

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Manusia sebagai makhluk sosial tentunya membutuhkan interaksi dengan sesamanya agar kehidupannya berjalan dengan lancar. Salah satu bentuk interaksi sosial yang sangat penting bagi manusia adalah komunikasi yang merupakan suatu cara manusia bertukar pesan, ide, gagasan, dan informasi yang ada.

Selain komunikasi tentunya manusia membutuhkan pekerjaan yang dapat menunjang kehidupannya. Dengan bekerja tentu manusia dapat memenuhi kehidupannya mulai dari kebutuhan primer dan sekunder, namun nyatanya era ekonomi yang semakin tinggi membuat kebutuhan masyarakat semakin meningkat pula.

Pada realitasnya kondisi perekonomian Indonesia semakin sulit dan mengharuskan usaha lebih untuk mendapatkan penghasilan ekstra untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Namun dengan adanya pandemi covid 19 banyak membuat masyarakat semakin kesulitan untuk mendapatkan penghasilan ekstra tersebut, karena banyak masyarakat yang diharuskan bekerja dirumah atau diberhentikan dari tempat bekerjanya.

Tentunya dengan kebutuhan yang meningkat membuat masyarakat yang ingin mendapatkan income yang besar dengan waktu yang cepat. Salah satu solusi untuk masalah tersebut adalah melakukan investasi. Saat ini investasi merupakan salah satu alternatif masyarakat untuk mendapatkan penghasilan

dengan cepat. Pada era ini investasi sudah mulai diminati selain itu pada era ini investasi juga sudah memiliki banyak bentuk seperti saham, obligasi, Emas, dan lainnya.

Saat ini sudah banyak pula perusahaan yang memberikan kemudahan masyarakat untuk berinvestasi, salah satunya yaitu perusahaan trading online, yang merupakan salah satu inovasi dari perkembangan pasar modal. Salah satu yang mendorong masyarakat untuk melakukan investasi adalah kemudahan bertransaksi dengan banyak contoh para artis atau tokoh ternama tanah air yang mendapatkan uang cepat dengan trading.

Pada masa pandemi ini membuat masyarakat ragu untuk berinvestasi dipasar saham, Namun dengan adanya keuntungan yang dapat menghasilkan uang cepat banyak masyarakat yang tergiur oleh investasi trading online. Salah satu faktor yang membuat masyarakat memilih trading dari pada saham yaitu karena 2 arah transaksinya. Dimana masyarakat dapat memanfaatkan transaksi buy dan sellnya.

Namun Ditengah maraknya investasi trading tentunya adapun masalah yang terjalin akhir akhir ini salah satunya adalah penipuan berkedok trading atau affiliator yang banyak memanfaatkan tokoh tokoh ternama indonesia dan trading menggunakan robot tentunya banyak membuat masyarakat menjadi tidak percaya terhadap investasi trading, masalah ini membuat banyak perusahaan legal yang ada di indonesia semakin kehilangan performanya.

Salah satunya yaitu perusahaan Mahadana Asta Berjangka Sudirman yang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang investasi online trading.

Perusahaan yang berada di Gedung Graha Aktiva, Rasuna said, Jakarta Selatan, merupakan salah satu perusahaan pialang yang memberi fasilitas bagi nasabah untuk berinvestasi di Bursa, tujuan perusahaan ini adalah untuk mengoptimalkan keuntungan serta sekaligus mempertahankan modal yang telah diinvestasikan dengan menggunakan prinsip pengelolaan resiko dan efek yang cocok dan sesuai, selain itu perusahaan ini sudah legal sejak tahun 2005 oleh BAPPEBTI, dan salah satu member dari kementerian perdagangan.

Perusahaan legal ini juga mulai kehilangan performanya karena banyaknya calon nasabah yang meragukan investasi trading. Selain PT Mahadana ini adapun beberapa perusahaan legal di Indonesia yang kehilangan performanya karena salah satu faktornya adalah karena nama baik investasi trading ini yang mulai tercemar karena banyaknya berita yang bermunculan tentang investasi trading bodong atau penipuan membuat calon nasabah kehilangan kepercayaan terhadap trading.

Salah satunya adalah kasus banyaknya robot trading yang melakukan scam dan merugikan nasabah dengan tidak bisanya menarik dana, sehingga dibekukan oleh BAPPEBTI yang bertugas untuk mengawasi perdagangan berjangka. Contoh lainnya yaitu kasus trading affiliator Indra Kenz atau Doni Salmanan yang merupakan crazy rich di usia muda banyak membuat masyarakat menjadikan mereka panutan untuk berinvestasi karena dengan usia yang muda sudah memiliki banyak uang namun belum lama ini mereka dibekuk polisi karena melakukan penipuan mengatas namakan investasi trading.

Untuk mengembalikan kepercayaan nasabah ini diperlukan Account

Executive atau biasa disingkat sebagai AE yang merupakan para ahli yang bertanggung jawab dalam menangani nasabah atau klien dalam sebuah perusahaan, Dalam Pt Mahadana seorang Account executive juga memiliki tugas sebagai marketing yang mencari dan bertanggung jawab pada nasabahnya, karena seorang Account executive memiliki tugas sebagai penghubung antara nasabah atau investor dengan perusahaan.

Seorang Account executive dalam Pt mahadana juga bertugas mengelolah akun nasabah, memberikan edukasi kepada nasabahnya serta membantu nasabah dalam berinvestasi di pt mahadana. Dengan tugas Ae yang menjadi penghubung antara nasabah atau investor dan perusahaan tentunya seorang ae perlu memiliki skill komunikasi yang baik serta dapat menjaga citra perusahaan dengan baik.

Account Executive memainkan peran penting dalam mengembangkan kepercayaan nasabah, sehingga diwajibkan memiliki cara berkomunikasi yang baik efektif serta dapat menarik kepercayaan nasabah. Perkembangan Pt. Mahadana serta perkembangan perusahaan dapat terhambat jika pola komunikasi yang dilakukan tidak tepat sehingga komunikasi yang terjalin tidak baik dan kurang dinamis.

Penerapan pola komunikasi yang tepat dapat menumbuhkan kepercayaan antara account executive dengan nasabahnya yang kemudian akan dapat menarik minat nasabah sehingga dapat berinvestasi pada perusahaan. Seorang Account executive harus dapat melihat keluhan yang terjadi, mengidentifikasi akar dari permasalahan, memahami hambatan komunikasi yang dihadapi nasabah, serta menemukan solusi dan memperhatikan kebutuhan nasabahnya sehingga dapat

menjalin hubungan yang kuat.

Hal tersebut sejalan dengan tujuan dari komunikasi yaitu untuk menciptakan dan mempertahankan hubungan yang baik dengan orang lain, jika seorang Account Executive dan nasabahnya tidak menjalin komunikasi yang baik satu sama lain, tentunya nasabah tidak akan memiliki kepercayaan kepada account executive Pt. Mahadana dan tidak dapat bekerja untuk menemukan solusi dari masalah yang ada.

1.2. Rumusan Masalah

Bersumber pada latar belakang permasalahan diatas maka, dapat diformulasikan bahwa masalah yang diteliti ialah Bagaimana suatu pola komunikasi Account Executif PT. Mahadana Asta Berjangka dalam mendapatkan kepercayaan nasabah untuk berinvestasi padaproduk Loco London Gold.

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini ditujukan untuk dapat mengetahui bagaimana suatu pola komunikasi yang dilakukan para Account Executif PT. Mahadana dalam mendapatkan kepercayaan nasabah untuk menginvestasikan uangnya pada produk Loco LondonGold di Perusahaan tersebut.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat membawa sebuah manfaat sebagai berikut:

1.4.1. Manfaat Teoritis

Diharapkan bahwa hasil penelitan ini akan memberikan pengetahuan yang bermanfaat untk pengembangan pengetahuan terutama di bidang

komunikasi, penelitian atau riset ini juga diharapkan sanggup dijadikan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya.

1.4.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dalam bidang komunikasi, terutama dalam memberi ide-ide yang berguna terutama komunikasi persuasi yang dapat bermanfaat untuk mempengaruhi orang lain sehingga kita mendapatkan feedback yang baik dari lawan bicara kita.

1.5. Sistematika Penulisan

Ada pula sistematika penyusunan penelitian ini dapat dipecah menjadi 3 bab, seperti yang telah dijabarkan dibawah ini sebagai berikut ;

1.5.1. BAB I Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang dari permasalahan yang hendak diteliti, rumusan permasalahan yang hendak diteliti, tujuan dari dibuatnya riset ini, manfaat dari penelitian serta sistematika penulisan pada penelitian ini.

1.5.2. BAB II Kajian Pustaka

Bab ini berisi pembahasan mengenai ulasan penelitian terdahulu, landasan teori riset, tinjauan pustaka, serta kerangka pemikiran yang ada penelitian ini.

1.5.3. BAB III Metodologi Penelitian

Bab ini berisi pendekatan yang ada dalam penelitian, tata metode yang hendak digunakan dalam penelitian ini, teknik pengumpulan informasi, informan yang hendak dijadikan sasaran pengambilan informasi, penarikan informan, teknik analisis data yang digunakan, teknik keabsahan data penelitian, dan lokasi serta agenda penelitian

1.5.4. BAB IV Hasil Penelitian

Bab ini menyajikan penemuan riset serta diawali dengan cerminan umum tentang latar balik, misi, struktur, tanggung jawab, serta komponen industri. Hasil kerja lapangan setelah itu hendak dibahas setelah dideskripsikan, dianalisis, serta diinterpretasikan

1.5.5. BAB V Kesimpulan dan Saran

Bab ini menyajikan penemuan serta interpretasi yang diperoleh setelah ulasan riset. Dalam rangka membangun kepercayaan yang dilakukan Account Executive PT. Mahadana dengan nasabahnya sehingga nasabahnya dapat menginvestasiakan uangnya di Pt. Mahadana. Peneliti mencampurkan penemuan serta kesimpulan dari analisis pola komunikasi Account Executive. Tidak hanya saran- saran instan, peneliti juga

menawarkan saran teoretis serta instan dengan harapan kalau penemuan penelitian ini hendak bermanfaat.

