

SKRIPSI

PENGELOLAAN HUBUNGAN PELANGGAN PT PEGADAIAN (PERSERO) CABANG BATURAJA DALAM MENJAGA HUBUNGAN DENGAN NASABAH

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh

Gelar sarjana S-1 Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sriwijaya



Oleh :

NIA SONDI PRATIWI

07031181419021

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2018

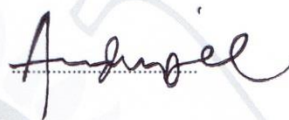
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI
PENGLOLAAN HUBUNGAN PELANGGAN PT PEGADAIAN
(PERSERO) CABANG BATURAJA DALAM MENJAGA HUBUNGAN
DENGAN NASABAH

SKRIPSI

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat
Pada Tanggal 29 Juni 2018

Ketua :

1. Dr. Andy Alfatih, MPA
NIP. 196012241990011001

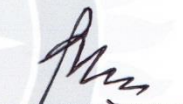


Anggota :

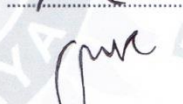
1. Krisna Murti, S.I.Kom., MA
NIP.



2. Dr. Retna Mahriani, M.Si
NIP. 196012091989122001



3. Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom, M.Si
NIP. 199208222018031001



Mengetahui,

Dekan FISIP

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

Prof. Dr. Kiagus M. Sobri, M.Si
NIP. 196311061990031001

Dr. Andy Alfatih, MPA
NIP. 196012241990011001

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

PENGELOLAAN HUBUNGAN PELANGGAN PT
PEGADAIAN (PERSERO) CABANG BATURAJA DALAM
MENJAGA HUBUNGAN DENGAN NASABAH

SKRIPSI

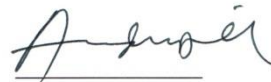
Oleh :

NIA SONDI PRATIWI
07031181419021

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, Mei 2018

Pembimbing I

Dr. Andy Alfatih, MPA
NIP. 196012241990011001



Pembimbing II

Krisna Murti, S.I.Kom., MA
NIP.



SURAT PERNYATAAN

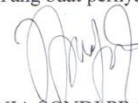
Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : NIA SONDI PRATIWI
NIM : 07031181419021
Jurusan : ILMU KOMUNIKASI
Konsentrasi : HUBUNGAN MASYARAKAT
Judul Skripsi : PENGELOLAAN HUBUNGAN PELANGGAN PT
PEGADAIAN (PERSERO) CABANG BATURAJA
DALAM MENJAGA HUBUNGAN DENGAN
NASABAH
Alamat : Perum Baturaja Permai, Jl. Rajawali Blok. Q No. 249,
Kel. Baturaja Permai, Kec. Baturaja Timur, Kabupaten
Ogan Komering Ulu, SUMSEL
No. Hp : 082377028096

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis di atas merupakan karya sendiri, disusun dari hasil penelitian berdasarkan kaidah-kaidah ilmiah yang berlaku. Apabila kelak terbukti bahwa skripsi saya sudah di atas merupakan jiplakan karya orang lain (Plagiarisme), saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Surat Pernyataan ini di buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Indralaya, 29 Juni 2018
Yang buat pernyataan



NIA SONDI PRATIWI
NIM. 07031181419021

Motto dan Persembahan

- ❖ **Orang yang luar biasa itu sederhana dalam ucapan, tetapi hebat dalam tindakan**
- ❖ **Selama kita masih memiliki tekad yang terpelihara dalam semangat, maka tiada kata terlambat**
- ❖ **Aku percaya dengan entah bagaimana, Allah selalu punya cara untuk memberikan yang lebih dari sekedar baik**

Skripsi Ini Aku Persembahkan Untuk:

- ❖ **Allah SWT**
- ❖ **Ibuku (Sonirati, SKM), Ayahku (M. Julaidi, SE), Kedua Adikku (Dwiki Sondi Amroh dan Anindita Sondi Amroh)**
- ❖ **Dosen FISIP UNSRI Program Studi Ilmu Komunikasi. Terima Kasih atas semua bimbingan dan ilmu yang telah diberikan selama masa pendidikanku**
- ❖ **Dosen Pembimbing skripsi ku**
- ❖ **Sahabat-sahabatku**
- ❖ **Almamater**

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT Yang Maha Mendengar lagi Maha Melihat dan atas segala limpahan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penelitidapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Pengelolaan Hubungan Pelanggan PT Pegadaian (Persero) Cabang Baturaja Dalam Menjaga Hubungan Dengan Nasabah. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata (S-1) pada program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga dan sahabatnya yang selalu membantu perjuangan beliau dalam menegakkan Islam di muka bumi ini. Dalam penulisan skripsi ini, tentunya banyak pihak yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materil. Oleh karena itu penelitiingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, M.Scc. Selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof. Ki Agus Sobri Muhammad Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Dr. Andy Alfatih, MPA Selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi dan Ibu Dra. Rogaiyah, M.Si Selaku sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Dr. Andy Alfatih, MPA, Selaku dosen pembimbing I yang selalu meluangkan waktu dan telah banyak memberikan pengarahan, saran dan nasihat dan pandangan yang sangat membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi dari awal hingga akhir penyusunan.
5. Bapak Krisna Murti, S.I.Kom., MA, Selaku pembimbing II yang selalu meluangkan waktu dan telah banyak memberikan pengarahan, saran, nasihat dan pandangan yang sangat membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi dari awal hingga akhir penyusunan.
6. Ibu Dr. Hj. Rogaiyah., M.Si, Selaku pembimbing akademik (PA) yang telah membimbingku selama di bangku kuliah.
7. Seluruh Dosen FISIP UNSRI yang telah banyak membantu selama masa perkuliahan di kampus FISIP UNSRI atas ilmu pengetahuan dan pembelajaran yang peneliti dapatkan di bangku kuliah.

8. Seluruh staff dan karyawan FISIP UNSRI yang telah banyak memberikan bantuan terutama dalam urusan administrasi.
9. Kedua Orang tuaku, Bapak Muhammad Julaidim, SE dan Ibu Sonirati, SKM yang sangat aku sayangi dan cintai
10. Pimpinan Cabang dan Customer Service PT Pegadaian (Persero) Cabang Baturaja Bapak Firdaus Ardi, SH., MM dan Hashabi, SE
11. Teman-teman Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya terkhusus angkatan 2014,
12. Sahabatku yang sangat aku sayangi Griya Squad teman satu rumah diperantauan (Syabrina Cahya Depita, Neci Ika Saputri, Indri Ningtyas, Eka Meilina, Levia Martina, dan Mariska Agustina).
13. Sahabatku yang aku sayangi Partnerku dan Gibbs Crew dikampus (Anggun Romadhon, Reny Nabilla, Putri Syamsiah H, Rizki Indah Sari, Engelda D, Artisya Ghending, Filza Velia, dll)
14. Sahabatku yang aku sayangi di Baturaja (Linda Savitri, Hanni Inayah, Suci Indah Sari dan Sara Olivia)
15. Teman-teman dan pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu di sini, terima kasih untuk semuanya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangan. Hal ini di karenakan keterbatasan pengetahuan dan kemampuan menulis. Oleh karena itu peneliti mengharapkan adanya kritik dan saran yang konstruktif dari semua pihak sangat diharapkan demi penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membaca, terima kasih.

Indralaya, Juni 2018



Nia Sondi Pratiwi

NIM. 07031181419021

ABSTRAK

Nia Sondi Pratiwi, *Pengelolaan Hubungan Pelanggan PT Pegadaian (Persero) Cabang Baturaja Dalam Menjaga Hubungan Dengan Nasabah*

PT Pegadaian (Persero) Cabang Baturaja adalah sebuah perusahaan layanan jasa yang bergerak di bidang penyaluran kredit dengan sistem hukum gadai. Dalam implementasinya perusahaan ini membutuhkan pengelolaan hubungan pelanggan guna mempertahankan loyalitas nasabah. Penelitian ini membahas mengenai Pengelolaan Hubungan Pelanggan Dalam Menjaga Hubungan Dengan Nasabah. Tipe penelitian ini ialah penelitian kualitatif deskriptif dengan metode pengumpulan data diselesaikan dengan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Dari hasil penelitian diperoleh bahwa *customer service* PT Pegadaian (Persero) Cabang Baturaja dalam mengelola hubungan pelanggan berjalan dengan baik, dilihat dari kualitas dan keahlian karyawan *front liner* dalam menjalankan program Customer Get Customer (CGC), pelayanan prima dalam melayani nasabah, dan penggunaan teknologi untuk menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah.

Kata Kunci : Pengelolaan Hubungan Pelanggan, Nasabah, PT Pegadaian (Persero) Cabang Baturaja, *Customer Service*, Loyalitas Nasabah

Pembimbing I



Dr. Andy Alfatih, MPA

NIP. 196012241990011001

Pembimbing II



Krisna Murti, S.I.Kom., MA

NIP.

Indralaya, Juli 2018
Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



Dr. Andy Alfatih, MPA

NIP. 196012241990011001

ABSTRACT

Nia Sondi Pratiwi, *Customer Relationship Management PT Pegadaian (Persero) Baturaja Branch In Maintaining Customer Relationship*

PT Pegadaian (Persero) Baturaja Branch is a service company engaged in the distribution of credit with the legal system of pawn. In the implementation of this company requires the management of customer relationships in order to maintain customer loyalty. This study discusses Customer Relationship Management in Maintaining Customer Relationship. This type of research is descriptive qualitative research with data collection method completed by interview, observation and documentation method. From the result of the research, it is found that customer service of PT Pegadaian (Persero) Baturaja Branch in managing customer relationship run well, seen from quality and skill of front liner employee in running Customer Get Customer (CGC) program, excellent service in customer service, creating good relationships with customers.

Key Words : *Customer Relation Management, Customer, PT Pegadaian (Persero) Cabang Baturaja, Customer Service, Customer Loyalty*

Pembimbing I



Dr. Andy Alfatih, MPA
NIP. 196012241990011001

Pembimbing II



Krisna Murti, S.I.Kom., MA
NIP.

Indralaya, Juli 2018
Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



Dr. Andy Alfatih, MPA
NIP. 196012241990011001

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRCT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR BAGAN.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR SINGKATAN.....	xvi
DAFTAR GRAFIK	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix

BAB I (PENDAHULUAN)

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan	8
1.4 Manfaat	8
1.4.1 Manfaat Akademis	8
1.4.2 Manfaat Praktis	9

BAB II (TINJAUAN PUSTAKA)

2.1 Landasan Teori.....	10
2.2 Pengelolaan Hubungan Pelanggan	10
2.3 Beberapa Teori Pengelolaan Hubungan Pelanggan	15
2.4 Teori Pengelolaan Hubungan Pelanggan Dalam Penelitian ini	18
2.5 Kerangka Teori.....	19
2.6 Kerangka Pemikiran.....	20
2.7 Alur Pikir.....	23
2.8 Hipotesis Deskriptif	24

BAB III (METODE PENELITIAN)

3.1 Desain Penelitian.....	25
3.2 Definisi Konsep.....	25
3.3 Fokus Penelitian	27
3.4 Unit Analisis	29
3.5 Informan.....	29
3.6 Data dan Sumber Data	30
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.8 Teknik Analisis Data.....	31
3.9 Teknik Keabsahan Data	33

BAB IV (GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN)

4.1 Sejarah PT Pegadaian (Persero) Cabang Baturaja	35
4.2 Visi dan Misi PT Pegadaian (Persero) Cabang Baturaja	37
4.3 Makna Logo PT Pegadaian (Persero) Cabang Baturaja.....	38
4.4 Struktur Organisasi PT Pegadaian (Persero) Cabang Baturaja.....	39
4.5 Deskripsi Jabatan PT Pegadaian (Persero) Cabang Baturaja.....	39
4.6 Budaya Perusahaan PT Pegadaian (Persero) Cabang Baturaja.....	41
4.7 Produk PT Pegadaian (Persero) Cabang Baturaja.....	41

BAB V (HASIL DAN PEMBAHASAN)

5.1 Dimensi Manusia (<i>People</i>).....	43
5.1.1 Kualitas Karyawan Front Liner.....	43
5.1.2 Keahlian Karyawan Front Liner	51
5.2 Dimensi Proses (<i>Process</i>)	60
5.2.1 Prosedur Yang Fleksibel	60
5.2.2 Proses Transaksi Dengan Aman dan Nyaman	61
5.2.3 Proses Kegiatan Operasional	64
5.3 Dimensi Teknologi (<i>Technology</i>)	71
5.3.1 Aplikasi Database Pelanggan.....	71
5.3.2 Media Informasi.....	75

5.4 Pengetahuann dan Wawasan (<i>Knowledge and Insight</i>)	79
5.4.1 Mengenal Karakteristik Pelanggan	79
5.4.2 Menguasai Informasi Tentang Produk	81

BAB VI (PENUTUP)

6.1 Kesimpulan	84
6.2 Saran	86

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

No. Tabel

1.1 Reward yang diberikan PT Pegadaian (Persero) Cabang Baturaja kepada nasabah yang melakukan transaksi produk Pegadaian tahun 2017	7
3.1 Fokus Penelitian Parameter Pengelolaan Hubungan Pelanggan	27
5.1 Jenjang pendidikan karyawan front liner PT Pegadaian (Persero) Cabang Baturaja	44
5.2 Tahapan Training Karyawan PT Pegadaian (Persero) Cabang Baturaja	46
5.3 Daftar Karyawan Front Liner Yang Bisa Mengoperasikan Komputer	49
5.4 Langkah Menanggapi Keluhan Nasabah berdasarkan SOP	51
5.5 Program <i>Customer Get Customer</i> PT Pegadaian (Persero) Cabang Baturaja Tahun 2017	54
5.6 Persyaratan Administrasi Produk PT Pegadaian (Persero) Cabang Baturaja	59
5.7 Fasilitas Keamanan dan Kenyamanan PT Pegadaian (Persero) Cabang Baturaja	61
5.8 Proses Kegiatan Operasional Penaksiran Barang Gadai	65
5.9 Proses Aplikasi Database Pelanggan Sistem Online PASSION	71
5.10 Media Informasi PT Pegadaian (Persero) Cabang Baturaja	76
5.11 Tahap Mengenal Karakteristik Pelanggan	79
5.12 Tahap Menguasai Informasi Tentang Produk Pegadaian	81

DAFTAR BAGAN

No Bagan

4.1 Struktur Organisasi PT Pegadaian (Persero) Cabang Baturaja.....	39
---	----

DAFTAR GAMBAR

No Gambar

4.1 Logo Perusahaan PT Pegadaian (Persero) Cabang Baturaja.....	38
5.1 Penaksir dan kasir PT Pegadaian (Persero) Cabang Baturaja mengoprasikan komputer	50
5.2 Customer Service Menanggapi Keluhan Nasabah PT Pegadaian (Persero) Cabang Baturaja.....	53
5.3 Literasi Produk Arrum Haji dan Tabungan Emas di MTsn Baturaja.....	56
5.4 <i>Open Table</i> bagi brosur produk Pegadaian di Taman Kota Baturaja.....	57
5.5 Loker transaksi gadai dan Ruang tunggu nasabah PT Pegadaian (Persero) Cabang Baturaja.....	62
5.6 Ruang penyimpanan agunan barang jaminan nasabah PT Pegadaian (Persero) Cabang Baturaja.....	63
5.7 STL Emas PT PEGADAIAN (Persero) Cabang Baturaja	67
5.8 Tampilan Data Nasabah pada Sistem Online PASSION	72
5.9 Tampilan Proses Pengajuan Gadai pada Sistem Online PASSION.....	73
5.10 Telepon untuk menerima saran dan kritik nasabah PT Pegadaian (Persero) Cabang Baturaja.....	76
5.11 SOP Menggunakan Telepon	77

DAFTAR SINGKATAN

BUMN	: Badan Usaha Milik Negara
PT	: Perseron Terbatas
KTP	: Kartu Tanda Penduduk
SIM	: Surat Izin Mengemudi
SMS	: Short Message Service
KK	: Kartu Keluarga
HUMAS	: Hubungan Masyarakat
SOP	: Standard Operating Procedure
KCA	: Kredit Cepat Aman
PASSION	: Pegadaian Application Support System Integrated Online
SDM	: Sumber Daya Manusia
UU	: Undang-Undang
PN	: Perusahaan Negara
PP	: Peraturan Pemerintah
UMKM	: Usaha Mikro Kecil Menengah
BPKB	: Buku Pemilik Kendaraan Bermotor
KRASIDA	: Kredit Angsuran Sistem Gadai
KREASI	: Kredit Angsuran Fidusia
KRESNA	: Kredit Serba Guna
SMA	: Sekolah Menengah Atas
OJT	: On The Job Training
NIK	: Nomor Induk Karyawan
CGC	: Customer Get Customer
FPK	: Form Pengajuan Kredit

STNK : Surat Tanda Nomor Kendaraan
SBG : Surat Bukti Gadai
STL : Standar Kadar Emas
OJK : Otoriter Jasa Keuangan

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Keluhan nasabah PT Pegadaian (Persero) Cabang Baturaja dalam pelayanan transaksi gadai, tebus, dan barang jaminan yang terlelang tahun 2017.....	5
---	---

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Penunjukkan Dosen Pembimbing

Lampiran 2. Lembar Revisi Seminar Proposal

Lampiran 3. Surat Izin Penelitian

Lampiran 3. Surat Diterima Penelitian dari PT Pegadaian (Persero) Cabang
Baturaja

Lampiran 4. Kartu Bimbingan

Lampiran 5. Pedoman Wawancara

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Banyaknya perusahaan layanan jasa saat ini berlomba-lomba memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan guna untuk menarik perhatian pelanggan. Perusahaan layanan jasa saat ini mulai memprioritaskan kepentingan pelanggan dan tingkat kepuasan pelanggan menjadi faktor utama perusahaan untuk mempertahankan citra perusahaan dan memperoleh keuntungan dari banyaknya nasabah yang melakukan layanan jasa. Kondisi persaingan perusahaan layanan jasa membuat perusahaan layanan jasa harus menyadari dengan cermat target pasar yang ditujunya dan tingkat kualitas produk atau jasanya. Untuk menghadapi persaingan perusahaan layanan jasa, sebuah perusahaan jasa harus menerapkan manajemen sumber daya manusia didalamnya khususnya dalam mengelola hubungan pelanggan.

Oleh karena itu, pengelolaan hubungan pelanggan dijadikan sebagai strategi untuk membantu meningkatkan kinerja karyawan *front liner* perusahaan menjadi lebih efektif dalam meningkatkan layanan serta dapat menunjang pengambilan keputusan bagi nasabah dalam mempertimbangkan sesuatu. Perusahaan layanan jasa sangat diperlukan manajemen khususnya dalam menjaga hubungan antara pihak internal dan eksternal untuk perkembangan kinerja perusahaan kedepannya. Kegiatan menjaga hubungan antara internal dan eksternal didalam perusahaan biasanya dilakukan oleh karyawan *front liner* perusahaan seperti *customers service* dengan cara membentuk rasa memiliki dan rasa tanggung jawab publik

internal kepada publik eksternal dengan perusahaan itu sendiri. Untuk menjaga hubungan dengan pelanggan seorang *customer service* perusahaan harus pandai dalam menjalankan Pengelolaan Hubungan Pelanggan.

Menurut Freddy Rangkuti, Pengelolaan Hubungan Pelanggan merupakan salah satu cara untuk menjalin hubungan yang berkelanjutan antara perusahaan dengan para *stakeholder* maupun *shareholdernya* (2017:33). Sedangkan menurut Newell, Pengelolaan Hubungan Pelanggan adalah sebuah modifikasi dan pembelajaran perilaku konsumen setiap waktu dari setiap interaksi, perlakuan terhadap pelanggan dan membangun kekuatan antara konsumen dan perusahaan (Kartika Imasari:Vol:2011:185).

Dengan Pengelolaan Hubungan Pelanggan perusahaan akan mengetahui apa yang diharapkan dan diperlukan oleh pelanggan melalui pelayanan yang diberikan sehingga akan tercipta ikatan emosional yang mampu menciptakan hubungan bisnis yang erat dan terbuka serta komunikasi dua arah diantara mereka. Dengan demikian, kesetiaan pelanggan dapat dipertahankan dan tidak mudah berpindah ke lain produk atau merek. Karena Pengelolaan Hubungan Pelanggan bertujuan mengelola hubungan dengan pelanggan di semua lini, yaitu mengetahui karakteristik setiap pelanggan.

Untuk mengetahui karakteristik setiap pelanggan itulah sebuah perusahaan layanan jasa perlu menarik perhatian pelanggan dengan cara menyampaikan informasi dan memberikan pelayanan kepada pelanggan. Dengan cara seperti itu, perusahaan layanan jasa bisa memanfaatkan peluang pasar untuk mengelola hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Tujuan perusahaan layanan jasa seperti BUMN pada umumnya untuk memperoleh profit dari pelanggan.

Salah satu perusahaan layanan jasa gadai BUMN di Indonesia yang membutuhkan Pengelolaan Hubungan Pelanggan dalam menjaga hubungan pelanggan yaitu PT Pegadaian (Persero). PT. Pegadaian (Persero) adalah perusahaan layanan jasa bidang penyaluran kredit kepada masyarakat atas dasar hukum gadai dengan memberikan pelayanan yang memudahkan nasabah untuk meminjam uang melalui prosedur yang praktis dengan syarat administratif yaitu menyerahkan barang jaminan dan identitas berupa KTP, SIM, dan paspor yang dimiliki nasabah. PT Pegadaian (Persero) juga memudahkan nasabah untuk meningkatkan kesejahteraan perekonomian masyarakat, nasabah bisa melakukan tabungan emas, arum haji, dan transaksi penjualan pulsa, pembayaran listrik. Dari pelayanan, fasilitas dan birokrasi administratif yang mudah merupakan ciri khas PT Pegadaian (Persero) Cabang Baturaja untuk menarik simpatik nasabah dalam melakukan kredit sistem gadai.

Karena PT Pegadaian (Persero) adalah BUMN yang melayani masyarakat. Pastilah ada divisi yang langsung berhubungan dengan pelanggan, biasanya *customer service* yang menanggapi hal dengan pelanggan secara langsung untuk menjaga hubungan dengan nasabah dalam jangka waktu panjang. Berdasarkan dari uraian diatas, penulis tertarik untuk melihat bagaimana Pengelolaan Hubungan Pelanggan PT Pegadaian (Persero) Cabang Baturaja Dalam Menjaga Hubungan dengan Nasabah.

Ada dua alasan utama mengapa penulis ingin melakukan penelitian ini dan juga terkait atas pemilihan judul. Kedua alasan tersebut sebagai berikut:

1. Keluhan nasabah PT Pegadaian (Persero) Cabang Baturaja dalam pelayanan transaksi gadai, tebus, barang jaminan yang terlelang tahun 2017
2. Reward yang diberikan PT Pegadaian (Persero) Cabang Baturaja kepada nasabah yang melakukan transaksi produk Pegadaian tahun 2017

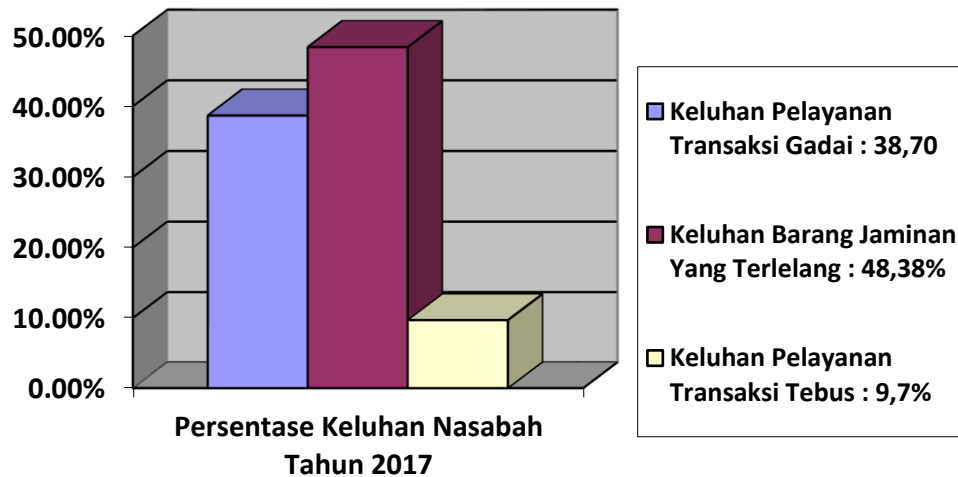
Alasan tersebut akan diuraikan sebagai berikut:

1.1.1 Keluhan nasabah PT Pegadaian (Persero) Cabang Baturaja dalam pelayanan transaksi gadai, tebus, dan barang jaminan yang terlelang tahun 2017

Perusahaan layanan jasa bidang gadai seperti PT Pegadaian (Persero) Cabang Baturaja, beberapa nasabah biasanya mempunyai keluhan seperti pelayanan ketika melakukan transaksi gadai, tebus, dan barang jaminan yang terlelang. Keluhan merupakan sebuah pertanda ketidakpuasan pelanggan, setiap keluhan dari nasabah itulah kemungkinan terjadinya kesalah pahaman yang tidak memuaskan dari *customer service* ataupun karyawan *front liner* perusahaan. Untuk menyampaikan keluhan pelanggan tersebut, perusahaan layanan jasa sebaiknya menyediakan media penyampaian kritik dan saran seperti e-mail dan SMS.

Grafik. 1.1

Keluhan nasabah PT Pegadaian (Persero) Cabang Baturaja dalam pelayanan transaksi gadai, tebus, dan barang jaminan yang terlelang tahun 2017



Sumber : Satuan divisi customer service PT Pegadaian (Persero) Cabang Baturaja

Dari grafik 1.1 diatas bisa dilihat bahwa, persentasi keluhan nasabah PT Pegadaian (Persero) Cabang Baturaja ditahun 2017 paling banyak keluhan pada barang jaminan yang terlelang yaitu mencapai 48,38%. Sedangkan keluhan pelayanan transaksi gadai yaitu mencapai 38,70%, pada transaksi gadai biasanya mengeluh karena lamanya durasi layanan transaksi gadai, tebus, dll dikarenakan jumlah kasir PT Pegadaian (Persero) Cabang Baturaja hanya berjumlah satu kasir. Keluhan pelayanan transaksi tebus lebih sedikit yaitu mencapai 9,7%, dalam pelayanan transaksi tebus biasanya nasabah mengeluh karena ada barang jaminan yang rusak atau kelalaian nasabah itu sendiri sebelum menggadaikan barang ke PT Pegadaian (Persero) Cabang Baturaja. Keluhan transaksi barang jaminan yang terlelang lebih tinggi dikarenakan nasabah ingin meminjam uang dengan syarat adanya barang jaminan. Nah, barang jaminan itulah yang akan dititipkan di PT

Pegadaian (Persero) ketika nasabah ingin menebus barang jaminan itu, biasanya nasabah mengeluh barang yang mereka titipkan sudah terlelang tanpa sepengetahuan nasabah. Hal-hal yang menyebabkan barang terlelang antara lain : kelalaian nasabah lupa perpanjang atau menebus sampai batas waktu jatuh tempo, padahal biasanya *customer service* PT Pegadaian (Persero) Cabang Baturaja sudah memberitahu tanggal jatuh tempo barang yang dilelang melalui telepon, surat, dan SMS. Karena kelalaian nasabah yang sering mengganti nomor HP bahkan alamat rumah yang pindah yang tidak dikonfirmasi, itulah menyebabkan pemberitahuan tanggal jatuh tempo barang terlelang tidak diketahui oleh nasabah.

1.1.2 Reward yang diberikan PT Pegadaian (Persero) Cabang Baturaja kepada nasabah yang melakukan transaksi produk Pegadaian tahun 2017

Perusahaan layanan jasa gadai seperti PT Pegadaian (Persero) Cabang Baturaja membutuhkan nasabah untuk mempertahankan mendapatkan keuntungan, jadi nasabah adalah salah satu sasaran utama perusahaan agar memiliki nilai dimata masyarakat. Untuk itu Pengelolaan Hubungan Pelanggan sebagai pengelolaan perusahaan untuk menarik perhatian dan menjaga hubungan dengan pelanggan dengan cara memberikan reward/hadiah untuk nasabah yang loyal dalam melakukan transaksi di PT Pegadaian (Persero) Cabang Baturaja. Bisa dilihat dari tabel dibawah ini reward yang diberikan PT Pegadaian (Persero) Cabang Baturaja kepada nasabah tahun 2017.

Tabel 1.1

Reward yang diberikan PT Pegadaian (Persero) Cabang Baturaja kepada nasabah yang melakukan transaksi produk Pegadaian tahun 2017

Reward PT Pegadaian (Persero) Cabang Baturaja	Jumlah Nasabah Yang Mendapatkan Reward Tahun 2017
Hadiah emas batangan logam mulia dengan berat 5 gram	40 orang
Undian hadiah motor, televisi, dan hadiah lainnya	50 orang
Paket Umrah Naik Haji	0

Dari tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa jumlah nasabah PT Pegadaian (Persero) Cabang Baturaja yang menerima reward pada tahun 2017 berjumlah 90 orang, dimana 40 orang menerima hadiah emas batangan logam mulia dengan berat 5 gram dalam satu tahun dan 50 orang mendapat undian hadiah motor, televisi dan hadiah lainnya dalam satu tahun, sedangkan untuk hadiah paket umrah belum ada nasabah yang bisa mendapatkan hadiah tersebut. Untuk mendapatkan hadiah emas batangan logam mulia dengan berat 5 gram itu nasabah harus melakukan transaksi investasi emas sampai dengan berat 9 gram maka akan dilakukan undian bagi nasabah yang sudah menginvestasi emas dengan berat 9 gram, begitu juga dengan undian hadiah motor, televisi, dan hadiah lainnya, sistem undian dilakukan oleh nasabah yang melakukan transaksi minimal Rp. 1.000.000,- yang ditukarkan dengan 1 (satu) poin secara otomatis. Kalau untuk paket umrah haji tergantung dari banyaknya nasabah menggunakan produk Arrum Haji sampai saat ini belum ada nasabah yang mendapat hadiah tersebut. Bisa disimpulkan bahwa PT Pegadaian (Persero) Cabang Baturaja dalam memberikan reward kepada nasabah sebagai strategi untuk menjaga hubungan jangka panjang

dan meningkatkan loyalitas nasabah dengan cara memberikan reward yang berjalan dengan baik. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melihat bagaimana Pengelolaan Hubungan Pelanggan PT Pegadaian (Persero) Cabang Baturaja dalam rangka menjaga dengan hubungan nasabah.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang sebelumnya, maka penulis mengangkat rumusan masalah penelitian sebagai berikut : Bagaimana Pengelolaan Hubungan Pelanggan PT Pegadaian (Persero) Cabang Baturaja Dalam Menjaga Hubungan dengan Nasabah ?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Pengelolaan Hubungan Pelanggan PT Pegadaian (Persero) Cabang Baturaja Dalam Menjaga Hubungan dengan Nasabah.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat akademis (bagi penulis dan pembaca) dan Praktis yang diperoleh:

1.4.1 Manfaat Akademis

- a. Memberi wawasan serta sebagai wahana latihan penerapan ilmu sosial. Khususnya dalam kajian Ilmu Komunikasi Konsentrasi Hubungan Masyarakat (HUMAS)
- b. Memberikan sumber referensi untuk peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan pembahasan yang sejenis.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Menambah informasi mengenai Pengelolaan Hubungan Pelanggan yang harus dimiliki oleh setiap perusahaan layanan jasa.
- b. Dengan pelaksanaan penelitian ini, peneliti dapat mengaplikasikan pengetahuan yang didapat selama perkuliahan khususnya mengenai Pengelolaan Hubungan Pelanggan dalam menjaga hubungan dengan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Rangkuti, Freddy. 2017. *Customer Care Excellence*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Gordon, Ian. (2002). *Best Practices: Customer Relationship Management*. Ivey Business
- Journal. Barnes, James. 2003. *Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*. Yogyakarta: Penerbit Andi Yogyakarta
- Ardianto, Elvinaro. 2014. *Handbook of Public Relation*. Bandung. Simbiosia Rekatama Media
- Moenir, AS. 1982. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Askara
- Herjanto, Eddy. 2007. *Manajemen Operasi*. Jakarta: Grasindo
- Date, C.J, 1999. *An introduction to Database Systems*. New York: Addison Wesley Longman
- Peelen.E. 2005. *Customer Relation Management*. Prentice-Hall. England
- Haag and Keen. 1996. *Information Technology: Tomorrow's Advantage Today*. Hammond: Mcgraw-Hill College
- Engel, James. dkk. 1994. *Perilaku Konsumen*. Terjemahan. Jilid 1 dan 2. Edisi Keenam. Jakarta: Binarupa Aksara
- Kalakota, Ravi., and Marcia Robinson. 2001. *e-Business 2.0 : Roadmap For Success*. Addison-Wesley, Boston
- Freeland, John G. 2003. *The Ultimate CRM Hand Book: Strategies and Concept for Building Enduring Customer Loyalty and Profitability*. McGraw-Hill: New York
- Rosady. Ruslan. 2007. *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Miles, M.B & Huberman A.M. 1984. *Analisis Data Kualitatif*. Terjemahan Oleh Tjejep Rohendi.1992. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia
- Moleong, Lexy J. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Jurnal :

Martias. 2016. Penerapan *Customer Relationship Management* Pada Industri Jasa Telekomunikasi. Jakarta. Vol.1 Hal.418. Diperoleh tanggal 22 November 2017. <http://konferensi.nuhsamandiri.ac.id/proceeding/index.php/sniptek/article/view/154>

Kartika Imasari. 2011. Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT BCA Tbk. Bandung. Vol.10. Hal.185. Diperoleh tanggal 22 November 2017. <https://media.neliti.com//24464-ID-pengaruh-customer-relationship-management-terhadap-loyalitas-pelanggan>