

**FUNGSI *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
PELAYANAN TERHADAP NASABAH DI PT. PEGADAIAN (PERSERO)
CABANG TERANDAM PADANG**

Skripsi

*Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar sarjana sosial pada jurusan komunikasi penyiaran islam
fakultas dakwah dan ilmu komunikasi*



**UIN IMAM BONJOL
PADANG**

Oleh:

**Gilang Ayril Ramadhan
1412010179**

**JURUSAN KOMUNIKASI PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
IMAM BONJOL PADANG
TAHUN 1440 H / 2019 M**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul **Fungsi *Customer Service* dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan terhadap Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Padang**, oleh **Gilang Ayril Ramadhan**, NIM 1412010179, telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui ke sidang *Munaqasyah*.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dipergunakan seperlunya.

Pembimbing I



Dr. Hj. Irta Sulastri, M. SI
NIP. 196402201994032002

Padang, 15 Agustus 2019

Pembimbing II



Jasmawati, S. Ag, M. Pd
NIP. 197302041999032002

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “**Fungsi *Customer Service* dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan terhadap Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Terandam Padang**, disusun oleh **Gilang Ayril Ramadhan, NIM. 1412010179** Jurusan **Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI) Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Imam Bonjol Padang**.

Latar belakang skripsi ini adalah pengamatan sementara penulis yang menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh PT. Pegadaian Persero cabang Tarandam memiliki tiga bentuk Fungsi yaitu fungsi *Costumer service* sebagai *Resepsionis*, fungsi *Customer service* dengan cara *Deskman* dan fungsi *Costumer service* dengan cara *Customer relation officier* maka untuk meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan dan nasabah yang baru diperlukan seorang *Customer service* dalam hal ini pelayanan yang dilakukan oleh *Customer service* masih belum maksimal sebagaimana mestinya, karena pelayanan dan komunikasi terhadap nasabah dalam suatu lembaga keuangan yang bukan Bank, *Costumer 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.

Tujuan dan batasan masalah untuk mengetahui fungsi *Costumer Service* sebagai *resepsionis*, fungsi *Customer Service* dengan cara *Deskman* dan fungsi *Customer Service* dengan cara *Customer relation officier* dalam menanggapi masalah nasabah yang kurang puas dan menanggapi nasabah yang komplain di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Tarandam.

Metode penelitian yang penulis gunakan adalah Kualitatif dan untuk pengumpulan data penulis menggunakan beberapa cara yaitu Interview atau wawancara, observasi, dokumentasi. Dan untuk mengolah data penulis melakukan beberapa hal berikut yaitu mengumpulkan data, pemeriksaan data, menyeleksi data, penyajian data, menganalisis data dan menarik kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa fungsi *Customer service* sebagai *Resepsionis* di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Terandam Padang memberikan informasi terkait produk Pengadaian kepada nasabah yang baru, kemudian memberikan sapaan selamat pagi, sore setelah itu menanyakan nasabah dengan ucapan” apa yang bisa di bantu” selanjutnya fungsi *Customer service* sebagai *Deskman* di PT. Pegadaian (Persero) cabang Terandam padang yaitu melayani nasabah dengan menginputkan data nasabah sesuai aplikasi yang ada di PT. Pegadaian (Persero) yang mana nasabah diarahkan sesuai keterangan yang ada di menu aplikasi yang diinginkan nasabah dan mengisi data nasabah sesuai KTP, kemudian nasabah bisa menentukan berapa pinjaman dan berapa angsuran. Dan fungsi *Customer service* sebagai *Customer Relation Officer* di PT. Penggadaian (Persero) adalah membina hubungan dengan nasabah termasuk mempersuasi dan membujuk nasabah agar tetap bertahan menjadi nasabah sejati di PT. Pegadaian (Persero).