

**ANALISIS STRATEGI KOMUNIKASI PERSUASIF DALAM  
PELAYANAN NASABAH PT. PERMODALAN NASIONAL MADANI  
PERSERO DI KABUPATEN PONOROGO**

SKRIPSI



Oleh :

**ANJANY NOVELLA RATRY**

**NIM : 18240700**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2022

**ANALISIS STRATEGI KOMUNIKASI PERSUASIF DALAM  
PELAYANAN NASABAH PT PERMODALAN NASIONAL MADANI  
PERSERO DI KABUPATEN PONOROGO**

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas-Tugas Akhir dan  
Memenuhi Syarat-syarat Untuk Mencapai  
Gelar Sarjana Dalam Ilmu Sosisal dan  
Ilmu Politik di Jurusan Ilmu Komunikasi**



**Oleh :**

**ANJANY NOVELLA RATRY**

**NIM : 18240700**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

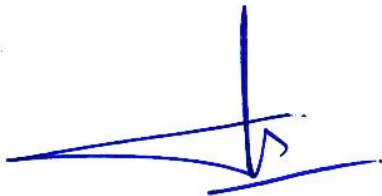
**2022**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi oleh Anjany Novella Ratry / 18240700 ini,  
Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji,

Ponorogo, 15 Juli 2022

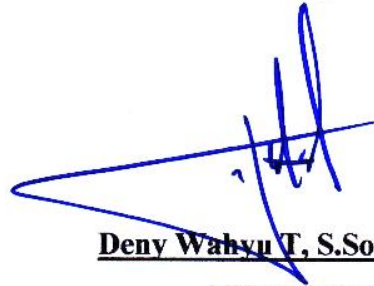
Pembimbing I



Oki Cahyo Nugroho, S.Sn., M.I.Kom

NIDN. 0728018304

Pembimbing II



Deny Wahyu T., S.Sos., M.I.Kom

NIDN. 0707078204

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi oleh Anjany Novella Ratry / 18240700 ini,

Telah dipertahankan didepan penguji

Pada Hari : Jum'at

Tanggal : 15 Juli 2022

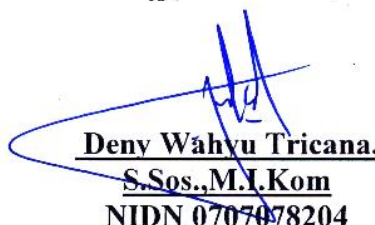
Pukul : 09.00

**PENGUJI I**



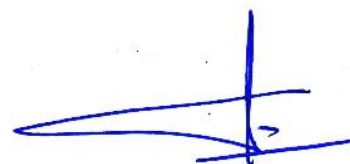
Eli Purwati, S.Sos., M.I.Kom  
NIDN.0702088201

**PENGUJI II**



Denv Wahyu Tricana,  
S.Sos., M.I.Kom  
NIDN 0707078204

**PENGUJI III**



Oki Cahyo Nugroho,  
S.Sn., M.I.Kom  
NIDN. 0728018304

Mengetahui,

**Dekan**



Ayub Dwi Anggoro, PhD  
NIK. 19860325 201309 12

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Anjany Novella Ratry  
Alamat : Dukuh Gontor II RT/RW 001/001 Desa Gontor Kecamatan  
Mlarak Kabupaten Ponorogo  
NIM : 18240700

dengan ini menyatakan bahwa karya ilmiah  
dengan judul:

“Analisis Strategi Komunikasi Persuasif Dalam Pelayanan Nasabah PT. Permodalan Nasional Madani Persero Di Kabupaten Ponorogo” adalah observasi, pemikiran, dan pemaparan asli yang merupakan hasil karya saya sendiri. Karya ilmiah ini sepenuhnya merupakan karya intelektual saya dan seluruh sumber yang menjadi rujukan dalam karya ilmiah ini telah saya sebutkan sesuai kaidah akademik yang berlaku, termasuk para pihak yang telah memberikan kontribusi pemikiran pada isi, kecuali yang menyangkut ekspresi kalimat dan desain penulisan. Demikian pernyataan ini saya nyatakan secara benar dengan penuh tanggung jawab dan integritas.

Ponorogo, 30 Mei 2022

Yang menyatakan,



**ANJANY NOVELLA RATRY**  
NIM : 18240700



## ABSTRAK

Skripsi ini berjudul Analisis Strategi Komunikasi Persuasif Dalam Pelayanan Nasabah PT Permodalan Nasional Madani persero di Kabupaten Ponorogo. Tujuan dari penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui bagaiman strategi komunikasi persuasif yang digunakan karyawan kepada nasabah PNM di Kabupaten Ponorogo, (2) Untuk mengetahui bagaimana cara berkomunikasi dengan masyarakat awam tentang PNM di Kabupaten Ponorogo. Penelitian ini menggunakan metode analisis data kualitatif. Informan dalam penelitian ini berjumlah 5 (lima) orang. Kelima informan tersebut terdiri dari 2 (dua) informan dari PNM di Kabupaten Ponorogo dan 3 (tiga) informan yang merupakan nasabah dari PNM di Kabupaten Ponorogo, dimana 2 (dua) diantaranya merupakan nasabah penyandang disabilitas tunawicara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Strategi komunikasi yang digunakan secara umum oleh PNM di Kabupaten Ponorogo adalah komunikasi secara verbal dan non verbal. Adapun strategi komunikasi persuasif yang digunakan oleh PNM di Kabupaten Ponorogo adalah dengan pemanfaatan melalui media. Sedangkan strategi komunikasi persuasif yang digunakan untuk nasabah dengan penyandang disabilitas tunawicara adalah dengan melakukan upaya lain seperti ketika melakukan penyampaian informasi maka pihak PNM akan berbicara pelan, ditambah dengan gerakan pendukung dan kontak mata, serta mengulang-ulang informasi yang disampaikan. (2) Cara berkomunikasi dengan masyarakat awam mengenai PNM yaitu dengan melakukan pendekatan dan edukasi.

Kata Kunci: Komunikasi Persuasif, Pelayanan, Disabilitas, Strategi, Komunikasi

## ABSTRACT

The thesis is entitled Analysis of Persuasive Communication Strategies in Customer Service of PT Permodalan Nasional Madani Persero in Ponorogo Regency. The aims of this study are (1) to find out how persuasive communication strategies are used by employees to PNM customers in Ponorogo Regency, (2) to find out how to communicate with ordinary people about PNM in Ponorogo Regency. This study uses qualitative data analysis methods. Informants in this study amounted to 5 people. The five informants consist of 2 informants from PNM in Ponorogo Regency and 3 informants who are customers of PNM in Ponorogo Regency, where 2 of them are customers with disabilities. The results showed that the communication strategy used in general by PNM in Ponorogo Regency was verbal and non verbal communication. The persuasive communications strategy used by PNM in Ponorogo Regency is by using the media. While the persuasive communication strategy used for customers with speech impaired persons is to make other efforts, such as when delivering information, PNM will speak slowly, coupled with supporting movements and eye contact, and repeating the information conveyed. (2) The way to communicate with the general public about PNM is by approaching and educating.

Keywords : Persuasive Communication, Services, Disability, Strategy, Communication

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Strategi Komunikasi Persuasif Dalam Pelayanan Nasabah PT Permodalan Nasional Madani persero Di Kabupaten Ponorogo”. Adapun maksud dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat guna menyelesaikan Program Studi Strata Satu (SI) Ilmu komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis, sehingga dalam pembuatan skripsi ini tidak sedikit bantuan, petunjuk, saran-saran maupun arahan dari berbagai pihak, oleh karena itu dengan krendahan hati dan rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Pertama terimakasih khusus penulis ucapkan kepada kedua orang tuaku tercinta, serta keluargaku yang telah memotivasi, memberikan semangat, dan memberikan kekuatan doa yang luar biasa yang membuat penulis dapat dengan semangat untuk terus maju menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua, terima kasih kepada Bapak Oki Cahyo Nugroho, S.Sn., M.I.Kom selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan ilmunya kepada penulis yang sangat membantu penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.
3. Bapak Ayub Dwi Anggoro, M.Si, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan banyak ilmunya.
4. Ibu Krisna Megantari, M.A, selaku Kepala program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Yang telah memberikan ilmu baru selama penulis menjadi mahasiswa.



5. Terimakasih kepada Dosen-dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Ponorogo khususnya kepada Bapak Oki Cahyo Nugroho, S.Sn, M.I.Kom, Ibu Eli Purwati, M.I.Kom, Ibu Krisna Megantari, M.A dan Bapak Ibu dosen lainnya yang tidak bisa disebut satu persatu yang telah memberikan banyak ilmu bermanfaat selama penulis menjadi mahasiswa sampai proses pembuatan skripsi ini.
6. Terimakasih kepada teman-teman Prosus Angkatan 2018 yang sangat luar biasa.
7. Terimakasih kepada sahabatku tercinta Anggun Dyah Masitah, Dewi Permatasari, Diana Ayu dan Wening Eka yang tak pernah bosan memberikan semangat dukungan dan motivasinya kepada penulis.

Penulis hanya dapat mendoakan mereka yang telah membantu dalam segala hal yang berkaitan dengan pembuatan skripsi ini semoga diberikan balasan dan rahmat dari Allah SWT. Selain itu saran, kritik dan perbaikan senantiasa sangat diharapkan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan

Ponorogo, 30 Mei 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN COVER .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	2
C. Tujuan Penelitian .....	2
D. Manfaat Penelitian .....	3
<b>BAB II LANDASAN TEORI 3</b>	
A. Strategi .....	4
1. Definisi Strategi .....	4
2. Proses Komunikasi .....	5
3. Unsur-Unsur Komunikasi .....	6
4. Pengertian Komunikasi Persuasif .....	8
5. Unsur-Unsur Komunikasi Persuasif .....	9
6. Faktor-Faktor Komunikasi Persuasif .....	12
7. Kredibilitas Persuader dalam Komunikasi Persuasif .....	13
8. Hambatan Dalam Komunikasi .....	14
B. Penelitian Terdahulu .....	15
C. Kerangka Berpikir .....	18
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>19</b>
A. Jenis Penelitian .....	19
B. Lokasi Penelitian .....	19
C. Gambaran Umum PT Permodalan Nasional Madani (PNM) .....	20
1. Sejarah PT Permodalan Nasional Madani (PNM) .....	20

2. Visi dan Misi PT Permodalan Nasional Madani (PNM) .....	21
3. Logo PT Permodalan Nasional Madani (PNM) .....	22
4. Struktur Organisasi PT Permodalan Nasional Madani (PNM) .....	22
D. Metode Pengumpulan Data .....	22
E. Sumber Data .....	23
F. Deskripsi Profil Informan .....	23

**BAB IV PEMBAHASAN .....29**

1. Hasil Penelitian .....	29
Proses Penelitian .....	29
2. Hasil Wawancara .....	29
a. Strategi Komunikasi Persuasif dalam Melayani Nasabah PNM di Kabupaten Ponorogo .....	29
1) <i>Persuader</i> .....	29
2) <i>Pesan</i> .....	29
3) <i>Perseadee</i> .....	30
4) <i>Saluran</i> .....	30
5) <i>Umpan Balik</i> .....	36
6) <i>Efek Komunikasi Persuasif</i> .....	37
b. Cara Berkomunikasi dengan Masyarakat Awam Mengenai PNM di Kabupaten Ponorogo .....	39
B. Pembahasan Hasil .....	39
1. Strategi Komunikasi Persuasif dalam Melayani Nasabah PNM di Kabupaten Ponorogo .....	39
2. Cara Berkomunikasi dengan Masyarakat Awam Mengenai PNM di Kabupaten Ponorogo .....	42

**BAB V SIMPULAN, DAN SARAN**

A.Simpulan .....	44
B.Saran .....	44
1. Saran Bagi Perusahaan .....	45
2. Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	45
3. Saran Bagi Karyawan .....	45

**DAFTAR PUSTAKA .....47**  
**DAFTAR LAMPIRAN .....48**



## DAFTAR GAMBAR

Gambar

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir .....	18
Gambar 3.1	Logo PT permodalan Nasional Madani (PNM) .....	22
Gambar 3.2	Struktur Organisasi PT permodalan Nasional Madani (PNM) ....	22

## DAFTAR TABEL

Tabel

Tabel 3.1	Karakteristik Informan Peneliti .....	28
Tabel 4.1	Rekapitulasi Hasil Wawancara .....	28

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	.....	48
Lampiran 1	Pedoman Wawancara .....	48
Lampiran 2	Transkrip Wawancara Penelitian .....	52
Lampiran 3	Dokumentasi .....	64