

## ABSTRAK

PT. Pegadaian Cabang Purwokerto merupakan perusahaan jasa pembiayaan non bank yang kini berkembang semakin meningkat. Hasil peningkatan ini tentu perlu diimbangi dengan layanan hubungan pelanggan yang baik serta sinergis. Untuk itu, CRO (*Customer Relation Officer*) mendapatkan peran yang penting dalam memberikan pelayanan kepada nasabah Pegadaian. Untuk itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas tindakan komunikatif yang dilakukan CRO (*Customer Relation Officer*) Pegadaian Cabang Purwokerto. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, serta teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dokumentasi. Dengan melibatkan informan adalah 1 (satu) Supervisor, 3 (tiga) *Customer Relation Officer*, dan 3 (tiga) nasabah Pegadaian. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis Miles dan Huberman. Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan strategi pada teori tindakan komunikatif Jurgen Habermas dengan asumsi dasar klaim validitas yaitu klaim kebenaran, kejujuran, dan kebenaran normatif. Hal tersebut dapat dilakukan untuk mengurangi terjadinya *miscommunication* antara CRO dengan nasabah.

Kata kunci: *Customer Relation Officer*, Teori Tindakan Komunikatif, Pegadaian Cabang Purwokerto

## **ABSTRACT**

*PT Pegadaian Purwokerto Branch is a non-bank financing service company that is now growing increasingly. The results of this increase certainly need to be balanced with good customer relationship services and synergy. For this reason, the CRO (Customer Relationship Officer) has an important role in providing services to Pegadaian customers. For this reason, this study aims to determine the quality of communicative actions carried out by the CRO (Customer Relationship Officer) of Purwokerto Branch Pawnshop. This research uses descriptive research with a qualitative approach, and data collection techniques in the form of interviews, observation, documentation. By involving informants are 1 (one) Supervisor, 3 (three) Customer Relation Officers, and 3 (three) Pegadaian customers. The data analysis technique in this study uses Miles and Hubermas analysis. The results of this research analysis show that the use of strategies in Jurgen Habermas' communicative action theory. This can be done to reduce the occurrence of miscommunication.*

*Keywords: Customer Relation Officer, Theory Communicative Action, Pegadaian Cabang Purwokerto*