

**ANALISIS KUALITAS TINDAKAN KOMUNIKATIF *CUSTOMER*  
*RELATION OFFICER* DI PT. PEGADAIAN CABANG PURWOKERTO**

**Skripsi**



Disusun oleh

**Wiwi Susanti**

**20SB2107**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS BISNIS DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO  
PURWOKERTO**

**2024**

**ANALISIS KUALITAS TINDAKAN KOMUNIKATIF *CUSTOMER*  
*RELATION OFFICER* DI PT. PEGADAIAN CABANG PURWOKERTO**

**Skripsi**

Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana S1  
pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial



Disusun oleh

**Wiwi Susanti**

**20SB2107**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS BISNIS DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO  
PURWOKERTO**

**2024**

## PERSETUJUAN

### Skripsi

#### **ANALISIS KUALITAS TINDAKAN KOMUNIKATIF *CUSTOMER* *RELATION OFFICER* DI PT. PEGADAIAN CABANG PURWOKERTO**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Wiwi Susanti**  
**20SB2107**

telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi  
Pada tanggal 25 Juli 2024

**Dosen Pembimbing 1,**

**Dosen Pembimbing 2,**

**Bunga Asriandhini, S.I.Kom., M.A.**  
**NIDN. 0610108604**

**Prita Suci Nurcandrani, S.Sos., M.Si., M.I.Kom.**  
**NIDN. 0627078101**

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.)  
Tanggal 07 Agustus 2024

Mengetahui,

**Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial**  
**Dekan,**

**Kaprodi Ilmu Komunikasi**

**Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M.**  
**NIK. 2012.09.1.007**

**Dr. Ade Tuti Turistiati, MIRHRM.**  
**NIK. 2022.10.1.038**

**PENGESAHAN**

**Skripsi**

**ANALISIS KUALITAS TINDAKAN KOMUNIKATIF *CUSTOMER*  
*RELATION OFFICER* DI PT. PEGADAIAN CABANG PURWOKERTO**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Wiwi Susanti**

**20SB2107**

Telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada tanggal 07 Agustus 2024

**Dr. Ade Tuti Turistiati, MIRHRM.**  
**NIDN. 0330086501**

**R. Satria Setyanugraha, S.Sos., M.I.Kom.**  
**NIDN. 0623058704**

**Bunga Asriandhini, S.I.Kom., M.A.**  
**NIDN. 0610108604**

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.)  
Tanggal 07 Agustus 2024

Mengetahui,

**Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial**

**Dekan**

**Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M.**  
**NIK. 2012.09.1.007**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

---

---

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Wiwi Susanti  
NIM : 20SB2107  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Bisnis dan Ilmu Sosial  
Perguruan Tinggi : Universitas Amikom Purwokerto

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut:

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Tindakan Komunikatif  
Customer Relation Officer di PT. Pegadaian  
Cabang Purwokerto

Dosen Pembimbing 1 : Bunga Asri Andhini, S.I.Kom.,M.A.

Dosen Pembimbing 2 : Prita Suci Nurcandrani, S.Sos., M.Si.,  
M.I.Kom.

Adalah benar-benar **ASLI** dan **BELUM PERNAH** dibuat orang lain, kecuali yang diacu dalam daftar pustaka pada Skripsi ini.

Demikian pernyataan ini saya buat, apabila ini di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan penjiplakan karya orang lain, maka saya bersedia menerima **SANKSI AKADEMIK**.

Purwokerto, 25 Juli 2024  
Yang menyatakan,

Bermaterai 10.000,-
------------------------

**Wiwi Susanti**  
NIM. 20SB2107

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam, dengan telah diselesaikannya skripsi ini, penulis mempersembahkannya kepada:

1. Allah SWT dan keluarga besar penulis yang telah senantiasa turut memberikan dukungan serta doa-doa panjang, sehingga penulis bisa sampai pada tahap di mana skripsi ini selesai.
2. Segenap civitas akademik kampus Universitas Amikom Purwokerto, staf pengajar, karyawan, dan seluruh mahasiswa. Semoga tetap semangat dalam beraktivitas mengisi hari-harinya di kampus ungu tercinta.
3. Teman-teman penulis baik itu teman kuliah seangkatan, adik tingkat, kaka tingkat di prodi Ilmu Komunikasi Universitas Amikom Purwokerto, maupun teman-teman dari prodi dan universitas lain yang telah banyak memberi masukan, semangat, dan arahan hingga akhirnya dapat terselesaikan skripsi ini.
4. Pimpinan serta staf dan karyawan Pegadaian Cabang Purwokerto, terima kasih atas kerja sama dan bantuannya dalam membantu penulis melaksanakan penelitian.
5. Moh. Zago Virgiawan terima kasih telah menjadi sosok penyemangat, penasihat, pendengar baik, dan rumah yang selalu ada bagi penulis.
6. Teman penulis, yang sudah banyak membantu memberikan sumbangsih perhatian dan informasi, Resti, Yuyun, Anisa, Lauren, Neili, Ica, Gilang, Ikmal, Nabila, Rizqi, Rafli, Nanda, Aisah, Pipit.
7. Teman-teman UKM ASSEM yang memberikan dukungan kepada penulis.

8. Anak-anak murid ruang ceria @halokakwiwi yang telah memberikan semangat dan doa baik selama penulis berproses.



## **HALAMAN MOTTO**

"Dalam hidup kita, cuma satu yang kita punya, yaitu keberanian. Kalau tidak punya itu, lantas apa harga hidup kita ini?"

*Pramoedya Ananta Toer*



## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr.wb

Puji Syukur kita panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas berkat, Rahmat, dan karunia yang telah dilimpahkan kepada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi. Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, serta dukungan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Berlilana, M.Kom., M.Si., selaku Rektor Universitas Amikom Purwokerto
2. Bapak Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial Universitas Amikom Purwokerto
3. Ibu Dr. Ade Tuti Turistiati, MIRHRM selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Amikom Purwokerto
4. Ibu Bunga Asriandhini, S.I.Kom., M.A., selaku dosen pembimbing I. Penulis berterima kasih atas bimbingan serta arahan yang telah diberikan selama proses penulisan skripsi.
5. Ibu Prita Suci Nurcandrani, S.Sos., M.Si., M.I.Kom., selaku dosen pembimbing II. Penulis berterima kasih atas bimbingan, kritik, dan saran yang telah diberikan dalam proses penulisan skripsi.
6. Segenap dosen Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Amikom Purwokerto, atas kebijaksanaan ilmu pengetahuannya yang diberikan kepada penulis selama menuntut ilmu di kampus.

7. Pimpinan serta staf dan karyawan Pegadaian Cabang Purwokerto, terima kasih atas kerja sama dan bantuannya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran sangat diperlukan untuk kemajuan yang lebih baik. Akhir kata, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Purwokerto, 25 Juli 2024

Penulis

