

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan dipaparkan permasalahan penelitian yang meliputi latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, cakupan penelitian, definisi operasional, dan struktur organisasi tesis.

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Petugas layanan pelanggan merupakan bagian penting dalam konteks pelayanan (Groth dkk, 2019). Dalam jasa pelayanan, termasuk layanan keuangan, petugas layanan pelanggan bertugas memberikan informasi dan menangani berbagai kebutuhan pelanggan dalam konteks transaksi. Oleh karena itu, seorang petugas layanan pelanggan harus memiliki kemampuan berkomunikasi, baik secara verbal dan nonverbal. Teeroovengadum (2022) menyebutkan tiga hal penting dalam kualitas layanan, yaitu lingkungan, interaksi, dan keandalan. Interaksi menjadi faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, jasa layanan harus berfokus pada aspek interaksi untuk meningkatkan kualitas layanan.

Banyaknya keluhan di berbagai media sosial terhadap kualitas petugas layanan pelanggan menunjukkan bahwa kualitas layanan perlu ditingkatkan. Dari media sosial, seperti Twitter ditemukan bahwa masalah yang banyak dikeluhkan adalah kemampuan interaksi dan keandalan petugas layanan pelanggan dalam memberikan informasi. Contohnya petugas layanan pelanggan tidak bisa membantu menyelesaikan masalah nasabah hingga tuntas karena kurangnya pengetahuan petugas layanan pelanggan tentang informasi produk, sikap petugas layanan pelanggan yang kurang ramah, serta pemberian informasi yang bertele-tele.

Berdasarkan laporan dari Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) yang disampaikan melalui laman Kompas (2023), terjadi peningkatan pengaduan konsumen yang signifikan pada tahun 2022 terkait jasa layanan keuangan. Beberapa poin yang diadukan di antaranya cara berkomunikasi, pemberian informasi yang tidak sesuai, serta penyebaran data pribadi.

Hal tersebut dapat memberikan dampak terhadap kepuasan nasabah yang juga berpengaruh terhadap reputasi lembaga keuangan itu sendiri. Dari poin pengaduan yang telah disebutkan, penelitian ini akan berfokus pada pengkajian komunikasi antara petugas layanan pelanggan dan nasabah di lembaga keuangan nonbank, yaitu Pegadaian.

Berdasarkan laporan tahunan Pegadaian tahun 2022 tercatat ada 98.532 pengaduan yang dilaporkan oleh nasabah Pegadaian. Angka tersebut naik dibanding tahun sebelumnya yang mencatat sebanyak 72.368 pengaduan. Parameter total keluhan nasabah di tahun 2022 terdiri dari keluhan atas kegiatan nontransaksi sebanyak 10.146 dan keluhan atas kegiatan transaksi sebanyak 88.386. Keluhan atas kegiatan transaksi merupakan keluhan terhadap beberapa produk Pegadaian, sedangkan keluhan atas kegiatan nontransaksi merupakan keluhan terhadap kualitas layanan, seperti kemampuan komunikasi petugas layanan pelanggan ketika memberikan layanan atau keandalan ketika melayani nasabah.

Kenaikan jumlah keluhan nasabah Pegadaian berdampak pada penurunan jumlah rekening dan jumlah nasabah dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Berdasarkan laporan tahunan Pegadaian tahun 2021, total nasabah Pegadaian adalah 19.669.037 orang. Sementara itu, laporan tahunan Pegadaian tahun 2022 menyebutkan total nasabah Pegadaian sebanyak 18.689.242 orang. Penurunan jumlah nasabah tersebut menunjukkan bahwa adanya korelasi antara kualitas layanan dan loyalitas nasabah. Selain disebabkan oleh masalah manajemen, bahasa juga berperan penting dalam meningkatnya jumlah aduan. Contohnya pemilihan bahasa yang tidak dipahami oleh nasabah atau penggunaan kata sapaan yang tidak sesuai karena nasabah berasal dari berbagai latar belakang yang berbeda, sehingga petugas layanan pelanggan harus memiliki kemampuan menyesuaikan dalam konteks kebahasaan. Oleh karena itu, perbaikan dan peningkatan kualitas transaksi dan nontransaksi perlu dilakukan. Peningkatan kualitas nontransaksi dapat dilakukan dengan peningkatan kualitas layanan, seperti kemampuan komunikasi, pemahaman produk, kemampuan menyelesaikan masalah, serta membangun hubungan yang baik dengan nasabah.

Penelitian yang dilakukan oleh Akbar dkk (2021) di Pegadaian Area Surabaya 2 menyebutkan bahwa aspek yang perlu ditingkatkan oleh petugas

layanan pelanggan ketika melayani nasabah adalah aspek daya tanggap karena banyak nasabah yang mengeluhkan bahwa informasi yang diberikan berputar-putar dan tidak membantu pemahaman. Aspek daya tanggap dalam kualitas layanan meliputi pemberian informasi yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, menunjukkan kepedulian kepada nasabah, promosi produk, dan merespon tuturan nasabah (Pakurár dkk, 2019). Berdasarkan hasil penelitian Prabowo dkk (2023), Pegadaian CP Sukoharjo menunjukkan bahwa daya tanggap pelayanan memberikan pengaruh atas kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan.

Janahi & Almubarak (2017) menyebutkan peran penting petugas layanan pelanggan, yaitu beradaptasi untuk menumbuhkan kompetisi bisnis, memanfaatkan kesempatan bisnis, meningkatkan pendapatan, menciptakan akses penjualan yang lebih baik, dan meningkatkan level kepuasan pelanggan. Menumbuhkan kompetensi bisnis dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kemampuan dan pengetahuan mengenai produk-produk perusahaan, memahami dan mengantisipasi kebutuhan pelanggan, membangun kedekatan dengan pelanggan, dan proaktif ketika memberikan layanan. Dengan demikian, petugas layanan pelanggan dapat beradaptasi dan berkembang dalam lingkungan yang kompetitif dan memberikan layanan yang membedakan dengan perusahaan pesaing.

Petugas layanan pelanggan juga dapat menarik peluang bisnis dengan memberikan layanan yang memuaskan karena peran petugas layanan pelanggan tidak hanya membantu menyelesaikan masalah pelanggan, tetapi juga berkontribusi terhadap pengalaman dan perkembangan bisnis perusahaan. Petugas layanan pelanggan juga berkontribusi terhadap peningkatan pendapatan perusahaan dengan cara meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, menarik pelanggan baru melalui berbagai promosi, membantu menyelesaikan masalah secara efisien, serta mampu mengidentifikasi peluang penjualan melalui kebutuhan nasabah.

Penciptaan akses penjualan dapat dilakukan dengan cara melakukan *cross-selling* dan *up-selling*, memahami dengan baik produk-produk perusahaan, membangun hubungan yang baik dengan pelanggan, serta menciptakan komunikasi yang efektif dengan cara memberikan informasi yang relevan secara jelas dan memastikan bahwa pelanggan memahami produk yang telah dijelaskan, serta

menyimak dan merespon secara aktif ketika pelanggan berbicara. Peran petugas layanan pelanggan tersebut dapat direalisasikan melalui interaksi.

Pada sektor keuangan, peran penting tersebut diwujudkan dalam interaksi antara petugas layanan pelanggan dan nasabah. Interaksi dengan pelanggan merupakan inti dari tugas seorang petugas layanan pelanggan (Zhu, Lam, & Lai, 2019). Seorang petugas layanan pelanggan harus mampu memberikan informasi dengan jelas dan tidak berbelit-belit agar mudah dipahami oleh pelanggan, serta tidak menimbulkan kesalahpahaman.

Salah satu bentuk komunikasi verbal yang dilakukan oleh petugas layanan pelanggan dan nasabah adalah percakapan yang dilakukan secara langsung atau percakapan tatap muka. Dalam percakapan terdapat struktur-struktur penting yang membentuk sebuah percakapan menjadi bermakna sehingga tujuan komunikasi tercapai. Salah satu struktur percakapan yang paling fundamental adalah alih tutur. (Sacks, Schegloff, & Jefferson (1974) menyebut alih tutur sebagai “*speech-exchange system*” atau sistem pertukaran pembicaraan, yaitu sistem pembentukan dan pembagian giliran dalam interaksi (Hall, 2019).

Alih tutur dapat membentuk bagaimana sebuah percakapan berjalan. Jika alih tutur tidak berjalan dengan baik, maka akan timbul hambatan, seperti percakapan menjadi tidak teratur sehingga berisiko terjadi *overlapping* atau munculnya dua tuturan secara bersamaan. Hambatan tersebut akan memengaruhi penyampaian informasi kepada pelanggan. Dengan adanya *overlapping*, tuturan menjadi tidak jelas karena saling tumpang tindih antara tuturan satu dengan tuturan lainnya. Hal tersebut dapat memungkinkan timbulnya kesalahpahaman dalam memahami informasi.

Penelitian ini akan mengkaji strategi komunikasi antara petugas layanan pelanggan dan nasabah di Pegadaian melalui aspek-aspek percakapan. Hasil penelitian diharapkan dapat membantu petugas layanan pelanggan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi, sehingga kebutuhan informasi nasabah dapat terpenuhi dan masalah nasabah dapat teratasi dengan baik. Dengan demikian, kenaikan jumlah aduan terhadap layanan keuangan dapat menurun dan kepuasan terhadap layanan dapat meningkat.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Sumber data diambil dari percakapan antara petugas layanan pelanggan dan nasabah dengan menggunakan metode rekam audio. Menurut Gumperz (1982), pembicara dan pendengar harus merespon secara aktif apa yang terjadi dengan menggunakan beberapa penanda, baik melalui kata-kata (verbal) maupun melalui gestur (nonverbal). Petugas layanan pelanggan dipilih berdasarkan aspek keberagaman informasi yang disampaikan. Petugas layanan pelanggan adalah petugas yang paling sering berinteraksi dengan nasabah dengan durasi percakapan lebih lama dibandingkan kasir/*teller* karena informasi yang disampaikan lebih banyak sehingga topik pembicaraan lebih beragam. Keberagaman topik pembicaraan tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran lebih jelas mengenai aspek-aspek percakapan antara petugas layanan pelanggan dan nasabah.

Penelitian terdahulu mengenai alih tutur dalam jasa layanan sudah banyak dilakukan, di antaranya dalam layanan sosial yang dilakukan oleh Echeverri & Salomonson (2017) dan Gheduzzi dkk (2022), dalam layanan kesehatan oleh Gordon dkk (2009) dan Li (2013), dalam jasa layanan yang dilakukan melalui telepon oleh Chowdhury dkk (2016), Kevoe-Feldman dkk (2011), Stephens & Beattie (1986), dan dalam jasa layanan keuangan oleh Harahap (2019). Adapun penelitian yang dilakukan oleh Harahap (2019) difokuskan pada pola interaksi dan mekanisme perbaikan pada interaksi antara *teller* dan nasabah.

Penelitian ini bermaksud untuk menambahkan kriteria berbahasa pada penelitian terdahulu dan mengkaji strategi komunikasi di sebuah institusi melalui analisis percakapan institusional. Tujuan dari penelitian ini adalah menjelaskan mekanisme perbaikan, menjelaskan penggunaan umpan balik, serta menguraikan realisasi alih tutur ditinjau dari strategi dan alokasi alih tutur dalam percakapan antara petugas layanan pelanggan dan nasabah di Pegadaian. Adapun pertimbangan dalam pemilihan ketiga aspek tersebut adalah 1) mekanisme perbaikan merupakan cara untuk memperbaiki masalah tuturan yang berdampak pada kejelasan informasi yang disampaikan. Dengan mengidentifikasi, menganalisis dan menjelaskan mekanisme perbaikan yang muncul dalam percakapan diharapkan dapat memberikan gambaran strategi untuk meminimalisir masalah-masalah dalam percakapan sehingga informasi yang disampaikan dapat dipahami dengan baik, 2)

umpan balik atau respon merupakan salah satu aspek penting untuk melihat bagaimana lawan tutur menanggapi pembicaraan. Dalam percakapan antara petugas layanan pelanggan dan nasabah, cara merespon dapat berpengaruh terhadap penilaian dan kepuasan nasabah. Oleh karena itu, dengan mengkaji penggunaan umpan balik diharapkan dapat memberikan gambaran strategi merespon yang berdampak baik terhadap citra institusi, 3) alih tutur merupakan aspek paling penting dalam analisis percakapan. Selain itu, alih tutur juga menjadi salah satu dimensi penelitian percakapan institusional. Dengan menguraikan realisasi alih tutur, diharapkan dapat memberikan gambaran terhadap jalannya percakapan dan strategi yang dilakukan untuk menciptakan percakapan yang terstruktur dan teratur.

Percakapan institusional berfokus pada lingkungan yang lebih terbatas dan pada institusi yang spesifik. Dalam percakapan institusional terdapat batasan yang tergantung pada sifat kontribusi interaksional, yaitu profesionalisme, sikap, kebijakan, penggunaan bahasa, dan topik pembicaraan yang sesuai dengan lingkup kerja dan institusi. Interaksi dalam institusi sosial yang lebih terspesialisasi mewujudkan interaksi yang berorientasi pada tugas atau peran. Dalam interaksi tersebut terjadi penyesuaian perilaku dari peserta tutur sesuai dengan perannya masing-masing (Heritage & Clayman, 2010). Dengan mengkaji strategi komunikasi melalui analisis percakapan, diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pola interaksi dalam lingkup institusi, khususnya institusi keuangan, serta menjadi pedoman bagi para pekerja layanan untuk meningkatkan kemampuan berkomunikasi dan kualitas layanan, sehingga dapat memberikan dampak positif terhadap kepuasan pelanggan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti merumuskan masalah dalam beberapa pertanyaan penelitian:

- 1) Apa saja jenis mekanisme perbaikan yang digunakan dalam percakapan antara petugas layanan pelanggan dengan nasabah di Pegadaian?
- 2) Apa saja jenis umpan balik yang digunakan dalam percakapan antara petugas layanan pelanggan dan nasabah di Pegadaian?
- 3) Bagaimana pola alih tutur direalisasikan dalam percakapan antara petugas layanan pelanggan dan nasabah di Pegadaian?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Menjelaskan jenis mekanisme perbaikan yang digunakan dalam percakapan antara petugas layanan pelanggan dan nasabah di Pegadaian.
- 2) Menjelaskan jenis umpan balik yang digunakan dalam percakapan antara petugas layanan pelanggan dan nasabah di Pegadaian.
- 3) Menguraikan pola alih tutur dalam percakapan antara petugas layanan pelanggan dan nasabah di Pegadaian.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat teoretis

- 1) Menjelaskan fenomena tutur dalam lingkup institusi, khususnya institusi keuangan, baik nonbank maupun bank.
- 2) Sebagai referensi kajian analisis percakapan, dan realisasi alih tutur dalam layanan institusi.
- 3) Memberikan kontribusi terhadap interaksi di lapangan melalui teori dan temuan penelitian.

Manfaat praktis

- 1) Memberikan gambaran terkait pola interaksi institusional dalam jasa layanan seperti lembaga keuangan
- 2) Menambah khazanah linguistik, khususnya tentang pola interaksi dalam layanan seperti lembaga keuangan.

### 1.5 Definisi Operasional

Beberapa definisi dalam penelitian bertujuan untuk memperjelas dan mempermudah pemahaman pembaca. Dalam penelitian ini terdapat 3 pokok permasalahan yang menjadi dasar operasional/dasar pelaksanaan penelitian. Definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Analisis percakapan adalah studi yang mengkaji struktur percakapan serta bagaimana sebuah percakapan diatur dan direalisasikan dalam interaksi sehari-hari.

- 2) Percakapan institusional adalah interaksi yang berorientasi pada peran dan tugas penutur, serta tujuan tertentu yang berkaitan dengan kegiatan atau lembaga tempat berlangsungnya interaksi.
- 3) Umpan balik adalah cara peserta tutur saling memberikan respon atau menunjukkan bahwa mereka memperhatikan apa yang sedang dibicarakan.
- 4) Mekanisme perbaikan adalah cara peserta tutur menangani masalah tuturan yang muncul dalam percakapan.
- 5) Alih tutur adalah sistem pertukaran pembicaraan yang berhubungan dengan pembentukan dan pembagian giliran dalam interaksi.
- 6) *Turn allocation component* (TAC) adalah cara bagaimana alih tutur dilakukan dalam sebuah percakapan.
- 7) Lembaga keuangan nonbank adalah lembaga keuangan di luar bank yang menghimpun dana dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk investasi atau pinjaman, seperti jasa asuransi, dana pensiun, dana modal, dan pembiayaan.
- 8) Pegadaian adalah salah satu bentuk lembaga keuangan nonbank di Indonesia yang mempunyai kegiatan membiayai kebutuhan masyarakat, baik itu bersifat produktif maupun konsumtif dengan menggunakan hukum gadai (Sihombing & Siagian, 2021).
- 9) Nasabah adalah pelanggan dalam lembaga keuangan, baik lembaga keuangan bank maupun nonbank.
- 10) Petugas layanan pelanggan adalah seseorang yang bertugas memberikan layanan dan informasi kepada pelanggan.

## **1.6 Cakupan Penelitian**

Penelitian ini hanya membatasi aspek-aspek percakapan berupa mekanisme perbaikan, umpan balik, dan pola alih tutur Responden difokuskan pada petugas layanan pelanggan dan nasabah di lembaga keuangan nonbank milik pemerintah yang menyediakan sistem gadai, yaitu Pegadaian.

## 1.7 Struktur Organisasi Tesis

Struktur organisasi penulisan disusun berdasarkan urutan pemaparan yang dimulai dari bab I sampai bab V. Berikut ini merupakan uraian dari struktur organisasi tesis.

### BAB I Pendahuluan

Dalam bab ini dipaparkan latar belakang dan masalah yang mendasari penelitian. Rumusan masalah berisi masalah yang akan diteliti dan ditulis dalam bentuk pertanyaan. Tujuan penelitian memuat informasi yang ingin dicapai dari penelitian dan merupakan jawaban dari rumusan masalah. Manfaat penelitian menjelaskan manfaat dari hasil penelitian yang dilihat dari segi teoretis dan praktis. Cakupan penelitian memuat batasan-batasan dan fokus penelitian. Definisi operasional menjelaskan makna dari istilah-istilah yang menjadi kata kunci dalam penelitian agar tidak terjadi perbedaan penafsiran. Struktur organisasi tesis memuat sistematika penulisan penelitian.

### BAB II Kajian Pustaka

Bab ini berisi uraian teori dari para ahli yang mendukung penelitian, serta penelitian terdahulu yang relevan sebagai perbandingan untuk menemukan *gap* penelitian dan kebaruan.

### BAB III Metode Penelitian

Bab ini berisi metode yang digunakan dalam penelitian. Metode tersebut terdiri dari desain penelitian, objek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

### BAB IV Temuan dan Pembahasan

Dalam bab ini dipaparkan temuan dan hasil analisis data, hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian mengacu pada teori yang digunakan.

### BAB V Simpulan, Keterbatasan Penelitian, Implikasi Penelitian, dan Rekomendasi

Dalam bab ini dijelaskan kesimpulan penelitian secara keseluruhan yang sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian. Keterbatasan penelitian berisi keterbatasan yang dialami ketika melakukan penelitian. Implikasi penelitian berisi kontribusi dari hasil penelitian untuk masyarakat atau lembaga terkait.

Rekomendasi dapat menjadi saran untuk peneliti selanjutnya yang akan meneliti kajian yang serupa.