

Pengaruh *Communication Skill* dan Beban Kerja terhadap Efektivitas Penagihan Kredit HP oleh *Customer Service* di Xinchuan Telecom Jakarta

Hendri Yudistira¹, Didin Solehudin²

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Manajemen, Universitas Bina Sarana
Informatika Jl. Kramat Raya No. 98 Jakarta Pusat, Indonesia
e-mail korespondensi: hendri.yudistira111201@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Communication Skill* dan Beban Kerja secara parsial dan simultan terhadap Efektivitas Penagihan kredit HP oleh *Customer Service* di Xinchuan Telecom Jakarta. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada seluruh populasi *customer service* di Xinchuan Telecom Jakarta yang berjumlah 40 orang dengan menggunakan teknik sampling jenuh. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Hasil pengujian hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa *Communication Skill* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efektivitas Penagihan dengan nilai $t_{hitung} (2,734) > t_{tabel} (2,026)$ dan signifikansi 0,011, serta memberikan kontribusi sebesar 18,6%. Beban Kerja secara parsial juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efektivitas Penagihan dengan nilai $t_{hitung} (2,231) > t_{tabel} (2,026)$ dan signifikansi 0,032, serta memberikan kontribusi sebesar 13,6%. Secara simultan, *Communication Skill* dan Beban Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efektivitas Penagihan dengan nilai $F_{hitung} (8,796) > F_{tabel} (3,25)$ dan angka signifikansi 0,001. Nilai Koefisien Determinasi (R^2) yang diperoleh sebesar 0,322 menunjukkan bahwa kombinasi kedua variabel bebas tersebut memberikan kontribusi sebesar 32,2% terhadap Efektivitas Penagihan, sedangkan sisanya sebesar 67,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian ini.

Kata Kunci: *Communication Skill*, Beban Kerja, Efektivitas Penagihan, *Customer Service*.

Abstract

This study aims to determine and analyze the partial and simultaneous effects of Communication Skill and Workload on the HP Credit Collection Effectiveness by Customer Service at Xinchuan Telecom Jakarta. The research approach used is quantitative with a survey method. Data collection was conducted by distributing questionnaires to the entire population of customer service staff at Xinchuan Telecom Jakarta, totaling 40 respondents, utilizing a saturated sampling technique. The data analysis method employed in this study is multiple linear regression analysis. The partial hypothesis test results indicate that Communication Skill has a positive and significant effect on Collection Effectiveness, with a $t_{count} (2.734) > t_{table} (2.026)$ and a significance value

Article history

Received: September 2026

Reviewed: September 2026

Published: September 2026

Plagirism checker no 80

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

of 0.011, contributing 18.6%. Workload also partially has a positive and significant effect on Collection Effectiveness, with a t_{count} (2.231) > t_{table} (2.026) and a significance value of 0.032, contributing 13.6%. Simultaneously, Communication Skill and Workload have a positive and significant effect on Collection Effectiveness, with an F_{count} (8.796) > F_{table} (3.25) and a significance level of 0.001. The Coefficient of Determination (R Square) value of 0.322 indicates that the combination of both independent variables contributes 32.2% to Collection Effectiveness, while the remaining 67.8% is influenced by other factors outside this research model. Keywords: Communication Skill, Workload, Collection Effectiveness, Customer Service.	
---	--

1. Pendahuluan

Industri *financial technology* dan pembiayaan konsumen di Indonesia tumbuh pesat dalam 5 tahun terakhir. OJK mencatat penyaluran pembiayaan *multifinance* untuk sektor telekomunikasi dan elektronik mencapai Rp78,4 triliun per Maret 2026, naik 18% dibanding tahun sebelumnya. Salah satu produk dengan pertumbuhan tinggi adalah kredit HP tanpa kartu kredit. Namun pertumbuhan ini diikuti risiko kredit macet atau *Non Performing Loan* yang harus dikelola perusahaan (Otoritas Jasa Keuangan, 2026).

Efektivitas penagihan kredit HP ditentukan oleh banyak faktor. Dari sisi internal, dua faktor yang paling sering disorot adalah kemampuan individual *customer service* dan kondisi kerja *customer service*. *Communication skill* menjadi kunci karena proses penagihan adalah proses komunikasi persuasif. *Customer service* harus mampu menjelaskan tunggakan, mendengar keluhan debitur, bernegosiasi tanggal bayar, sekaligus menjaga citra perusahaan agar tidak terjadi komplain ke OJK.

Penelitian Yusuf & Pratama, 2024 membuktikan *communication skill* berpengaruh positif terhadap collection rate pada perusahaan multifinance. Terdapat dua faktor internal yang diduga kuat memengaruhi efektivitas penagihan oleh *customer service* (Yusuf, M., & Pratama, 2024). Pertama, *communication skill*. Penagihan bukanlah aktivitas menekan atau mengancam, melainkan komunikasi dua arah yang membutuhkan kemampuan mendengar, empati, dan negosiasi. *Customer service* harus mampu menjelaskan struktur tagihan, denda, dan konsekuensi hukum dengan bahasa yang mudah dipahami tanpa melanggar etika penagihan OJK. *Customer service* juga harus bisa mengelola emosi ketika menghadapi customer yang marah atau menghindar. Robbins & Judge, menyatakan bahwa keterampilan komunikasi interpersonal merupakan prediktor utama kinerja pada pekerjaan yang berbasis interaksi manusia (Robbins, S. P., & Judge, 2021).

Kedua, beban kerja, berdasarkan wawancara awal dengan Team Leader Collection Xinchuan Telecom, beban kerja *customer service* saat ini tergolong tinggi. Setiap *customer service* dibebani *call list* rata-rata 150 *customer* perbulan. Selain itu, *customer service* juga dituntut menangani customer dengan berbagai tingkat kompleksitas, mulai dari telat 7 hari hingga 30 hari, dalam jam kerja yang sama.

Meskipun *communication skill* dan beban kerja sama-sama penting, kajian yang menguji keduanya secara simultan dalam konteks penagihan kredit HP masih sangat terbatas. Penelitian terdahulu cenderung parsial. Beberapa meneliti pengaruh pelatihan komunikasi terhadap kinerja *customer service* tanpa memasukkan beban kerja. Beberapa lainnya meneliti stres kerja *customer service* tanpa mengaitkan dengan skill yang dimiliki. Padahal di lapangan, *customer service* menghadapi kedua kondisi tersebut secara bersamaan setiap hari. Belum ada jawaban empiris apakah *communication skill* yang tinggi mampu tetap efektif ketika beban kerja *customer service* juga tinggi, atau justru beban kerja menjadi faktor yang melemahkan pengaruh *communication skill* terhadap efektivitas penagihan.

Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk memberikan bukti empiris mengenai seberapa besar pengaruh *communication skill* dan beban kerja, baik secara parsial maupun simultan, terhadap efektivitas penagihan kredit HP oleh *customer service* di Xinchuan Telecom. Berdasarkan uraian fenomena, dukungan teori, dan research tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Communication Skill* dan Beban Kerja terhadap Efektivitas Penagihan Kredit HP oleh *customer service* di Xinchuan Telecom”. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan operasional Xinchuan Telecom dalam menyusun program pengembangan *customer service* dan mendesain ulang beban kerja agar target *collection rate* perusahaan dapat tercapai secara berkelanjutan.

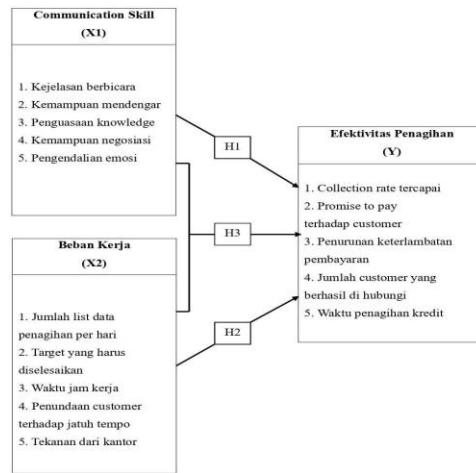
2. Metode Penelitian

Pendekatan penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini ialah pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif dicirikan oleh sifatnya yang sistematis, terencana, serta terstruktur dengan jelas, dimulai dari pengembangan desain penelitian, mencakup tujuan, pengambilan sampel data, dasar, serta metodologi (Risadiana Chandra Dhewy, 2022).

Dalam penelitian kuantitatif, data dikumpulkan serta dianalisis didalam bentuk numerik serta tabel. Tujuan utama dari penelitian kuantitatif ialah untuk memahami fenomena empiris serta memberikan deskripsi. Pengumpulan data dilakukan melalui pengamatan langsung dan pemantauan terhadap objek penelitian, dengan menggunakan instrument berupa kuesioner sebagai alat yang utama dalam memperoleh data yang relevan.

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan data primer didapatkan menggunakan instrument penyebaran kuesioner/angket. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan sampel jenuh yaitu semua anggota populasi dijadikan sampel yang sejumlah 40 *customer service*. Teknik analisis data pada penelitian ini dalam proses analisis regresi linear berganda yang dilakukan dengan bantuan aplikasi statistik SPSS release 20. Oleh karena itu, seluruh data yang diperoleh melalui kuesioner akan dikonversi ke dalam bentuk angka dengan skala Likert.

Berdasarkan apa yang telah diuraikan diatas, dapat disimpulkan bahwa pendekatan kuantitatif merupakan suatu pendekatan didalam penelitian untuk menguji hipotesis dengan menggunakan uji data statistik yang akurat.



Gambar 1. Kerangka berpikir

Berdasarkan rumusan masalah peneliti dan kerangka berpikir yang telah diuraikan, dapat dirumuskan beberapa hipotesis yaitu:

H_{a1} = Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *communication skill* (X1) secara parsial terhadap efektivitas penagihan di Xinchuan Telecom.

H₀₁ = Diduga tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *communication skill* (X1) secara parsial terhadap efektivitas penagihan di Xinchuan Telecom.

H_{a2} = Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel beban kerja (X2) secara parsial terhadap efektivitas penagihan di Xinchuan Telecom.

H₀₂ = Diduga tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel beban kerja (X2) secara parsial terhadap efektivitas penagihan di Xinchuan Telecom.

H_{a3} = Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *communication skill* (X1) dan beban kerja (X2) secara simultan terhadap efektivitas penagihan di Xinchuan Telecom.

H₀₃ = Diduga tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *communication skill* (X1) dan beban kerja (X2) secara simultan terhadap efektivitas penagihan di Xinchuan Telecom.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah kuesioner yang disusun benar-benar mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Sebuah kuesioner dinyatakan valid apabila setiap pernyataan di dalamnya secara akurat merepresentasikan variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan terhadap data yang diperoleh dari *customer service* Xinchuan Telecom Jakarta dengan menyebarkan kuesioner yang mencakup variabel *communication skill* (X1), beban kerja (X2), dan efektivitas penagihan (Y). Hasil uji validitas ditampilkan dalam tabel berikut. Dengan taraf signifikansi yang dipakai adalah 0,05 dan n = 40. Oleh karena itu, r tabel dalam

penelitian ini adalah $n-2$ atau $40-2$ yang hasilnya 38, sehingga tingkat signifikansi untuk uji dua arah adalah 0,3120. Berikut adalah dasar pengambilan keputusan:

- Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka dinyatakan valid.
- Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka dinyatakan tidak valid.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas *Communication Skill* (X1)

No	R hitung	R tabel (df n-2)	Keterangan
1	0.626	0.3120	Valid
2	0.675	0.3120	Valid
3	0.489	0.3120	Valid
4	0.537	0.3120	Valid
5	0.686	0.3120	Valid
6	0.744	0.3120	Valid
7	0.581	0.3120	Valid
8	0.725	0.3120	Valid
9	0.678	0.3120	Valid
10	0.728	0.3120	Valid

Berdasarkan tabel 1, pernyataan mengenai kuisioner variabel *Communication skill* (X1) dapat dinyatakan valid berdasarkan tabel di atas, karena semua kuesioner menunjukkan nilai yang lebih tinggi dari pada R tabel yang sebesar 0.3120.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Beban Kerja (X2)

No	R hitung	R tabel (df n-2)	Keterangan
1	0.517	0.3120	Valid
2	0.613	0.3120	Valid
3	0.674	0.3120	Valid
4	0.639	0.3120	Valid
5	0.511	0.3120	Valid
6	0.418	0.3120	Valid
7	0.642	0.3120	Valid
8	0.560	0.3120	Valid

Berdasarkan tabel 2, Pernyataan mengenai kuesioner variabel beban kerja (X2) dapat dinyatakan valid berdasarkan tabel di atas, karena semua kuesioner menunjukkan nilai yang lebih tinggi dari pada R tabel yang sebesar 0.3120.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Efektivitas Penagihan (Y)

No	R hitung	R tabel (df n-2)	Keterangan
1	0.576	0.3120	Valid
2	0.598	0.3120	Valid
3	0.580	0.3120	Valid
4	0.715	0.3120	Valid
5	0.545	0.3120	Valid
6	0.529	0.3120	Valid
7	0.541	0.3120	Valid
8	0.685	0.3120	Valid
9	0.625	0.3120	Valid
10	0.563	0.3120	Valid

Berdasarkan tabel 3, pernyataan mengenai kuesioner variabel efektivitas penagihan (Y) dapat dinyatakan valid berdasarkan tabel di atas, karena semua kuesioner menunjukkan nilai yang lebih tinggi dari pada R tabel yang sebesar 0.3120.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana instrumen pengumpulan data memberikan hasil yang konsisten dan dapat dipercaya. Pengujian dilakukan menggunakan bantuan SPSS dengan metode *Cronbach's Alpha*.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Rtabel	Keterangan
Communication Skill (X1)	0.834	0.60	Reliabel
Beban Kerja (X2)	0.700	0.60	Reliabel
Efektivitas Penagihan (Y)	0.795	0.60	Reliabel

Hasil uji reliabilitas pada masing-masing variabel, karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60 pada variabel Communication Skill (X1) sebesar 0,834, variabel Beban Kerja (X2) sebesar 0,700 dan variabel Efektivitas Penagihan (Y) sebesar 0,795 maka dapat disimpulkan bahwa data-data yang diperoleh dari keseluruhan instrumen pernyataan dinyatakan reliabel.

3.2 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data residual dalam model regresi berdistribusi normal. Salah satu metode yang digunakan dalam pengujian ini adalah uji Kolmogorov-Smirnov, yang umum dipakai untuk menguji normalitas residual pada analisis regresi.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			Unstandardized Residual
N			40
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0E-7
	Std. Deviation		4.08186355
Most Extreme Differences	Absolute		.073
	Positive		.068
	Negative		-.073
Kolmogorov-Smirnov Z			.463
Asymp. Sig. (2-tailed)			.983

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.

Gambar 2. Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan hasil analisis diatas diperoleh nilai sig (2-tailed) $0.983 > 0,05$ maka data dapat disimpulkan nilai residual berdistribusi normal.

2. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menilai apakah terdapat perbedaan varians dari residual antar satu pengamatan dengan pengamatan lainnya dalam model regresi. Model regresi dianggap bebas dari gejala heteroskedastisitas jika nilai signifikansinya melebihi 0,05.

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	-.586	3.639		.873
	TOTAL_X1	.069	.081	.145	.399
	TOTAL_X2	.034	.093	.062	.717

a. Dependent Variable: Abs_RES

i

Gambar 3. Hasil Uji Heterokedastisitas

Berdasarkan gambar diatas, hasil analisis diperoleh sig communication skill X1 (0.399) dan beban kerja X2 (0.717) $> 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

3. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara variabel independent dalam model regresi. Untuk mengambil keputusan dari uji multikolinieritas yaitu tidak ada multikolinieritas yang terjadi, jika nilai tolerance > 0.100 dan nilai VIF < 10.00 .

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	11.252	6.275		1.793	.081		
TOTAL_X1	.384	.140	.387	2.734	.010	.913	1.096
TOTAL_X2	.360	.161	.316	2.231	.032	.913	1.096

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Gambar 4. Hasil Uji Multikolinearitas

Bisa dilihat hasil analisis pada gambar, diperoleh nilai tolerance X1 (0.913) dan X2 (0.913) > 0,100 adapun nilai VIF X1 (1.096) dan X2 (1.096) < 10.00 dapat disimpulkan tidak terjadi gejala multikolinearitas.

4. Uji Linearitas

Uji linearitas adalah salah satu uji prasyarat analisis data yang dilakukan sebelum melangkah ke analisis regresi linear atau analisis korelasi. Tujuannya adalah untuk memastikan apakah model hubungan antara variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen) membentuk garis lurus (linear) atau tidak.

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Efektivitas penagihan * Communication skill	Between Groups (Combined)	520.325	14	37.166	2.119	.049
	Linearity	221.592	1	221.592	12.635	.002
	Deviation from Linearity	298.733	13	22.979	1.310	.271
	Within Groups	438.450	25	17.538		
Total		958.775	39			

Gambar 5. Hasil Uji Linearitas

Berdasarkan hasil output SPSS pada tabel ANOVA. Diperoleh nilai signifikansi pada baris linearity sebesar 0,002, yang mana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 ($0,002 < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa hubungan linear antar variabel bersifat signifikan. Selanjutnya signifikansi pada baris deviation from linearity diperoleh sebesar 0,271. Karena nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05 ($0,271 > 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa tidak dapat penyimpangan yang signifikan dari model linear. Dengan demikian, asumsi linearitas antara variabel Communication skill dan Efektivitas penagihan terpenuhi.

3.3 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis adalah proses untuk menguji kebenaran dugaan dalam penelitian. Tujuannya adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antar variabel yang diteliti.

1. Uji T (Parsial)

Uji parsial (t) digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen.

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11.252	6.275		1.793	.081
Communication skill	.384	.140	.387	2.734	.010
Beban Kerja	.360	.161	.316	2.231	.032

a. Dependent Variable: Efektivitas penagihan

Gambar 6. Hasil Uji T (Parsial)

Berdasarkan gambar diatas menjelaskan hasil uji parsial (t), dapat disimpulkan hasil hipotesisnya sebagai berikut:

H1 = diketahui bahwa diperoleh nilai thitung untuk variabel communication skill sebesar 2.734. Nilai ini lebih besar dari nilai ttabel yaitu 2.026 ($2.734 > 2.026$), dengan tingkat signifikansi sebesar 0,010 yang lebih kecil dari 0,05 ($0,010 < 0,05$). Maka, H0 ditolak dan Ha diterima. Hal ini menunjukkan bahwa communication skill secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas penagihan.

H2 = diperoleh nilai thitung untuk variabel beban kerja sebesar 2.231. Nilai ini lebih besar dari nilai ttabel yaitu 2.026 ($2.231 > 2.026$), dengan tingkat signifikansi sebesar 0,032 yang lebih kecil dari 0,05 ($0,032 < 0,05$). Maka, H0 ditolak dan Ha diterima. Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas penagihan.

2. Uji F (Simultan)

Uji simultan (f) digunakan untuk mengetahui apakah variabel komunikasi (X1) dan lingkungan kerja (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kinerja (Y).

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	308.972	2	154.486	8.796	.001 ^b
	Residual	649.803	37	17.562		
	Total	958.775	39			

a. Dependent Variable: Efektivitas penagihan

b. Predictors: (Constant), Beban Kerja, Communication skill

Gambar 7. Hasil Uji F (Simultan)

Berdasarkan tabel diatas, hasil olah data uji simultan (f) menunjukkan nilai fhitung sebesar 8.796 nilai ini kemudian dibanding dengan nilai ftabel sebesar 3.25, yang menunjukkan bahwa fhitung > ftabel ($8.796 > 3.25$). Selain itu, nilai signifikansi yang diperoleh adalah sebesar 0,001 nilai tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi yang ditentukan yaitu 0,05 ($0,001 < 0,05$), berdasarkan hasil perbandingan ini, maka H0 ditolak dan Ha diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel communication skill dan beban kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas penagihan.

3.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji Koefisien Determinasi (R^2) pada dasarnya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen.

Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Sebaliknya, nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.568 ^a	.322	.286	4.191

a. Predictors: (Constant), Beban Kerja, Communication skill

Gambar 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada tabel Model Summary, diperoleh nilai adjusted R square sebesar 0,286. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen yang terdiri dari Communication skill dan Beban kerja dalam menjelaskan variabel dependen (Efektivitas penagihan) adalah sebesar 28,6%. Sedangkan sisanya sebesar 71.4% dijelaskan oleh variabel-variabel lain diluar model penelitian ini.

3.5 Uji Regresi Linear Berganda

Uji regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh *communication skill* dan beban kerja sebagai variabel independen terhadap efektivitas penagihan sebagai variabel dependen. Hasil pengujian pada gambar berikut:

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.252	6.275		1.793	.081
	TOTAL_X1	.384	.140	.387	2.734	.010
	TOTAL_X2	.360	.161	.316	2.231	.032

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Gambar 9. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Berdasarkan tabel diatas dapat diperoleh nilai konstanta sebesar 11,252 dan untuk nilai *communication skill* (X1) sebesar 0,384 sementara nilai beban kerja (X2) sebesar 0,360. Maka dapat diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + B1X1 + B2X2 + e$$

$$Y = 11,252 + 0,384 X_1 + 0,360 X_2 +$$

1. Nilai Konstanta (a)

Nilai Konstanta (a) sebesar 11,252. Artinya jika tidak terjadi perubahan variabel independen (*communication skill* dan beban kerja) bernilai nol, maka nilai variabel dependen (efektivitas penagihan) sebesar 11,252.

2. B_1X_1 (*communication skill*)

Nilai koefisien regresi variabel *communication skill* (X_1) sebesar 0,384. Artinya variabel *communication skill* di Xinchuan Telecom Jakarta terhadap efektivitas penagihan meningkat 1 poin, maka efektivitas penagihan di Xinchuan Telecom Jakarta akan meningkat sebesar 0,384 poin, dengan asumsi beban kerja tetap atau tidak berubah.

3. B_2X_2 (beban kerja)

Nilai koefisien regresi variabel beban kerja (X_2) sebesar 0,080. Artinya variabel beban kerja di Xinchuan Telecom Jakarta terhadap efektivitas penagihan meningkat 1 poin, maka efektivitas penagihan di Xinchuan Telecom Jakarta akan meningkat sebesar 0,360 poin, dengan asumsi *communication skill* tetap atau tidak berubah.

3.6 Pembahasan

1. Pengaruh *Communication Skill* terhadap Efektivitas Penagihan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menggunakan uji parsial (uji t), diperoleh nilai thitung untuk variabel *Communication Skill* (X_1) sebesar 2,734. Nilai ini lebih besar dari nilai ttabel yaitu 2,026 ($2,734 > 2,026$) dengan tingkat signifikansi sebesar 0,011 yang lebih kecil dari 0,05 ($0,011 < 0,05$). Berdasarkan kriteria pengujian statistik, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti *Communication Skill* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efektivitas Penagihan di Xinchuan Telecom Jakarta.

2. Pengaruh Beban Kerja terhadap Efektivitas Penagihan

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) untuk variabel Beban Kerja (X_2), didapatkan nilai thitung sebesar 2,231. Nilai tersebut lebih besar dari nilai ttabel yaitu 2,026 ($2,231 > 2,026$) dengan tingkat signifikansi sebesar 0,032, di mana nilai ini berada di bawah batas toleransi 0,05 ($0,032 < 0,05$). Hasil pengujian ini menyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga disimpulkan bahwa Beban Kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efektivitas Penagihan di Xinchuan Telecom Jakarta.

3. Pengaruh *Communication Skill* dan Beban Kerja terhadap Efektivitas Penagihan

Pengujian hipotesis secara bersama-sama dilakukan menggunakan uji simultan (uji F). Dari hasil pengolahan data SPSS, diperoleh nilai Fhitung sebesar 8,796. Nilai ini jauh lebih besar daripada Ftabel yang bernilai 3,25 ($8,796 > 3,25$) dengan angka signifikansi sebesar 0,001. Karena nilai signifikansi jauh lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$), maka disimpulkan bahwa *Communication*

Skill dan Beban Kerja secara simultan (bersama-sama) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efektivitas Penagihan pada *customer service* di Xinchuan Telecom Jakarta.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, Communication Skill dan Beban Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efektivitas Penagihan kredit HP oleh Customer Service di Xinchuan Telecom Jakarta, baik secara parsial maupun simultan. Communication Skill memberikan kontribusi sebesar 18,6%, sedangkan Beban Kerja sebesar 13,6%. Secara simultan, kedua variabel tersebut memberikan kontribusi sebesar 32,2% terhadap Efektivitas Penagihan, sedangkan 67,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Bagi Xinchuan Telecom Jakarta, disarankan untuk meningkatkan pelatihan komunikasi dan pengendalian emosi bagi Customer Service, mengatur target panggilan secara proporsional, serta meningkatkan sistem pendukung penagihan. Customer Service diharapkan mampu menjaga kesabaran, mengendalikan emosi, dan mengelola waktu dengan baik. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain serta memperluas jumlah responden dan objek penelitian agar hasil yang diperoleh lebih komprehensif.

Referensi

- Aritonang, J. C., Nadapdap, K. M. N., & Rajagukguk, T. (2022). *Pengaruh Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3), Pelatihan dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT . Perkebunan Nusantara IV Regional 1 PKS Sisumut*. 1(1), 9690-9701.
- Candra Susanto, P., et al. (2024). Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 3(1), 1-12.
- Chairul Fadli, I. (2026). *SUBINSTALASI BINATU DAN CSSD RUMAH SAKIT Tanggung Seberapa besar*. 4(4), 368-379.
- Danuri, & Maisaroh, S. (2020). Metodologi Penelitian. *In Samudra Biru*, 11160183000046.
- Gabardo, A., et al. (2023). Effective communication strategies in debt collection call centers. *International Journal of Bank Marketing*, 41(2), 312-330.
- Julianto, B., & Carnarez, T. Y. A. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi organisasi profesional : Kepemimpinan, komunikasi efektif, kinerja, dan efektivitas organisasi (suatu kajian studi literature review ilmu manajemen terapan). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2(5), 684-685.
- Maidiana, M. (2021). Penelitian Survey. *ALACRITY: Journal of Education*, 1(2), 20-29. <https://doi.org/10.52121/alacrity.v1i2.23>
- Marshall, S. M. (2024). The Effect Of Call Center Agent Burnout On Employee Engagement. *Walden Dissertations And Doctoral Studies*.
- McKinsey & Company. (2023). The State of Customer Care in 2023. McKinsey Publishing.
- Mei Dian Irrawati, D. M. (2024). Implementasi Metode Regresi Linear Berganda untuk Mengatasi Pelanggaran Asumsi Klasik (Implementation of Multiple Linear Regression Methods to Overcome Violations of Classical Assumptions). *Studi Akuntansi, Keuangan, Dan Manajemen*, 3(2), 83-94. <https://media.neliti.com/media/publications/629481->

implementasi-metode-regresi-linear-berga-00721122.pdf

Otoritas Jasa Keuangan. (2026). Statistik Lembaga Pembiayaan Periode Maret 2026. Statistik Lembaga Pembiayaan Periode Maret 2026. <https://www.ojk.go.id>

Risdiana Chandra Dhewy. (2022). Pelatihan Analisis Data Kuantitatif Untuk Penulisan Karya Ilmiah Mahasiswa. J-Abdi: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, 2(3), 4575-4578. <https://doi.org/10.53625/Jabdi.V2i3.3224>

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2021). Organizational Behavior. New York: Pearson Education., 18th ed.

Subhaktiyasa, P. G. (2024). Menentukan Populasi dan Sampel. Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif., 9(4), 2721-2731.

Sugiyono. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. [file:///C:/Users/Zilfiana/Downloads/Metode Penelitian Sugiyono 2023 \(1\).pdf](file:///C:/Users/Zilfiana/Downloads/Metode%20Penelitian%20Sugiyono%202023%20(1).pdf)

WHO. (2022). Burn-out an “occupational phenomenon”: International Classification of Diseases. World Health Organization.

Yusuf, M., & Pratama, R. (2024). Pengaruh Communication Skill terhadap Collection Rate pada Perusahaan Multifinance di Jakarta. Jurnal Manajemen Dan Bisnis, 12 (1), 45-58.