

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Dalam kehidupan di era milenial yang semakin berkembang dengan pesat, dan kebutuhan hidup yang semakin meningkat masyarakat sangat selektif dalam memilih transaksi. Masyarakat sangat selektif dalam mengatur pengeluaran dan pemasukan yang menguntungkan bagi kehidupan, saat ini masyarakat banyak yang tertarik dalam bermain saham dalam pasar modal. Masyarakat menilai di masa depan yang akan datang, saham sangat berpotensi menjadi salah satu alternatif dalam berinvestasi yang sangat menguntungkan bagi masyarakat jika dilakukan dengan tepat karena hanya bermodal sedikit masyarakat dapat meraih untung yang berlipat – lipat. Maka dari itu masyarakat sangat selektif dalam memilih lembaga – lembaga perusahaan sekuritas yang terpercaya dan juga memiliki lisensi khusus dalam pasar modal.

Masyarakat dalam memilih perusahaan sekuritas tersebut sangat selektif, maka pilihan mereka tersebut pastinya menurut mereka yang terbaik. Peran karyawan maupun peran *customer service* dalam dunia sekuritas dapat memberikan keuntungan dan juga dampak positif dalam perkembangan dunia saham. Dengan pelayanan dari petugas *customer*

*service* yang baik pastinya akan lebih banyak masyarakat yang tertarik menggunakan jasa sekuritas tersebut.

Dalam era perkembangan teknologi yang sangat pesat ini banyak perusahaan yang bergerak dalam jasa sekuritas yang semakin meningkat. Dalam persaingan perdagangan saham tersebut perusahaan harus dapat melayani dan mempertahankan nasabah. Untuk mencapai tujuan tersebut perusahaan sekuritas harus memiliki strategi agar dapat mencapai tujuan yang telah di rencanakan. Salah satu usaha mempertahankan nasabah adalah melalui pelayanan yang baik, nasabah harus dibuat nyaman mungkin dengan cara keramahan dan sopan santun dari para karyawan.

Keberhasilan dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah sangat menentukan dalam meningkatkan sebuah citra perusahaan. Jadi untuk meningkatkan citra perusahaan sekuritas tersebut maka perlu disiapkan petugas yang mampu menangani keinginan dan juga kebutuhan nasabah. Petugas *customer service* harus mampu mengerti apa yang diperlukan dalam hal tersebut.

Adapun yang dimaksud dengan *customer service* adalah sebuah pelayanan yang mempunyai tugas memberikan sebuah informasi mengenai produk dan jasa yang dipasarkan. Agar menunjang kelancaran hubungan antara nasabah dengan perusahaan, *Customer Service* harus jelas dalam memberikan informasi yang sangat terperinci dalam menyampaikan produk tersebut.

Peran petugas *customer service* adalah salah satu dari sumberdaya manusia yang sangat diperlukan oleh setiap perusahaan. *Customer service* melakukan pelayanan langsung terhadap pilihan produk yang diminati konsumen, maka dari itu sangat diperlukan seorang *customer service* yang handal. Seorang *customer service* harus memiliki pengetahuan dan mengikuti teknologi agar lebih terdepan untuk melayani nasabah karena petugas *customer service* merupakan ujung tombak dalam citra perusahaan terhadap konsumen.

Tujuan utama pekerjaan petugas *customer service* adalah memberikan sebuah pelayanan yang bermutu tinggi kepada nasabah. Jika sebuah tujuan telah tercapai, terjadilah hal – hal positif bagi perusahaan, jika konsumen telah merasa puas akan pelayanan tersebut maka akan berlanjut ke jenjang hubungan kerja sama bisnis dengan perusahaan. Konsumen tersebut akan menceritakan kepuasan kepada konsumen lain atas kepuasan pelayanan petugas *customer service* tersebut.

PT. Ekuator Swarna Sekuritas merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang sekuritas. Produk utama dari PT. Ekuator Swarna Sekuritas adalah marjin dan reguler. Aktivitas utama dari PT. Ekuator Swarna Sekuritas adalah dalam bidang penjualan marjin dan pembelian yang besarnya dihitung berdasarkan angka sebuah penjualan dan produksi guna menilai beberapa aspek profitabilitas suatu usaha. Pada PT. Ekuator Swarna Sekuritas, penulis mengamati bahwa pelayanan seorang *customer service* belum sesuai dengan ketentuan yang seharusnya.

Berdasarkan uraian yang ada diatas maka penulis memilih bentuk Karya Ilmiah dengan judul “ *Studi Tentang Pelaksanaan Tugas Pelayanan Customer Service Pada PT. Ekuator Swarna Sekuritas*”.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang yang telah penulis uraikan diatas, maka penulis merumuskan masalah yang mencakup tentang : Bagaimanakah Pelayanan Seorang Customer Service Pada PT. Ekuator Swarna Sekuritas di Jakarta Selatan?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penulisan**

### **1. Tujuan Penulisan**

Tujuan dari penulisan Karya Ilmiah ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan *customer service* pada PT. Ekuator Swarna Sekuritas.
- b. Menambah wawasan tentang pelayanan yang baik bagi *customer service* terhadap nasabah.

### **2. Manfaat Penulisan**

Manfaat dari penulisan Karya Ilmiah ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi Penulis

Bagi penulis adalah dapat menambah wawasan dan juga pengetahuan tentang bagaimana pelayanan yang baik bagi *customer service* pada PT. Ekuator Swarna Sekuritas terhadap nasabah.

- b. Bagi Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Memperoleh bahan masukan untuk memperbaiki dalam pendidikan dan juga menambah wawasan mengenai pelayanan yang baik bagi *customer service*.

c. Bagi Perusahaan

Sebagai masukan untuk perusahaan agar mampu membangun dan mengembangkan pelayanan bagi *customer service* dengan menggunakan metode yang tepat dan juga sesuai dengan ketentuan yang berlaku.