

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perbankan adalah suatu industri yang keberadaannya sangat signifikan dalam mendukung industri-industri lain. Perbankan merupakan bidang industri yang mengelola keuangan baik perusahaan, lembaga maupun perorangan. Banyak perbankan yang bekerjasama dengan perusahaan-perusahaan penyedia jasa sewa mesin Anjungan Tunai Mandiri atau *Automated Teller Machine* (ATM).

Salah satu perusahaan yang menyediakan jasa sewa mesin ATM adalah PT Hitachi Channel Solutions Indonesia. Dengan adanya jasa sewa mesin ATM memberikan kemudahan bagi pihak perbankan, karena pihak perbankan tidak memerlukan adanya pembelian mesin ATM sehingga menjadi lebih efisien. PT Hitachi Channel Solutions Indonesia merupakan bagian dari *group companies* PT Hitachi Asia Indonesia.

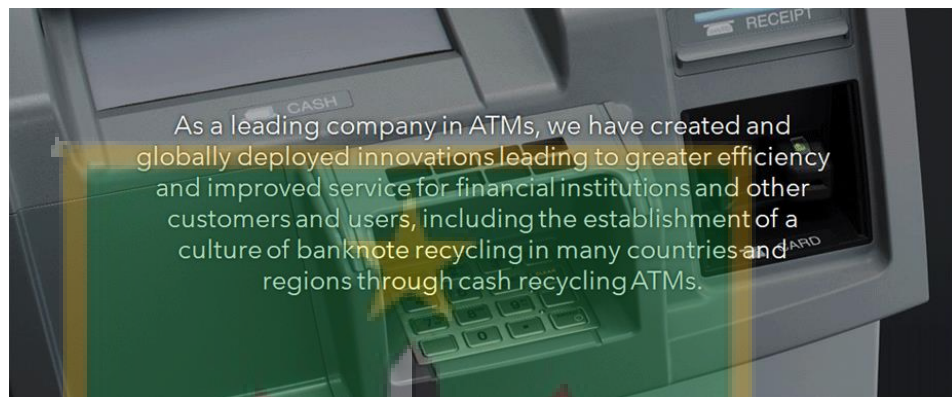
PT Hitachi Asia Indonesia mulai beroperasi sejak bulan Oktober 2013 dengan tujuan untuk lebih mengembangkan kegiatan Hitachi di Indonesia. Usaha yang dikelola oleh PT Hitachi Asia Indonesia memiliki peralatan dan sistem untuk distribusi daya, sistem komponen dan peralatan industri, sistem

untuk infrastruktur, sistem dan barang IT, layanan pusat data, dan sistem pencitraan diagnostik medis.

PT Hitachi Asia Indonesia juga memfokuskan diri dalam pemasaran sistem otomotif. Beberapa *group companies* yang terdapat di PT Hitachi Asia Indonesia adalah, PT Hitachi Channel Solutions Indonesia, PT Hitachi Construction Machinery Indonesia, PT Hitachi eBworx Indonesia, PT Hitachi High-Tech Indonesia, PT Hitachi Metals Indonesia, PT Hitachi Modern Sales Indonesia, PT Hitachi Plant Technologies Indonesia, PT Hitachi Power Systems Indonesia, PT Hitachi Sakti Energy Indonesia, PT Hitachi Sunway Information Systems Indonesia, Hitachi Ltd Representative Office of Indonesia, Hitachi Vantara Indonesia Representative Office, PT Chemco Harapan Nusantara, PT Hexindo Adiperkasa Tbk.

Dalam penelitian ini peneliti akan memfokuskan pada *group companies* PT Hitachi Channel Solutions Indonesia. PT Hitachi Channel Solutions Indonesia didirikan pada 11 November 2015 menjadi anak perusahaan pemasaran dan memfasilitasi ATM lokal dari Hitachi-Omron Terminal Solutions Corp yang merupakan perusahaan terkemuka untuk setoran tunai dan daur ulang ATM di pasar. ATM PT Hitachi Channel Solutions Indonesia menawarkan teknologi pengendalian yang canggih untuk mengidentifikasi karakteristik uang kertas

serta metode pemindahan uang kertas dan memiliki pangsa pasar yang tinggi di Indonesia.¹



Gambar 1. 1 Website PT Hitachi Channel Solutions Indonesia

Sumber: Website PT Hitachi Channel Solutions Indonesia

Berdasarkan gambar di atas dijelaskan bahwa PT Hitachi Channel Solutions Indonesia merupakan perusahaan terkemuka khususnya dalam bidang ATM, PT Hitachi Channel Solutions Indonesia telah menciptakan dan menerapkan inovasi secara global yang mengarah pada efisiensi yang lebih besar dan layanan yang ditingkatkan untuk lembaga keuangan, pelanggan dan pengguna lainnya, termasuk pembentukan budaya daur ulang kertas di berbagai negara dan wilayah melalui ATM daur ulang uang tunai.

¹ Hitachi Asia. Tentang Hitachi Asia. Diakses pada tanggal 29 September 2022 tersedia pada situs: <https://www.hitachi.asia/id/about-us/about-hitachi-in-asia/>

Adapun bank-bank yang terikat kerjasama dengan PT Hitachi Channel Solutions Indonesia, diantaranya yaitu Bank Central Asia (BCA), Bank Riau, Bank Danamon Indonesia (BDI), Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur atau Bank Jatim (BJTM), BPRBSS, Bank Perkreditan Rakyat Karyajatnika Sadayana (BPRKS), Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Sumsel Babel (BSB), Bank Tabungan Negara (BTN), Commerce International Merchant Bankers (CIMB), Mandiri, Qatar National Bank (QNB), Telkomsel, Bank Syariah Indonesia (BSI), Bank Pembangunan Daerah Sumut (BPD SUMUT), Abadi Tambah Mulia Internasional (ATMI), DANAMON_MS, Bank Negara Indonesia (BNI), Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat (BJB), Bank Perkreditan Rakyat (BPR), Bank Pembangunan Daerah NTT(BPD NTT), Malayan Banking Berhad (Maybank), Bank Syariah Mandiri (BSM).

Permasalahan yang biasanya dikeluhkan oleh pelanggan kepada PT Hitachi Channel Solutions Indonesia yaitu meliputi, kerusakan mesin dispenser ATM seperti jumlah uang yang keluar tidak sesuai atau mesin tidak dapat mengeluarkan uang, pembersihan mesin (*preventive maintenance*) setiap satu bulan sekali, *card reader* yang sudah rusak, *ATM offline* dan mesin hank.

Persaingan dalam dunia bisnis adalah suatu hal umum yang pasti terjadi, masing-masing perusahaan akan berusaha untuk memberikan pelayanan dan kinerja yang optimal kepada para *customer*. PT Hitachi Channel Solutions Indonesia mempunyai perusahaan kompetitor yang bergerak di bidang yang serupa, perusahaan-perusahaan tersebut diantaranya yaitu PT. Intikom Berlian

Mustika (Intikom), International Business Machines Corporation (IBM), Hyosung Corporation.

PT Hitachi Channel Solutions Indonesia tidak memiliki *customer service*, sehingga *call center* menjadi pihak pertama yang menghadapi keluhan dari pelanggan. Pelanggan akan menyampaikan keluhan tersebut secara lisan melalui panggilan telepon kepada *call center*. Dalam hal ini peranan *call center* sangat penting, karena *call center* berperan sebagai fasilitator perusahaan.

Keluhan merupakan salah satu bagian dari bentuk komunikasi, karena adanya proses penyampaian informasi dari pelanggan terkait jasa atau produk yang dibeli atau digunakan. Dalam menerima keluhan perlu adanya proses menganalisa permasalahan, namun langkah utama pelayanan yang harus diberikan kepada pelanggan yang sedang menyampaikan keluhannya yaitu, berperilaku sopan, tenggang rasa terhadap permasalahan pelanggan, mengkonfirmasi kembali detail komplain telah dicatat dalam form komplain dan memastikan data yang tercatat bersifat faktual.²

² Didin Fatihudin dan M. Anang Firmansyah, 2019, *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Deepublish Publisher, h. 222.



Gambar 1. 2 Website PT Hitachi Channel Solutions Indonesia

Sumber: Website PT Hitachi Channel Solutions Indonesia

Pada gambar di atas terlihat adanya lima keunggulan yang diklaim oleh PT Hitachi Channel Solutions Indonesia, yaitu: 1) Semua layanan panggilan *call center* yang tersedia dan dapat digunakan selama 24 jam 1 hari, 7 hari dalam 1 minggu dan 365 hari dalam 1 tahun, 2) Teknisi PT Hitachi Channel Solutions Indonesia merupakan teknisi yang sudah sangat terlatih dan dilengkapi dengan alat-alat berkualitas tinggi, 3) Jaringan yang luas, layanan PT Hitachi Channel Solutions Indonesia telah mencakup 34 Provinsi di seluruh Indonesia, 4) Pemeliharaan proaktif, rencana pemeliharaan berbasis data, PT Hitachi Channel Solutions Indonesia telah pemeliharaan sebelum masalah terjadi, 4) Pengiriman suku cadang, PT Hitachi Channel Solutions Indonesia memiliki 50 gudang yang memungkinkan pengiriman suku cadang lebih cepat dan menyediakan suku cadang asli di bawah lisensi dari Jepang.

Selain itu PT Hitachi Channel Solutions Indonesia adalah satu-satunya perusahaan yang menyediakan 10 Ribu lebih daur ulang ATM di Indonesia, 52

layanan *points* yang masih akan terus bertambah jumlahnya, 200 lebih teknisi berkualitas di seluruh nasional dan 99,7 % ketersediaan mesin pada tahun 2021 untuk lima pelanggan terbesar.

1.1 Data Pelanggan PT Hitachi Channel Solutions Indonesia

No.	Pelanggan (Bank)	Jumlah Mesin
1.	BRI MS	5510
2.	BCA - CRM	4682
3.	CIMB	780
4.	BCA – TCR	752
5.	BNI	609
6.	MANDIRI	302
7.	BDI	273
8.	BTN	198
9.	ATMi – Bright	116
10.	Bank Jabar (BJB)	75
11.	BSI	60
12.	BPD Riau	35
13.	Bank Sumsel Babel (BSB)	32
14.	BPD NTT	29
15.	Bank MAS	20
16.	ATMi	20

17.	BPR KS	16
18.	OCBC - CRM	9
19.	BPD Sumut	8
20.	BCA – Cash Sorter	6
21.	OCBC - TCR	6
22.	QNB	3
23.	Bank Jatim (BJTM)	2
24.	Bank Nagari	1
25.	Bank Sumenep	1
26.	BPR Dinar Ashri	1
27.	Bank INA	1
28.	Sinarmas	1
Total Mesin		13.548

Data dalam diatas merupakan list nama bank yang menjadi pelanggan dan menggunakan mesin ATM dari PT Hitachi Channel Solutions Indonesia, berdasarkan data tersebut dapat dilihat jumlah pelanggan (bank) yang paling banyak menggunakan mesin ATM dari PT Hitachi Channel Solutions Indonesia adalah Bank Rakyat Indonesia (BRI) dan Bank Central Asia (BCA).

1.2 Tabel Data Peralihan Pelanggan

HANDOVER TO INTIKOM	MACHINE
September 2022	263
October 2022	19
November 2022	6
Desember 2022	9
TOTAL	297

Data dalam tabel diatas merupakan jumlah pelanggan yang beralih ke perusahaan kompetitor atau perusahaan pesaing dari PT Hitachi Channel Solutions Indonesia yaitu PT. Intikom Berlian Mustika (Intikom). Umumnya pelanggan yang berpindah ke perusahaan pesaing merupakan pelanggan yang sudah habis masa kontrak kerja samanya dengan PT Hitachi Channel Solutions Indonesia. Masa kontrak kerja sama berlangsung selama 10 tahun. Pelanggan yang beralih didominasi oleh bank BCA.

1.3 Tabel Data Bank Yang Menghubungi *Call Center*

No.	Nama Bank	Lokasi Mesin	Media Laporan	Laporan	Penanganan	Status Laporan
1.	Bank Central Asia (BCA)	Solo, Jawa Tengah	Email	<i>Dispenser Error</i>	<i>Check error, reset machine, test cash good, machine online and test transaction ok.</i>	<i>Resolved</i>
2.	Bank Negara Indonesia (BNI)	Wonosobo, Jawa Tengah	Email	<i>Software Corrupt</i>	<i>Change hdd to ssd.</i>	<i>Resolved</i>

3.	Bank Central Asia (BCA)	Makasar, Sulawesi Selatan	Email	Card Reader Not Processing	Print counter, check error, scan code qr, shutdown machine, check machine.	Resolved
4.	Bank Central Asia (BCA)	Pekanbaru, Riau	Email	Dispenser Error	Print counter, remaining note check error log, clean all unit.	Resolved
5.	Commerce International Merchant Bankers (CIMB)	Tangerang, Banten	Email	Encryptor Fatal	Check error, founf error pindpad communication, reset cable.	Resolved
6.	Bank Central Asia (BCA)	Bekasi	Email	Card Reader Error	Check trouble log, cleaning all unit, check crd machine online.	Resolved
7.	Bank Central Asia (BCA)	Denpasar, Bali	Email	Error On Bunch Berulang	Check error, clean cs, reset machine, machine online and transaction ok.	Resolved
8.	Commerce International Merchant Bankers (CIMB)	Parung, Bogor	Email	Receipt Error	Check machine no error found test cash ok, machine online tes transaction ok.	Resolved
9.	Bank Central Asia (BCA)	Bekasi	Email	Dispenser Error	Print counter, check error log, clean cs, test cash ok, machine online transaction ok.	Resolved
10.	Bank Rakyat Indonesia (BRI)	Semarang, Jawa Tengah	Email	Often Problem	Check machine, check front switch, machine online transaction ok.	Resolved
11.	Bank Rakyat	Purbalingga	Email	Tape Rear Ripped	Check error log, check machine condition,	Resolved

	Indonesia (BRI)				<i>machine online, test transaction ok.</i>	
12.	Bank Rakyat Indonesia (BRI)	Madiun	Email	<i>Card Reader Error</i>	<i>Check error log, check machine condition, machine online, test transaction ok.</i>	<i>Resolved</i>
13.	Bank Rakyat Indonesia (BRI)	Jember	Email	Uang Tersangkut	<i>Adjust ET, adjust LF, reset machine, machine online ok, test transaction ok.</i>	<i>Resolved</i>
14.	Bank Central Asia (BCA)	Surabaya	Email	Uang Tersangkut	<i>Check error, error on cassette 2, replace cassette, reset, test transaction ok.</i>	<i>Resolved</i>
15.	Bank Tabungan Negara (BTN)	Surabaya	Email	<i>Error Dispenser</i>	<i>Check vda error log, take foreigne object, machine online, tes transaction ok.</i>	<i>Resolved</i>

Berdasarkan data pada tabel 1.2 terdapat data bank yang menghubungi *call center* PT Hitachi Channel Solutions Indonesia selama tiga bulan terakhir. Bank yang paling banyak menghubungi *call center* adalah Bank Central Asia (BCA) terhitung BCA menghubungi *call center* PT Hitachi Channel Solutions Indonesia sebanyak tujuh kali. Bank kedua yang paling banyak menghubungi *call center* yaitu Bank Rakyat Indonesia (BRI) menghubungi *call center* PT Hitachi Channel Solutions Indonesia sebanyak empat kali. Bank ketiga yang paling banyak menghubungi *call center* yaitu Bank Commerce International Merchant Bankers (CIMB). Dan dua bank terakhir yaitu Bank Negara Indonesia (BNI) dan Bank

Tabungan Negara (BTN) masing-masing bank tersebut menghubungi *call center* PT Hitachi Channel Solutions Indonesia sebanyak satu kali.

Menurut Soerjono Soekanto, peran adalah bagian yang berubah dari status dan ketika individu melaksanakan hak serta kewajiban seperti statusnya, maka individu tersebut menjalankan perannya.³

Sedangkan Soerjono Soekanto, mengatakan peranan meliputi aturan-aturan yang berlaku sesuai dengan status atau kedudukan individu dalam masyarakat.⁴

Doris Erwantoro, memaparkan bersumber pada buku-buku pengetahuan, *call center* dapat diartikan suatu layanan terpusat yang mengendalikan panggilan masuk dan keluar pelanggan, termasuk *fax*, email dan sms.⁵

Engel dkk berpendapat bahwa, kesetiaan pelanggan adalah tingkah laku berulang dalam membeli serta keikutsertaan yang kuat pada opsinya serta ditandai dengan penilaian alternatif dan pencarian informasi eksternal.⁶

Dengan adanya perusahaan kompetitor dan adanya permasalahan dalam bentuk keluhan pelanggan, membuat PT Hitachi Channel Solutions Indonesia harus memperbaiki dan memperkuat peranan *call center*. PT Hitachi Channel

³ Nataniel Rezky Wambrauw dkk, 2019, "*Peran Komunikasi Persuasif Customer Service Dalam Menarik Simpati Pada Pelanggan Di PT Bank Papua Cabang Biak Kota*", Ejournal Universitas Sam Ratulangi, Vol. 8, No. 2, h. 5.

⁴ Afriadi, A, 2018, Skripsi: *Peranan Majelis Taklim Dalam Pemberdayaan Masyarakat Islami Di Desa Payabenua Kecamatan Mendo Barat Bangka Belitung*, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, h. 26.

⁵ Ruth Echo dkk, 2015, *Sistem Interactive Voice Respons (IVR) pada Call Center Divisi Marketing Institut Teknologi Harapan Bangsa*", Jurnal Telematika, Vol. 10, No. 2, h. 48.

⁶ Mashuri, 2020, "*Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Islam*", Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita, Vol. 9 No. 1, h. 58.

Solutions Indonesia merupakan perusahaan besar dari negara Jepang yang memiliki beberapa anak perusahaan dan mampu bersaing di Indonesia dengan perusahaan kompetitornya yaitu PT. Intikom. Oleh karena itu berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam terkait peranan *call center* dalam mempertahankan loyalitas pelanggan di PT Hitachi Channel Solutions Indonesia.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan oleh penulis, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut “Menggambarkan secara detail dan komprehensif tentang bagaimana peranan *call center* dalam mempertahankan loyalitas pelanggan di PT Hitachi Channel Solutions Indonesia?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Dengan mengacu pada konteks penelitian yang telah dijabarkan, maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui peranan yang dilakukan oleh *call center* dalam mempertahankan loyalitas pelanggan di PT Hitachi Channel Solutions Indonesia.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

Manfaat akademis dalam penelitian ini adalah sebagai bahan acuan bagi mahasiswa atau peneliti untuk menambah pemahaman serta literatur yang berkaitan dengan peranan komunikasi *call center* dalam

mempertahankan loyalitas pelanggan pada Perseroan Terbatas (PT), khususnya dijadikan referensi untuk mahasiswa jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.

1.4.2 Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan wawasan tambahan terkait dengan PT Hitachi Channel Solutions Indonesia yang berada di Menara BCA 39th Floor, Suite #3903, Jl. M.H. Thamrin No. 1 10310 Jakarta Indonesia.

1.4.3 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dalam penelitian ini adalah sebagai bahan evaluasi serta masukan yang akan digunakan sebagai solusi untuk menyelesaikan permasalahan dan sebagai bahan pertimbangan agar *call center* mengedepankan peranan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan di PT Hitachi Channel Solutions Indonesia.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan berisi tentang deskripsi alur pembahasan proposal skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan hingga metodologi penelitian, sistematika penulisan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini, penulis menguraikan latar belakang penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini, penulis menguraikan penelitian terdahulu, teori yang digunakan dalam penelitian, dan kerangka pemikiran.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini, penulis menguraikan pendekatan penelitian, jenis penelitian, metode pengumpulan data, jenis data, penentuan informan, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data, teknik keabsahan data, serta lokasi dan jadwal penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, penulis menjelaskan terkait dengan latar belakang perusahaan yang menjadi tempat penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh penulis.

BAB V PENUTUP

Pada bab terakhir, penulis menjelaskan tentang kesimpulan yang didapatkan oleh penulis setelah melakukan penelitian dan terdapat saran penulis.