

## Peranan Customer Service Terhadap Pelayanan Jasa Kredit

Eduar Baene

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Nias, Indonesia

\* Corresponding Author. E-mail: [eduarbaene@gmail.com](mailto:eduarbaene@gmail.com)

### Abstrak

Keberadaan seorang *customer service* sangat diperlukan di dalam organisasi perusahaan, agar dapat berfungsi sebagai fungsi manajemen *modern* yang mempunyai fungsi melekat pada manajemen perusahaan, yakni bagaimana berperan dalam melakukan komunikasi timbal balik untuk tujuan menciptakan saling pengertian, saling menghargai, saling mempercayai menciptakan *goodwill*, memperoleh dukungan masyarakat dan sebagainya demi tercapainya citra yang positif bagi suatu perusahaan. Perkembangan masyarakat dewasa ini menghendaki agar tiap-tiap perusahaan perlu mengatur hubungannya melalui pelayanan dengan berbagai keputusan masyarakat agar tercapai hubungan yang serasi dan harmonis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis peranan *customer service* Terhadap Pelayanan Jasa Kredit Pada PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli. Sampel penelitian ini di ambil dengan menggunakan metode *random sampling* (sampling acak). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang datanya di olah melalui tiga jalur analisis data kualitatif yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

**Kata kunci:** peranan, customer service, pelayanan, jasa, kredit

### Abstract

*The existence of a customer service is very necessary in the company's organization, in order to function as a modern management function that has an inherent function in company management, namely how to play a role in conducting mutual communication for the purpose of creating mutual understanding, mutual respect, mutual trust in creating goodwill, obtaining community support and so on in order to achieve a positive image for a company. The development of today's society requires that each company needs to manage its relationship through services with various community decisions in order to achieve a harmonious and harmonious relationship. This study aims to find out and analyze the role of customer service on Credit Services at PT. Pegadaian Gunungsitoli Branch. The sample of this study was taken using a random sampling method. This research uses a qualitative approach whose data is processed through three qualitative data analysis channels, namely data reduction, data presentation and drawing conclusions.*

**Keywords:** role, customer service, service, service, credit

### PENDAHULUAN

Setiap Perusahaan dalam menjalankan kegiatannya sangat perlu membina hubungan dengan pelanggan atau nasabah, apalagi untuk suatu bisnis yang berhubungan dengan pelayanan (Zebua, 2022). Untuk itu keberadaan *customer service* sangat diperlukan, agar dapat

berfungsi sebagai fungsi manajemen *modern* yang mempunyai fungsi melekat pada manajemen perusahaan, yakni bagaimana berperan dalam melakukan komunikasi timbal balik untuk tujuan menciptakan saling pengertian, saling menghargai, saling mempercayai menciptakan *goodwill*, memperoleh

dukungan masyarakat dan sebagainya demi tercapainya citra yang positif bagi suatu perusahaan (Haryati & Rostiana, 2022). Perkembangan masyarakat dewasa ini menghendaki agar tiap-tiap perusahaan perlu mengatur hubungannya melalui pelayanan dengan berbagai keputusan masyarakat agar tercapai hubungan yang serasi dan harmonis (Laia, Halawa & Lahagu, 2022).

Menurut Hutabalian & Kalangi (2015), *customer service* yang mempunyai peranan untuk menciptakan pengertian terhadap masyarakat yang lebih baik, yang dapat memperdalam kepercayaan masyarakat terhadap seorang atau suatu perusahaan dengan tujuan untuk memperoleh dukungan dari masyarakat atas kegiatannya bertujuan menciptakan saling pengertian, kerja sama dan memperoleh keuntungan dan dapat merealisasikan tujuan tersebut pada tahap pertama dimana dapat mengumpulkan fakta dan data yang akurat.

Salah satu tugas *customer service* adalah memberikan keterangan kepada masyarakat dengan jujur sehingga masyarakat memperoleh informasi yang benar dan merasa diikutsertakan dalam usaha-usaha perusahaan (DJ & Ristyanadi, 2018). Sikap simpatik, ramah, dan sopan dapat menunjukkan suatu pelayanan atau perhatian terhadap kesejahteraan masyarakat terhadap kritik dan saran masyarakat dengan bijaksana agar memberikan hasil yang memuaskan atas usaha-usaha *customer service* yang sudah dilaksanakan (Firmayasa & Kamal, 2017).

Kantor PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli merupakan perusahaan Umum Milik Negara yang merupakan lembaga keuangan non bank yang ada di Indonesia dengan beragam jasa yang terus dikembangkan. Melakukan pelayanan kepada masyarakat dengan penyaluran atau pemberian kredit gadai dengan tingkat bunga (sewa modal) relatif rendah guna membantu masyarakat yang mengalami kesulitan keuangan (Berthanila, 2017).

Kantor PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli saat ini memiliki jumlah nasabah yang relatif besar.

Sebagaimana halnya pada Kantor PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli telah memanfaatkan *customer service* sebagai pendukung pencapaian tujuan, karena sangat bermanfaat dan berfungsi untuk perkembangan perusahaan, karena sebagai perusahaan jasa keberhasilan *customer service* memegang peranan yang sangat penting untuk mempublikasikan layanan jasa, sehingga publik mengetahui bahwa suatu perusahaan menawarkan pelayanan jasa yang dibutuhkan sesuai dengan keinginan publik dengan sebaik mungkin.

Kantor PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli telah mengupayakan dengan berbagai cara untuk meningkatkan pelayanan jasa dengan berbagai cara, misalnya mengoptimalkan taksiran, berpromosi secara luas dan memperluas pangsa pasar, supaya jumlah nasabahnya bertambah setiap tahunnya dan menambah omset (Laoli & Ndraha, 2022; Wau, 2022). Namun demikian usaha-usaha tersebut kurang berhasil jika di dukung oleh pelayanan yang kurang baik di Kantor PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli.

Pelayanan Kantor PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli yang begitu sederhana prosedurnya, cepat, mudah, murah (relatif), dan aman itu sudah diakui khalayak. Pengguna jasa Kantor PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli tidak hanya berharap masalah keuangan dipenuhi. Kepuasan nasabah sebagai tujuan akhir dari pelayanan produk jasa perlu di tambah nilai jual agar kepuasan yang didapatkan tertanam kuat dalam sanubari, sehingga menciptakan kondisi yang loyal (Bali, 2022; Gea, 2022; Zega, 2022). Banyak institusi pelayanan jasa keuangan non bank selain pegadaian yang sama dengan pelayanan pegadaian (Putra, 2017). Maka untuk membuat pembeda dalam pelayanan perlu penambahan nilai agar proses pelayanannya di rasa khas dan spesifik. Pelayanan khas dan spesifik dari

pegadaian dalam rangka mengembangkan dan meningkatkan *customer service* dengan nasabahnya dapat berupa, pelayanan *full* senyum, pemeliharaan barang jaminan nasabah, pendekatan kepada nasabah lebih dibiasakan guna memelihara hubungan yang baik dengan nasabah, penyedia informasi dan komunikasi oleh seluruh karyawan (Baharuddin, Musa, & Burhanuddin, 2022).

Berdasarkan uraian yang telah penulis sebutkan, maka penulis mengambil 3 (tiga) peranan *customer service* yaitu layanan komunikasi, proses pemecahan masalah, dan teknik komunikasi yang umumnya dapat mempengaruhi minat pelanggan dalam meningkatkan pemanfaatan pelayanan jasa keuangan serta peran mana yang paling dominan dari ketiga peranan tersebut dalam memberikan pengaruh kepada pemanfaatan pelayanan jasa keuangan pada Kantor Perum Pegadaian Gunungsitoli.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah riset deskriptif kualitatif yang didasarkan pada data kualitatif yaitu berbentuk pernyataan-pernyataan (Sugiyono, 2018). Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai pada Dinas Perumahan Rakyat dan Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang menggunakan jasa PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli dari bulan Januari 2021 sampai dengan bulan Juni 2021 yang berjumlah 429 orang. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah teknik pemilihan sampel probabilitas, yaitu dengan pemilihan sampel acak sederhana (*simple random sampling*), yang memberikan kesempatan yang sama dan bersifat tidak terbatas pada setiap elemen populasi untuk di pilih sebagai sampel. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dengan angket, wawancara, observasi, studi

dokumentasi. Teknik analisis data dengan melakukan metode deskriptif dan deduktif.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Berdasarkan hasil wawancara dan penyebaran angket kepada responden maka dapat dijabarkan hasilnya pada rekapitulasi jawaban responden.

### Validitas Angket Variabel X

Hasil perhitungan  $r_{xy}$  di atas diperoleh bahwa nilai koefisien korelasi item hasil perhitungan adalah sebesar 0,717 dan hasil tersebut lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  yang sebesar 0,244 untuk  $N = 65$  pada tingkat kepercayaan 95%. Dengan mempedomani ketentuan tentang pengukuran tingkat validitas angket yaitu bahwa  $r_{hitung} > r_{tabel}$  yakni  $0.717 > 0,244$  maka disimpulkan bahwa pertanyaan No. 1 adalah valid.

### Reliabilitas Angket Variabel X

Hasil perhitungan koefisien korelasi di atas, selanjutnya disubstitusikan ke dalam rumus Spearman Brown untuk mengetahui tingkat reliabilitas keseluruhan item pertanyaan pada angket yang telah disampaikan kepada responden.

Harga koefisien korelasi tes ( $r_{hitung}$ ) telah diperoleh yakni sebesar 0.865 dan selanjutnya apabila nilai  $r_{hitung}$  tersebut dibandingkan dengan  $r_{tabel}$  pada  $N = 65$  pada tingkat kepercayaan 95% yaitu sebesar 0.244 maka disimpulkan  $0.865 > 0.244$ . Besaran koefisien korelasi tersebut juga telah memenuhi syarat reliabilitas yaitu berada pada tingkat kriteria tertinggi yaitu 0.800-1.000.

### Validitas Angket Variabel Y

Untuk memenuhi tingkat validitas, maka nilai  $r_{hitung}$  yang diperoleh pada masing-masing instrumen pertanyaan harus lebih besar dari  $r_{tabel}$  dengan taraf kepercayaan 95% yaitu sebesar 0.244 dengan nilai  $N = 65$ .

Dari hasil perhitungan  $r_{xy}$  di atas diperoleh bahwa nilai koefisien korelasi item hasil perhitungan 0.647 dan hasil tersebut lebih besar dari  $r_{tabel}$  sebesar 0.244 untuk  $N=65$  pada tingkat kepercayaan 95%. Dengan mempedomani pengukuran tingkat validitas angket yaitu bahwa  $r_{hitung} > r_{tabel}$  yakni  $0.647 > 0.244$  maka disimpulkan bahwa pertanyaan item No. 1 adalah memenuhi tingkat validitas instrumen.

### Reliabilitas Angket Variabel Y

Hasil perhitungan koefisien korelasi di atas, selanjutnya disubstitusikan ke dalam rumus Spearman Brown untuk mengetahui tingkat reliabilitas keseluruhan item pertanyaan pada angket yang telah disampaikan kepada responden.

Dengan harga demikian harga koefisien korelasi tes ( $r_{hitung}$ ) telah diperoleh yakni sebesar 0.765 dan selanjutnya apabila nilai  $r_{hitung}$  tersebut dibandingkan dengan  $r_{tabel}$  pada  $N=65$  pada tingkat kepercayaan 95% yaitu sebesar 0.244 maka disimpulkan  $0.765 > 0.244$ .

Besaran koefisien korelasi tersebut juga telah memenuhi syarat reliabilitas yaitu berada pada tingkat kriteria tertinggi yaitu 0.800-1.000

### Perhitungan Koefisien Korelasi Antara Variabel X dan Variabel Y

Dari hasil perhitungan koefisien korelasi tersebut di atas, diperoleh  $r_{xy}$  sebesar 0.569 dan nilai  $r_{tabel}$  *product moment* sebesar 0.244 untuk interval kepercayaan 95%. Dan berdasarkan ketentuan pada hubungan variabel dapat disimpulkan bahwa nilai  $r > 0$  artinya telah terjadi hubungan yang linier positif, yaitu makin besar nilai variabel X (*independent*) makin besar pula nilai variabel Y (*dependent*), atau makin kecil X (*independent*) makin kecil pula nilai variabel Y (*dependent*). Dengan kata lain variabel X mampu mempengaruhi kondisi variabel Y dengan kontribusi sebesar 32.35 %.

## Dampak Peranan Customer Service Terhadap Pelayanan Jasa Kredit

Tabel 1. Rekapitulasi Jumlah Nasabah dan Unit Gadai Tahun 2020 Sebelum Penempatan Humas

No	Bulan	Jumlah Nasabah	Jumlah Barang Yang di Gadai
1	Januari	38	50
2	Februari	38	52
3	Maret	51	51
4	April	52	69
5	Mei	49	57
6	Juni	51	67
Jumlah		279	346

Dari tabel 1, di atas dapat diketahui bahwa pada tahun 2020, jumlah nasabah yang mengadaikan barangnya di PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli sebanyak 279 dengan total jumlah barang yang digadaikan mencapai 346 unit.

Menurut Kepala PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli dari keseluruhan jumlah nasabah yang menggadaikan barangnya dan total barang yang digadaikan, perusahaan memperoleh laba bersih sebesar 2,7 Milyar. Keuntungan yang diperoleh selama 6 bulan berjalan pada Tahun 2020 jauh di bawah target keuntungan sebesar 4 Milyar. Hal ini dikarenakan kurangnya pengetahuan masyarakat akan produk-produk yang ditawarkan perum pegadaian.

Tabel 2. Rekapitulasi Jumlah Nasabah dan Unit Gadai Tahun 2021 Setelah Penempatan *Customer Service*

No.	Bulan	Jumlah Nasabah	Jumlah Barang Yang di Gadai
1	Januari	55	78
2	Februari	51	82
3	Maret	57	91

4	April	77	148
5	Mei	95	154
6	Juni	94	156
<b>Jumlah</b>		<b>429</b>	<b>709</b>

Dari tabel 2, di atas dapat diketahui bahwa terjadi peningkatan jumlah nasabah dan juga jumlah barang yang digadaikan di PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli. Dari tabel di atas diketahui bahwa jumlah nasabah yang menggunakan jasa PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli sebanyak 429 nasabah dan jumlah barang yang digadaikan sebanyak 709 unit. Jumlah ini meningkat drastis di banding pada bulan yang sama pada tahun 2020. Dengan peningkatan ini juga, jumlah keuntungan yang dihasilkan PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli mencapai 4,2 milyar. Jumlah ini melebihi target yang ditetapkan Perum Pegadaian sebesar 4 Milyar. Hal ini sejalan dengan penelitian Firmayasa & Kamal (2017), media dan metode memegang peranan penting dalam mensukseskan kegiatan *customer service*, lebih-lebih bila di lihat jangkauan populasi *customer service* sangat khas dan banyak jumlahnya. Setiap media memiliki keunggulan dan kelemahan masing-masing, namun dengan digunakannya secara terpadu akan saling melengkapi.

## KESIMPULAN

*Customer service* mempunyai peranan yang penting dalam hal memperkenalkan barang atau jasa yang ditawarkan suatu organisasi atau perusahaan dan membina hubungan yang harmonis dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan kegiatan dan pelanggan khususnya. Tingkat validitas variabel X dan variabel Y memenuhi standar ketentuan yang berlaku dengan hasil keseluruhan item pertanyaan dinyatakan valid karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0.244), pada interval kepercayaan 95% dengan

$N=65$ . Instrumen penelitian untuk masing-masing variabel juga dinyatakan reliabel dengan  $r_{hitung} X(0.865) > r_{tabel}$  (0.244), dan  $r_{hitung} Y(0.765) > (0.244)$ , pada interval kepercayaan 95% dengan  $N = 65$ .

*Customer service* menjalankan usaha untuk mencapai hubungan yang harmonis antara sesuatu organisasinya dengan masyarakat sekelilingnya dengan cara memberi penerangan mengenai organisasi dan kegiatannya (Sarumaha, 2022). Dengan demikian dapat pula disimpulkan bahwa hubungan masyarakat yang selanjutnya di sebut *customer service* adalah aktifitas yang direncanakan untuk menciptakan atau menggalangkan dan memelihara keharmonisan hubungan yang didasari saling pengertian antara badan, organisasi atau perusahaan di satu pihak dan publikasinya dipihak lain. Dengan Penempatan karyawan di bagian Customer Service di PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli dapat meningkatkan jumlah nasabah dan keuntungan yang diperoleh sebesar 4,5 Milyar. Keuntungan ini melebihi target yang ditetapkan PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli.

## DAFTAR PUSTAKA

- Baharuddin, A. A., Musa, M. I., & Burhanuddin. (2022). Pengaruh Motivasi Dan Kompetensi Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Sales. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 55–62. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.13>
- Bali, A. Y. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi (Jamane)*, 1(1), 1–14. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.7>

- Berthanila, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pt Pegadaian (Persero) Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Labuan). *Jurnal SAWALA*, 5 (2), 6-15.
- DJ, Y. R., & Ristyanadi, B. (2018). Analisis Pelayanan Cs (Customer Service) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Danamon Di Sukodadi Lamongan. *Jurnal EKBIS*, XIX(1), 1092-1094.
- Firmayasa, A., & Kamal, F. (2017). Penerapan Pelayanan Prima Untuk Memenuhi Harapan Masyarakat Terhadap Layanan Publik Pada Kelurahan Makasar, Jakarta Timur. *Cakrawala*, 17(2), 179–188.
- Gea, S. (2022). Pengaruh Segmentasi Pasar Terhadap Peningkatan Volume Penjualan. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi (Jamane)*, 1(1), 48–54. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.12>
- Haryati, R., & Rostiana, R. (2022). Peran Customer Service Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepada Pelanggan. *Journal of Business Administration (Jobstron)*, 1(1), 1-8.
- Hutabalian, Y. H., & Kalangi, J. S. (2015). Peran Customer Service dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Politeknik. *E-Journal Acta Diurna*, IV(3), 1–10.
- Laia, O., Halawa, O., & Lahagu, P. (2022). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 70–76. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.15>
- Laoli, E. S., & Ndraha, T. P. (2022). Pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 15–20. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.8>
- Putra, Ardiansyah. (2020). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Jakad Media.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- Sarumaha, W. (2022). Pengaruh Budaya Organisasi dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 28–36. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.10>
- Wau, A. (2022). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Efektivitas Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Dengan Kualitas Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 37–47. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.11>
- Zebua, D. I. . (2022). Pengaruh Modal Kerja Terhadap Perkembangan Usaha Pada Koperasi Bina Mitra Sejahtera Universitas Nias. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 21–27. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.9>
- Zega, Y. (2022). Pengaruh Kinerja Kepegawaian Dalam Administrasi Perkantoran. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 63–69. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.14>