

## ABSTRAK

*Frontliner* dalam memberikan pelayanan memerlukan komunikasi yang efektif, beberapa syarat komunikasi efektif yaitu, persepsi, ketepatan, kredibilitas, pengendalian dan keharmonisan. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mendeskripsikan efektivitas komunikasi dalam pelayanan nasabah di PT. Pegadaian (Persero) UPC Dolopo. Berdasarkan tujuan penelitian tersebut, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif dengan cara mendeskripsikan suatu keadaan secara objektif menggunakan angka. Rencana penyelesaian penelitian ini adalah pengambilan data menggunakan sumber data primer dengan penyebaran kuesioner dan sumber data sekunder. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh nasabah PT. Pegadaian (Persero) UPC Dolopo, sedangkan sampel pada penelitian ini berjumlah 50 responden. Teknik pengolahan data menggunakan software *IMB SPSS Statistic 2016* dan *Microsoft Excell 2010*. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dapat diketahui bahwa komunikasi dalam pelayanan nasabah di PT. Pegadaian (Persero) UPC Dolopo efektif, hal tersebut dapat diketahui dari hasil persentase data pada tiap indikator. Indikator persepsi (64%), indikator ketepatan (70%), indikator kredibilitas (62%), indikator pengendalian (58%), dan indikator keharmonisan (78%).

Kata Kunci : *Efektivitas, Komunikasi, Kualitas Pelayanan, Frontliner*