualitatif menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata baik tertulis maupun lisan dari individu serta perilaku yang diamati. Pemilihan pendekatan kualitatif dalam analisis penelitian ini didasarkan pada fokus untuk menggambarkan dengan jelas dan mendetail, bukan hanya terbatas pada data numerik, sehingga memungkinkan untuk mendapatkan pemahaman mendalam terhadap subjek penelitian.⁷ Penelitian kualitatif bertujuan untuk menggambarkan masalah, keadaan, atau peristiwa tanpa distorsi. Tujuannya adalah untuk menyajikan gambaran yang obyektif dan detail sebanyak mungkin tentang keadaan sesungguhnya dari objek studi.

Penelitian kualitatif umumnya memiliki desain yang fleksibel, tidak terlalu kaku, sehingga pelaksanaannya bisa mengalami perubahan dari yang direncanakan awal. Ini dapat terjadi jika rencana awal tidak sesuai dengan kondisi yang dijumpai di lapangan. Namun, meskipun

begitu, penelitian ini tetap memerlukan perencanaan langkah-langkah kegiatan yang jelas. Setidaknya terdapat tiga tahap utama dalam penelitian kualitatif, yakni:

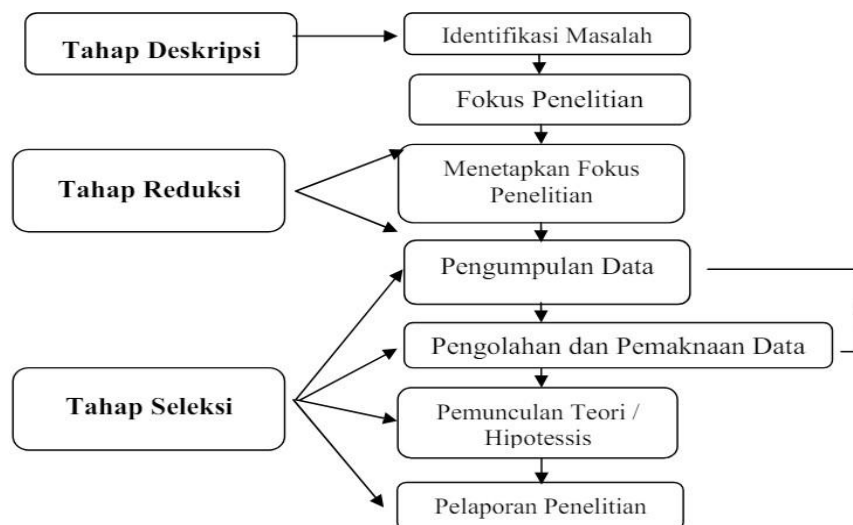
- a. Tahap deskripsi atau tahap orientasi. Pada tahap ini, peneliti mendeskripsikan apa yang dilihat, didengar dan dirasakan. Peneliti baru mendata sepiantas tentang informasi yang diperolehnya.

⁶ Arifin, Z. (2011). *"Penelitian Pendidikan, Metode dan Paradigma Baru"*. Bandung: Rosda Karya.

⁷ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2006),h.4.

- b. Tahap reduksi. Pada tahap ini, peneliti mereduksi segala informasi yang diperoleh pada tahap pertama untuk memfokuskan pada masalah tertentu.
- c. Tahap seleksi. Pada tahap ini, peneliti menguraikan fokus yang telah ditetapkan menjadi lebih rinci kemudian melakukan analisis secara mendalam tentang fokus masalah. Hasilnya adalah tema yang dikonstruksi berdasarkan data yang diperoleh menjadi suatu pengetahuan, hipotesis, bahkan teori baru.⁸

Secara khusus, Sudjhana menguraikan dalam tujuh langkah penelitian kualitatif, yaitu: mengidentifikasi masalah, membatasi masalah, menetapkan fokus masalah, melakukan penelitian, mengolah dan memberi makna pada data, munculnya teori, dan melaporkan hasil penelitian.⁹ Hubungan antara tiga tahapan proses dan tujuh langkah penelitian kualitatif dapat dilihat dalam gambar berikut ini:



Gambar 1.5
Prosedur Penelitian Sudjhana

⁸ Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D), (Bandung : Alfabeta, 2010),h.5

⁹ Nana Sudjhana dan Ibrahim, Penelitian dan Penilaian Pendidikan,(Bandung: Sinar Baru,2001),h.62.

1.5.3 Partisipan Penelitian

Partisipan yang berkontribusi dalam penelitian ini yaitu pegawai Bank BCA KCP Joyoboyo meliputi, CXO, security serta nasabah.

Penelitian ini dilakukan di Bank BCA KCP Joyoboyo yang berada di Jalan Joyoboyo Nomor 34-36, Kota Kediri. Dalam pemilihan lokasi ini, penulis melihat bahwa bank BCA KCP Joyoboyo termasuk kantor cabang BCA yang memiliki jumlah nasabah yang banyak dan sangat beragam dari segi usia. Waktu penelitian yang digunakan penulis yaitu selama 20 hari kerja.

1.5.4 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah berbagai cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data atau informasi dalam suatu penelitian. Untuk memperoleh data yang dibutuhkan, penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah teknik atau metode untuk mengumpulkan data atau informasi dengan mengamati secara langsung objek, fenomena, atau kejadian. Dalam proses ini, peneliti atau pengamat mencatat apa yang mereka lihat, dengar, atau rasakan tanpa mengintervensi kondisi yang sedang diamati. Observasi bisa dilakukan secara langsung (mengamati dengan mata sendiri) atau tidak langsung (menggunakan alat bantu seperti kamera atau perekam suara). Keberhasilan observasi sangat bergantung pada ketelitian pengamat serta kemampuan mereka untuk mencatat dan menganalisis data yang diperoleh secara objektif.

2. Wawancara

Wawancara merupakan proses interaktif di mana satu pihak, sebagai pewawancara, mengajukan pertanyaan kepada pihak lain, yang menjadi subjek wawancara, dengan tujuan untuk mendapatkan informasi, pandangan, atau opini tertentu. Praktik ini dapat dilakukan dalam berbagai konteks seperti

jurnalistik, akademik, bisnis, terapi, dan lainnya. Sebagai alat komunikasi yang serbaguna, wawancara sangat berharga dalam memperoleh pemahaman yang lebih dalam mengenai topik, individu, atau situasi yang sedang dibahas.

3. Dokumentasi

Menurut S. Margono, dokumentasi adalah proses pengumpulan data melalui peninggalan tertulis seperti arsip-arsip dan juga mencakup buku-buku yang berisi teori, dalil, hukum, dan lain-lain.¹⁰

Menurut Suharsimi Arikunto, dokumen berasal dari kata 'dokumen' yang mengacu pada barang-barang tertulis. Dalam metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, notulen rapat, catatan harian, dan hal-hal sejenisnya.¹¹

Jadi dokumentasi adalah proses atau metode untuk mengumpulkan dan mencatat data atau informasi dari berbagai jenis materi tertulis seperti buku, dokumen, arsip, catatan harian, dan lainlain. Tujuannya adalah untuk menjaga catatan yang akurat dan terperinci mengenai suatu subjek, kejadian, atau aktivitas tertentu. Menurut Sugiono, dalam tahap pengumpulan data merupakan hal yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.¹²

Sumber data dalam penelitian dapat dijelaskan sebagai lokasi di mana informasi atau data diperoleh, baik berupa dokumen maupun dari informan (individu), yang digunakan untuk memperoleh informasi atau data.

¹⁰ S. Margano, *Metodologi Penelitian Tindakan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010),h.181

¹¹ Suharsimi Arikunto dkk, *Penelitian Tindakan Kelas*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008),h.158.

¹² Sugiono. (2014). *"Metode penelitian pendidikan kuantitatif dan kualitatif Dan R&D"*. Bandung: Alfabeta. Hal. 224

- a. Data primer adalah informasi yang diperoleh langsung dari sumber aslinya untuk keperluan penelitian tertentu. Metode pengumpulan data ini meliputi observasi langsung, wawancara, survei, atau eksperimen yang dilakukan oleh peneliti sendiri. Penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara kepada pegawai Bank BCA KCP Joyoboyo meliputi, CXO, security hingga nasabah.
- b. Data sekunder merujuk pada informasi atau data yang sudah dikumpulkan, diolah, atau dianalisis sebelumnya oleh pihak lain untuk tujuan tertentu. Data ini tidak dikumpulkan langsung oleh peneliti yang sedang melakukan penelitian, melainkan berasal dari berbagai sumber seperti publikasi ilmiah, basis data, laporan penelitian sebelumnya, atau dokumen resmi lainnya. Penelitian ini diperoleh dari berbagai literatur untuk melengkapi data primer, di antaranya adalah buku, jurnal ilmiah, skripsi, tesis dan internet.

1.5.5 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan langkah sistematis untuk mengumpulkan dan mengatur informasi yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan data dokumentasi. Proses ini melibatkan pengorganisasian data, penyusunan sintesis, pengidentifikasian pola-pola penting, serta penentuan elemen yang relevan untuk dipelajari lebih lanjut. Hasil analisis ini diharapkan dapat disimpulkan dengan jelas agar dapat dipahami baik oleh peneliti maupun pihak lain yang tertarik.

Teknik analisis data kualitatif melibatkan tiga tahap yang saling berhubungan: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Sugiono menguraikan bahwa dalam analisis data kualitatif terdapat tiga tahapan utama yaitu:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Merupakan proses untuk menyederhanakan dan

mengelompokkan data. Tujuan tahap ini adalah mengidentifikasi tematis dan membentuk konsep-konsep. Hasil dari proses ini meliputi tema-tema, konsep-konsep, dan berbagai representasi data, baik yang menunjukkan kesamaan maupun perbedaan. Reduksi data adalah proses berpikir yang peka, memerlukan kecerdasan serta wawasan yang luas dan mendalam.¹³

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, langkah berikutnya adalah menyajikannya. Proses ini bertujuan untuk membantu penulis membentuk gambaran sosial yang lengkap dari data tersebut serta memeriksa kelengkapan data yang ada. Penyajian data dapat dilakukan tidak hanya melalui teks naratif tetapi juga dalam bentuk grafik, matriks, jaringan, dan diagram. Dengan menyajikan data, pemahaman terhadap informasi yang diperoleh akan menjadi lebih mudah.¹⁴

3. Penarik Kesimpulan (*Verification*)

Kesimpulan yang diharapkan dalam penelitian kualitatif adalah temuan baru yang sebelumnya tidak diketahui. Temuan ini dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang awalnya belum jelas, namun menjadi jelas setelah penelitian dilakukan. Jika penyajian data yang telah dijelaskan sebelumnya didukung oleh data yang kuat, maka kesimpulan yang dihasilkan dapat dianggap kredibel.¹⁵

¹³ Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D), (Bandung : Alfabeta, 2010),h.5.

¹⁴ *Ibid*, h.341,

¹⁵ *Ibid*, h.345,