

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam kehidupan sehari-hari manusia tak lepas dengan komunikasi, karena manusia membutuhkan informasi dan pengetahuan untuk mengikuti perkembangan. Proses komunikasi merupakan penunjang adanya proses pertukaran dan penyampaian informasi, pikiran dan perasaan kepada orang lain atau lawan bicara. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan hubungan timbal balik terhadap apa yang dikomunikasikan.

Komunikasi adalah salah satu kunci dalam kehidupan sosial, tidak akan ada kehidupan sosial tanpa adanya komunikasi antara satu dengan yang lain. Komunikasi atau interaksi manusia bisa dibagi menjadi dua bentuk; verbal dan nonverbal. Verbal komunikasi adalah ungkapan makna ,perasaan dan pikiran manusia dengan menggunakan kata-kata atau kalimat. Sementara nonverbal komunikasi adalah ungkapan makna, perasaan dan pikiran tanpa kata-kata atau kalimat. Jadi lebih jauhnya komunikasi adalah merupakan suatu proses di mana seseorang menyampaikan pesan, baik dengan lambang (simbol), bahasa maupun dengan isyarat, dan gaya kepada lawan bicara sehingga keduanya dapat dimengerti apa yang sedang dikomunikasikan.

Komunikasi atau interaksi juga terjadi diberbagai lembaga atau perusahaan. Hal ini merupakan salah satu bentuk citra perusahaan untuk menjadi lebih maju. Setiap perusahaan atau lembaga keuangan memiliki strategi yang handal dalam menghadapi permasalahan umum. Begitu juga

dengan PT. Pegadaian (Persero) yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN).

Menurut kitab Undang-undang hukum perdata pasal 1150, gadai adalah hak yang di peroleh seorang yang mempunyai piutang atas suatu barang yang bergerak. Barang bergerak tersebut diserahkan kepada orang yang berpiutang oleh seorang yang mempunyai hutang atau oleh seorang lain atas nama orang yang mempunyai hutang. Seorang yang berutang tersebut memberikan kekuasaan kepada orang berpiutang untuk menggunakan barang yang bergerak diserahkan untuk melunasi utang apabila pihak yang berutang tidak dapat memenuhi kewajiban jatuh tempo.

PT. Pegadaian (Persero) merupakan salah satu lembaga keuangan bukan bank di Indonesia yang secara resmi mempunyai izin untuk melakukan kegiatan berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana ke masyarakat baik bersifat produktif maupun konsumtif atas dasar hukum gadai.¹

PT. Pegadaian (Persero) adalah salah satu sistem perekonomian yang berbasis kerakyatan dan penompang dari kekuatan perekonomian nasional dituntut untuk menjawab tuntutan dan permintaan pasar di tengah persaingan bisnis yang semakin kompleks tersebut. Namun demikian, kebutuhan-kebutuhan tersebut ada kalanya tidak diimbangi dengan ketersediaan uang tunai yang dimiliki. Hal ini sesuai dengan namanya Pegadaian, dimana orang-orang bisa meminjam uang dengan barang-barang pribadi sebagai jaminannya.

¹Y.Sri susilodan Sigit Triabadi dan A. Totok Budi Santoso, *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya*, (Jakarta : PT. Selemba Empat, 200), cet. Ke 1

PT. Pegadaian (persero) bertujuan untuk membantu masyarakat dalam masalah keuangan sebagaimana motto Pegadaian adalah mengatasi masalah tanpa masalah. Dalam hal ini, Pegadaian tidak berjalan sendiri, tapi ada beberapa komponen-komponen yang bertugas untuk menambah nasabah yang datang dan calon nasabah yang baru dikarenakan pelayanan yang baik dan ramah, sehingga nasabah mudah menceritakan apa permasalahan yang sedang dihadapi.

Dapat disimpulkan *Customer service* ialah lembaga yang berperan sangat penting dalam dunia PT. Pegadaian (Persero) fungsi utama dari *Customer service* ialah memberikan pelayanan terhadap nasabah yang datang dan memberikan informasi sesuai yang dibutuhkan nasabah. *Customer service* Pegadaian dalam melayani para nasabah selalu berusaha melayani secara maksimal dengan sikap ramah terhadap calon nasabah dengan menggunakan berbagai cara. *Customer service* juga bisa menjaga kenyamanan dan keamanan dari nasabah PT. Pegadaian (Persero).

Dalam menjalankan fungsi dan tugasnya, seorang *Customer service* harus benar-benar memahami tugas customer service dan fungsi customer service dengan baik sehingga mampu menjalankan tugasnya dengan prima. Oleh karena itu *Customer service* memiliki peranan penting dalam sebuah perusahaan terutama PT. Pegadaian (Persero).

Customer service PT. Pegadaian (Persero) Terandam memberikan Peningkatan kemajuan terhadap nasabah baik yang lama dan baru merupakan salah satu bentuk peningkatan perusahaan. *Customer service* mempunyai

peranan yang sangat penting dalam memberikan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan atau *customer*.

Menurut Kasmir *Customer service* adalah merupakan petugas atau karyawan yang sengaja dibentuk untuk melayani pelanggan atau nasabah oleh berbagai perusahaan seperti perbankan, asuransi, Pegadaian, lembaga pembiayaan, transportasi, rumah sakit atau lainnya.² Lebih jauhnya tugas dan peranan dari *customer service* adalah melayani nasabah dengan mencari jalan keluar permasalahan yang dihadapi oleh nasabah yang datang dan memberikan solusi setiap nasabah yang baru maupun yang lama.

Customer service adalah kegiatan yang diperuntukan dan di tujukan kepada seseorang untuk memberikan kepuasan kepada nasabah secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang dihadapi dengan nasabah. *Customer service* harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabahnya.³

Hal di atas sesuai dengan firman Allah SWT, dalam surat An-nisa:58 yang berbunyi:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿٥٨﴾

Artinya: Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila

² Kasmir, *Customer Services Excellent Teori dan Praktik*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2017), h. 57

³ *Ibid* h. 179

menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat.

Kasmir menjelaskan bahwa ada beberapa fungsi *customer service* adalah sebagai berikut :

1. Sebagai *Resepsionis*

Berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke lembaga penggadai. Maksudnya menerima nasabah yang ingin berurusan dengan lembaga pengadaian.

2. Sebagai *Deskman*

Berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah.

3. Sebagai *Salesman*

Berfungsi sebagai orang yang menjual produk lembaga pegadaian sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*.

4. Sebagai *Customer Relation Officer*

Berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari lembaga pengadaian yang bersangkutan.

5. Sebagai *Komunikator*

Berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara lembaga dengan nasabah.⁴

Fungsi dan peran *Costumer service* ini harus dilakukan secara bersama-sama menjadi satu kesatuan. Artinya tidak boleh hanya dilakukan salah satu dari fungsi tersebut atau tidak lengkap, karena masing-masing fungsi saling melengkapi. Seorang *Costumer service* dituntut untuk memahami dan melaksanakan seluruh fungsi dan peran yang diembannya dengan sebaik-baiknya.

Kemudian hal di atas diperkuat oleh wawancara yang penulis lakukan dengan salah seorang *Costumer service* di PT. Pegadaian Cabang Terendam, ia mengucapkan :

“Melayani dengan sikap yang sopan dan menyapa pelanggan atau Nasabah dengan mengucapkan selamat pagi atau siang sembari mengulurkan tangan kemudian menanyakan apa keluhan dan masalah yang dihadapi oleh Nasabah⁵”.

Kemudian ditambah dengan tanggapan nasabah: “Pelayanan PT. Pegadaian Cabang Terendam ini sangat ramah dan sopan sehingga saya

⁴*Ibid* h. 152

⁵ Koko Iskandar *Costumer Service, Wawancara Langsung*, di PT. Pengadain Persero Cabang Terendam, Padang 20 Desember 2018.

mudah untuk mencari informasi tentang bagaimana prosedur penawaran pinjaman yang ada di pegadaian⁶”

Adapun tanggapan dari nasabah :

“Saya cukup lama menunggu sehingga memakan waktu yang semestinya bisa digunakan untuk kepentingan lain ketika saya antrian nomor yang dipanggil untuk selanjutnya menunggu dulu⁷”

Kualitas pelayanan yang baik akan memenuhi kebutuhan dan tuntunan pelanggan, serta memuaskan para pelanggan sehingga dapat berdampak positif terhadap kelayakan nasabah jasa gadai. Faktor kepuasan pelanggan menjadi sebab keunggulan daya saing perusahaan yang mengakibatkan optimalisasi keuntungan perusahaan.

Berhubungan pelayanan yang dilakukan oleh PT. Pegadaian (Persero) Cabang Terendam berdasarkan hasil observasi pada 28 Desember 2018 pukul 08.30 WIB yaitu: “Ketika saya datang langsung disambut dengan senyuman dan mengucapkan selamat pagi, siang, sore dan mempersilahkan duduk⁸”
adapun tanggapan nasabah “pelayanan bagus dan sopan dan langsung menanggapi keluhan yang saya sampaikan”.⁹ Adapun tanggapan dari nasabah Henny tanggal 16 Desember 2018, “pelayanan yang dilakukan belum sesuai

⁶ Desniyati, Nasabah, *Wawancara Langsung*, di. PT. Pengadain Persero Cabang Terendam, Padang 21 Desember 2018.

⁷ Rostina, Nasabah, *Wawancara langsung*, di PT. Pengadain Persero Cabang Terendam, Padang 28 Desember 2018.

⁸ Septio, Nasabah, *Wawancara Langsung*, di. PT. Pengadain Persero Cabang Terendam, Padang pada tanggal 10 Desember 2018.

⁹ Anita, Nasabah, *Wawancara Langsung*, di. PT. Pengadain Persero Cabang Terendam, Padang pada tanggal 14 Desember 2018.

dengan yang saya inginkan, karena ketika saya datang *Customer service* tidak memberikan nomor antrian, sehingga saya terlalu lama menunggu dan menghambat aktivitas saya yang lain”.¹⁰ Jadi dapat disimpulkan bahwa ada beberapa keluhan dan beberapa kepuasan nasabah baik nasabah baru maupun nasabah lama. Sementara *Customer service* masih belum melakukan pelayanan terhadap pelanggan dan nasabahnya sebagaimana mestinya. Karena pelayanan dan komunikasi terhadap nasabah atau tamu dalam suatu lembaga keuangan yang bukan bank, *Customer service* menjadi salah satu ujung tombak untuk menjadi lembaga tersebut lebih baik. Oleh sebab itu, *Customer service* seharusnya mengetahui tugas dan fungsinya terhadap pelayanan nasabah.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Fungsi *Customer service* dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan terhadap Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Terendam Padang”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis merumuskan permasalahan yang akan diteliti yaitu “Bagaimana Fungsi *Customer service* dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan terhadap Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Terendam Padang”?.

¹⁰ Henny, Nasabah, *Wawancara Langsung*, di. PT. Pegadaian Persero Cabang Terendam, Padang pada tanggal 16 Desember 2018.

C. Batasan Masalah

Berhubungan rumusan masalah di atas, agar supaya lebih terarahnya penelitian ini, maka penulis perlu adanya batasan masalah. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Fungsi *Customer service* sebagai *Resepsionis* dalam meningkatkan kepuasan pelayanan terhadap nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Terendam?
2. Fungsi *Customer service* sebagai *deskman* dalam meningkatkan kepuasan pelayanan terhadap nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Terendam?
3. Fungsi *Customer service* sebagai *Customer Relation Officer* dalam meningkatkan kepuasan pelayanan terhadap nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Terendam?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui fungsi *Customer service* sebagai *resepsionis* di PT. Pegadaian (persero) Cabang Terendam Padang.
2. Untuk mengetahui fungsi *customer service* dalam meningkatkan kepuasan pelayanan terhadap nasabah dengan cara *Deskman* di PT. Pegadaian (persero) Cabang Terendam Padang.

3. Untuk mengetahui fungsi *Customer service* dalam meningkatkan kepuasan pelayanan terhadap nasabah dengan cara *Customer Relation Officer* di PT. Pegadaian (persero) Cabang Terendam Padang.

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini di harapkan bermanfaat dan berguna bagi:

1. Untuk memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar sarjana sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri (UIN) Imam Bonjol Padang.
2. Sebagai masukan bagi pegadaian dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Bagi peneliti lain yang perhatian (*concern*) terhadap peneliti yang senada dengan peneliti yang sedang dilakukan.

F. Sistematika penulisan

Sistematika penulisan merupakan gambaran singkat isi skripsi dari bab ke bab, sehingga akan memudahkan dalam menaggapi isi keseluruhan. Skripsi ini terdiri dari V bab yang meliputi: pendahuluan, landasan teori, metode penelitian, hasil penelitian, dan penutup.

Bab I : Pada bab pendahuluan yang meliputi: latar belakang masalah, rumusan dan batasan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

- Bab II : Landasan teoritis meliputi: Fungsi *Costumer service* PT. Pegadaian (persero) untuk meningkatkan kepuasan pelayanan terhadap Nasabah
- Bab III : Metode penelitian meliputi jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, informan penelitian, sumber penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik pengelola data.
- Bab IV : Berisi hasil penelitian yang meliputi fungsi *Customer service* pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Terendam dalam meningkatkan kepuasan terhadap pelanggan atau nasabah.
- Bab V : Pada bab ini terdiri penutup yang meliputi kesimpulan dan saran.