

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pusat perbelanjaan modern atau *Depstore* merupakan tempat yang bukan hanya dijadikan sebagai tempat berbelanja saja, namun sebagian orang menganggap bahwa *depstore* merupakan seperti rumah ke 2, *depstore* juga merupakan suatu tempat bertemunya orang - orang untuk berkumpul bersama keluarga, kerabat, kekasih, tempat meeting serta melakukan transaksi perdagangan via *cod* atau bertemu langsung sehingga mempermudah seseorang dalam berkomunikasi dengan baik.

Hampir di setiap daerah Jakarta adanya pusat perbelanjaan sehingga di setiap masing - masing perusahaan pusat perbelanjaan memberikan pelayanan yang terbaik untuk *customernya* agar *customer* tetap setia untuk mengunjungi *Depstore* nya tersebut Sehingga *customer* pun merekomendasikan *depstore* kepada kerabatnya yang dimana memberikan kesan yang baik untuk perusahaan sehingga perusahaan selalu berkembang.

Berdasarkan pertumbuhan pusat perbelanjaan Central Departeme Sore merupakan salah satu pusat perbelanjaan yang meningkatkan produk dan jasa dalam dunia bisnis perbelanjaan saat ini sudah menjadi kebutuhan di setiap orang yang menginginkan kebutuhan hidupnya sehari - hari.

Central Departemen Store merupakan Depstore elit dengan konsep Mall family sehingga banyaknya Pengunjung yang berdatangan untuk berbelanja kebutuhan sehari - hari dan menghabiskan waktu Bersama keluarga, namun persaingan pusat perbelanjaan Peningkatan pembangunan Mall di kota Jakarta menyebabkan kompetisi antar Departemen Store dalam menarik pengunjung tidak dapat dihindari, sehingga banyak hal yang perlu dilakukan oleh sebuah pusat perbelanjaan (Central Departemen Store) untuk memenangkan hati pengunjung.

Menurut Bimo Walgito (2001), konsep sikap adalah keyakinan atau pendapat seseorang tentang situasi, subjek, atau objek tertentu, disertai dengan munculnya perasaan tertentu. Perasaan ini akan menjadi dasar bagi orang untuk bertindak dan bereaksi dengan cara tertentu sesuai dengan pilihannya. Sedangkan menurut Purwanto (2000), sikap adalah cara seorang individu bereaksi atau bereaksi terhadap suatu keadaan. Oleh karena itu, orang yang memiliki sikap positif terhadap situasi atau hal tertentu akan menunjukkan rasa senang dan bahagia.

Lain halnya dengan sikap negatif yang akan menunjukkan suatu ketidak senangan. Dalam Hal ini sikap sangat berkaitan erat terhadap pengaruhnya previllage dari membercard diamond society terutama pada perusahaan di bidang Retail yaitu Central Departement Store .

Central Departement Store adalah departemen no. 1 di Thailand dan untuk pertama kalinya berdiri di Indonesia di Pusat ibu kota yaitu di Grand Indonesia East Mall, yang dimana Central Departement Store ini merupakan bidang

perdagangan yang di dalam satu gedung memiliki brands yang populer, serta banyak brand import ataupun lokal.

Customer Service adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang berdasarkan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam kondisi tertentu. Berusahalah untuk memuaskan kepentingan orang lain sesuai dengan hak Anda sendiri. (moenir: 2008) *Customer service* harus memberikan informasi dan komunikasi yang jelas kepada pelanggan, dengan adanya komunikasi yang jelas maka proses sosial di kehidupan manusia berjalan dengan semestinya.

Namun ada kalanya dalam proses komunikasi adanya hambatan yang terjadi atau tidak diharapkan oleh manusia. Terhambatnya proses komunikasi disebabkan beberapa faktor khususnya dari individu yang menyampaikan suatu pesan. Komunikasi yang baik sangat diperlukan oleh setiap perusahaan, apabila komunikasi berjalan dengan baik dan semestinya maka memberikan dampak yang positif untuk perusahaan dikarenakan berdampak pada citra perusahaan tentunya memang sangat perlu dijaga. Di karenakan berdampak pada citra perusahaan tentunya memang sangat perlu dijaga.

Dikarenakan dengan citra yang dipandang baik oleh masyarakat terhadap suatu perusahaan akan berdampak pula pada keberlangsungan perusahaan dan tentunya pada kemajuan sebuah perusahaan bisnis sehingga masyarakat percaya dengan kualitas pelayanan.

Customer service merupakan bagian dari divisi Humas yang membedakannya *Customer service* merupakan orang lapangan yang langsung

menangani permasalahan serta harus bisa memahami karakter dari setiap individu pelanggan yang mengkomplain.

Keberadaan divisi Hubungan Masyarakat (Humas) dalam suatu lembaga sangatlah penting diperlukan khususnya dalam mengkomunikasikan kebijakan perusahaan ataupun instansi pemerintah ujungnya adalah upaya-upaya untuk meningkatkan citra bagi suatu organisasi pemerintah maupun swasta, Pada hakikatnya humas merupakan kegiatan komunikasi dua arah atau timbal balik ataran komunikator dan komunikan, sehingga arus komunikasi ada timbal balik yang di lakukan kegiatan humas sehingga tercipta umpan balik merupakan prinsip kehumasan.

Diantaranya PT, Central Retail Indonesia yang biasa di sebut Central Retail departemen store di wilayah Jakarta pusat adalah Central Departement store yang berlokasi Grand Indonesia East Mall Ground Jalan M.H. Thamrin No. 1 RT.1/RW.5 Menteng, RT.1/RW.5, Kebon Melati, Menteng, Jakarta Pusata,

Pelayanan Umum atau pelayanan pada customer merupakan perwujudan ialah penjabaran dari tugas serta guna Customer Service dalam rangka penyelenggaraan tugas-tugas umum maka yang di maksud meliputi kegiatan untuk menginformasikan keuntungan dari membercard diamond society dimana customer akan mendapatka Previllige atau Hak istimewa dari membercard diamond society. Kemudian untuk mewujudkan hal-hal tersebut, Peran humas dan Customer Servive akan menginformasikan apa keuntungan dari member diamond society sebagai upaya sikap customer akan loyalitas terhadap Central Departement Store.

Pelayanan yang diberikan kepada Customer adalah pelayanan yang istimewa dan sesuai harapan pada customer . Privillage ialah Hak istimewa yang ada di poin-poin dalam membercard Diamond Society.

Salah satu Privillage adalah Authorizes Access To Premiere Lounge yaitu khusus pemegang membercard Diamond Society bisa menikmati Lounge nyaman dengan Wi-Fi gratis serta makan,minum ringan tiap harinya dan bisa mendapatkan pelayanan Exclusive Personalized Assistance untuk staff senior dari Central Departement Store dapat memandu customer untuk mendapatkan pengalaman berbelanja terbaik di central.

Central Departement Store memberikan pelayanan untuk customer agar customer bisa dengan mudah atau tidak berfikir panjang untuk berbelanja di central , dengan ke istimewaan dari pemegang *membercard diamond society* Dalam program ini seorang humas terutama humas pada Central Departement Store harus memberikan pelayanan terbaik untuk konsumen agar konsumen merasa puas atas penyampaian informasi mengenai keuntungan dari *membercard diamond society* yang diberikan oleh Central Departement Store.

Namun saat ini Central Departement Store dalam penyampaian informasi kurang baik, karena sering terjadi keluhan para konsumen khususnya mengenai penyampaian informasi membercard diamond society yang kurang maksimal dalam program keuntungan pemegang *Membercard Diamond Society*. Customer Service dalam penyampaian informasi terkait ke unggulan dari membercard diamond society dari Central Departement Store

menjadi turun dan berdampak pada citra perusahaan di mata publik. Disinilah peranan humas sangat dibutuhkan untuk menaikkan citra perusahaan di mata publik, dengan demikian humas Central Departement Store perlu memberikan pelayanan prima kepada konsumen.

Seperti wawancara pra penelitian yang telah dilakukan penulis pada hari Senin tanggal 26 April 2021 dengan narasumber yang bernama Amelia seorang Customer di Central Departement Store Jakarta, ia merupakan salah satu customer membercard diamond society yang aktif berbelanja di central.

“Customer service tidak memberi informasi mengenai poin-poin dari keunggulan membercard diamond society yang menyebabkan customer tidak menikmati fasilitas yang di berikan untuk pemegang membercard tersebut . Menurut saya pelayanan yang diberikan kurang prima (Amelia, hasil wawancara 26 April 2021)

Hasil dari wawancara tersebut secara tidak langsung dapat dikatakan bahwa penyampaian informasi membercard diamond society dari Customers Service yang terdapat di Central Departement Store Jakarta Pusat, suatu sistem yang dilakukan dalam memberikan informasi mengenai poin-poin fasilitas yang di berikan oleh central kurang terperinci. Dalam hal ini, apabila customer mengalami peristiwa yang mengecewakan, customer cenderung memutuskan beralih untuk berbelanja di departemen store lainnya. Namun sebaliknya apabila seseorang mendapatkan pelayanan yang baik dari service yang ditawarkan maka seseorang akan tetap menggunakan depstore tersebut.

Dan ada juga komplenan dari customer dari customer pemegang membercard diamond society central departemen store ,

10 October 2020

Branch

Department

Your satisfaction is important to us. We would like to hear your valuable comments.

Comments
Please tell us how we can serve you better.

untuk pelayanan dari spg central seharusnya spg tersebut lebih mempromosikan promo yang sedang berlangsung. jangan sampai di Kasir harus membantu ke customer servis untuk penyaliran Promosi.
Menurut saya itu sangat membantu waktu saat saya sedang Beli baru

Contact information
Name - Surname : Felicia
Address :
Contact No. : 082111447220
e-mail :
The 1 Card / The 1 Card # : 4203 771 040
Central Credit Card # : 0

Thank you for sharing your valuable time. Your comments and contact information will be kept in strictest confidence.

Gambar 1.1. Berita Acara Central Departemen Store

Sumber : Customer Service Central Departemen Store

Berikut gambar salah satu bukti dari komplenan yang seharusnya ada di poin member card diamond society yaitu Exclusive Personalized Assistance untuk staff senior dari Central Departement Store dapat memandu customer untuk mendapatkan pengalaman berbelanja terbaik di central. Yang terjadi dikarenakan customer merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh

Salles Assistan yang biasa di sebut SA dalam memberikan pelayanan suatu informasi terkait dengan promosi yang sedang berlangsung Sehingga customer merasa sangat buang waktu, Setiap organisasi mengharapkan kemajuan setiap hari, kinerja yang baik, kekompakan anggota, prestasi dan reputasi. Namun tidak ada jalan yang tidak berliku Ketika cita-cita luhur ingin hidup dan berfungsi lebih baik, tidak jarang kerikil menghalangi terwujudnya cita-cita mulia tersebut.

Komplain pelanggan dalam berita acara tersebut dijelaskan bahwa SA (Salles Assistance) tidak menjelaskan secara detail apa saja promosi yang sedang berlangsung tersebut sehingga customerpun menjadi kecewa atas pelayanan dan suatu informasi yang didapatkannya dikarenakan pengunjungpun sedang buru buru dan merasa terbuang waktunya, karna tidak efisien.

Dampak yang ditimbulkan dari permasalahan tersebut peneliti berpendapat akan menyebabkan citra perusahaan menjadi negatif dan customer kurang tertarik untuk berbelanja di Central Departemen Store Indonesia yang dapat terlihat dari frekuensi jumlah konsumen bulan Oktober-Desember 2020 seperti pada tabel 1.2 berikut :

Tabel 1.1.

Data Customer Central Departemen Store Oktober – Desember 2020

No	Bulan	Jumlah Konsumen
1	Oktober	366
2	November	312
3	Desember	451
Total		1.129

Sumber Humas Central Departemen Store

Dapat terlihat dari tabel 1.2 terjadi penurunan customer Central Departemen Store Jakarta Pusat. Dalam hal ini penulis melakukan penelitian pada konsumen pada Central Departemen Store yang melakukan kegiatan langsung melakukan dalam penyampaian informasi terhadap sikap customer .

Oleh karena itu . Berdasarkan paparan di atas peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Penyampaian Informasi Customer Service Terhadap Sikap Customer Central Departement Store**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah “Apakah terdapat Pengaruh pada Customer

Service dalam penyampaian informasi terhadap sikap customer Central Departement Store.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh pada penyampaian informasi Customer Service terhadap sikap customer Central Departement Store.

1.4 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1.4.1 Secara Teoritis

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi bagi peneliti berikutnya, serta menambah pengetahuan dan pengembangan dalam bidang ilmu komunikasi, khususnya penelitian mengenai pengaruh customer service terhadap sikap customer Central Departement Store dalam penyampaian informasi membercard diamond society .

1.4.2 Secara Akademis

- a. Berharap penelitian ini dapat menambah
- b. Penelitian ilmu komunikasi yang berkaitan dengan industri ritel.

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi penelitian transmisi informasi khususnya penelitian mendalam di bidang retail, dapat dijadikan acuan teori komunikasi dan menjadi acuan penelitian sejenis.

1.4.3 Secara Praktis

Secara praktis, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan acuan atau referensi bagi Perusahaan Ritel PT. Central Retail Indonesia Jakarta Pusat untuk meningkatkan pelayanan dan menjaga sikap atau loyalitas customer sehingga dapat menjalin kerjasama yang baik secara berkelanjutan.

