POLA KOMUNIKASI INTERPERSONAL PEGAWAI BANK BTN (PERSERO) CABANG MEDAN DALAM MENINGKATKAN KELANCARAN PEMBAYARAN ANGSURAN KPR BTN BERSUBSIDI

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Magister Ilmu Komunikasi (M.I.Kom) dalam Bidang Ilmu Komunikasi

Oleh:

MUHAMMAD ANDI MAULANA
NPM: 1920040007

PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2022

PENGESAHAN TESIS

Nama	:	**MUHAMMAD ANDI MAULANA**
NPM	:	**1920040007**
Program Studi	:	**Magister Ilmu Komunikasi**
Judul Tesis	:	**POLA KOMUNIKASI INTERPERSONAL PEGAWAI BANK BTN (PERSERO) CABANG MEDAN DALAM MENINGKATKAN KELANCARAN PEMBAYARAN ANGSURAN KPR BTN BERSUBSIDI**

Pengesahan Tesis

Medan, 14 Maret 2022

Komisi Pembimbing

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. RIBUT PRIADI, S.Sos., M.I.Kom	**Dr. MUHAMMAD THARIQ, S.Sos., M.I.Kom**

Diketahui

Direktur	Ketua Program Studi
Prof. Dr. TRIONO EDDY, S.H., M.Hum	**Hj. RAHMANITA GINTING, M.Sc., P.h.D**

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

PENGESAHAN

POLA KOMUNIKASI INTERPERSONAL PEGAWAI BANK BTN (PERSERO) CABANG MEDAN DALAM MENINGKATKAN KELANCARAN PEMBAYARAN ANGSURAN KPR BTN BERSUBSIDI

MUHAMMAD ANDI MAULANA
NPM : 1920040007

Progran Studi : Magister Ilmu Komunikasi

"Tesis ini telah dipertahankan di Hadapan Komisi Penguji yang dibentuk oleh Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dinyatakan Lulus dalam Ujian Tesis dan berhak menyandang Gelar Magister Ilmu Komunikasi (M.I.Kom) Pada Hari Senin, Tanggal 14 Maret 2022"

Komisi Penguji

1. **Hj. RAHMANITA GINTING, M.Sc., Ph.D** — 1. .....
   Ketua

2. **Dr. YAN HENDRA, M.Si** — 2. .....
   Sekretaris

3. **Dr. ARIFIN SALEH, MSP** — 3. .....
   Anggota

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

PERNYATAAN

POLA KOMUNIKASI INTERPERSONAL PEGAWAI BANK BTN (PERSERO) CABANG MEDAN DALAM MENINGKATKAN KELANCARAN PEMBAYARAN ANGSURAN KPR BTN BERSUBSIDI

Dengan ini peneliti menyatakan bahwa :

1. Tesis ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh Gelar Magister Pada Program Magister Ilmu Komunikasi Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara merupakan hasil karya peneliti sendiri.

2. Tesis ini adalah asli belum pernah diajukan untuk mendapatkan Gelar Akademik (Sarjana, Magister, dan/atau Doktor), baik di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara maupun di perguruan lain.

3. Tesis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Komite Pembimbing dan masukan Tim Penguji.

4. Dalam Karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya peneliti sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, peneliti bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang peneliti sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Medan, 14 Maret 2022
Peneliti

METERAI TEMPEL
3FAJX043103480

MUHAMMAD ANDI MAULANA
NPM : 1920040007

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

POLA KOMUNIKASI INTERPERSONAL PEGAWAI BANK BTN (PERSERO) CABANG MEDAN DALAM MENINGKATKAN KELANCARAN PEMBAYARAN ANGSURAN KPR BTN BERSUBSIDI

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui informasi dan mendapatkan data tentang pola komunikasi interpersonal pegawai Bank BTN (Persero) cabang Medan dalam meningkatkan klancaran pembayaran angsuran KPR BTN bersubsidi. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif langsung kelapangan yakni dengan melakukan wawancara, observasi dan studi dokumentasi guna memperoleh data yang dibutuhkan. Sedangkan pendekatan teori yang dipergunakan adalah teori pola komunikasi dan akomodasi komunikasi. Peneliti berusaha untuk menggambarkan dan mendeskripsikan fakta, sehingga dapat digambarkan bagaimana pola komunikasi yang dilakukan oleh pegawai Bank BTN (Persero) Cabang Medan terkait dengan pembayaran angsuran KPR Bersubsidi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pola komunikasi interpersonal pegawai Bank BTN (Persero) cabang Medan terkait pembayaran angsuran KPR BTN bersubsidi sudah bagus sesuai dengan SOP dimulai dari melakukan pengecekan dengan melihat data base dan mengecek ID yang telah terdaftar di bagian administrasi dan dokumentasi untuk melihat keberadaan para debitur tersebut, lalu menghubungi melalui via telephon/ sms setelah itu tim lapangan pergi menuju ke lokasi tempat debitur berada sesuai data yang diterima tentang alamat para debitur tersebut dengan menggunakan sistem zonasi/ mapping wilayah setelah sampai di lokasi tim lapangan bertugas mendata ulang dan memberikan pembinaan langsung terkait dengan KPR BTN Bersubsidi. Dari kegiatan tersebut terjadi komunikasi secara langsung dengan baik dan sangat efektif sehingga terjalin komunikasi yang baik dan terus berjalan setiap bulannya antara pihak pegawai PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan dengan debitur sehingga pegawai bisa melakukan pendekatan lebih intens dengan debiturnya. Namun kelancaran pembayaran angsuran KPR Bersubsidi belum begitu meningkat secara signifikan, karena ada beberapa debitur yang tidak dapat melunasi pinjaman sesuai dengan waktu yang di sepakati. Padahal pihak Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan telah memberikan margin ringan seperti cicilan bunga KPR yang relatif rendah dan juga memberikan jangka waktu pembayaran lebih lama yakni selama 30 tahun sehingga dengan kebijakan itu, dapat mengurangi sedikit beban debitur, dan mempermudah para pegawai bank untuk melakukan penagihan dengan adanya jangka waktu tersebut.

Kata Kunci: Pola Komunikasi, Komunikasi Interpersonal, Pembayaran Angsuran KPR BTN Bersubsidi.

POLA KOMUNIKASI INTERPERSONAL PEGAWAI BANK BTN (PERSERO) CABANG MEDAN DALAM MENINGKATKAN KELANCARAN PEMBAYARAN ANGSURAN KPR BTN BERSUBSIDI

ABSTRACT

This study aims to find out information and obtain data about interpersonal communication patterns of employees of Bank BTN (Persero) Medan branch in increasing the smooth payment of subsidized KPR BTN installments. In this study using a qualitative approach to direct spaciousness by conducting interviews, observations and documentation studies in order to obtain the required data. While the theoretical approach used is the theory of communication patterns and communication accommodation. The researcher tries to describe and describe the facts, so that it can be described how the communication pattern carried out by the employees of Bank BTN (Persero) Medan Branch is related to the payment of subsidized mortgage installments.The results of this study indicate that the pattern of interpersonal communication of employees of Bank BTN (Persero) Medan branch regarding the payment of subsidized KPR BTN installments is good according to the SOP starting from checking by looking at the data base and checking the ID that has been registered in the administration and documentation section to see the whereabouts of the employees. the debtor, then contacted via telephone/sms after that the field team went to the location where the debtor was located according to the data received about the addresses of the debtors by using a zoning system/regional mapping after arriving at the location the field team was tasked with re-collecting and providing direct guidance related to the Subsidized BTN KPR. From these activities there is direct communication well and very effectively so that good communication is established and continues every month between the employees of PT. State Savings Bank (BTN) Persero Tbk Medan Branch with debtors so that employees can take a more intense approach with their debtors. However, the smooth payment of subsidized mortgage installments has not increased significantly, because there are some debtors who cannot repay the loan in the agreed time. Even though the State Savings Bank (BTN) Persero Tbk Medan Branch has provided light margins such as relatively low mortgage interest installments and also provides a longer payment period of 30 years so that with this policy, it can reduce the debtor's burden a little, and make it easier for employees. bank to collect it within that time period.

Keywords: Communication Pattern, Interpersonal Communication, Subsidized BTN KPR Installment Payment.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

Syukur alhamdulillah, peneliti sampaikan atas kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti sehingga peneliti mampu menyelesaikan tesis ini dengan judul Pola Komunikasi Interpersonal Pegawai Bank BTN (Persero) Cabang Medan Dalam Meningkatkan Kelancaran Pembayaran Angsuran KPR BTN Bersubsidi tepat pada waktu yang telah ditentukan.

Tugas akhir ini peneliti persembahkan kepada yang teristimewa yaitu Ayahanda H. Sugianto dan Ibunda Dra. Hj. Maimunah Amak yang senantiasa mendukung dan mendoakan dari sejak peneliti lahir hingga sekarang. Dan juga kepada yang teristimewa yaitu Istri peneliti Devi Mai Ifriyanti dan Anak kandung peneliti Siti Kania Azzahra Maulana yang senantiasa mendukung, mensupport dan mendoakan peneliti dari awal perkuliahan sampai sekarang sehingga peneliti bisa menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

Selama masa perkuliahan sampai masa penyelesaian tugas akhir ini, peneliti banyak memperoleh bimbingan dan dukungan dari banyak pihak. Untuk itu, dengan setulus hati peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Prof. Dr. Triono Eddy, S.H.,M.Hum dan Bapak Prof.Dr. M. Fitra Zambak, S.T.,M.Sc selaku Direktur dan Wakil Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Ibu Hj. Rahmanita Ginting, M.Sc., Phd dan Bapak Dr. Muhammad Thariq, S.Sos.,M.I.Kom selaku ketua dan sekretaris program studi magister ilmu komunikasi program pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Ribut Priadi, S.Sos.,M.I.Kom dan Bapak Dr. Muhammad Thariq, S.Sos.,M.I.Kom selaku Dosen pembimbing 1 dan 2 yang telah banyak membantu memberikan masukan serta bimbingan dalam penyelesaian tesis ini.
5. Bapak Gozalli Harahap S.H.,M.M yang senantiasa mendukung, mensupport peneliti baik moril maupun materil dari awal perkuliahan sampai sekarang.
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen serta pegawai biro program pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Rekan - rekan seperjuangan Magister Ilmu Komunikasi 2019 Ganjil program pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Pihak - pihak yang menjadi narasumber penulis dalam penelitian ini yakni Bapak Sawaluddin Siregar selaku Team Leader AFC P.T Bank BTN (Persero) Cabang Medan, Bapak Fachruddin Zaylani Simamora selaku Bagian Proses

Transaksi P.T Bank BTN (Persero) Cabang Medan, Bapak Fery Prasetyo selaku Kepala Bagian Administrasi dan Dokumentasi P.T Bank BTN (Persero) Cabang Medan, Bapak Hadi Putra selaku Assisten Field Collection P.T Bank BTN (Persero) Cabang Medan dan Ibu Lusiana Betra selaku Kepala Bagian Proses Transaksi P.T Bank BTN (Persero) Cabang Medan serta Bapak dan Ibu Debitur P.T Bank BTN (Persero) Cabang Medan.

Peneliti menyadari bahwa terdapat kelemahan dan kekurangan dari penelitian ini, karena itu peneliti mengharapkan saran dan kritik dari berbagai pihak disiplin ilmu untuk memperbaiki kekurangan dari penelitian ini. Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat bermanfaat serta memperluas ilmu pengetahuan bagi semua pihak. Mohon maaf atas segala kekurangan peneliti ucapkan terima kasih.

Medan, 25 Februari 2022

Peneliti,

Muhammad Andi Maulana

NPM: 1920040007

DAFTAR ISI

ABSTRAK ..... **i**

KATA PENGANTAR ..... **iii**

DAFTAR ISI ..... **vi**

DAFTAR GAMBAR ..... **ix**

DAFTAR TABEL ..... **x**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 7

1.3 Tujuan Penelitian 7

1.4 Manfaat Penelitian 8

1.5 Sistematika Penelitian 8

BAB II URAIAN TEORETIS **10**

2.1 Komunikasi 10

2.1.1 Tipe – Tipe Komunikasi 15

2.1.2 Bentuk – Bentuk Komunikasi 17

2.1.3 Jenis – Jenis Komunikasi 21

2.1.4 Proses Komunikasi 23

2.2 Pola Komunikasi 28

2.2.1 Macam – Macam Pola Komunikasi 32

2.2.2 Jenis – Jenis Pola Komunikasi 34

2.3 Komunikasi Interpersonal 36

2.3.1 Komponen Komunikasi Interpersonal 38
2.3.2 Tujuan Komunikasi Interpersonal 41
2.3.3 Ciri – Ciri Komunikasi Interpersonal 42
2.3.4 Aspek – Aspek Komunikasi Interpersonal 43
2.3.5 Aspek Yang Diperlukan Dalam Komunikasi Interpersonal 45
2.3.6 Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal 46
2.4 Akomodasi Komunikasi 48
2.4.1 Asumsi – Asumsi Akomodasi Komunikasi 49
2.4.2 Bentuk – Bentuk Akomodasi Komunikasi 52
2.5 Pengertian Bank 52
2.6 Asisstand Field Collection 55
2.7 Defensi Debitur 60
2.8 Kajian Pustaka 61
2.9 Kajian Penelitian Yang Relevan dan Jurnal 64
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 70
3.1 Metode Penelitian 70
3.2 Kerangka Pemikiran 73
3.3 Kategorisasi 73
3.4 Subjek dan Objek Penelitian 74
3.5 Informan 75
3.6 Teknik Pengumpulan Data 76
3.7 Teknik Analisis Data 78
3.8 Deskripsi Lokasi Penelitian 79

3.8.1 Sejarah Singkat Bank BTN 79

3.8.2 Visi, Misi, Nilai Dasar Bank BTN 82

3.8.3 Struktur Organisasi P.T Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan 83

3.8.4 Tugas dan Wewenang Jabatan Di P.T Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan 85

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 109

4.1 Hasil Penelitian 109

4.1.1 Deskripsi Informan 109

4.1.2 Hasil Wawancara 111

4.1.3 Kesimpulan Hasil Wawancara 153

4.2 Pembahasan 156

4.2.1 Pola Komunikasi Intepersonal Pegawai Bank BTN (Persero) Cabang Medan Dalam Meningkatkan KPR BTN Bersubsidi 156

4.2.2 Analisis Pola Komunikasi Intepersonal Pegawai Bank BTN (Persero) Cabang Medan Dalam Meningkatkan KPR BTN Bersubsidi 169

BAB V PENUTUP 176

5.1 Kesimpulan 176

5.2 Saran 179

DAFTAR PUSTAKA 181

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.2 Kerangka Pemikiran.....72

Gambar 3.8 Struktur Organisasi PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Medan……..……..84

Gambar 4.1 Bentuk Komunikasi interpersonal pegawai Bank BTN Persero Tbk Cabang Medan Dengan Debitur……..... 113

Gambar 4.2 Pola Komunikasi Pegawai.....170

Gambar 4.3 Alur Pelaksanaan Penagihan.....175

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Jumlah Debitur KPR Bank BTN Medan Tahun 2021 4

Tabel 3.1 Tabel Kategorisasi 73

Tabel 4.1 Keadaan Informan Berdasarkan Jabatan dan Usia …… 109

Tabel 4.1 Tabel Data Tagihan Pembayaran KPR BTN Bersubsidi…… 151

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Komunikasi sangat penting karena manusia adalah makhluk sosial yang saling berinteraksi. Interaksi sosial ditemukan dalam suatu organisasi masyarakat maupun organisasi dalam lingkungan kerja sangat memerlukan komunikasi. Komunikasi dalam organisasi kerja dapat terjadi antara manager dengan pegawainya, antara pegawai dengan pegawai yang lain, dan antara pegawai kepada manager serta pegawai dengan mitra kerja lainnya. Keempat hubungan komunikasi tersebut memiliki peran yang penting dalam suatu perusahaan. Setiap komunikasi yang terjalin akan menciptakan suatu umpan balik dan menimbulkan kerja sama yang baik. Namun dengan pola komunikasi, hubungan antara dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan pesan dapat benar - benar terarah sehingga pesan yang dimaksud dapat di pahami, sehingga tercipta kondisi yang kondusif. Menurut Soejanto (2013:205) Pola komunikasi adalah suatu bentuk hubungan antara dua orang atau lebih dalam rangka mengirim dan menerima pesan dengan benar sehingga dapat memahami pesan yang disampaikan.

Sedangkan akomodasi komunikasi digunakan untuk mengatur perilaku saat berkomunikasi, karena terkadang dalam kehidupan sehari - hari ketika berinteraksi atau berkomunikasi, muncul perbedaan budaya dalam diri seseorang, seperti

kecepatan bicara, modulasi suara, pola bicara, standar keteraturan suara, dan intonasi suara. Menurut West dan Turner (2013: 217) Akomodasi komunikasi adalah kemampuan untuk mengatur, merancang, atau mengatur perilaku seseorang dalam kaitannya dengan tanggapannya terhadap orang lain, yang ketika berinteraksi akan memodulasi ucapan, sampel suara, standar keteraturan suara, dan intonasi suara. Untuk mengatur tingkah laku dan reaksi seseorang, diperlukan komunikasi interpersonal. Menurut Mulyana (2010:73) Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih secara tatap muka sehingga komunikator dapat melihat reaksi yang ditimbulkan oleh komunikan.

Perkembangan perbankan saat ini sangat pesat, karena perbankan berperan dalam membantu dan mendorong pertumbuhan ekonomi. Kegiatan yang dilakukan oleh bank meliputi tiga kegiatan yaitu fundraising, dan penyediaan jasa perbankan lainnya. Seperti PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Medan merupakan salah satu bank umum yang menyediakan berbagai produk dan layanan perbankan yang memenuhi kebutuhan nasabah berdasarkan kebutuhan masyarakat. Salah satu produk perbankan yang ditawarkan oleh Perusahaan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Medan adalah kredit. Kredit merupakan pengadaan dana atau tagihan yang berdasarkan kesepakatan pinjam meminjam antara Bank dengan pihak lain yang mewajibkan peminjam untuk melunasi utangnya sesuai jangka waktu tertentu. (Ikatan Bankir Indonesia, 2015:190)

Salah satu produk pembiayaan yang telah dikembangkan oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Medan adalah pembiayaan rumah, atau yang

sering dikenal dengan istilah KPR. Kredit Pemilikan Rumah (KPR) merupakan salah satu program yang sedang berkembang di Indonesia. Program KPR juga di miliki oleh sebagian besar bank di Indonesia, sehingga banyak bank yang saling bersaing dengan menawarkan suku bunga dan margin yang rendah, seperti cicilan ringan dan tenor panjang, lebih untuk menarik nasabah /debitur. PT. Cabang Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Medan menetapkan target pendanaan yang harus di penuhi agar KPR dan Non KPR dapat disalurkan. Pegawai harus mampu mencapai tujuan tersebut setiap tahunnya. Dalam hal ini PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Medan sudah banyak melakukan kerjasama MOU baik dengan pihak pemerintah maupun dengan pihak swasta demi tercapainya target KPR dan Non KPR.

PT. Bank Tabungan Negara (BTN) PerseroTbk Cabang Medan dalam penyaluran kreditnya memiliki lima sistem pembayaran yakni, AGF (Auto Grab Fund), Transfer, Kantor pos, Loket atau ATM. Angsuran yang dibayarkan debitur kepada bank tidak selalu berjalan semulus yang diharapkan. Kondisi lingkungan eksternal dan internal dapat mempengaruhi apakah pembayaran yang merupakan kewajiban debitur kepada bank dilakukan dengan benar. Oleh karena itu, bank harus memperhatikan beberapa faktor yang berkaitan dengan itikad baik nasabah dan kemampuan membayar kembali pinjaman serta bunganya. Ini termasuk karakter, kemampuan, modal, keamanan, situasi keuangan. Bank menerapkan kebijakan perkreditan yang prudent dan benar, namun kredit macet bisa saja terjadi dan bank hanya bisa meminimalisir jumlah kredit macet.

Tabel 1.1

Jumlah Debitur KPR Bank BTN Medan Bulan Februari - Juni Tahun 2020

No.	Bulan	Jumlah Debitur	Jumlah Angsuran	Jumlah Tunggakan
1	Februari	12.973	2.396.816.474	75.755.017
2	Maret	13.031	3.293.699.318	82.565.779
3	April	13.109	2.521.311.422	98.934.111
4	Mei	13.152	2.580.402.990	102.783.506
5	Juni	13.214	2.617.192.806	99.901.199

Sumber data: DDM KPR PT. BTN (Persero) Tbk Cabang Medan.

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Medan memiliki masalah terkait dengan Kredit Pemilikan Rumah (KPR). Penyebabnya adalah debitur yang tidak mempunyai itikad baik untuk memenuhi kewajibannya kepada bank yakni selalu menunda - nunda pembayaran angsuran KPR BTN Bersubsidi, karena pembayaran angsuran KPR BTN Bersubsidi yang tidak lancar akan mempengaruhi keuntungan yang diperoleh oleh bank. Untuk mengatasi hal tersebut maka PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Tbk Cabang Medan mempekerjakan orang - orang yang secara khusus memiliki tugas untuk memastikan setiap debitur yang melakukan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Bersubsidi melunasi pembayaran tepat pada waktunya. Pegawai yang melakukan tugas tersebut adalah *Asisstant Field Collection* (AFC) yang bertugas dalam melakukan penagihan KPR Bersubsidi sesuai dengan rencana dan ketentuan yang berlaku untuk mencapai target yang ditetapkan.

Setiap organisasi atau instansi baik pemerintah maupun swasta sangat perlu berkomunikasi secara efektif, agar informasi yang disampaikan dapat menimbulkan respon dari komunikan. Demikian pula dalam menagih kredit bermasalah, diperlukan

model komunikasi yang efektif agar dapat tersampaikan dengan tepat sesuai apa yang diinginkan komunikator, komunikasi dalam hal ini antara Assistant Field Collection (AFC) dengan debitur. Dalam hal penagihan pembayaran Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Bersubsidi kepada debitur, Assistant Field Collection PT. Cabang Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Medan memiliki neraca yang baik karena jumlah debitur KPR yang banyak dan kerjasama dengan berbagai instansi baik dengan pemerintah maupun swasta di mana pun berada.

Setiap tahun. PT. Cabang Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Medan harus mendistribusikan dana hasil dari debitur. Keberhasilan Assistant Field Collection PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk cabang Medan dalam penghimpunan uang tentunya tidak lepas dari bentuk komunikasi yang baik yang dilakukan oleh Assistant Field Collection di lapangan. Assistant Field Collection harus memprioritaskan upaya komunikasi di bawah SOP pembayaran dan tidak boleh menggunakan cara kekerasan, seperti yang diyakini banyak orang. Oleh karena itu, pesan yang dikirimkan kepada debitur harus terstruktur, jelas dan efektif, mudah dipahami oleh debitur, sehingga debitur dapat membayar biaya yang terutang. Assistant Field Collection harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik sesuai dengan SOP pelayanan, konsisten dengan SOP pelayanan, di mulai dari upaya Assistant Field Collection untuk menjalin kontak dengan debitur, kemudian pada saat proses pembayaran, Assistant Field Collection akan berinteraksi dengan debitur melalui komunikasi tatap muka selama proses pembayaran. Maka dalam proses ini akan terjadi interaksi antara Assistant Field Collection dengan Debitur, dimana mereka akan saling bertukar simbol bahasa

verbal dan non verbal. Dari interaksi yang dilakukan akan menunjukkan makna penggunaan bahasa yang dipertukarkan dan menjadi dasar bagi Assistant Field Collection dan debitur untuk saling bersikap.

Langkah - langkah pelayanan mengikuti SOP (Standard Operational Procedures) yaitu:

1. Pemeliharaan. Pada tahap ini, Assistant Field Collection menghubungi debitur untuk mengingatkan tanggal jatuh tempo pembayaran dan memberitahukan jumlah titipan agar debitur segera melunasinya.
2. Lokasi. Pada tahap ini, Assistant Field Collection melihat dan melacak file kredit untuk sampai ke alamat debitur dan memverifikasi status debitur dan posisi keuangan debitur.
3. Kontak. Penagih yakni Assistant Field Collection akan menghubungi debitur untuk memastikan kewajiban angsuran debitur dan pertanyaan lain yang dikirimkan kepada debitur mengenai peringatan atau akibat jika debitur langsung wanprestasi terhadap kewajibannya.
4. Penjualanan. Dalam hal ini, pihak Assistant Field Collection membujuk debitur untuk membayar tunggakannya setelah mencapai kesepakatan.
5. Tekanan Hukum. Apabila bank telah melakukan keempat langkah tersebut tetapi debitur belum membayar, maka pihak bank akan menempuh ke jalur hukum terhadap tunggakan pembayaran tersebut dan melanjutkan ke langkah berikutnya berupa penyitaan.

Pada akhirnya, interaksi antara Assistant Field Collection dan debitur tentang apa arti simbol - simbol ini merupakan jenis komunikasi. Dalam proses penagihan yang dilakukan oleh Assistant Field Collection dengan debitur, pola komunikasi yang terbentuk melalui pesan yang disampaikan sangat penting karena interaksi Assistant Field Collection dengan debitur akan menentukan apakah Assistant Field Collection dapat menyebabkan debitur pergi untuk membayar pinjamannya atau tidak. Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **"Pola Komunikasi Interpersonal Pegawai Bank BTN (Persero) Cabang Medan Dalam Meningkatkan Kelancaran Pembayaran Angsuran KPR BTN Bersubsidi**".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, rumusan masalah penelitian ini adalah:

Bagaimana pola komunikasi interpersonal pegawai Bank BTN (Persero) Cabang Medan dalam meningkatkan kelancaran pembayaran angsuran KPR BTN bersubsidi?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui informasi dan mendapatkan data tentang pola komunikasi interpersonal pegawai Bank BTN (Persero) cabang Medan dalam meningkatkan kelancaran pembayaran angsuran KPR BTN bersubsidi.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini terdiri pada tiga aspek:

a. Aspek teoretis, penelitian ini bertujuan untuk menambah wawasan dan pengetahuan peneliti mengenai pola komunikasi interpersonal pegawai Bank BTN (Persero) cabang Medan dalam meningkatkan kelancaran pembayaran angsuran KPR BTN bersubsidi.
b. Aspek akademis, hasil penelitian ini di harapkan dapat memperkaya khasanah penelitian dan sumber bacaan tentang pola komunikasi interpersonal pegawai Bank BTN (Persero) Cabang Medan dalam meningkatkan kelancaran pembayaran angsuran KPR BTN bersubsidi. Untuk disumbangkan kepada Magister Ilmu Komunikasi, Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
c. Aspek praktis, hasil penelitian ini di harapkan dapat menjadi bahan masukan bagi mahasiswa untuk penelitian selanjutnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tersebut ialah:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II : URAIAN TEORETIS

Dalam bab ini membahas tentang Pengertian Komunikasi, Pola Komunikasi, Komunikasi Interpersonal, Akomodasi Komunikasi, Pengertian Bank, Asisstant Field Collection, Debitur, Tinjauan Pustaka dan Kajian Penelitian Yang Relevan Atau Jurnal.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan Jenis Penelitian, Kerangka Pemikiran, Kategorisasi, Subjek dan Objek Penelitian, Informan, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data, serta Deskripsi Lokasi Penelitian.

BAB IV : ANALISIS DATA HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang Hasil Penelitian, dan Pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini menjelaskan tentang Kesimpulan dan Saran

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 Komunikasi

Kata “communication” atau “komunikasi” dalam bahasa Inggris berasal dari “communis”, “communico”, “communication” atau “communication” yang artinya “menjadi sama” dan “to equalize” (menjadikan kesamaa). Kata communis paling sering disebut sebagai sumber kata "komunikasi". Komunikasi mengasumsikan bahwa pikiran, makna, atau pesan dibagikan secara setara, tetapi menurut definisi modern makna komunikasi, misalnya, “kita berbagi pikiran”, “kita mendiskusikan makna”, dan “kita”. (Mulyana, 2016: 6) Menurut Everett M. Rogers (Cangara, 2016:22) Komunikasi adalah proses di mana ide - ide ditransfer dari sumber ke satu atau lebih dengan penerima bertujuan untuk mengubah perilaku.

Menurut Agus M. Hardjana (Ahmad, 2009: 82), istilah “komunikasi” diambil dari bahasa Inggris yaitu “communication”. Istilah ini berasal dari kata latin "communare". Ini berarti berbagi sesuatu dengan seseorang, memberikan sesuatu kepada seseorang, bertukar sesuatu, berbicara dengan seseorang, berbicara, bertukar pikiran, berkomunikasi, berteman, dan sebagainya. Berbicara adalah suatu gagasan atau perasaan tentang orang lain ketika bahasa digunakan sebagai alat penyalur. Suatu pernyataan dalam bahasa komunikasi disebut pesan. Orang yang menyampaikan pesan disebut komunikator. Disisi lain, orang yang menerima pesan disebut

komunikan. Komunikasi mengacu pada proses di mana komunikator menyampaikan pesan kepada komunikan. (Effendy. 2009: 28)

Nurudin (2017:17) juga mengidentifikasi ada tujuh unsur komunikasi dalam proses komunikasi yakni:

1. Komunikator

   Dilihat dari jumlahnya, komunikator bisa terdiri dari:

   a. Satu orang.
   b. Banyak orang atau lebih dari satu orang.
   c. Massa.

   Seorang komunikator dengan banyak orang dapat dibagi menjadi tiga kategori berikut. Lebih spesifik dari:

   a. Kelompok kecil.
   b. Kelompok besar atau publik.
   c. Organisasi.
2. Pesan
3. Media
4. Komunikan
5. Pengaruh
6. Umpan Balik
7. Lingkungan

Berikut ini adalah bentuk - bentuk umpan balik atau *feedback* yang dikemukakan Nurudin (2017:22):

a. Berdasar Asal. Berdasar asal dapat dibagi menjadi dua, yaitu:
   1. *External Feedback*, dan
   2. *Internal Feedback.*
b. Berdasar Kecepatan. Berdasar kecepatan bisa dibagi menjadi dua, yaitu:
   1. *Immediated Feedback* (umpan balik langsung), *dan*
   2. *Delayed Feedback* (umpan balik tertunda).
c. Berdasar Penerimaan Pesan. Berdasar penerimaan pesan dapat dibagi menjadi dua, yaitu:
   1. *Positive Feedback*, dan
   2. *Negative Feedback*.
d. Berdasar Relevansitas. Berdasar relevansitas bisa dibagi menjadi dua, yaitu:
   1) *Neutral Feedback*, dan
   2) *Zero Feedback*

Nofrion (2016: 56) menyebutkan terdapat lima elemen dasar komunikasi terkait dengan definisi komunikasi:

1. Sumber informasi (*source*)
2. Pesan
3. Saluran atau media

Beberapa definisi ini menunjukkan bahwa mereka saling melengkapi. Secara umum pengertian komunikasi adalah proses mengkomunikasikan, menerima, dan mengolah pesan yang terjadi dalam satu orang dan antara dua orang atau lebih untuk tujuan tertentu. Definisi ini memberikan beberapa arti dasar. Dengan kata lain, komunikasi adalah proses pembentukan, penerusan, penerimaan, dan pemprosesan pesan. Jadi, setiap pemenang komunikasi melakukan empat tugas: menghasilkan, mengirim, menerima, dan memproses pesan. Ke empat langkah ini biasanya dilakukan secara berurutan. Membentuk pesan berarti menghasilkan ide atau gagasan. Harold Laswell. Apa pengaruhnya terhadap siapa di saluran mana. Dengan kata lain, siapa mengatakan apa kepada siapa dan meninggalkan konsekuensi apa. Sebagai prinsip komunikasi dan pembentukan pendapat dan sikap. (2009:13) Hovland menekankan bahwa objek penelitian tentang komunikasi bukan hanya pemberian informasi tetapi juga pembentukan opini dan sikap. Menurut definisi Lasswell, ada lima faktor yang saling bergantung dalam komunikasi, yaitu:

a. Sumber (source), sering disebut sebagai sender atau pengirim.
b. Pesan adalah apa yang disampaikan oleh sumber kepada penerima.
c. Saluran atau media, yakni alat atau wahana yang digunakan sumber untuk menyampaikan pesannya kepada penerima.
d. Penerima atau receiver, yakni orang yang menerima pesan dari sumber.
e. Efek, yaitu apa yang terjadi pada penerima setelah menerima pesan (Mulyana, 2016: 6971).

Effendy mengutip Hovland dalam bukunya Science, Theory and Philosophy of Communication, bahwa ilmu komunikasi adalah:

"Sebuah upaya sistematis untuk secara tepat merumuskan prinsip-prinsip transmisi informasi dan membentuk opini dan sikap". (2009:13) Hovland menunjukkan bahwa objek penelitian dalam ilmu komunikasi bukan hanya penyediaan informasi tetapi juga pembentukan opini dan sikap publik.

Rogers dan Kincaid mengembangkan definisi baru. Dikatakan:

"Komunikasi adalah proses di mana dua orang atau lebih membentuk atau bertukar informasi satu sama lain, yang mengarah pada saling pengertian yang mendalam." (2005: 19)

Komunikasi adalah hasil dari hubungan sosial. Suatu masyarakat terdiri dari setidaknya dua orang yang terhubung bersama, dan hubungan tersebut menciptakan interaksi sosial (social interaction). Oleh karena itu, pengertian komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari seseorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan) dalam rangka menyampaikan atau mengungkapkan suatu sikap, pendapat, pemikiran, atau tindakan secara lisan atau tidak langsung melalui media. Johannes R. Wenberg dan William W. Wilmot serta Kenneth Sereno dan Edward M. Bodaken menegaskan bahwa setidaknya ada tiga kerangka untuk memahami komunikasi, yaitu:

1) Komunikasi sebagai tindakan satu arah. Komunikasi dipahami sebagai proses penyampaian pesan satu arah secara langsung atau tidak langsung dari satu

orang/organisasi ke orang/kelompok lain. Michael Burgoon memahami komunikasi sebagai proses satu arah yang disebut "definisi berorientasi sumber".

2) Komunikasi sebagai interaksi. Komunikasi dipahami sebagai proses aksi, reaksi, sebab dan akibat dengan mengubah arah. Komunikasi interaktif dianggap lebih dinamis daripada komunikasi satu arah. Umpan balik adalah bagian penting dari komunikasi interaktif.

3) Komunikasi sebagai transaksi. Komunikasi dipahami sebagai kegiatan yang menafsirkan perilaku orang lain.

Ada proses encoding dan decoding pesan linguistik dan nonverbal. Semakin banyak orang dalam suatu komunikasi, semakin kompleks transaksinya. Keuntungan dari konsep ini adalah bahwa komunikasi dipahami sebagai sebuah konsep yang tidak terbatas pada komunikasi yang disengaja. Interpretasi ini mirip dengan definisi orientasi penerima. Ini menyoroti beberapa variabel, seperti penerima dan apa arti pesan bagi penerima. Pesan diterima di sini dalam dua arah.

2.1.1 Tipe-Tipe Komunikasi

Terdapat tipe - tipe dalam konteks komunikasi sesuai dengan bagaimana komunikasi tersebut dilakukan. Nurudin (2017:13) membagi tipe - tipe komunikasi menjadi empat bagian yaitu:

1. Komunikasi dengan diri sendiri (intrapersonal communication)

2. Komunikasi antarpribadi (interpersonal communication)

Jika dilihat dari sifatnya, komunikasi antarpribadi (interpersonal communication) menurut Nurudin (2017:18) dapat dibagi menjadi dua yaitu:

a. Komunikasi diadik (dyadic communication)
b. Komunikasi kelompok kecil (smallgroup communication)
c. Komunikasi publik (public communication)
d. Komunikasi massa (massa communication)

Dalam konteks komunikasi, tidak hanya mencakup jumlah orang yang terlibat dalam berbagai proses komunikasi, tetapi juga suasana atau latar belakang komunikasi tersebut. Dikombinasikan dengan kemajuan teknologi yang ada, konteks komunikasi juga berkembang sesuai dengan kondisi saat ini. Berdasarkan jumlah pelaku komunikasi dan tingkatan komunikasi, Nofrion (2016:21) menyebutkan enam tipe komunikasi, yakni:

1. Komunikasi intrapribadi (intrapersonal communication)
2. Komunikasi antarpribadi (interpersonal communication)
3. Komunikasi kelompok
4. Komunikasi publik
5. Komunikasi organisasi
6. Komunikasi Massa

Dalam konteks komunikasi, ini tidak hanya mencakup jumlah orang yang terlibat dalam berbagai proses komunikasi, tetapi juga suasana dan konteks

komunikasi. Seiring dengan kemajuan teknologi yang ada, lanskap media juga berubah sesuai dengan situasi saat ini. Iriantara dan Syaripudin (2018:11) membagi menjadi lima konteks komunikasi, yaitu:

1. Komunikasi intrapersonal
2. Komunikasi interpersonal
3. Komunikasi publik
4. Komunikasi massa
5. Komunikasi bermedia computer

2.1.2 Bentuk - Bentuk Komunikasi

Komunikasi dapat mengambil banyak bentuk, termasuk komunikasi individu dan kelompok. Komunikasi juga dapat berlangsung secara langsung, melalui perantara media. Pada saat yang sama, komunikasi dibagi menjadi dua jenis komunikasi: komunikasi aktif dan komunikasi pasif. di antara. Komunikasi pasif terjadi ketika komunikator menyampaikan informasi atau ide kepada khalayak atau komunikator adalah penerima informasi, tetapi tidak mampu memberikan umpan balik atau feedback selama komunikasi berlangsung. Dalam konteks pendidikan, teori dan praktik di atas menjadikan komunikasi sebagai bagian yang tidak terpisahkan. Komunikasi dapat dibagi menjadi beberapa bentuk yaitu:

1. Komunikasi intrapersonal. Komunikasi intrapersonal adalah komunikasi dengan diri sendiri dan melibatkan proses di mana diri di rangsang oleh lingkungan dan

diinternalisasikan. Hal ini biasanya dijelaskan dengan tindakan seseorang melakukan proses persepsi, yaitu tindakan seseorang menafsirkan dan menciptakan sensasi tentang rangsangan atau objek yang diterima oleh indera seseorang. Fungsi komunikasi diri sendiri adalah:

a) Mengembangkan kreativitas, imajinasi, pemahaman dan pengendalian diri, serta meningkatkan kematangan berpikir sebelum mengambil keputusan.
b) Komunikasi ini akan membantu seseorang atau individu agar tetap sadar akan kejadian sekitarnya.

2. Komunikasi interpersonal. Secara umum, komunikasi interpersonal dapat diartikan sebagai proses pertukaran makna antara orang orang yang berkomunikasi satu sama lain. Komunikasi ini terjadi antara dua orang atau lebih, dan kontak langsung berupa percakapan. Dapat dilakukan secara tatap muka atau melalui media komunikasi seperti telepon atau radio. Komunikasi berlangsung dalam dua arah: komunikator dan komunikan bertukar pesan. Dalam proses komunikasi interpersonal, komunikator membutuhkan kemampuan untuk mengekspresikan dirinya dalam peran orang lain. Komunikasi tatap muka yang sukses membutuhkan dukungan untuk komunikasi verbal, citra, dan penggunaan bahasa postural. Ketiga peran tersebut dilakukan secara bersama - sama untuk menciptakan keselarasan.

a) Contoh penggunaan ketiga peran tersebut adalah sebagai berikut: Komunikasi kebahasaan, “saya senang dapat berjumpa dengan anda”.

b) Bahasa kiasan, "komunikator menawarkan untuk berjabat tangan, atau membungkuk".

c) Sikap bahasa, komunikator mengungkapkan perasaan senang dengan menatap dan tersenyum dalam mulut,

Komunikasi interpersonal dimulai dengan ego pribadi. Persepsi yang berbeda dari komunikasi yang berkaitan dengan pengamatan dan pemahaman semuanya cukup jelas. Komunikasi interpersonal adalah transaksional, ini mengacu pada tindakan pihak-pihak yang berkomunikasi secara bersamaan mengirim dan menerima pesan. Komunikasi antarpribadi mencakup isi pesan dan hubungan pribadi. Maksudnya komunikasi interpersonal tidak hanya sekedar berkenaan dengan isi pesan tapi juga menyangkut partner dalam berkomunikasi. Partisipan dalam komunikasi interpersonal terllibat secara interdependent atau saling bergantung satu dengan lainnya. Komunikasi tidak dapat diubah atau diulang, jika sudah salah mengucapkan sesuatu kepada lawan bicara kita, mungkin kita bisa minta maaf, tetapi tidak berarti menghapus apa yang pernah kita ucapkan. Komunikasi interpersonal dimulai dari diri individu. Berbagai persepsi komunikasi, termasuk pengamatan dan pemahaman, datang dari diri sendiri. Komunikasi interpersonal adalah sebuah transaksi. Hal ini mengacu pada perilaku pihak komunikasi yang mengirim dan menerima pesan pada saat yang bersamaan. Komunikasi interpersonal melibatkan isi berita dan hubungan pribadi. Ini berarti bahwa komunikasi interpersonal tidak hanya melibatkan isi pesan, tetapi juga orang yang diajak berkomunikasi oleh pasangan. Partisipan

dalam komunikasi interpersonal saling bergantung atau interdependen. Jika mengatakan sesuatu yang salah kepada orang lain, mungkin bisa meminta maaf, tetapi itu tidak berarti menghapus apa yang dikatakan.

3. Komunikasi kelompok. Interaksi tatap muka antara tiga orang atau lebih dengan tujuan yang telah diketahui. Bertukar informasi dan memecahkan masalah yang memungkinkan anggota untuk mengingat dengan benar karakteristik pribadi anggota lain.
4. Komunikasi organisasi. Komunikasi organisasi dapat dengan mudah didefinisikan sebagai komunikasi antara orangorang yang terjadi dalam konteks organisasi. Dari pengertian tersebut dapat kita pahami bahwa komunikasi organisasi adalah suatu proses komunikasi yang berlangsung secara formal maupun informal dalam suatu sistem yang disebut organisasi.
5. Komunikasi massa. Proses dimana organisasi media menciptakan berita dan mendistribusikannya ke berbagai pemirsa. Media, di sisi lain, juga didefinisikan sebagai proses komunikasi di mana berita dari media dicari, digunakan, dan dikonsumsi oleh pemirsa. Dari catatan singkat ini, kita dapat melihat bahwa ciri utama media adalah keberadaan media massa sebagai alat untuk menyebarkan pesan. Dari berbagai penjelasan di atas, kita dapat menyimpulkan bahwa ada banyak definisi komunikasi, tetapi tidak ada definisi komunikasi yang mutlak benar atau salah. Namun, menurut definisi modern, komunikasi mengandung makna kalimat yang membahas makna, menyampaikan pesan, dan menyampaikan pesan melalui media.

2.1.3 Jenis - Jenis Komunikasi

Komunikasi dapat dibedakan menjadi komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal, tergantung dari bentuk komunikasinya. Komunikasi berbasis perilaku dapat dibedakan menjadi komunikasi formal dan komunikasi informal. Komunikasi informal adalah sebagai berikut:

1. Komunikasi Verbal dan Nonverbal

Agus M. Hardjana menyatakan dalam bukunya “Interpersonal Communication and Interpersonal Communication”: “Komunikasi Komunikasi lisan adalah komunikasi dengan menggunakan bahasa lisan dan tulisan. Komunikasi ini sering digunakan dengan bantuan kata-kata yang mengungkapkan perasaan, sentimen, pikiran, gagasan, maksud, menyampaikan fakta, menafsirkan data dan informasi. (2009:23).

Agus M. Hardjana (2009:23) mendefenisikan unsur unsur penting dalam komunikasi verbal yaitu:

a. Bahasa. Pada dasarnya bahasa adalah suatu sistem lambang yang memungkinkan orang berbagi makna. Dalam komunikasi verbal, lambang bahasa yang digunakan adalah bahasa verbal entah lisan, tertulis pada kertas, ataupun elektronik. Bahasa suatu bangsa atau suku berasal dari interaksi dan hubungan antara warganya satu sama lain. Bahasa yang memiliki fungsi, namun sekurang kurangnya ada tiga fungsi yang erat hubungannya dalam menciptakan komunikasi yang efektif. Ketiga fungsi itu adalah:

a) Untuk mempelajari tentang dunia sekeliling kita.

b) Untuk membina hubungan yang baik di antara sesama manusia.

c) Untuk menciptakan ikatan ikatan dalam kehidupan manusia. Kata Julia T. Wood, dalam bukunya Communication in Our Lives, mengartikan kata adalah sebagai: "Lambang yang mewakili hal, entah orang, barang, kejadian, atau keadaan.Jadi, kata itu bukan orang, barang, kejadian, atau keadaan sendiri. Makna kata tidak ada pada fikiran orang tidak ada hubungan langsung antara kata dan hal yang berhubungan langsung hanyalah kata dan fikiran orang". (Agus M. Hardjana, 2009:2)

b. Komunikasi nonverbal adalah komunikasi di mana pesan diformalkan dalam bentuk nonverbal tanpa bahasa. Dalam kehidupan nyata, komunikasi nonverbal digunakan jauh lebih luas daripada komunikasi verbal. Komunikasi menggunakan komunikasi nonverbal hampir secara otomatis. Jadi, komunikasi nonverbal adalah komunikasi yang terus menerus dan selalu verbal. Karena komunikasi nonverbal bersifat spontan, Anda lebih jujur tentang apa yang ingin dikatakan. Julia T. Wood, dalam bukunya Communication in Our Lives, mengatakan bahwa komunikasi nonverbal adalah:

"Nonverbal communication is all aspects of communication other than words themselves. It includes how we utter words (inflection, volume), features, of environments that affect interaction (temperature, lighting), and objects that influences personal images and interaction patterns. (dress, jewelry, furniture"

(2009:131) Komunikasi nonverbal mempengaruhi cara kita mengucapkan kata-kata, karakteristik, lingkungan mempengaruhi interaksi kita, citra pribadi dan pola interaksi (pakaian) Ini mencakup semua aspek komunikasi kecuali kata-kata itu sendiri, termasuk subjeknya. (2009:131) Komunikasi nonverbal dapat berupa bahasa tubuh, tanda, tindakan, atau objek.

a) Bahasa tubuh. Bahasa tubuh berupa ekspresi wajah, gerakan kepala, gerakan tangan, gerakan tubuh mengungkapkan berbagai emosi, hati, pikiran, keinginan dan sikap manusia.
b) Papan petunjuk. Dalam komunikasi nonverbal, tanda menggantikan kata-kata, misalnya bendera, rambu lalu lintas, tengara dalam olahraga.
c) Tindakan / Perbuatan. Tindakan atau perbuatan ini tidak khusus dimaksudkan untuk mengganti kata kata, tetapi dapat menghantarkan makna.
d) Objek. Objek sebagai bentuk komunikasi non verbal juga tidak mengganti kata, tetapi dapat menyampaikan arti tertentu. Misalnya pakaian, aksesoris, rumah, perabot rumah, harta benda, kendaraan, dan hadiah.

2.1.4 Proses Komunikasi

Untuk memahami proses komunikasi, kita dapat melihat faktorfaktor yang berkaitan dengan pengirim (komunikator), apa yang dikatakan atau dikirim (pesan), saluran komunikasi yang digunakan (media), dan sasaran (komunikan). Dalam

proses komunikasi, merupakan tanggung jawab komunikator untuk memastikan bahwa pesan dapat diterima oleh pengirim sesuai dengan kehendak pengirim. Sebuah model proses komunikasi secara keseluruhan dapat memberikan gambaran kepada komunikator tentang bagaimana komunikasi dapat dirancang dan diimplementasikan untuk mempengaruhi atau mengubah sikap komunikan. Dalam hal ini, pengirim atau sumber pesan dapat berupa individu atau organisasi. Effendy dalam bukunya yang berjudul Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek, menjelaskan bahwa proses komunikasi terbagi menjadi dua tahap yaitu secara primer dan sekunder:

a) Proses komunikasi primer adalah proses penyampaian fikiran dan perasaan seseorang kepada yang lain dengan menggunakan lambang (simbol) sebagai media.

b) Komunikasi sekunder adalah proses penyampaian pesan dari satu orang ke orang lain dengan menggunakan alat atau media sebagai media kedua setelah menggunakan simbol sebagai media pertama. Contohnya termasuk surat dan telepon.

Penegasan unsur-unsur dalam proses komunikasi adalah sebagai berikut:

1) Pengirim. Pengirim pesan adalah seseorang yang memiliki gagasan yang ingin disampaikannya kepada seseorang dengan harapan penerima pesan dapat memahaminya seperti yang diinginkan. Pesan adalah informasi yang akan dikirimkan atau diwakili oleh pengirim pesan. Pesan bisa verbal atau non-

verbal dan pesan efektif jika terorganisir dengan baik dan jelas. Isi pesan dapat berupa informasi, undangan, rencana kerja, pertanyaan, dll.

2) Enkripsi. Presentasi, khususnya proses mengubah pikiran menjadi simbol. Yang penting adalah presentasi seseorang tentang pelaksanaan fungsi pengaruhnya.

3) Pesan. Pesan disampaikan oleh komunikator kepada komunikan. Pesan merupakan seperangkat simbol verbal maupun non verbal yang mewakili perasaan, nilai, gagasan.

4) Media. Media yaitu alat yang digunakan komunikator untuk menyampaikan pesannya kepada komunikan. Pemilihan media ini dapat dipengaruhi oleh isi pesan yang akan disampaikan, jumlah penerima pesan, situasi, dan lain sebagainya.

5) Decoding. Pengawasan, yaitu proses di mana komunikan menetapkan makna pada lambang yang disampaikan oleh komunikator kepadanya.

6) Receiver. Penerima pesan adalah seseorang yang dapat memahami pesan pengirim meskipun dalam bentuk kode/sinyal tanpa mengurangi makna pesan yang dimaksudkan oleh pengirim.

7) Balas. Umpan balik adalah apa yang terjadi pada penerima setelah menerima pesan, misalnya: hiburan, perubahan sikap, perubahan keyakinan, perubahan perilaku, dll.

8) Komentar. Umpan balik adalah tanda atau tanggapan yang mengandung kesan dari penerima pesan dalam bentuk verbal atau nonverbal. Tanpa adanya respon, pengirim pesan tidak akan mengetahui dampak pesannya terhadap penerima pesan. Penting bagi pengirim pesan untuk mengetahui apakah pesan telah diterima dengan pemahaman yang baik dan benar. Komentar dapat diberikan oleh penerima pesan atau oleh orang lain yang bukan penerima pesan. Respon yang diberikan oleh penerima pesan biasanya merupakan respon langsung yang berisi pemahaman tentang pesan serta apakah pesan itu disampaikan. Komentar yang dibuat oleh orang lain berasal dari pengamatan komentator terhadap perilaku dan kata - kata penerima pesan. Pengirim tanggapan menggambarkan perilaku penerima pesan sehubungan dengan pesan yang mereka terima. Umpan balik berguna untuk memberikan informasi, saran dapat dipertimbangkan, dan membantu menumbuhkan kepercayaan dan keterbukaan di antara komunikator dengan komunikan. Umpan balik juga dapat memperjelas persepsi. Umpan balik, yaitu tanggapan komunikator jika disampaikan/dikirimkan kepada komunikan.

9) Kebisingan. Gangguan yang bukan merupakan bagian dari komunikasi akan selalu mempengaruhi komunikasi, karena dalam setiap situasi hampir selalu ada sesuatu yang mengganggu kita. Jamming adalah segala sesuatu yang mengganggu atau mengganggu komunikasi sehingga penerima tidak dapat menginterpretasikan pesan yang diterimanya. Kebisingan adalah gangguan

mendadak yang terjadi selama komunikasi karena komunikan menerima pesan yang berbeda dari yang disampaikan oleh komunikator.

Hasil akhir yang diharapkan dari komunikasi adalah perilaku atau perubahan yang berhubungan dengan penerima sesuai dengan keinginan pengirim. Namun, karena makna sebuah pesan dipengaruhi oleh bagaimana penerima mempersepsikan pesan berdasarkan konteksnya, maka akan selalu ada perubahan perilaku atau sikap berdasarkan pesan yang dirasakan. Adanya umpan balik menunjukkan bahwa komunikasi terjadi dalam dua arah. Ini berarti bahwa individu atau kelompok dapat bertindak sebagai pengirim dan penerima, masing-masing berinteraksi satu sama lain. Interaksi ini memungkinkan pengirim untuk memantau seberapa baik pesan yang dikirim diterima atau apakah pesan yang di kirim ditafsirkan dengan benar seperti yang diharapkan. Dalam konteks ini, istilah tersebut sering digunakan untuk merujuk pada beberapa jenis hambatan dalam proses komunikasi yang dapat berasal dari pengirim, saluran, penerima, atau tanggapan. Dengan kata lain semua unsur unsur atau elemen proses komunikasi berpotensi menghambat terjadinya komunikasi yang efektif.

1) Adapun hambatan - hambatan dalam komunikasi dibagi menjadi empat, yaitu:
   a) Gangguan. Gangguan dapat berbentuk mekanik atau semantik. Gangguan mekanik, disebabkan oleh saluran komunikasi atau kegaduhan yang bersifat fisik, sedangkan gangguan semantik adalah gangguan yang berhubungan

dengan pesan komunikasi sehingga pengertiannya menjadi berubah dari yang dimaksudkan semula.

b) Kepentingan. Seseorang hanya akan memperhatikan pesan yang ada kaitannya dengan kepentingannya. Kepentingan tidak hanya mempengaruhi perhatian saja, namun juga menentukan daya tanggap, perasaan, pikiran, dan tingkah laku.

c) Motivasi. Suatu komunikasi dapat berlangsung dengan baik bila pesan yang disampaikan sesuai dengan motivasi dari penerima.

d) Prasangka. Seseorang yang memiliki prasangka terhadap pengirim pesan dapat menyebabkan proses komunikasi berlangsung tidak efektif karena dalam prasangka, emosi memaksa seseorang menarik kesimpulan tanpa menggunakan pikiran yang rasional.

2.2 Pola Komunikasi

Pola menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dapat dipahami sebagai bentuk yang tetap. Pola adalah suatu bentuk atau pola yang biasa digunakan untuk membuat atau menghasilkan satu atau sebagian dari sesuatu yang dibuat hanya memiliki satu jenis, untuk itu suatu pola dasar dapat ditampilkan atau di lihat di sebut pengenalan pola. Bentuk komunikasi adalah cara seseorang atau kelompok berkomunikasi. Model komunikasi menurut Syaiful Bahri Djamarah menyatakan bahwa “Bentuk komunikasi dapat di pahami sebagai model hubungan antara dua orang atau lebih dalam mengirim

dan menerima pesan dengan cara yang benar sehingga pesan yang dimaksud dapat di pahami".

Istilah model komunikasi dapat di anggap sebagai model, tetapi mengacu pada sistem yang terdiri dari komponen yang berbeda yang dihubungkan bersama untuk mencapai tujuan suatu tujuan. Pemodelan komunikasi adalah proses yang di rancang untuk mewakili realitas saling ketergantungan elemen - elemen yang tercakup dan kontinuitasnya untuk memfasilitasi pemikiran yang logis dan sistematis. Model komunikasi dalam artikel ini adalah bagaimana suatu kelompok atau individu bekerja untuk berkomunikasi berdasarkan teori komunikasi untuk menyampaikan pesan atau mempengaruhi komunikan. Dari penjelasan di atas, pola komunikasi dapat dipahami sebagai komunikasi yang fleksibel dan berubah-ubah. Model ini sangat dipengaruhi oleh simbol - simbol kebahasaan yang digunakan dan di terima oleh kelompok tertentu. Bentuk komunikasi adalah cara seseorang atau kelompok berkomunikasi. Pola komunikasi dalam tulisan ini adalah cara kerja suatu kelompok ataupun individu dalam berkomunikasi yang didasarkan pada teori teori komunikasi dalam menyampaikan pesan atau mempengaruhi komunikan.

Pola komunikasi merupakan serangkaian dua kata, karena keduanya mempunyai keterkaitan makna sehingga mendukung akan makna lainnya. Agar lebih jelasnya dua kata tersebut akan diuraikan tentang penjelasannya masing masing. Menurut Tubbs dan Moss (dalam Mulyana (2010:26)) Pola komunikasi dapat diciptakan oleh hubungan komplementaris atau simetris. Dalam hubungan komplementer, satu bentuk perilaku akan diikuti oleh lawannya. Contohnya perilaku dominan dari satu partisipan

mendatangkan perilaku tunduk dan lainnya. Dalam simetri, tingkatan sejauh mana orang berinteraksi atas dasar kesamaan. Dominasi bertemu dengan dominasi, atau kepatuhan dengan kepatuhan. Di sini mulai dilibatkan bagaimana proses interaksi menciptakan struktur sistem. Bagaimana orang merespon satu sama lain menentukan jenis hubungan yang mereka miliki. Dari pengertian diatas maka suatu pola komunikasi adalah bentuk atau pola hubungan antara dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan pesan yang dikaitkan dua komponen, yaitu gambaran atau rencana yang meliputi langkah - langkah pada suatu aktifitas, dan komponen yang merupakan bagian penting atas terjadinya hubungan komunikasi antar manusia atau kelompok dan organisasi.

Menurut Johnson (dalam Derry (2011:57)), Komunikasi kelompok dapat lebih bisa di pahami sebagai suatu pola interaksi dari pada sebagai suatu rangkaian keterampilan khusus. Ada tiga pendekatan untuk mengkaji pola komunikasi kelompok yaitu: Analisis Interaksi Kelompok yang efektif harus mampu menjaga keseimbangan antara tugas dan kegiatan emosional, serta mengembangkan suatu sistem pengamatan yang dikenal sebagai analisis interaksi untuk menganalisis interaksi antar anggota kelompok. Pertama, banyaknya dan lamanya sebuah komunikasi. Kedua, kepada siapa kita berkomunikasi. Ketiga, memperhatikan siapa yang menggerakkan dan dengan cara apa.

Komunikasi menurut Everret M. Rogers yaitu proses di mana suatu ide dialihkan dari sumber kepada suatu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka. Istilah komunikasi berpangkal pada bahasa latin

Communis yang artinya membuat kebersamaan atau membangun kebersamaan antara dua atau lebih. Komunikasi juga berasal dari akar kata dalam bahasa latin *Communico* yang artinya membagi. Sebuah defenisi singkat yang dibuat oleh Harold D. Lasswell bahwa cara yang tepat untuk menerangkan suatu tindakan komunikasi ialah menjawab pertanyaan "Siapa yang menyampaikan, apa yang disampaikan, melalui saluran apa, kepada siapa dan apa pengaruhnya".

Dimensi model komunikasi meliputi dua jenis, yaitu model berorientasi konsep dan model berorientasi sosial dengan orientasi relasional yang berbeda. Komunikasi terjadi karena seseorang ingin menyampaikan informasi kepada orang lain. Informasi ini membuat seseorang memiliki pemahaman yang sama dengan orang lain dan memiliki kemampuan yang berbeda karena informasi yang dikomunikasikan membuat orang memiliki persamaan dan perbedaan pemahaman. Persamaan atau perbedaan ini disebabkan oleh persepsi para partisipan dalam proses komunikasi. Komunikasi sangat penting dalam perilaku organisasi. Sayangnya, komunikasi yang sangat penting ini jarang di pahami dengan baik, sehingga menimbulkan sejumlah kendala. Komunikasi bukan hanya proses penyampaian informasi yang lambang-lambangnya dapat di lihat, di dengar, dan di pahami, tetapi penyampaian informasi secara umum, termasuk perasaan dan sikap orang yang menyampaikannya. Pada umumnya seseorang hanya menerima informasi dan melupakan perasaan dan sikap si pemegang informasi. Inilah sebabnya mengapa banyak sekali kendala yang dihadapi dalam praktik komunikasi. Informasi di peroleh dari proses berpikir seseorang.

Sebuah kelompok sarjana komunikasi yang mengkhususkan diri pada studi komunikasi antar manusia (*human communication*) memberikan defenisi: “Komunikasi adalah suatu transaksi yang menghendaki orang - orang mengatur lingkungan dengan:

1. Membangun Hubungan Antar Sesama Manusia;
2. Melalui Pertukaran Informasi;
3. Untuk Menguatkan Sikap Dan Tingkah Laku Orang Lain; Serta
4. Berusaha Mengubah Sikap Dan Tingkah Laku Itu”.

Dengan merujuk apa yang dijelaskan di atas, maka pola komunikasi adalah proses atau pola hubungan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih guna menyampaikan pesan sesuai dengan yang diinginkan. Dalam masyarakat yang modern sering dibedakan antara masyarakat pedesaan dengan masyarakat perkotaan “*rural community*”dan“*urban community*”. Perbedaan tersebut sebenarnya tidak mempunyai hubungan dengan pengertian masyarakat secara sederhana, oleh dalam masyarakat-masyarakat modern sekecil apapun desa tersebut, pasti tetap ada pengaruh-pengaruh dari kota dan sebaliknya.

2.2.1 Macam – Macam Pola Komunikasi

Joseph A. devito membagi pola komunikasi menjadi empat, yakni:

a. Komunikasi dengan diri sendiri

Ada tanda tanda umum sesuatu bisa dikatakan komunikasi dengan diri sendiri, yaitu:

1) keputusan merupakan hasil pemikiran dan hasil usaha intelektual
2) keputusan selalu melibatkan pilihan dari berbagai alternatife
3) keputusan selalu melibatkan tindakan nyata, walaupun pelaksanaannya boleh ditangguhkan atau dilupakan.

b. Komunikasi antar pribadi

Menurut sifatnya, komunikasi anatar personal dibedakan menjadi dua, yaitu komunikasi diadik (*dyadic communication*) dan komunikasi kelompok kecil (*small group communication*). Komunikasi diadik adalah proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang dalam situasi tatap muka melalui bentu percakapan, dan dialog. Adapun komunikasi kelompok kecil adalah proses komunikasi yang berlangsung antara tiga orang atau lebih secara tatap muka hal mana anggota anggotannya berinteraksi satu sama lain. Mengenai batas jumlah anggota tidak secara langsung disebutkan. Ada yang mengatakan biasannya antara 2-3 orang.

c. Komunikasi kelompok

Dalam komuniasi kelompok kita mengenal seminar, diskusi panel, pidato, rapat akbar, pentas seni tradisional di desa, pengarahan dan ceramah dengan kelompok besar. Dengan kata lain komunikasi sosial antara tempat, situasi dan sasarannya jelas. Komunikasi kelompok adalah komunikasi yang dilakukan disuatu tempat dan dengan banyak orang atau kelompok yang besar dan dengan tujuan yang jelas.

d. Komunikasi massa

Secara ringkas komunikasi massa bisa diartikan sebagai komunikasi dengan menggunakan media massa, tentunnya media massa ini adalah media massa modern. Oleh karna itu media tradisional tidak dimasukan dalam istilah ini. Komunikasi massa adalah komunikasi yang dilakukang dengan media sosial, dengan menyampaikan informasi dengan orang banyak dengan media massa, sepeti tv, radio dan sebagainya.

2.2.2 Jenis – Jenis Pola Komunikasi

a. Pola Komunikasi Primer

Pola utama komunikasi adalah proses dimana seorang komunikator menyampaikan pikirannya kepada komunikator, dengan menggunakan simbol sebagai media atau saluran. Pola ini dibagi menjadi dua simbol: linguistik dan non-linguistik. Lambang bahasa merupakan lambang bahasa yang paling banyak digunakan dan banyak digunakan karena bahasa dapat mengungkapkan ide - ide komunikator. Simbol non-verbal adalah simbol yang digunakan dalam komunikasi non-linguistik dan merupakan simbol bagian tubuh seperti mata, kepala, bibir, dan tangan. Gambar juga merupakan simbol komunikasi nonverbal, sehingga menggabungkan keduanya membuat proses komunikasi menggunakan pola ini lebih efektif.

b. Pola Komunikasi Sekunder

Pola komunikasi sekunder adalah penyampaian pesan kepada komunikator oleh komunikan dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah simbol pada media pertama digunakan. Komunikator menggunakan media kedua ini karena tujuan komunikasi mereka jauh atau banyak. Proses komunikasi sekunder ini semakin efektif dan efisien karena didukung oleh teknologi komunikasi yang semakin canggih.

c. Pola Komunikasi Linier

Linier di sini memiliki arti linier yang berarti bergerak dari satu titik ke titik lain dalam garis lurus. Artinya komunikator akan mengirimkan pesan kepada komunikator sebagai titik akhir. Dalam proses komunikasi, hal ini biasanya dilakukan dalam komunikasi tatap muka, tetapi dapat juga dilakukan dalam komunikasi media. Dalam proses komunikasi ini, jika Anda merencanakan sebelum berkomunikasi, pesan yang dikirim akan valid.

d. Pola Komunikasi Melingkar

Salah satu pola yang digunakan untuk menggambarkan proses komunikasi adalah pola melingkar. Pola ini menggambarkan komunikasi sebagai proses dinamis dimana pesan dikirim melalui proses coding dan decoding. Encoding adalah konversi yang dilakukan oleh sumber pesan, dan decoding adalah konversi yang dilakukan oleh penerima pesan yang berasal dari sumber. Hubungan coding -

decoding adalah hubungan sumber-penerima, yang saling mempengaruhi. Sebagai proses dinamis, penafsir dapat bertindak sebagai pengirim dan penerima pesan dalam pola melingkar ini. Awalnya, sumber bertindak sebagai encoding dan penerima bertindak sebagai decoding. Namun pada tahap selanjutnya, penerima bertindak sebagai pemancar (encoding) dan sumber bertindak sebagai penerima (decoding). H. Sumber pertama adalah penerima kedua dan penerima pertama adalah sumber kedua. Menurut Joseph A. Devito (2013:28), ini mencakup empat pola komunikasi.

e. Pola Keseimbangan.

Pola keseimbangan ini secara teoritis lebih jelas dari pada yang sebenarnya, tetapi ini adalah hal yang baik untuk mulai mempertimbangkan komunikasi dalam hubungan penting. Dalam pola keseimbangan, setiap karyawan bekerja dengan area atau wewenang yang berbeda. Pengambil keputusan dari semua perselisihan yang muncul tidak dianggap sebagai ancaman karena karyawan memiliki pengetahuan sendiri untuk menyelesaikannya.

2.3 Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal digambarkan sebagai komunikasi antara dua atau lebih individu, yang berinteraksi dalam konteks dan memberikan umpan balik satu sama lain. Namun, karena semua interaksi antar individu berbeda, definisi kontekstual saja tidak cukup untuk menjelaskan komunikasi interpersonal.

Komunikasi antarpribadi adalah komunikasi pribadi tatap muka yang memungkinkan setiap peserta memahami secara langsung reaksi orang lain, baik verbal maupun nonverbal (Mulyana, 2010:69). Menurut Nurdin (2020:12) Komunikasi interpersonal adalah proses dimana pesan digunakan untuk mencapai arti yang sama antara setidaknya dua orang dalam situasi di mana pembicara dan pendengar memiliki kesempatan yang sama.

Menurut Joseph A. DeVito (2013:11) Komunikasi interpersonal adalah interaksi linguistik dan nonverbal antara dua (dan dalam beberapa kasus dua atau lebih) orang yang saling bergantung satu sama lain. Sementara itu, Arni Muhammad (2015:159) menyatakan: Ini adalah proses penggantian." Menurut Mulyana (2010:73), “Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang hanya terdiri dari dua orang, antara lain sepasang, dua rekan kerja, dua sahabat dekat, seorang guru, dan seorang murid”. Dari beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang berlangsung dalam hubungan interpersonal antara dua orang atau lebih, baik linguistik maupun nonverbal, dengan tujuan untuk mencapai tujuan yang sama. Oleh karena itu, komunikasi interpersonal adalah proses mengkomunikasikan informasi, pikiran, dan sikap tertentu antara dua orang atau lebih yang pesannya berubah baik sebagai komunikator maupun komunikan dengan tujuan untuk memahami masalah satu sama lain dan harus mengarah pada perubahan perilaku. Dengan kata lain, komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang dilakukan antara komunikator dengan komunikan secara tatap muka dan dianggap paling

efektif dalam mengubah sikap, perilaku, atau pendapat melalui komunikasi lisan yang dilakukan tersebut.

2.3.1 Komponen - Komponen Komunikasi Interpersonal

Dari pengertian komunikasi interpersonal yang telah diuraikan di atas, dapat diidentifikasikan beberapa komponen yang harus ada dalam komunikasi interpersonal. Menurut Nurdin (2020:9) komponen - komponen komunikasi interpersonal yaitu:

1. Sumber / komunikator. Mereka yang perlu berkomunikasi, yaitu mereka yang memiliki keinginan untuk berbagi keadaan batin mereka yang emosional dan bermanfaat dengan orang lain. Kebutuhan ini dapat berkisar dari keinginan untuk persetujuan sosial hingga keinginan untuk mempengaruhi sikap dan perilaku orang lain. Dalam konteks komunikasi interpersonal, komunikator adalah orang yang menyusun, menyusun, dan mengkomunikasikan pesan.
2. Pengkodean. Pengkodean adalah kegiatan internal komuni dalam menyusun pesan melalui pemilihan simbol linguistik dan nonverbal yang disusun menurut aturan gramatikal dan sesuai dengan karakteristik komunikasi.
3. Pesan. Pesan tersebut merupakan hasil dari encoding. Pesan adalah seperangkat linguistik, nonverbal, atau kombinasi simbol yang mewakili situasi tertentu dalam komunikator yang dikomunikasikan kepada pihak lain. Pesan merupakan unsur yang sangat penting dalam kegiatan komunikasi. Pesan dikirim oleh komunikator dan diterima serta ditafsirkan oleh komunikan.

4. Saluran. Saluran adalah sarana fisik dimana sumber menyampaikan pesan kepada penerima dan, secara umum, menghubungkan orang dengan orang lain. Dalam konteks komunikasi interpersonal, penggunaan saluran atau media tidak memungkinkan terjadinya komunikasi personal semata - mata karena keadaan dan kondisi.
5. Penerima / komunikan. Seseorang yang menerima, memahami, dan menafsirkan pesan. Penerima aktif dalam proses komunikasi interpersonal, dan selain menerima pesan, mereka juga melakukan proses interpretasi dan umpan balik. Berdasarkan umpan balik dari komuni, komuni dapat menentukan apakah makna pesan dapat dipahami bersama oleh komunikan dan pihak-pihak komunikan dan efektivitas komunikasi yang dilakukan meningkat.
6. Decoding. Decoding adalah aktivitas internal di dalam penerima. Melalui panca indera, penerima menerima berbagai jenis data dalam bentuk “mentah”, berupa kata - kata dan simbol-simbol yang perlu diubah menjadi pengalaman yang bermakna. Ini dimulai secara bertahap dengan proses sensorik, proses dimana indera dirangsang.
7. Encoding. Encoding bahwa penerima telah memilih untuk membalas pesan. Jawabannya bisa positif, netral, atau negatif. Jawaban positif jika Anda sesuai dengan komunikator yang Anda inginkan. Netral artinya jawaban tidak menerima atau menolak keinginan komunikator. Jika jawaban yang diberikan tidak sesuai dengan keinginan komunikator, disebut jawaban negatif.

8. Gangguan. Gangguan atau hambatan perlu didefinisikan dan dianalisis. Gangguan dapat terjadi di setiap komponen sistem komunikasi. Gangguan adalah segala sesuatu yang mengganggu atau mengganggu penyampaian dan penerimaan pesan, termasuk pesan fisik dan fisik.
9. Konteks Komunikasi. Komunikasi selalu berlangsung dalam konteks tertentu dan setidaknya memiliki tiga dimensi: ruang, waktu, dan nilai. Konteks spasial mengacu pada lingkungan dunia nyata yang konkret di mana komunikasi terjadi, seperti ruangan, halaman, atau jalan. Konteks waktu adalah saat terjadinya komunikasi. Misalnya pagi, siang, sore, malam.

Nilai meliputi nilai-nilai sosial dan budaya yang mempengaruhi suasana komunikasi, seperti adat istiadat, kondisi keluarga, norma sosial, etika, dan tata krama. Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran makna antara orang-orang yang berkomunikasi. Orang-orang yang berkomunikasi satu sama lain adalah sumber dan penerima. Sumber melakukan beberapa pengkodean untuk membuat dan merumuskan saluran. Penerima mendekripsi pesan untuk memahaminya sebelum mengirim balasan atau umpan balik. Tidak dapat dipungkiri bahwa proses komunikasi selalu dikaitkan dengan konteks tertentu, seperti konteks waktu. Hambatan dapat terjadi pada sumber, pengkodean, pesan, saluran, decoding, dan penerima.

2.3.2 Tujuan Komunikasi Interpersonal

Arni Muhammad (2015:168) menyatakan bahwa komunikasi interpersonal mempunyai beberapa tujuan, yaitu:

1) Temukan diri Anda. Salah satu tujuan dari komunikasi interpersonal adalah untuk menemukan sesuatu yang bersifat pribadi atau personal. Ketika kita terlibat dalam hubungan interpersonal dengan orang lain, kita belajar banyak tentang diri kita sendiri dan orang lain. Komunikasi interpersonal memberi kita kesempatan untuk berbicara tentang apa yang kita sukai dan tentang diri kita sendiri. Berbicara tentang perasaan, pikiran, dan tindakan yang sangat menarik dan menginspirasi. Dengan berbicara kepada orang lain tentang diri sendiri, menambah sumber kebaikan yang luar biasa pada emosi, pikiran, dan tindakan.
2) Temukan dunia luar. Hanya komunikasi interpersonal yang memungkinkan untuk memiliki pemahaman yang lebih dalam tentang diri sendiri dan orang lain dengan siapa yang diajak berkomunikasi. Sebagian besar informasi yang kita ketahui berasal dari komunikasi interpersonal, dan sebagian besar informasi berasal dari media massa, tetapi sering didiskusikan melalui hubungan interpersonal dan akhirnya dipelajari atau diselidiki.
3) Membangun dan memelihara hubungan yang bermakna adalah salah satu keinginan terbesar dari mereka yang ingin membangun dan memelihara hubungan dengan orang lain. Sebagian besar waktu yang dihabiskan untuk komunikasi antarpribadi dihabiskan untuk membangun dan memelihara hubungan sosial dengan orang lain.

4) Perubahan sikap dan perilaku. Seseorang menghabiskan banyak waktu untuk mengubah sikap dan perilaku orang lain melalui pertemuan yang spesifik.
5) Untuk kesenangan dan permainan. Bermain mencakup semua kegiatan yang ujuan utamanya adalah mencari kesenangan. Komunikasi interpersonal seperti itu dapat menciptakan keseimbangan penting dalam pikiran yang membutuhkan relaksasi dari segala keseriusan di sekitar.
6) Untuk membantu. Psikiater, psikolog klinis dan terapis menggunakan komunikasi interpersonal untuk membimbing klien dalam kegiatan profesional mereka.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa ketika melakukan komunikasi interpersonal, setiap individu dapat mempunyai tujuan yang berbeda - beda, sesuai dengan kebutuhan masing - masing.

2.3.3 Ciri – Ciri Komunikasi Interpersonal

Menurut Joseph A. DeVito (2013:11) Komunikasi interpersonal adalah interaksi linguistik dan nonverbal antara dua atau lebih yang saling bergantung satu sama lain. Apabila diamati dengan komunikasi lainya, maka dapat ditemukan ciri-ciri komunikasi antarpribadi atau interpersonal, antara lain:

1. Aliran pesan dua arah. Artinya komunikator dan komunikator dapat bertukar pesan dengan cepat. Sumber pesan dapat mengubah peran penerima pesan dan sebaliknya. Aliran pesan dua arah ini berlangsung terus menerus.

2. Suasana non formal. Komunikasi antarpribadi seringkali berlangsung dalam suasana informal. Seperti obrolan dan lobi informal, bukan forum formal seperti rapat.
3. Umpan balik segera. Karena komunikasi antarpribadi sering kali dilakukan secara tatap muka, umpan balik dapat langsung terlihat. Komunikator dapat langsung memperoleh umpan balik atas pesan yang disampaikan oleh komunikator, baik verbal maupun nonverbal.
4. Peserta komunikasi berada dalam jarak yang dekat. Komunikasi antarpribadi adalah suatu metode komunikasi antarpribadi yang menuntut para partisipan dalam komunikasi tersebut untuk dekat satu sama lain secara fisik dan psikis. Kedekatan dalam arti fisik berarti para aktor saling berhadapan, dalam posisi tertentu. Sedangkan kedekatan psikologis menunjukkan kedekatan hubungan interpersonal.
5. Komunikator mengirim dan menerima pesan secara bersamaan dan spontan, baik secara verbal maupun non-verbal.

2.3.4 Aspek-aspek Komunikasi Interpersonal

Menurut Joseph A. DeVito (2013:21) Agar komunikasi interpersonal berlangsung dengan efektif, maka ada beberapa aspek yang harus diperhatikan oleh pelaku komunikasi interpersonal yakni:

1. Keterbukaan. Keterbukaan dapat dipahami sebagai keinginan terbuka untuk berinteraksi dengan orang lain. Kualitas keterbukaan mengacu pada setidaknya tiga aspek komunikasi interpersonal, yaitu komunikator harus terbuka kepada komunikator dan sebaliknya, kesediaan komunikator untuk menyaksikan rangsangan yang jujur terjadi, dan mengenali perasaan, pikiran, dan bertanggung jawab untuk itu.
2. Empati. Empati didefinisikan sebagai kemampuan untuk mengetahui bagaimana perasaan orang lain. Ini adalah cara untuk memahami orang lain.
3. Dukungan. Dukungan meliputi tiga hal. Pertama, descriptiveness dipahami sebagai lingkungan yang tidak dievaluasi menjadi orang bebas dalam mengucapkan perasaannya, tidak defensive sehingga orang tidak malu dalam mengungkapkan perasaannya dan orang tidak akan merasa bahwa dirinya bahan kritikan terus menerus. Kedua, spontanity dipahami sebagai kemampuan seseorang untuk berkomunikasi secara spontan dan mempunyai pandangan yang berorientasi ke depan, yang mempunyai sikap terbuka dalam menyampaikan pemikirannya. Ketiga, provisionalism dipahami sebagai kemampuan untuk berfikir secara terbuka (open minded).
4. Perasaan positif. Sikap positif dalam komunikasi interpersonal berarti kemampuan seseorang untuk memandang dirinya secara positif dan menghargai orang lain. Sikap positif tidak lepas dari upaya menghargai keberadaan dan pentingnya orang lain. Penguatan positif biasanya berupa pujian atau penghargaan dan mencakup perilaku yang biasanya kita harapkan.

5. Kesetaraan. Tidak ada dua orang yang persis sama dalam segala hal. Terlepas dari perbedaan ini, komunikasi antarpribadi lebih efektif ketika suasana hati sama. Dengan hubungan interpersonal yang bercirikan kesetaraan, ketidaksepakatan dan konflik dipandang sebagai upaya untuk memahami perbedaan yang mau tidak mau ada daripada peluang untuk menjatuhkan yang lain. Kesetaraan/kesetaraan berarti kita menerima yang lain, atau dalam kata-kata Carl Rogers, kesetaraan mengharuskan kita memberikan "penghargaan positif tanpa syarat" kepada orang lain.

2.3.5 Aspek Penting dalam Komunikasi Interpersonal

Dalam komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi, terdapat beberapa aspek yang menjadi inti atau penekanan komunikasi interpersonal yaitu:

a) **Relasional** - komunikasi dimana pengirim atau penerima pesan memiliki peran yang sama dalam mengirimkan dan menerima pesan secara bersamaan untuk menciptakan makna yang sama.
b) **Situasi** - komunikasi terjadi antara dua orang dalam konteks tertentu.
c) **Kuantitatif** (Kuantitatif) - interaksi kacau termasuk komunikasi impersonal.
d) **Fungsi** - komunikasi yang ditujukan untuk mencapai tujuan antarpribadi dirancang dengan strategi dan taktik tertentu, sebagaimana dituangkan dalam teori strategi komunikasi.

2.3.6 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal

Menurut Nurdin (2020:32) Terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal yaitu:

a. Konsep Diri

Konsep diri mencakup semua ide, pemikiran, keyakinan, dan keyakinan yang diketahui individu tentang diri mereka sendiri dan yang mempengaruhi individu dalam hubungannya dengan orang lain. Ini mencakup persepsi individu tentang sifat dan kemampuannya sendiri, interaksi dengan orang lain dan lingkungan, nilai-nilai yang terkait dengan pengalaman dan objek, tujuan dan keinginan. Konsep diri merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan dalam komunikasi interpersonal. Konsep diri memegang peranan yang sangat besar dalam menentukan keberhasilan hidup seseorang. Konsep diri dapat mempengaruhi kemampuan berpikir seseorang. Orang dengan citra diri yang buruk akan menimbulkan ketidakamanan psikologis, tidak berani mencoba hal baru, tidak berani mencoba hal yang sulit, takut gagal, takut sukses, merasa bodoh, rendah diri, Merasa tidak berharga, merasa tidak berharga. kesuksesan, pesimisme, dan banyak perilaku buruk lainnya. Sebaliknya, orang dengan citra diri yang baik akan selalu optimis, berani mencoba hal baru, berani berhasil, berani gagal, percaya diri, antusias, merasa dihargai, berani menetapkan tujuan hidup, akan berperilaku dan berpikir

positif. dan dapat menjadi pemimpin yang dapat dipercaya. Oleh karena itu, konsep diri merupakan faktor penting bagi seseorang dalam berinteraksi.

b. Terbuka

Pengungkapan diri adalah pengungkapan reaksi dan reaksi seseorang terhadap situasi yang dihadapinya dan memberikan informasi yang relevan tentang peristiwa masa lalu untuk memahami masa kini. Bersikap terbuka berarti berbagi dengan orang lain perasaan seseorang tentang sesuatu yang telah dikatakan atau dilakukan, atau perasaan seseorang tentang peristiwa yang baru saja disaksikan. Semakin sering seseorang berkomunikasi dengan bersikap terbuka kepada orang lain, maka semakin jelas dia akan memahami kekuatan dan kelemahan yang ada dalam dirinya. Individu akan belajar untuk menyembunyikan kekurangan mereka dengan meningkatkan kepercayaan diri dan saling menghormati.

c. Kepercayaan

Kepercayaan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal. Orang yang kurang percaya diri akan cenderung menghindari situasi komunikasi sebisa mungkin, karena takut orang lain akan menertawakan atau menyalahkannya ketika berbicara, sehingga cenderung diam dalam berkomunikasi. Hal ini akan menumbuhkan sikap merasa gagal dalam setiap aktivitas yang dilakukannya. Membangun kepercayaan diri dapat dilakukan dengan mengikuti berbagai kegiatan pelatihan yang berdampak pada banyak orang. Ini bertujuan

untuk membantu seseorang membentuk cara untuk membangun kepercayaan dalam hubungan interpersonal.

2.4 Akomodasi Komunikasi

Teori akomodasi komunikasi merupakan salah satu teori komunikasi Howard Giles dan kawankawan yang berkaitan dengan adaptasi interpersonal dalam interaksi komunikasi. Mereka mempresentasikan teori ini pada tahun 1973, berdasarkan "ide" Giles tentang model "mobilitas aksen" berdasarkan berbagai aksen yang dapat didengar dalam konteks wawancara. Mereka menemukan bahwa ketika mewawancarai orang orang dari pewawancara dan narasumber dengan latar belakang budaya yang berbeda, orang yang diwawancarai cenderung menghormati orang - orang dari institusi tertentu yang mewawancarai mereka. Dalam kondisi ini, responden cenderung mengikuti alur percakapan pewawancara. Pada titik ini, orang yang diwawancarai akan mengambil tindakan pencegahan terhadap komunikasi.

Dengan kata lain, teori ini erat kaitannya dengan masalah budaya. Esensi dari teori regulasi sebenarnya adalah adaptasi. Bagaimana seseorang mengkoordinasikan komunikasi dengan orang lain. Teori ini didasarkan pada premis bahwa ketika orang berinteraksi dalam komunikasi, mereka menyesuaikan bahasa, suara, dan / atau perilaku mereka kepada orang lain yang terlibat dalam komunikasi. Koordinasi adalah kemampuan untuk menyesuaikan, memodifikasi, atau mengatur perilaku seseorang dalam menanggapi orang lain. Dengan demikian, teori komunikasi adaptif berfokus pada perilaku manusia ketika memutuskan untuk menyesuaikan atau

mengubah cara berkomunikasi dalam menanggapi respons yang diterima dalam komunikasi.

Menurut West dan Turner (2013: 217), komunikasi adaptif adalah kemampuan untuk menyesuaikan, memodifikasi, atau menyesuaikan perilaku seseorang dalam menanggapi orang lain. Teori ini didasarkan pada premis bahwa bahasa, sapaan dan/atau perilaku beradaptasi dengan orang lain saat orang berinteraksi (West Richard dan Tunneler Liynn H, 2013: 217). Penyesuaian komunikasi dilakukan untuk menyesuaikan sikap komunikasi. Karena dalam aktivitas sehari-hari, kita mungkin menjumpai perbedaan budaya seperti jalan-jalan dan bersosialisasi. Aksen kecepatan bicara, norma keteraturan ujaran, intonasi suara, dan lainnya. Dalam teori adaptasi komunikasi, setiap individu berhak memilih cara beradaptasi ketika proses komunikasi dan interaksi berlangsung satu sama lain. Ketika strategi adaptasi atau regulasi komunikasi terdiri dari tiga pilihan: konvergensi, divergensi, dan overregulasi.

2.4.1 Asumsi – Asumsi Teori Akomodasi Komunikasi

Richard dan Turner mengidentifikasi beberapa asumsi yang mengatakan bahwa akomodasi dipengaruhi oleh beberapa keadaan personal, situasional dan budaya, di antaranya:

1) Asumsi pertama, banyak prinsip teori adaptasi komunikasi, didasarkan pada keyakinan bahwa ada persamaan dan perbedaan antara komunikator

percakapan. Pengalaman bahasa dan kesamaan perilaku hadir dalam semua percakapan; pengalaman dan latar belakang yang berbeda ini menentukan sejauh mana orang bertemu orang lain. Semakin mirip sikap dan keyakinan kita dengan orang lain, semakin kita merasa tertarik dan beradaptasi dengan mereka.

2) Asumsi kedua, bagaimana kita mengenali bahasa dan perilaku orang lain, menentukan bagaimana kita mengevaluasi percakapan. Asumsi ini terletak pada persepsi dan evaluasi. Persepsi adalah proses mendengarkan dan menafsirkan pesan, dan evaluasi adalah proses mengevaluasi percakapan.

3) Asumsi ketiga adalah tentang dampak bahasa terhadap orang lain. Secara khusus, bahasa memiliki kemampuan untuk menyampaikan status dan keanggotaan kelompok di antara komunikator dalam suatu percakapan. Dengan demikian, bahasa yang digunakan dalam percakapan cenderung mencerminkan status sosial yang lebih tinggi. Selain itu, menjadi bagian dari suatu kelompok juga penting karena kutipan ini mengungkapkan keinginan untuk menjadi pihak yang lebih dominan.

4) Asumsi keempat menyangkut pertanyaan tentang norma dan nilai sosial. Kami menemukan bahwa relevansi sosial akomodasi bervariasi. Tentu saja, bagus mungkin tidak sesuai.

Beberapa asumsi dasar yang dibangun ke dalam teori akomodasi komunikasi meliputi:

a. Persamaan dan perbedaan antara bahasa dan perilaku ada dalam semua percakapan. Perbedaan pengalaman dan latar belakang komunikator menentukan sejauh mana orang mampu bertemu dengan orang lain. Semakin mirip tindakan dan keyakinan kita, semakin kita tertarik pada orang lain.

b. Cara kita memahami bahasa dan perilaku orang lain menentukan cara kita menikmati percakapan. Oleh karena itu, persepsi dan evaluasi memiliki pengaruh yang besar terhadap tempat tinggal. Orang pertama-tama memahami apa yang terjadi dalam percakapan, seperti gaya bahasa dan kata-kata yang dipilih, sebelum memutuskan bagaimana memenuhi kondisi ini.

c. Bahasa dan perilaku pembicara memberikan informasi tentang status sosial subjek dan keanggotaan kelompok tertentu. Artinya kedudukan komunikator dalam kelas sosial, baik bawah maupun atas, dapat diidentifikasi melalui bahasa dan perilaku dalam berkomunikasi.

d. Penempatan tergantung pada tingkat interaksi dengan arah pembicara, dan norma norma sosial memandu proses penempatan. Inti dari hipotesis ini adalah bahwa posisinya mungkin tidak tepat karena dapat berbeda dari pandangan nilai-nilai sosial. Norma sosial memainkan peran penting di sini. Ini melibatkan mengidentifikasi berbagai tingkat pembatasan pada perilaku adaptif yang dianggap diinginkan dalam komunikasi.

2.4.2 Bentuk – Bentuk Akomodasi Komunikasi

Adaptasi akomodasi komunikasi atau strategi adaptasi terdiri dari tiga pilihan:

a. Konvergensi adalah strategi di mana aktor yang terlibat dalam percakapan beradaptasi dengan perilaku komunikasi aktor lain. Proses ini merupakan proses yang selektif dan didasarkan pada persepsi pelaku penutur lainnya.
b. Divergensi adalah tindakan di mana aktor yang terlibat dalam percakapan tidak menunjukkan kesamaan satu sama lain. Namun, perbedaan bukanlah syarat untuk membantah reaksi lawan bicara, melainkan upaya untuk menciptakan jarak antara komunikator dan lawan bicara.
c. Over-modulasi adalah "istilah pembicara yang dilebih-lebihkan oleh pendengar" (West dan Turner, 2013: 227).

2.5 Pengertian Bank

Pengertian bank dalam UU Perbankan No. Oktober 1998 menyatakan bahwa bank adalah lembaga ekonomi yang menghimpun uang dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman dan bentuk lainnya. membentuk. Umumnya untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Singkatnya, perbankan dapat dianggap sebagai kegiatan di mana pelanggan menyimpan atau meminjam dana.

Adapun beberapa fungsi bank sebagai berikut:

1. Agent of Trust Dasar utama kegiatan bank adalah kepercayaan baik dalam penghimpunan dana maupun penyaluran dana.
2. Agent of Development Kegiatan perekonomian masyarakat di sektor moneter dan di sektor rill tidak bisa dipisahkan.
3. Agent of Service Bank mempunyai fungsi dalam penawaran jasa perbankan lainnya, salah satunya adalah bank garansi.

Jenis - jenis bank dapat dikelompokkan atas beragam kategori. Berdasarkan fungsinya bank dapat dikelompokkan menjadi 3 jenis yaitu:

1. Bank Sentral, yakni jenis bank yang bertugas dalam menerbitkan uang logam dan uang kertas untuk bisa dijadikan alat pembayaran yang sah dalam suatu negara dan dapat mempertahankan konversi uang yang dimaksud terhadap perak atau emas maupun keduanya.
2. Bank Umum, yakni jenis bank yang tidak saja bisa meminjamkan atau bisa menginvestasikan segala macam jenis tabungan yang telah didapatkannya, akan tetapi juga bisa memberikan pinjaman lewat menciptakan sendiri uang giralnya.
3. Bank Perkreditan Rakyat (BPR), yakni jenis bank yang melakukan suatu kegiatan usaha secara konvensional atau yang telah didasarkan pada suatu prinsip syariah yang di dalam kegiatannya tidakk memberikan jasa dalam lalu lintas pembayarannya.

Selanjutnya berdasarkan pada kegiatan operasionalnya bank dapat dikelompokkan menjadi dua jenis yaitu:

1. Bank Konvensional, yaitu bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional, dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran (UU RI No. 10 / 1998 Tentang Perbankan, pasal 1 ayat 3).
2. Bank Syariah, yakni bank yang dalam kegiatan operasionalnya didasarkan pada prinsip-prinsip syariat Islam.

Dengan demikian antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya dinyatakan sesuai dengan syariah. Sedangkan berdasarkan hak kepemilikannya bank dapat dikelompokkan menjadi 5 jenis yaitu:

1) Bank Milik Pemerintah
2) Bank Swasta Nasional
3) Bank Koperasi
4) Bank Campuran
5) Bank Milik asing

Selanjutnya di lihat dari segi statusnya bank dapat dikelompokan menjadi dua jenis yaitu:

1. Bank Devisa
2. Bank Non Devisa Kredit Mikro Kredit Mikro adalah kredit untuk pembiayaan usaha produktif segmen mikro, kecil, menengah, dan koperasi yang layak/feasible namun belum bankable untuk modal kerja.

2.6 *Asisstant Field Collection*

Evolusi dunia perbankan dengan segala kemudahannya telah melahirkan sebuah profesi bernama Assistant Field Collection. Alasan utama bank menggunakan layanan Assistant Field Collection adalah untuk menagih kredit macet, terutama karena tingginya jumlah kredit macet. Jadi ini tidak bisa dihindari, karena pilihan untuk menggunakan Assistant Field Collection adalah wajib. Sebenarnya ada cara lain, seperti pergi ke pengadilan, tetapi selain waktu yang lama, mereka membutuhkan biaya tambahan dan terkadang tidak membayar.

Bank Tabungan Negara (BTN) Persero cabang Medan memiliki tahapan dalam penagihan yang terbagi menjadi lima. Berikut ini tahapan penagihan berdasarkan standar operasional prosedur yaitu:

1. *Servicing* (pelayanan). Pada tahapan ini yaitu di mana saat status kolekbilitas debitur dalam perhatian khusus (DPK) dengan jangka waktu tunggakan 1-90 hari terhitung sejak tanggal jatuh tempo. Tugas dari pihak *collector* yaitu akan menghubungi nasabah (*call customer*) untuk mengingatkan waktu pembayaran mulai menunggak sehingga mengimbau debitur agar segera membayar tunggakan tersebut serta menginformasikan berapa angsuran yang harus dibayarkan.
2. *Locating* (pencarian). Pada tahapan ini dilakukan pengunjungan alamat nasabah dan alamat lain yang bersangkutan yang terdapat pada file kredit untuk melihat bagaimana kondisi debitur beserta kondisi keuangannya. Tahapan *Locating* dilakukan saat status kolekbilitas debitur kurang lancar (KL) dengan waktu tunggakan 91-120 hari.

3. *Contacting* (menghubungi). Petugas *collector* akan menghubungi kembali debitur dan memberikan pengertian secara persuasif perihal kewajiban debitur dalam pembayaran angsuran serta hal-hal yang disampaikan kepada debitur mengenai akibat yang akan terjadi apabila tidak segera membayar kewajibannya. Pihak bank akan melakukan *contacting* pada saat status kolekbilitas debitur diragukan (DIR) dengan waktu tunggakan 121-180 hari.
4. *Selling* (penjualan). Tahapan ini dilakukan di mana saat status kolekbilitas debitur macet (M) dengan waktu tunggakan 181- tak terhingga. Dalam hal ini pihak Bank akan meyakinkan debitur kembali untuk melakukan pembayaran setelah adannya memperoleh suatu kesepakatan.
5. *Legal enforcement* (tekanan hukum). Apabila pihak Bank sudah melakukan *servicing, locating, contacting,* dan *selling* tetapi debitur masih belum melakukan pembayaran, maka dari pihak Bank perlu mengambil tindakan hukum dan tunggakan tersebut akan diberikan kepada level yang selanjutnnya berupa penyitaan. Penyitaan tersebut biasannya berupa rumah atau aset berharga lainnya sesuai dengan perjanjian kredit sebelumnnya. Dan sistem kerja *collector* yaitu dengan cara mengambil barang jaminan yang pada dasarnnya hal tersebut memang sudah menjadi kesepakatan antara debitur kepada pihak bank sejak awal.

Uraian prosedur penagihan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengecekan Daftar Debitur Menunggak (DDM). Sebelum menghubungi debitur, petugas *collector* akan mengechek data tunggakan yang sudah ada di sistem karena setiap waktu data pasti berubah. Pengechekan DDM tersebut bertujuan

supaya pihak *collector* tidak salah dalam menginformasikan jumlah kewajiban yang harus dibayarkan debitur.

2. Menghubungi Debitur. Setelah melakukan pengechekan barulah menghubungi debitur dan menginformasikan kepada debitur berapa angsuran yang harus dibayarkan kemudian mengimbau debitur untuk segera melakukan pembayaran angsuran tersebut sebelum jatuh tempo.
3. Pemberitahun Debitur Melalui *Whatsapp.* Pihak *collector* yang bertugas akan menghubungi debitur dan meningatkan kembali untuk segera membayar kewajibannya agar tidak melewati waktu jatuh tempo sehingga tidak terkena denda dan bunga bank, serta memberitahukan kepada debitur berapa jumlah tunggakan yang harus di bayarkan.
4. Pemberitahuan Debitur Melalui *Telephone.* Jika penagihan melalui WA tidak ada respon dari debitur, maka penagihan dilakukan melalui *telephone*. Pihak *collector* yang bertugas akan menghubungi nomor debitur, jika nomor debitur tidak bisa dihubungi maka akan menghubungi nomor keluarga yang bersangkutan untuk menyampaikan kembali berapa angsuran yang harus dibayarkan dan menginformasikan batas waktu untuk pelunasan yang sudah ditentukan oleh pihak bank.

Sebelum petugas *collector* melakukan panggilan telepon, ada beberapa standar operasional prosedur (SOP) yang perlu dilakukan antara lain:

a. Mengucapkan salam, memperkenalkan nama, dan menyebutkan unit Bank BTN cabang Medan.

b. Menggunakan bahasa yang baik dan benar.

c. Berbicara kepada debitur dengan sopan.

d. Singkat, padat, dan jelas tidak berbelit-belit.

e. Mengucapkan terimakasih dan salam penutup.

f. Jika tidak ada respon maka telepon boleh dilakukan kembali maksimal satu kali.

Adapun tahapan *Locating* yang terdiri dari:

1. Pemberian Surat Peringatan (SP) 1. Apabila sampai batas waktu yang sudah di tentukan pada saat penagihan melaui *whatsapp*, *telephone* tidak ada respon dan debitur belum juga membayar kewajibannya, maka dilakukan pencetakan surat peringatan pertama sehingga bisa diartikan status kreditnnya menjadi kurang lancar. Pihak Bank akan mengirimkan surat tersebut ke alamat rumah debitur serta menulusuri permasalahan yang sedang dihadapi oleh debitur dan pihak Bank akan memberikan solusi penyelesaiannya.

Tahapan *Contacting* yang terdapat pada:

1) Pemberian Surat Peringatan (SP)

2) Apabila sudah diberikan surat peringatan pertama tetapi tidak juga mendapatkan respon dari debitur, maka selang 4 minggu kemudian pihak bank akan memberikan surat peringatan kedua yang berisi denda tunggakan, tunggakan bunga, dan tunggakan pokok.

Tahapan *Selling* yang terdapat pada:

1. Surat Peringatan (SP) 3. Selang 4 minggu sesudah surat peringatan kedua debitur juga tidak ada itikad baik untuk membayar, maka pihak bank akan mengirimkan

surat peringatan ketiga atau surat yang terakhir dengan begitu penurunan status kredit debitur menjadi kredit macet. Dengan begitu pihak bank akan melakukan *shock therapy* yaitu penyemprotan dinding rumah bagian depan atau pemasangan papan peringatan sebagai jaminannnya.

Tahapan *Legal enforcement* yang terdapat pada:

1. Penyitaan Angsuran. Jika semua surat peringatan sudah diberikan tetapi dari pihak debitur tidak juga membayar tungakan angsuran, restrukturisasi kredit tidak bisa dijalankan maka pihak bank akan memilih jalur hukum dan tindakan tegas berupa penyitaan terhadap asset rumah KPR debitur. Kemudian pihak bank akan memberikan batas waktu 2 bulan kepada debitur untuk mengosokan angsuran atau rumah.

Adapun hal - hal yang harus dilakukan oleh petugas *Asisstant Field Collection* dalam menjalankan penagihan adalah:

1) Selalu dapat mengontrol emosi dan tidak akan melakukan hal - hal seperti, memaki-maki dengan kata-kata kebun binatang, menghina suatu institusi, mengeluarkan kata-kata yang bersifat pelecehan seksual dan yang berhubungan dengan SARA.
2) Selalu memastikan hal - hal penting sebelum melakukan penagihan seperti, nomor telepon yang dituju adalah benar.
3) Selalu berlaku hati-hati dalam melakukan penagihan terutama terhadap nasabah-nasabah public expose, nasabah - nasabah yang tinggal di komplek instansi pemerintah dan perumahan mewah, dan nasabah - nasabah yang

mempunyai jabatan penting di instansi Pemerintahan, lembaga hukum dan nasabah prioritas Mandiri.

4) Selalu menulis semua informasi hasil follow up dengan debitur secara benar, singkat dan jelas tempat yang disediakan dalam sistem.
5) Tidak menulis informasi apapun di permanent message.
6) Tidak melakukan penagihan dan intimidasi kepada sumber informasi (emergency contact, atasan debitur, dan lainnya).
7) Tidak melakukan pembayaran melalui rekening pribadi untuk melakukan penalangan pembayaran tagihan kartu kredit debitur.
8) Tidak membocorkan data - data yang berkaitan dengan penagihan (data yang ada di sistem dan data-data terkait lainnya).

Kegiatan ini dapat berupa penyitaan terhadap pembangunan rumah. Penagihan oleh Asisstant Field Collection sebenarnya cukup luas dan tidak terbatas pada yang bekerja dilapangan. Asisstant Field Collection memiliki tingkat dan cara kerja yang berbeda. Cara kerjanya tergantung pada berapa lama debitur memiliki utang yang telah jatuh tempo.

2.7 Pengertian Debitur

Debitur adalah pihak yang berhutang kepada pihak lain dan harus melunasinya dalam jangka waktu tertentu. Di bank, sebagai aturan, debitur membutuhkan jaminan atau jaminan untuk membayar utang atau pinjaman. Informasi lain diperlukan untuk membangun kepercayaan di antara para pihak. Informasi yang

diperlukan dari debitur diperlukan oleh bank, ini disebut pinjaman. Di sisi lain, debitur harus meminta berbagai informasi tentang berbagai layanan yang dapat diberikan bank. Informasi dua pihak berikut menciptakan kepercayaan atau kredibilitas. Kredit dikenal sebagai istilah umum untuk pinjam meminjam uang. Dalam praktiknya, bagi bank untuk memberikan pinjaman, diperlukan persyaratan dan ditentukan dalam perjanjian atau kontrak pinjaman.

2.8 Kajian Pustaka

a. Komunikasi Intepersonal

Komunikasi interpersonal digambarkan sebagai komunikasi antara dua atau lebih individu, yang berinteraksi dalam konteks dan memberikan umpan balik satu sama lain. Namun, karena semua interaksi antar individu berbeda, definisi kontekstual saja tidak cukup untuk menjelaskan komunikasi interpersonal. Komunikasi antarpribadi adalah komunikasi pribadi tatap muka yang memungkinkan setiap peserta memahami secara langsung reaksi orang lain, baik verbal maupun nonverbal (Mulyana, 2010: 69). Menurut Judy C. Pearson dkk. (2011:12) Komunikasi interpersonal adalah proses dimana pesan digunakan untuk mencapai arti yang sama antara setidaknya dua orang dalam situasi di mana pembicara dan pendengar memiliki kesempatan yang sama.

Menurut Joseph A. DeVito (2013:11) Komunikasi interpersonal adalah interaksi linguistik dan nonverbal antara dua (dan dalam beberapa kasus dua atau lebih) orang

yang saling bergantung satu sama lain. Sementara itu, Arni Muhammad (2015:159) menyatakan: Ini adalah proses penggantian." Menurut Mulyana (2010:73), “Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang hanya terdiri dari dua orang, antara lain sepasang, dua rekan kerja, dua sahabat dekat, seorang guru, dan seorang murid”. Dari beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang berlangsung dalam hubungan interpersonal antara dua orang atau lebih, baik linguistik maupun nonverbal, dengan tujuan untuk mencapai tujuan yang sama.

Oleh karena itu, komunikasi interpersonal adalah proses mengkomunikasikan informasi, pikiran, dan sikap tertentu antara dua orang atau lebih yang pesannya berubah baik sebagai komunikator maupun komunikan dengan tujuan untuk memahami masalah satu sama lain dan harus mengarah pada perubahan perilaku. Dengan kata lain, komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang dilakukan antara komunikator dengan komunikan secara tatap muka dan dianggap paling efektif dalam mengubah sikap, perilaku, atau pendapat melalui komunikasi lisan yang dilakukan tersebut.

b. Akomodasi Komunikasi (Adaptasi Komunikasi)

Teori akomodasi komunikasi merupakan salah satu teori komunikasi Howard Giles dan kawankawan yang berkaitan dengan adaptasi interpersonal dalam interaksi komunikasi. Mereka mempresentasikan teori ini pada tahun 1973, berdasarkan "ide" Giles tentang model "mobilitas aksen" berdasarkan berbagai aksen

yang dapat didengar dalam konteks wawancara. Mereka menemukan bahwa ketika mewawancarai orang orang dari pewawancara dan narasumber dengan latar belakang budaya yang berbeda, orang yang diwawancarai cenderung menghormati orang - orang dari institusi tertentu yang mewawancarai mereka. Dalam kondisi ini, responden cenderung mengikuti alur percakapan pewawancara. Pada titik ini, orang yang diwawancarai akan mengambil tindakan pencegahan terhadap komunikasi. Dengan kata lain, teori ini erat kaitannya dengan masalah budaya. Esensi dari teori regulasi sebenarnya adalah adaptasi. Bagaimana seseorang mengkoordinasikan komunikasi dengan orang lain. Teori ini didasarkan pada premis bahwa ketika orang berinteraksi dalam komunikasi, mereka menyesuaikan bahasa, suara, dan / atau perilaku mereka kepada orang lain yang terlibat dalam komunikasi. Koordinasi adalah kemampuan untuk menyesuaikan, memodifikasi, atau mengatur perilaku seseorang dalam menanggapi orang lain. Dengan demikian, teori komunikasi adaptif berfokus pada perilaku manusia ketika memutuskan untuk menyesuaikan atau mengubah cara berkomunikasi dalam menanggapi respons yang diterima dalam komunikasi.

Menurut West dan Turner (2013: 217), komunikasi adaptif adalah kemampuan untuk menyesuaikan, memodifikasi, atau menyesuaikan perilaku seseorang dalam menanggapi orang lain. Teori ini didasarkan pada premis bahwa bahasa, sapaan dan/atau perilaku beradaptasi dengan orang lain saat orang berinteraksi (West Richard dan Tunneler Liynn H, 2013: 217). Penyesuaian komunikasi dilakukan untuk menyesuaikan sikap komunikasi. Karena dalam aktivitas sehari-hari, kita

mungkin menjumpai perbedaan budaya seperti jalan-jalan dan bersosialisasi. Aksen kecepatan bicara, norma keteraturan ujaran, intonasi suara, dan lainnya. Dalam teori adaptasi komunikasi, setiap individu berhak memilih cara beradaptasi ketika proses komunikasi dan interaksi berlangsung satu sama lain. Ketika strategi adaptasi atau regulasi komunikasi terdiri dari tiga pilihan: konvergensi, divergensi, dan overregulasi.

c. Pengertian Debitur

Debitur adalah pihak yang berhutang kepada pihak lain dan harus melunasinya dalam jangka waktu tertentu. Di bank, sebagai aturan, debitur membutuhkan jaminan atau jaminan untuk membayar utang atau pinjaman. Informasi lain diperlukan untuk membangun kepercayaan di antara para pihak. Informasi yang diperlukan dari debitur diperlukan oleh bank, ini disebut pinjaman. Di sisi lain, debitur harus meminta berbagai informasi tentang berbagai layanan yang dapat diberikan bank. Informasi dua pihak berikut menciptakan kepercayaan atau kredibilitas. Kredit dikenal sebagai istilah umum untuk pinjam meminjam uang. Dalam praktiknya, bagi bank untuk memberikan pinjaman, diperlukan persyaratan dan ditentukan dalam perjanjian atau kontrak pinjaman.

2.9 Kajian Penelitian Yang Relevan dan Jurnal

Adapun beberapa literatur penelitian yang cukup relevan yang bisa dijadikan sebagai acuan, guna mendapatkan prinsip kebaharuan dari penelitian yang ada.

a. Penelitian I Ketut Gunarsa (2020)

Penelitian I Ketut Gunarsa (2020) yang berjudul: "Pola Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan". Peneliti ini telah memilih objek penelitian sebagai CV. Primetime Bali dinilai layak untuk menjadi percontohan sebagai lokasi bisnis yang inovatif dengan standarisasi dan manajemen yang terorganisir dengan baik melalui penerapan SOP dan model komunikasi reguler untuk mendukung operasional perusahaan ini. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini berfokus pada topik “pola komunikasi interpersonal yang diterapkan untuk meningkatkan kinerja karyawan di CV”. Bali di masa kritis. Dalam analisisnya, peneliti menggunakan analisis data dengan mengukur pola komunikasi interpersonal yang diterapkan pada hasil benchmark kinerja. Hasil analisis menunjukkan bahwa model komunikasi interpersonal yang diterapkan sangat berpeluang untuk menciptakan peningkatan efisiensi kerja karyawan. Bahkan, model ini mampu menimbulkan efek positif lainnya seperti rasa solidaritas dan menciptakan suasana kekeluargaan bagi karyawan, tentunya menciptakan suasana kerja yang harmonis dan kinerja yang terus meningkat.

b. Penelitian Muhammad Thariq (2020)

Penelitian Muhammad Thariq (2020) berjudul: "Pola Komunikasi Adaptasi Mahasiswa Asal Malaysia" (Studi Pada Program “Student Exchange” Di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Indonesia). Penelitian ini bertujuan untuk

mengkolaborasikan beberapa model komunikasi terutama yang berkaitan dengan adaptasi siswa terhadap interaksi dan sosialisasi dengan model nilai budaya atau lingkungan yang berbeda. Komunikator dengan keterampilan adaptif akan mampu melakukan penyesuaian budaya, meskipun seringkali menimbulkan kejutan budaya. Individu harus dapat mengurangi efek dari kejutan budaya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha menggambarkan suatu keadaan atau peristiwa. Teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam. Studi ini menunjukkan bahwa mahasiswa di Universitas Selangor mengadopsi model media adaptif budaya bertahap yang harus terlebih dahulu beradaptasi dengan budaya yang berkembang di UMSU. Apa yang dilakukan mahasiswa Universitas Selangor selalu terkait dengan empat tahap atau model komunikasi reaktif. Selain memperoleh empat model komunikasi adaptif, mahasiswa Selangor University menerapkan komunikasi lintas budaya dengan berbagi makna melalui perilaku nonverbal. Selain itu, ia tidak secara langsung menerima jabat tangan dari laki-laki tetapi memberikan simbol dengan mengatupkan tangan di depan dada sebagai bentuk penghormatan terhadap persaudaraan dan menjaga persahabatan dengan siapapun. Mereka melakukannya karena keramahan dan layanan luar biasa yang ditawarkan UMSU kepada mahasiswa Universitas Selangor dan kebiasaan ini telah menjadi kelebihan UMSU yang mungkin tidak ada di Malaysia. Budaya UMSU yang ramah terhadap tamu juga menjadi salah satu keunggulan yang harus diikuti untuk mempererat kemitraan ini selamanya. Budaya ramah tamu juga merupakan

bagian dari solusi cepat “malapetaka” komunikasi adaptif menghadapi situasi budaya mahasiswa UMSU dan Malaysia.

c. Penelitian Mela (2019)

Penelitian Mela (2019) yang berjudul: "Pola Komunikasi Interpersonal Dalam Menjalin Hubungan Baik terhaadap Klien pada Radio MUSIC CITY 107,50 FM". Penelitian ini membahas tentang model komunikasi interpersonal dalam menjalin hubungan pelanggan yang baik oleh Radio Music City 107.50 FM Jakarta. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana komunikasi interpersonal dalam menjalin hubungan baik dengan pelanggan di radio FM Jakarta 107.50. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif yang menggunakan studi kasus untuk mengumpulkan data. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa model komunikasi interpersonal stasiun radio Music City untuk membangun hubungan baik menggunakan model lingkaran. Dalam proses komunikasinya, radio Music City memiliki aspek respek, empati, pengertian, keterbukaan dan kerendahan hati. Biarkan proses periklanan berjalan lancar.

d. Penelitian Dita Verolyna (2019)

Penelitian Dita Verolyna (2019) yang berjudul: " Pola Komunikasi Interpersonal Dalam Konflik Perkawinan". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pola komunikasi interpersonal dalam konflik perkawinan. Penelitian ini dilakukan pada pasangan yang menikah pada awal tahun di kota Bengkulu.

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah kualitatif dan deskripsi biografis. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi dan dokumen. Informan yang diwawancarai adalah tujuh keluarga. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman. Temuan penelitian tentang pola komunikasi interpersonal dalam konflik perkawinan tujuh pasangan di tahun-tahun awal menunjukkan bahwa ada penyesuaian di tahun-tahun awal pernikahan. Penyesuaian ini mencakup penyesuaian untuk pasangan, jenis kelamin, keuangan, dan keluarga pasangan. Dari tujuh keluarga didapatkan hasil (1) Penyesuaian pasangan, semua pasangan mengalami kesulitan dalam menyesuaikan semua perbedaan antara keduanya (2) Penyesuaian keuangan, sering terjadi konflik antara pasangan yang memberikan informasi dengan suami istri yang bekerja dan pasangan suami istri berpenghasilan rendah. (3) adaptasi gender, hambatan muncul antara informan yang pasangannya memiliki masalah kesehatan dan telah memiliki banyak anak. ( ) Menyesuaikan diri dengan keluarga suami istri, konflik timbul pada pasangan yang tinggal bersama ibu mertua dan memiliki anak dari perkawinan sebelumnya. (5) Pola komunikasi yang terpisah, setara dan seimbang digunakan untuk memfasilitasi mitra. (6) Metode komunikasi yang khas dan eksklusif digunakan dalam perselisihan pernikahan karena hambatan keuangan, seksual, dan adaptasi keluarga dari pasangan.

e. Penelitian Rosmiati (2017)

Penelitian Rosmiati (2017) yang berjudul: "Pola Komunikasi Interpersonal Bimbingan Calon Pengantin Dalam Membentuk Keluarga Samara". Penelitian ini

mengkaji tentang pola orientasi komunikasi interpersonal calon pengantin dalam membentuk keluarga Samara di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ulee Kareng. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah. Pertama, bagaimana model media menginstruksikan calon pengantin di Departemen Agama, Kecamatan Ulee Kareng, Banda Aceh, Kedua, materi yang disajikan dalam membimbing calon pengantin di Departemen Agama Kabupaten Ulee Kareng. Metodologi penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Dari penelitian yang dilakukan, didapatkan hasil bahwa komunikasi yang dilakukan oleh KUA di Kelurahan Ulee Kareng adalah komunikasi interpersonal dengan menggunakan model komunikasi satu arah dan dua arah. Sedangkan materi yang disampaikan berfokus pada landasan hukum perkawinan, fiqh munakahat, manajemen konflik keluarga, parenting dan kesehatan reproduksi.

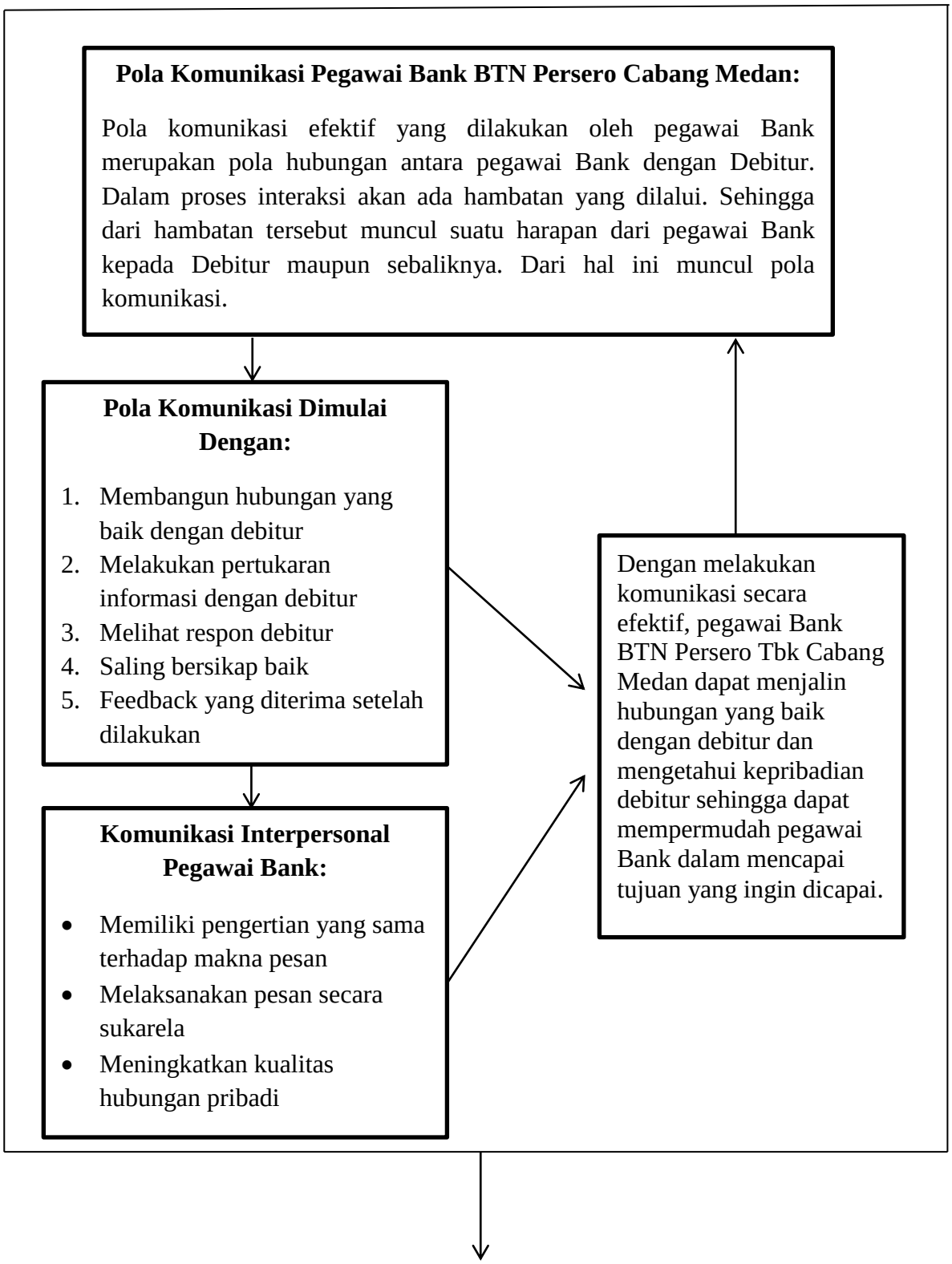
BAB III

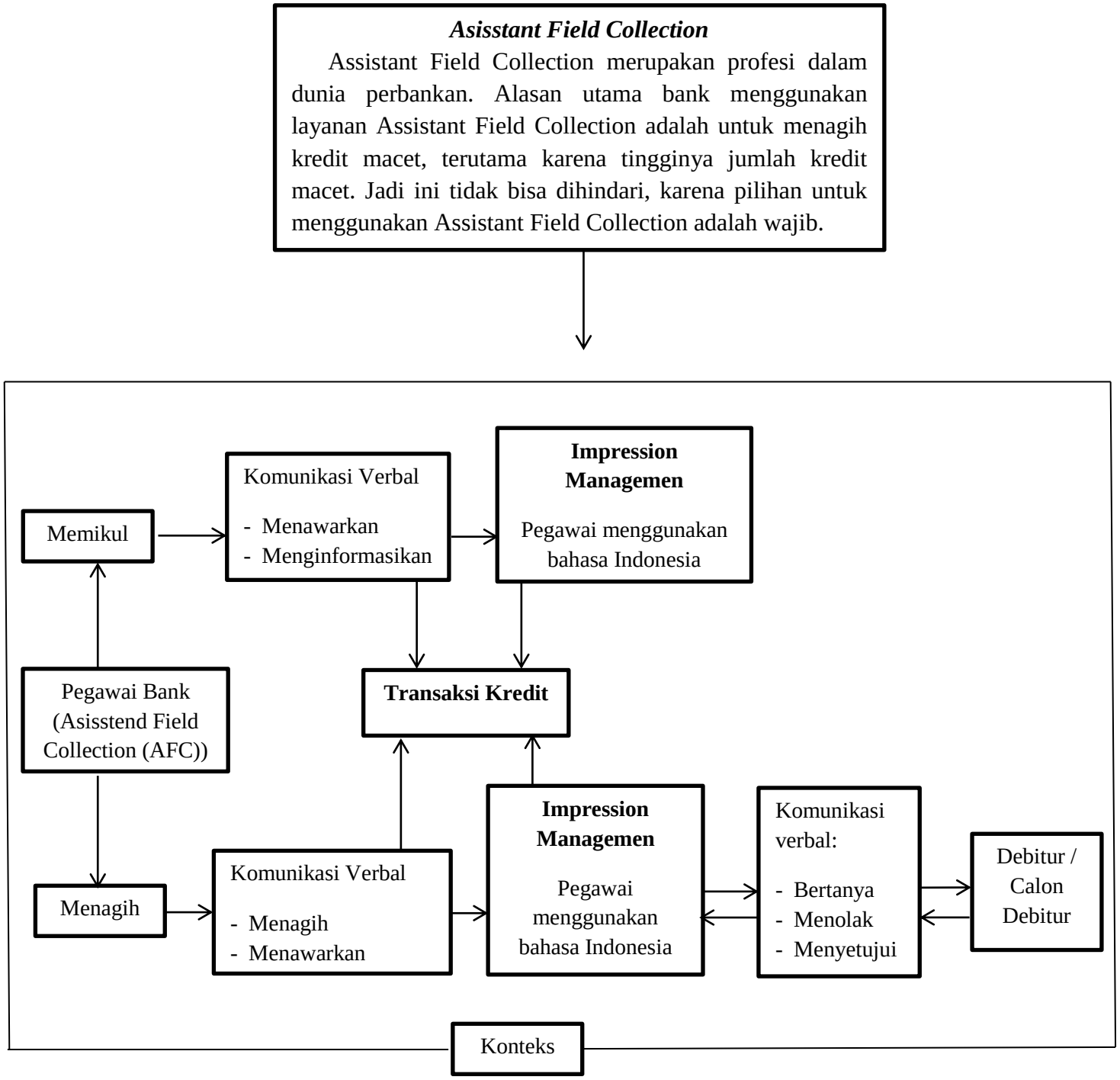
METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Untuk menentukan metode penelitian, terlebih dahulu perlu diketahui jenis penelitian yang digunakan agar mendapatkan gambaran yang jelas tentang penelitian dan memahami arti sebenarnya dari jenis penelitian, yang memudahkan untuk langkah selanjutnya dalam analisis data. . Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk menghasilkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Jadi, ada empat kata kunci yang perlu diperhatikan dalam metodologi penelitian, yaitu metode ilmiah, data, tujuan dan kegunaan. (Sugiyono, 2017:2)

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif yang dipadukan dengan analisis kualitatif, yaitu proses pemecahan masalah yang diselidiki dengan pengamatan langsung di lapangan, yaitu dengan menggambarkan keadaan subjek penelitian saat ini atas dasar fakta yang terlihat, dan dengan mengajukan pertanyaan langsung atau mengumpulkan data yang diperlukan. Menurut Bungin (2012: 67), kualitatif adalah sesuatu yang menjelaskan fakta secara mendalam dan selanjutnya menjelaskan fenomena yang sebenarnya. Menurut Moleong (2010:05), penelitian kualitatif memanfaatkan wawancara untuk menelaah dan memahami sikap, pandangan, perasaan, dan perilaku individu atau sekelompok orang.


Pola Komunikasi Pegawai Bank BTN Persero Cabang Medan:
Pola komunikasi efektif yang dilakukan oleh pegawai Bank merupakan pola hubungan antara pegawai Bank dengan Debitur. Dalam proses interaksi akan ada hambatan yang dilalui. Sehingga dari hambatan tersebut muncul suatu harapan dari pegawai Bank kepada Debitur maupun sebaliknya. Dari hal ini muncul pola komunikasi.
Pola Komunikasi Dimulai Dengan:
1. Membangun hubungan yang baik dengan debitur
2. Melakukan pertukaran informasi dengan debitur
3. Melihat respon debitur
4. Saling bersikap baik
5. Feedback yang diterima setelah dilakukan
Komunikasi Interpersonal Pegawai Bank:
• Memiliki pengertian yang sama terhadap makna pesan
• Melaksanakan pesan secara sukarela
• Meningkatkan kualitas hubungan pribadi
Dengan melakukan komunikasi secara efektif, pegawai Bank BTN Persero Tbk Cabang Medan dapat menjalin hubungan yang baik dengan debitur dan mengetahui kepribadian debitur sehingga dapat mempermudah pegawai Bank dalam mencapai tujuan yang ingin dicapai.



Gambar 3.2 Kerangka Pemikiran

3.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan dasar pemikiran yang berisi intisari permasalahan dalam penelitian. Kerangka pemikiran di buat berdasarkan pertanyaan penelitian (research question), dan merepresentasikan suatu himpunan dari beberapa konsep serta hubungan di antara konsepkonsep tersebut. Kerangka pemikiran memuat perpaduan antara teori dengan fakta, observasi, dan kajian kepustakaan, yang akan dijadikan dasar dalam penelitian. Menurut Unaradjan (2019:89) Kerangka pemikiran merupakan dasar pemikiran yang memuat perpaduan antara teori dengan fakta, observasi, dan kajian kepustakaan, yang akan dijadikan dasar dalam penelitian.

3.3 Kategorisasi

Kategorisasi menunjukkan bagaimana cara mengukur suatu variabel penelitian sehingga di ketahui dengan jelas bagaimana isi yang dikategorikan, dan apa yang menjadi katergorisasi penelitian tersebut. Penyusunan kategorisasi yang ditentukan merupakan dari beberapa indikator yang sudah di tentukan sebelumnya.

Adapun yang menjadi kategorisasi dalam penelitian ini antara lain yaitu :

3.1 Tabel Kategorisasi

Keterangan	Kategorisasi
Pola Komunikasi Interpersonal Pegawai Bank BTN (Persero) Cabang Medan Dalam Meningkatkan Kelancaran Pembayaran Angsuran KPR BTN Bersubsidi.	1. Terbuka / Empati 2. Sikap Mendukung 3. Sikap Positif 4. Kesetaraan
Meningkatkan Kelancaran Pembayaran Angsuran KPR BTN Bersubsidi	1. Memberikan margin ringan seperti cicilan bunga KPR yang relatif rendah. 2. Memberikan jangka waktu pembayaran yang relatif lebih lama. 3. Melakukan kerjasama dengan instansi terkait tempat debitur bekerja. 4. Melakukan pembayaran secara angsuran setiap bulannya.

3.4 Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian yaitu keseluruhan objek di mana terdapat beberapa informan atau narasumber yang dapat memberikan informasi tentang masalah yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan. Sedangkan objek penelitian yaitu sesuatu yang menjadi fokus dari sebuah penelitian. Jika kita bicara tentang objek penelitian, objek inilah yang akan dikupas dan dianalisis oleh peneliti berdasarkan teori – teori yang sesuai dengan objek penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah Pola Komunikasi Interpersonal Pegawai Bank BTN (Persero) Cabang Medan.

3.5 Informan

Informan adalah orang yang memberikan informasi kepada peneliti dan orang yang berkompeten atau mengetahui informasi tentang Pola Komunikasi Interpersonal Pegawai Bank BTN (Persero) Cabang Medan Dalam Meningkatkan Kelancaran Pembayaran Angsuran KPR BTN Bersubsidi dengan meningkatkan Kelancaran Pembayaran Angsuran KPR BTN Bersubsidi. Menurut Moeleong (2010:05), penelitian kualitatif berbeda dengan penelitian non kualitatif, pada penelitiannya sampel dipilih dari suatu populasi, sedangkan pada penelitian kualitatif, sampel sangat erat kaitannya dengan faktor – faktor kontekstual.

Sumber data dalam penelitian ini yang menjadi informan adalah sebagai berikut:

No.	Nama	Jabatan	Usia
1.	Fery Prasetyo	Kepala Bagian Administrasi & dokumentasi PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan	30 Tahun
2.	Lusiana Bedra	Kepala Bagian Proses Transaksi PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan	51 Tahun
3.	Fachruddin Zaylani Simamora	Anggota Bagian Proses Transaksi PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan	45 Tahun

4.	Sawaluddin Siregar	Team Leader PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan	55 Tahun
5.	Hadi Putra	Asisstant Field Collection (AFC) PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan	34 Tahun
6.	Muhammad Diaz	Debitur PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan	37 Tahun
7.	Irwan Nasution	Debitur PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan	37 Tahun
8.	MHD. Dirgantara Putra	Debitur PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan	33 Tahun
9.	Lisma Watihanani	Debitur PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan	45 Tahun
10.	Dwi Ari Mawarningsi	Debitur PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan	42 Tahun

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data serta keterangan dari narasumber, maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

a. Data Primer

Teknik penggumpulan data primer yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan pengamatan secara langsung, dan melalukan wawancara dilokasi penelitian.

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan tanya jawab serta langsung kepada pihakpihak yang terkait atau mengajukan pertanyaan kepada orang yang berhubungan dengan obyek penelitian. Menurut Moleong (2010:186) wawancara percakapan dengan maksud tertentu, percakapan itu di lakukan oleh dua pihak yaitu wawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Wawancara yang dilakukan adalah wawancara terbuka. Menurut Moleong (2010:186) wawancara terbuka merupakan wawancara yang para sujeknya tahu bahwa mereka sedang di wawancarai atau mengatahui apa maksud dan tujuan wawancara itu.

b. Data Skunder

Teknik pengumpulan data sekunder yaitu data yang dilakukan melalui studi kepustakaan yang terdiri dari:

a) Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau karyakarya monumental dari seseorang. Dalam penelitian ini peneliti memperoleh data dari hasil dokumentasi berupa foto dan dokumen tertulis yang berkaitan dengan pola komunikasi Interpersonal Pegawai Bank BTN (Persero) Cabang Medan Dalam Meningkatkan Kelancaran Pembayaran Angsuran KPR BTN Bersubsidi yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan catatan atau dokumentasi yang ada dilokasi penelitian serta sumbersumber yang relavan dengan obyek penelitian

b) Studi kepustakaan yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan berbagi literutur seperti: buku, karya ilmiah dan laporan penelitian.

3.7 Teknik analisis data

Menurut Sugiyono (2015: 2), Analisis data adalah pengumpulan dan sintesa data secara sistematis yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan dan dokumen, yaitu pengorganisasian data tertentu ke dalam kategori, unit deskripsi, analisis dan kompilasi. Penting untuk mengetahui apa yang harus dipelajari dan menarik kesimpulan yang dapat dipahami oleh Anda dan orang lain. Menurut Moleong (2010:239), analisis data kualitatif adalah usaha untuk bekerja dengan data, mengorganisasikannya, mengorganisasikannya ke dalam unit-unit yang dapat dikelola, menemukan dan menemukan pola, memahami hal-hal yang penting dan siapa yang dipelajari serta memutuskan apa yang dapat dipelajari.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif melalui analisis data kualitatif. Penggunaan metode tersebut menggunakan pertimbangan bahwa dalam penelitian ini berusaha untuk menganalisis pola komunikasi Interpersonal Pegawai Bank BTN (Persero) Cabang Medan Dalam Meningkatkan Kelancaran Pembayaran Angsuran KPR BTN Bersubsidi. Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang telah dipergunakan adalah teknik analisis kualitatif, yaitu data yang diperoleh melalui pengumpulan data kemudian akan diinterprestasikan sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dirumuskan.

3.8 Deskripsi Lokasi Penelitian

3.8.1 Sejarah Singkat Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Cabang Medan.

Pemerintah Hindia Belanda mendirikan Postpaar Bank pada tanggal 16 Oktober 1897 melalui Koninklijk Besluit No 27 dengan tujuan pendidikan untuk menyelamatkan umat manusia. Kemudian hidup dan berkembang, pada tahun 1939 memiliki cabang: Jakarta, Medan, Surabaya dan Makassar. Pada tahun 19 0, operasinya terganggu oleh invasi Jerman ke Belanda, yang mengakibatkan fakta bahwa penghematan yang signifikan ditarik dalam waktu yang relatif singkat (cepat). Namun, pada tahun 1901, posisi keuangan Postpaar Bank pulih. Pada tahun 1902, Hindia Belanda menyerah tanpa syarat. Jepang telah membekukan kegiatan Postpaar Bank dan mendirikan Tyokin Kyoku, sebuah bank yang bertujuan untuk mengumpulkan dana masyarakat melalui tabungan.

Upaya pemerintah Jepang ini gagal karena upaya paksa, dan Tyokin Kyoku hanya mendirikan satu cabang Yogyakarta. Proklamasi Kemerdekaan Republik Indonesia 1708195 mendesak Tuan Dalmosoetanto untuk memulai pengambilalihan Tyokin Kyoku dari Pemerintah Jepang kepada Pemerintah Republik Indonesia. Dan namanya diubah menjadi OFFICE SAVING SPOST. Bapak Dalmosoetanto diangkat oleh Pemerintah Republik Indonesia. Saya menjadi direktur pertama. KANTOR POS TABUNGAN melakukan penukaran mata uang Jepang dengan Negara Republik Indonesia (ORI) untuk pertama kalinya, namun

operasional KANTOR POS TABUNG tidak berlangsung lama. Invasi Belanda (Desember 19 6) mengakibatkan pendudukan semua kantor, termasuk cabang POSTS PARUNGS BÜROS, sampai tahun 19 9. Ketika POSTSPARUNGS BÜROS mengambil alih (19 9). Nama KANTOR POS TABUNGAN adalah BANKTABANGANR.I. Menjadi. Revisi. Dari awal, badan tersebut didukung oleh Kementerian Perhubungan hingga berubah nama menjadi BANQUE TABUNGAN POSR.I.

Banyak peristiwa sejarah yang berharga sejak tahun 1950, namun bagian tak terpisahkan dari sejarah BTN adalah lahirnya UU Darurat No. 9. Sejak tanggal 9 Februari 1950 sampai dengan 1950, nama Staatsblat "POSTPAAR BANK INDONESIA" No.295 menjadi POS SAVE BANK pada tahun 19 1 dan dialihkan dari Departemen Perhubungan ke Departemen Keuangan di bawah Departemen Keuangan, Menteri Pusat. Bank. Sedangkan undang-undang darurat dikukuhkan dengan undang - undang Nomor 36 Tahun 1953 pada tanggal 18 Desember 1953. Perubahan nama dari BANK KOSONG menjadi BANK NEGARA SABUNGAN berdasarkan PERPU Nomor Tahun 1963 tanggal 22 Juni 1963, dan setelah itu diatur oleh hukum. tidak. 2 pada 25 Mei 1966 . persawahan. Penegasan Status BANK TABUNGAN NEGARA sebagai bank milik negara didirikan berdasarkan UndangUndang Nomor 20 Tahun 1968 dari tahun 1961 sampai dengan tahun 1968, dan sebelumnya (setelah tahun 1968) menjadi BANK TABUNGAN STAAT menjadi BNI Unit V. (1968) Aktif di bidang penggalangan dana masyarakat melalui tabungan, STAATLIC HESPAR BANK telah bertugas menyediakan

layanan hipotek sejak tahun 1967 , dengan penyaluran hipotek pertama pada tanggal 10 Desember 1976.

Oleh karena itu, tanggal 10 Desember diperingati sebagai Hari KPR di BTN. Bentuk hukum BTN kembali berubah pada tahun 1992. Dengan kata lain, pemberian PP No. 2 Tahun 1992 pada tanggal 29 April 1992 merupakan pelaksanaan dari UU No. 7 Tahun 1992. Bentuk hukum BTN berubah menjadi perseroan terbatas. Sejak saat itu, nama BTN menjadi PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) dengan julukan Bank BTN. Berdasarkan survei oleh konsultan independen Pricewaterhouse Coopers. Melalui Menteri BUMN, pemerintah memutuskan melalui surat No. S5 /MMBU/2002 tanggal 21 Agustus 2002, untuk mengubah Bank BTN menjadi bank umum yang fokus pada pembiayaan KPR tanpa aset 19. Bank BTN berupaya untuk mendiversifikasi sarana dan prasarananya . Istimewa dengan membuka cabang dan cabang baru di seluruh Indonesia. Salah satunya adalah pembukaan cabang Pekanbaru. Setelah itu membuka cabang di wilayah Pekanbaru yaitu Cabang Panam (KCP), KCP Alifin Ahmad, KCP Rumbai, KCP Delima dan KCP Nanka yang semakin hari semakin baik. (Profil Bank Tabungan Negara, 2015)

3.8.2 Visi, Misi dan Nilai Dasar Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Cabang Medan.

1. Visi PT Bank Tabungan Negara (Purcero), khususnya:

   "Menjadi bank terkemuka di bidang pembiayaan perumahan, kepuasan nasabah adalah prioritas utama".

2. Misi PT. Bank Tabungan Negara yaitu :

   a) Memberikan pelayanan unggul dalam pembiayaan perumahan dan industri yang terkait, pembiayaan konsumsi dan usaha kecil menengah, serta menyediakan produk dan jasa perbankan lainnya.

   b) Menyiapkan dan mengembangkan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dan profesional serta memiliki integritas yang tinggi.

   c) Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi pengembangan produk, jasa dan jaringan strategis berbasis teknologi terkini yang berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan nasabah.

   d) Menerapkan tata kelola bank sesuai prinsip safety dan good corporate governance untuk meningkatkan nilai bagi pemegang saham. . Memperhatikan kepentingan masyarakat dan lingkungan.

3. Nilai Utama

   Nilai - nilai utama yang dianut Bank BTN dalam pelaksanaan dan pelaksanaan misi perbankan yakni:

a) Sebagai orang yang beriman dan bertaqwa, pegawai BTN taat melaksanakan dan mengamalkan ajaran agamanya masingmasing secara khusuk.

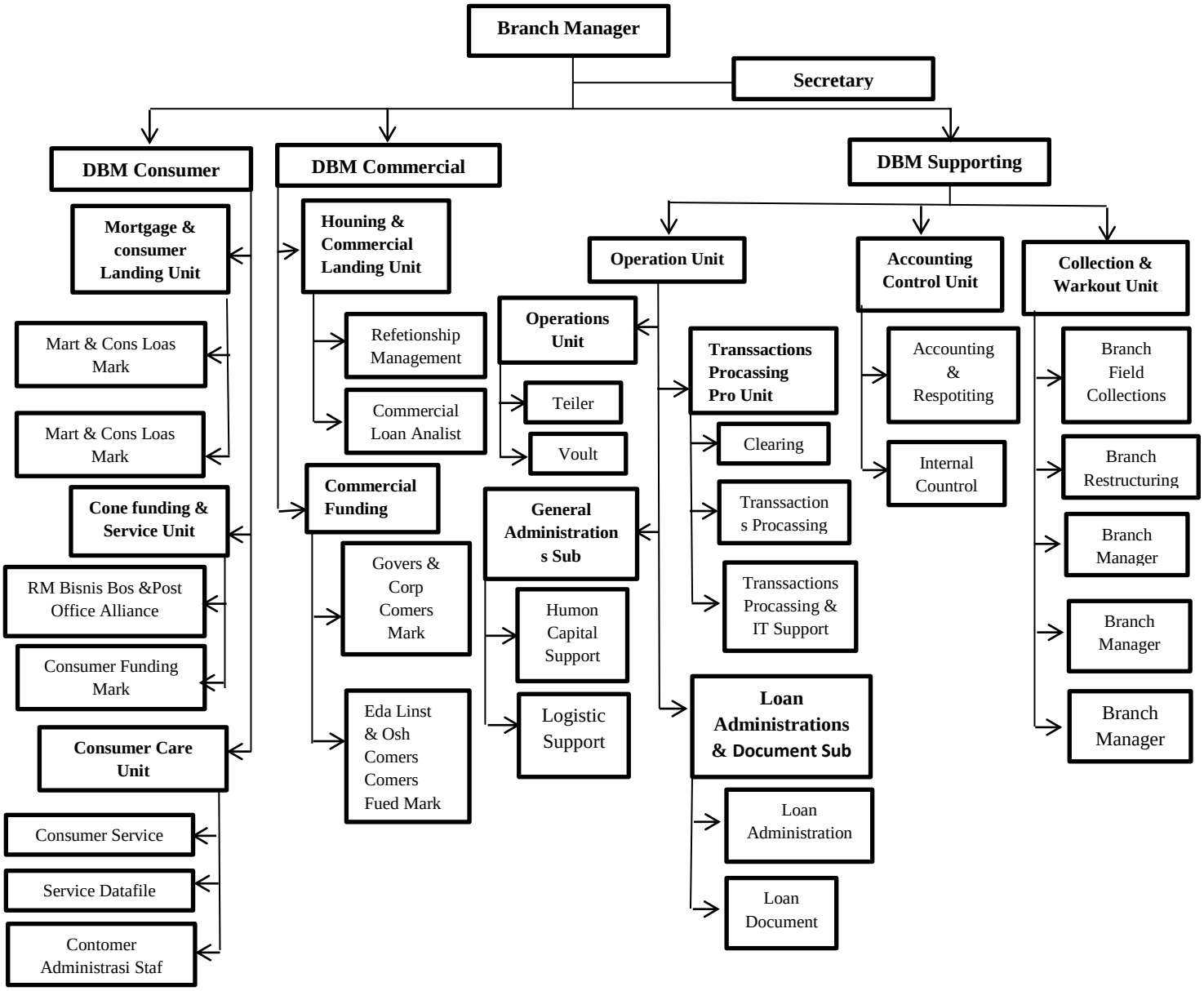
b) Pegawai BTN selalu berusaha menimba ilmu guna meningkatkan pengetahuan dan keterampilan demi kemajuan BTN.

c) Insan Bank BTN mengutamakan kerjasama dalam melaksanakan tugas untuk mencapai tujuan Bank BTN dengan kinerja terbaik.

d) Insan Bank BTN senantiasa dengan tulus mengabdikan diri kepada Bank BTN dan semua pihak terkait, mewujudkan pelayanan yang dilandasi dengan pengorbanan diri. Insan Bank BTN senantiasa bekerja dengan profesionalisme dan kompetensi di bidang operasionalnya.

3.8.3 Struktur Organisasi P.T Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Cabang Medan.

Struktur organisasi PT Bank Tabungan Negara Medan meliputi seluruh sumber daya dan bertanggung jawab atas kemajuan dan kemunduran organisasi untuk memastikan tercapainya tujuan organisasi yang diinginkan. Struktur organisasi Bank Cabang PT Tabungan Negara (Persero) Tbk Medan terbagi menjadi beberapa divisi. Hal ini dapat dilihat pada bagan organisasi PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk cabang Medan pada gambar berikut:



Gambar 3.8

Struktur Organisasi PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Medan

3.8.4 Tugas dan Wewenang Masing - Masing Jabatan P.T Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Medan.

Adapun tugas dan wewenang masing - masing jabatan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Medan adalah sebagai berikut:

1. *Branch Manager*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

a. Mencapai tingkat efisiensi operasional disemua bidang.

b. Mencapai tingkat pengembangan Sumber Daya Manusia yang merata yang mempunyai integritas, profesionalisme, dan motivasi yang tinggi.

c. Bertanggung jawab atas penerapan prinsip mengenal nasabah (PBI No.3/10/PBI/2001).

d. Bertanggung jawab atas penetapan target dana, kredit dan feebased, dan penetapan anggaran cabang secara keseluruhan.

e. Memutuskan peningkatan share market dana, kredit dan *feebased income* berdasarkan potensi yang ada.

f. Membina hubungan baik dengan pihak internal dan eksternal yang terkait dengan operasional dan bisnis bank.

2. *Secretary*

Adapun tugas utama dari secretary adalah melaksanakan kesekretariatan Kepala Cabang meliputi:

a. Memproses pembuatan dan pengaturan jadwal Kepala Cabang.

b. Memproses administrasi notula rapat baik dengan pihak intern maupun ekstern.

c. Memproses administrasi surat masuk kepada Kantor Cabang.

d. Memproses administrasi penyampaian semua surat keluar yang ditandatangani oleh Kepala Cabang.

e. Membantu manajemen dalam berkomunikasi dengan semua pihak termasuk semua pihak eksternal di Kantor Cabang.

3. *Deputi Branch Manager Supporting*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

a. Memastikan terlaksananya fungsi Operasional di Kantor Cabang.

b. Memastikan terlaksananya fungsi *Accounting*dan Control di Kantor Cabang.

c. Memastikan terselenggaranya fungsi *Collection* dan *Workout* di Kantor Cabang.

d. Membina hubungan baik dengan pihak internal dan eksternal yang terkait dengan operasional dan bisnis bank.

4. *Deputi Branch Manager Consumer (DBM Business)*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

a. Melakukan koordinasi pencapaian target dana dan kredit konsumer termasuk evaluasi secara periodik.

b. Pembuatan laporan hasil pencapaian target dana dan kredit konsumer.

c. Menciptakan iklim kerja yang kondusif.

d. Mencari dan memberikan masukan serta informasi yang mendukung aktivitas pekerjaannya.

5. *Deputi Branch Manager Commercial (DBM Business)*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

a. Membuat usulan rencana kerja serta anggaran bidang kerjanya.

b. Melakukan koordinasi pencapaian target dana dan kredit komersial termasuk evaluasi secara periodik.

c. Membuat usulan kebutuhan sarana dan prasarana dalam rangka mendukung aktivitas di bidang kerjanya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

d. Membina hubungan baik dengan pihak internal dan eksternal yang terkait dengan operasional dan bisnis bank

6. *Mortgage & Consumer Lending Unit*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

a. Pencapaian target marketing dan realisasi kredit konsumer (*mortgage and consumer lending*).

b. Pembuatan laporan hasil pencapaian target kredit konsumer.

c. Melakukan koordinasi pelaksanaan proses bisnis kredit konsumer di Kantor Cabang yang efektif sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

d. Membuat usulan kebutuhan sarana dan prasarana dalam rangka mendukung aktivitas di bidang kerjanya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

7. *Mortgage & Consumer Loan Marketing*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

a. Bertanggung jawab atas usulan rencana pencapaian target kredit konsumer.

b. Bertanggung jawab atas pelaksanaan program pemasaran dan penjualan untuk pencapaian target kredit konsumer.

c. Bertanggung jawab atas tercapainya target kredit konsumer.

d. Membina hubungan baik dengan pihak internal dan eksternal yang terkait dengan operasional dan bisnis bank.

8. *Consumer Loan Service*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

a. Bertanggung jawab atas pelayanan kredit konsumer.

b. Bertanggung jawab atas kelengkapan dan kebenaran data permohonan kredit consumer.

c. Bertanggung jawab atas pelaksanaan *Quality Service Level.*

d. Membina hubungan baik dengan pihak internal dan eksternal yang terkait dengan operasional dan bisnis bank.

9. *Consumer Loan Analyst*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

a. Bertanggung jawab menghasilkan kredit konsumer yang berkualitas.

b. Bertanggung jawab atas *Quality Service Level*.

c. Membina hubungan baik dengan pihak internal dan eksternal yang terkait dengan operasional dan bisnis bank.

d. Mencari dan memberikan masukan serta informasi yang mendukung aktivitas pekerjaannya.

10. *Commercial Small & Medium Lending Unit*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

a. Pencapaian target marketing dan realisasi *commercial lending.*

b. Menggunakan dan mengelola anggaran promosi dalam rangka pencapaian target *commercial lending*.

c. Pembuatan laporan hasil pencapaian target *commercial lending*.

d. Menciptakan iklim kerja yang kondusif.

11. *Relationship Management*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

a. Bertanggung jawab mencari nasabah baru yang berpotensi meningkatkan bisnis kredit komersial.

b. Bertanggung jawab atas tercapainya target kredit komersial.

c. Bertanggung jawab meningkatkan hubungan bisnis yang saling menguntungkan dengan nasabah.

d. Bertanggung jawab atas pelayanan kredit program kemitraan.

12. *Commercial Loan Analyst*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

a. Menghasilkan kredit komersial yang berkualitas.

b. Merekam data aplikasi kredit komersial pada sistem.

c. Melakukan analisis kredit komersial.

d. Memastikan proses administrasi dan dokumentasi kredit sesuai dengan ketentuan.

13. *Consumer & Commercial Funding Unit*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

a. Mengoptimalkan pengelolaan fungsi petugas *marketing* dan *selling* atas produk dana komersial.

b. Bertanggung jawab atas strategi penjualan untuk pencapaian target dana komersial.

c. Bertanggung jawab atas usulan rencana pencapaian target dana komersial.

d. Bertanggung jawab atas report hasil pencapaian target *customer service* dan *selling* untuk dana komersial kepada atasan.

14. *Government & Corporate Commercial Fund Marketing*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

a. Melakukan dan mengelola fungsi petugas *marketing* dan *selling* atas produk dana komersial segmen *government* dan *private corporate*.

b. Pencapaian atas pembuatan target dana komersial segmen *government* dan *private corporate.*

c. Pembuatan laporan hasil pencapaian target dana komersial segmen *government* dan *private corporate.*

d. Pemberian *quality service* level terhadap nasabah prima dana komersial segmen *government* dan *private coorporate.*

15. *Educational & Others Commercial Fund Marketing*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

a. Melakukan dan mengelola fungsi petugas*marketing* dan *selling* atas produk dana komersial *segmen educational institution and others.*

b. Pencapaian atas pembuatan target dana komersial *segmen educational institution and others.*

c. Penggunaan anggaran promosi dalam rangka pencapaian target dana komersial *segmen educational institution and others*.

d. Pembuatan laporan hasil pencapaian target dana komersial *segmen educational institution and others.*

16. *RM Bisnis Pos*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

a. Membuat usulan rencana kerja serta anggaran bidang kerjanya sesuai ketentuan yang berlaku.

b. Bertanggung jawab atas strategi penjualan untuk pencapaian target dana konsumer.

c. Bertanggung jawab atas usulan rencana pencapaian target dana konsumer.

d. Bertanggung jawab atas monitoring dan evaluasi hasil *selling service* untuk dana konsumer.

17. *Post Office Alliance*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

a. Membuat usulan rencana kerja serta anggaran bidang kerjanya sesuai ketentuan yang berlaku.

b. Pencapaian atas pembuatan target dana dan layanan yang menggunakan jaringan Kantor Pos.

c. Pencapaian target dana dan layanan yang menggunakan jaringan Kantor Pos.

d. Penggunaan anggaran promosi dalam rangka pencapian target dana dan layanan menggunakan jaringan Kantor Pos.

e. Pembuatan laporan hasil pencapaian target dana dan layanan yang menggunakan jaringan Kantor Pos.

18. *Consumer Funding Mark*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

a. Membuat usulan rencana kerja serta anggaran bidang kerjanya sesuai ketentuan yang berlaku.
b. Pencapaian atas pembuatan target dana konsumer (non Kantor Pos).
c. Pembuatan laporan hasil pencapaian target dana konsumer (non Kantor Pos).
d. Bertanggung jawab atas pemberian *quality service level* terhadap nasabah prima dana konsumer (non Kantor Pos).

19. *Customer Care Unit*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

a. Memastikan pelaksanaan penerapan prinsip mengenal nasabah di Kantor Cabang.

b. Melakukan supervisi atas pemberian informasi kepada nasabah.

c. Melakukan supervisi terhadap layanan administrasi produk dana dan jasa.

d. Memastikan peningkatan kualitas pelayanan di unit kerja *Customer Service* secara terus menerus sesuai standar pelayanan *front liner*.

20. *Service Assurance Staff*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

a. Melakukan pengukuran dan peningkatan *Quality Service Level* terhadap nasabah untuk outlet di bawah Kantor Cabang serta melakukan pelaporan *Quality Service Level* kepada unit terkait di Kantor Pusat.

b. Melakukan pengukuran *Quality Service level* terhadap nasabah untuk outlet dibawah Kantor Cabang.

c. Menindaklanjuti peningkatan *Quality Service Level* terhadap nasabah untuk outlet dibawah Kantor Cabang.

d. Membuat pelaporan *Quality Service Level* kepada unit terkait di Kantor Pusat.

21. *Customer Service*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

a. Memberikan informasi kepada nasabah.

b. Melakukan pemantauan rekening dan transaksi nasabah yang mencurigakan.

c. Melaksanakan penerapan prinsip mengenal nasabah di Kantor Cabang.

d. Melakukan pelayanan Pemantauan Saldo rekening.

22. *Operation Unit*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

a. Melakukan supervisi atas fungsi *Teller Service*.

b. Melakukan supervisi atas fungsi *Transaction Processing*.

c. Mencari dan memberikan masukan serta informasi yang mendukung aktivitas pekerjaannya.

d. Membuat usulan kebutuhan sarana dan prasarana dalam rangka mendukung aktivitas di bidang kerjanya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

23. *Teller Service Sub Unit*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

a. Bertanggung jawab terhadap fungsi supervisi dan fungsi otorisasi sesuaibatas kewenangan atas seluruh proses pekerjaan yang dilakukan oleh *Teller* dan *Vault Officer*.
b. Melakukan supervisi atas proses transaksi di loket.
c. Melakukan perhitungan batas minimum dan batas maksimal kas.
d. Melakukan supervisi dan berkoordinasi dengan unit lain atas transaksi non loket.

24. *Teller*

Adapun tugas dan wewenang dari jawaban ini:

a. Melakukan fungsi pelayanan transaksi loket (tunai dan non tunai), penerapan Anti Pencucian Uang (APU) dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (PPT).
b. Melakukan administrasi kas.
c. Melayani transaksi angsuran KPR dan Non KPR

25. *Vault*

Adapun tugas dan wewenang dari jawaban ini:

a. Melakukan fungsi pengelolaan kas kantor cabang.
b. Membuat usulan rencana kerja serta anggaran bidang kerjanya sesuai ketentuan yang berlaku.
c. Melakukan pengelolaan administrasi administrasi kas besar.

d. Melakukan pengelolaan permintaan uang dan penyetoran uang.

26. *General Administration Sub Unit*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

a. Melakukan supervisi atas proses pengelolaan absensi, penilaian dan perencanaan pengembangan, administrasi data, gaji, tunjangan, pensiunan yang berhubungan dengan pegawai, alat tulis kantor, sewa kenderaan, sewa rumah dinas pejabat, sewa gedung kantor, materai tempat, materai teraan, dan sebagainya.
b. Melakukan supervisi atas proses administrasi cuti, penyesuaian gaji pegawai, administrasi Praktek Kerja Lapangan, pajak karyawan, administrasi pembinaan disiplin pegawai, pengadaan aktiva tetap, dan pengadaan barang inventaris kantor.
c. Melakukan supervisi atas proses pengelolaan administrasi tenaga *outsourching.*

27. *Human Capital Support*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

a. Bertanggung jawab terhadap penatausahaan kepegawaian di Kantor Cabang.
b. Memproses invantarisasi kebutuhan pelatihan bagi pegawai.
c. Bertanggung jawab terhadap akurasi dan kelengkapan hasil *entry* data kepegawaian serta proses administrasi MESA atau MESOP.

28. *Logistic Support*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

a. Bertanggung jawab terhadap penatausahaan *logistic* di Kantor Cabang.

b. Bertanggung jawab terhadap administrasi inventaris seperti perlengkapan kantor, kenderaan, gedung, dan kelengkapannya.

c. Memproses pendistribusian buku tabungan, bilyet cek, bilyet giro, bilyet deposito dan kartu ATM.

29. *Transaction Processing Sub Unit*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

a. Melakukan supervisi atas kebenaran proses maintenance Kredit Perumahan Rakyat (KPR), Non KPR, dan Kredit Umum.

b. Melakukan supervisi atas kebenaran proses biaya Pra Realisasi dan blokir saldo rekening.

c. Melakukan supervisi atas kebenaran proses Inkaso Rupiah, Administrasi Transfer Valas, kiriman uang transaksi ATM, RTGS, *Inventory* surat berharga dan transaksi lainnya.

30. *Clearing*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

a. Memproses penyerahan warkat ke BI dan penerimaan warkat dari BI atau bank yang ditunjuk sebagai tempat kliring.

b. Memproses Encode warkat CN, Warkat Bilyet Giro serta Cek, transmit data CN, dan warkat bank lain pada sistem kliring BI.

c. Memproses permintaan buku cek dan bilyet giro baik dari KC, KCP, Kankas, dan memproses surat rehabilitasi giran *Black List*.

31. *Transaction Processing & IT Support*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

a. Memproses pembayaran biaya-biaya pemindah bukuan, pembayaran untuk pegawai, dan pembayaran *Annual Fee* untuk *Real Cash*.

b. Memproses pencetakan *Report Cash in Cash Out.*

c. Melakukan transaksi dan pengelolaan administrasi pajak, proses entry laporan pajak ke sistem, dan mengelola rekonsiliasi dan konfirmasi pajak.

32. *Loan Administration & Document Sub Unit*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

a. Melakukan supervisi dan memeriksa proses rekonsiliasi SL-GL yang terkait dengan *Loan Administration*.

b. Melakukan supervisi terhadap proses pemeliharaan master ID Kolektor untuk pembayaran kolektif KPR yang selanjutnyadinformasikan ke unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti.

c. Melakukan supervisi dan memeriksa proses maintenance dalam rangka restrukturisasi kredit di sistem *(Loan Function Maintenance).*

33. *Loan Administration*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

a. Bertanggung jawab terhadap pelaksaaan kelayakan usaha dan penghasilan (OTS) calon debitur.

b. Bertanggung jawab terhadap pelaksaan taksasi nilai dan kehandalan agunan melalui jasa appraisal.

c. Bertanggung jawab terhadap proses pengelolaan pencairan dana jaminan dan *maintenanc*e data.

34. *Loan Document*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

a. Bertanggung jawab terhadap penatausahaan, penyusunan, dan penyimpanan dokumen kredit.

b. Bertanggung jawab terhadap penatausahaan dokumen kredit di sistem (*document tracking*).

c. Bertanggung jawab terhadap pelayanan pengambilan, peminjaman dan pengembalian dokumen kredit.

35. *Accounting Control Unit*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

a. Memastikan keakurasian dan ketepatan laporan keuangan Kantor Cabang dan Kantor Cabang Pembantu.

b. Bertanggung jawab atas pencetakan laporan keuangan Kantor Cabang.

c. Bertanggung jawab atas pelaksanaan kontrol dan laporan penyelesaian pengaduan nasabah.

d. Membina hubungan baik dengan pihak internal dan eksternal yang terkait dengan operasional dan bisnis bank.

36. *Accounting & Reporting*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

a. Bertanggung jawab atas rekonsiliasi.

b. Bertanggung jawab terhadap penyelesaikan *suspense* dan selisih akibat *system*.

c. Melaksanakan pembuatan dan penyampaian laporan keuangan dan laporan manajemen Kantor Cabang.

d. Melaksanakan penatausahaan *maplog* (bukti dasar) di Kantor Cabang.

37. *Verifying*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

a. Bertanggung jawab dalam mengkoordinir tindak lanjut hasil pemeriksaan ekstern maupun intern.

b. Melakukan control atas penyelesaian pengaduan nasabah.

c. Menyampaian laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan nasabah ke Unit Penyelesaian Pengaduan Nasabah di Kantor Pusat.

d. Melakukan pengawasan terhadap operasional pengelolaan kas dan inventaris Kantor Cabang dan jaringan Kantor dibawahnya.

38. *Consumer Collection & Remedial Unit*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

a. Menetapkan usulan rencana kerja dan anggaran bidang kerjanya sesuai ketentuan yang berlaku.

b. Mengkoordinasi pelaksanaan kegiatan penagihan debitur menunggak terutama di *Early Bucket* dan *Middle Bucket* yang berperan membantu *Branch Manager*dalam proses monitoring kegiatan penagihan *Early Bucket* dan *Middle Bucket*.

c. Memberikan masukan rekomendasi terkait perbaikan kualitas portofolio kepada *Branch Manager*dan*Area Collection Head* sesuai dengan kondisi yang ada di Cabang Wilayahnya.

d. Melakukan komunikasi secara periodik ke semua stakeholdernya yang setidaknya adalah Branch *Manager, DBM Support, Area Collection Manager, Team Leader,* dan MIS Admin.

e. Menyelenggarakan acara evaluasi portofolio dan penanganannya baik secara mingguan ataupun bulanan.

f. Memotivasi seluruh karyawan*Skip Tracer, Skip Tracer Coordinator, Field Collecttor,* dan *Team Leader Field Collector* yang ada di Cabang agar menjalankan peran dan tanggung jawabnya secara optimal.

g. Mengelola dan mengendalikan risiko yang berada dalam lingkup kerjanya.

h. Mengusulkan dan melaporkan kebutuhan serta penggunaan sarana dan prasarana dalam rangka mendukung aktivitas di bidang kerjanya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

39. *Team Leader*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

a. Menetapkan usulan rencana kerja dan anggaran bidang kerjanya sesuai ketentuan yang berlaku.

b. Mengusulkan strategi dan perencanaan kerja aktifitas penanganan *Field Collector* dalam bentuk Rencana Kegiatan dan Anggaran Perusahaan Tahunan di Cabang.

c. Mengkoordinasi dan mengevaluasi pelaksanaan aktivitas *Field Collector.*

40. *Skip Tracer Coordinator*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

a. Menetapkan usulan rencana kerja dan anggaran bidang kerjanya sesuai ketentuan yang berlaku.
b. Mengusulkan strategi dan perencanaa kerja aktivitas penanganan *Skip Tracer* dalam bentuk Rencana Kegiatan dan Anggaran Perusahaan Tahunan di Wilayah.
c. Melakukan pertemuan dengan pihak internal dan eksternal yang terkait dengan operasional dan bisnis bank.
d. Memonitor dan mengevaluasi hubungan bisnis dengan pihak internal dan eksternal.

41. *Skip Tracer*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

a. Menetapkan usulan rencana kerja dan anggaran bidang kerjanya sesuai ketentuan yang berlaku.

b. Melakukan penagihan untuk akun yang telah dieskalasi dari *Desk Call* dengan Coll 2.1 hingga 2.3 sesuai dengan *job assignment*yang diberikan oleh koordinator dengan cara kunjungan (visit) dan melakukan identifikasi permasalahan debitur yang menunggak.

c. Melaporkan hasil penagihan baik melalui sistem *I-Collection* atau manual.

d. Melaporkan ke atasan jika menemukan hambatan dalam penanganan *collection.*

e. Melakukan data *cleasing.*

f. Melakukan eskalasi ke *bucket* selanjutnya jika terjadi masalah.

42. *Field Collection*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

a. Menetapkan usulan rencana kerja dan anggaran bidang kerjanya sesuai ketentuan yang berlaku.

b. Melaksanakan aktifitas penagihan dan tahapan proses restrukturisasi kredit guna menurunkan *Non Performing Loan*(NPL) dengan cara memindahkan ke *bucket* yang lancar, pindah ke *bucket early*.

c. Membina hubungan baik dengan pihak internal dan eksternal yang terkait dengan operasional dan bisnis bank.

43. *Collective Staff*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

a. Mengusulkan rencana kerja dan anggaran bidang sesuai ketentuan yang berlaku.

b. Melakukan kerjasama dengan perusahaan dan atau bendahara kolektif di mana debitur bekerja.

c. Melakukan pengelolaan/pembinaan bendahara kolektif untuk *maintenance* jumlah debitur kolektif.

d. Melakukan pembinaan dan penagihan terhadap debitur kolektif yang menunggak.

e. Menyerahkan pembinaan debitur yang keluar dari kriteria pengelolaan kolektif kepada pembinaan regular.

f. Membuat laporan kinerja kualitas kredit kolektif Kantor Cabang.

g. Membuat laporan perkembangan dan monitoring debitur kolektif.

44. *Asset Management Division*

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

a. Menangani kredit konsumer dengan tunggakan lebih dari 360 hari serta seluruh kredit komersial yang sudah tidak lagi dapat ditangani dengan penagihan dan restrukturisasi. AMD melakukan penjualan agunan.

b. Melakukan pemberitahuan kepada Debitur/Pemilik Jaminan perihal adanya rencana penjualan Jaminan melalui lelang.

c. Melakukan kunjungan, komunikasi secara lisan maupun tertulis atau perundingan dengan Debitur, Pemilik Jaminan, dan atau Penjamin Utang, agar tercapai penyelesaian kewajiban Debitur yang maksimal.

d. Memeriksa legalitas dokumen khususnya dokumen kepemilikan dan pengikatan jaminan atas Objek Lelang.

e. Mengurus Surat Keterangan Tanah (SKT).

f. Melakukan peninjauan awal berdasarkan data-data dan copy dokumen atas Objek Lelang dilelang yakni pencocokan dokumen dengan fisik.

g. Menyediakan tempat lelang yang baik dan memadai untuk menampung para peserta lelang.

h. Melaksanakan acara *Open House* yang memberi kesempatan kepada peminat lelang untuk secara langsung melihat atau meneliti Objek Lelang.

i. Melakukan koordinasi dengan instansi terkait termasuk tetapi tidak terbatas dengan Pejabat Lelang dari Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) yang berwenang.

j. Mengurus izin-izin yang diperlukan dalam pelaksanaan lelang dengan KPKNL.

k. Membuat persyaratan lelang yang harus dipenuhi oleh peserta lelang.

l. Bekerjasama dan berkoordinasi dengan KPKNL untuk penyelenggara lelang eksekusi, termasuk tetapi tidak terbatas dalam hal kelengkapan dokumen lelang, pengumuman dan penyelenggaraan lelang.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

Pada bab ini penulis akan menyajikan deskripsi dari data yang diperoleh melalui penelitian dilapangan melalui metode – metode pengumpulan data yang telah disebutkan pada bab terdahulu, demikian juga halnya permasalahan yang hendak dijawab dalam bab ini adalah Bagaimana Pola Komunikasi Interpersonal Pegawai Bank BTN (Persero) Cabang Medan Dalam Meningkatkan Kelancaran Pembayaran Angsuran KPR BTN Bersubsidi. Dalam pengumpulan data yang diperlukan untuk menjawab permasalahan secara mendalam, ada beberapa tahapan yang dilakukan penulis, yakni pertama, penelitian di awali dengan pengumpulan data serta gambar dan berbagai hal yang berkaitan dengan permasalahan yang ingin dijawab.

Kedua, penulis melakukan wawancara dengan 10 orang informan yang terdiri dari Kepala Bagian Administrasi and dokumentasi / Administration and Document Sub Unit, Kepala Bagian Proses Transaksi / Transaction Processing Sub Unit, Anggota Bagian Proses Transaksi / Transaction Processing Sub Unit, Ketua Tim / Team Leader PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, Asisstant Field Collection (AFC) PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk

Cabang Medan, dan 5 Debitur PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan. Wawancara dilakukan guna memperoleh jawaban dari rumusan masalah yang peneliti tentukan, serta untuk memperoleh data – data yang mendukung dalam penelitian ini. Data – data tersebut berupa pernyataan dari para informan mengenai permasalahan penelitian tesis ini. Pengumpulan data dilakukan selama kurang lebih dua minggu.

4.1.1. Deskripsi Informan

Informan dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan dan debitur Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan. Adapun keadaan narasumber adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1

Keadaan Informan Berdasarkan Jabatan Dan Usia

No.	Jabatan	Usia
1.	Kepala Bagian Administrasi & dokumentasi PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan	30 Tahun
2.	Kepala Bagian Proses Transaksi PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan	51 Tahun
3.	Anggota Bagian Proses Transaksi PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan	45 Tahun

4.	Team Leader PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan	55 Tahun
5.	Asisstant Field Collection (AFC) PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan	34 Tahun
6.	Debitur PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan	37 Tahun
7.	Debitur PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan	37 Tahun
8.	Debitur PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan	33 Tahun
9.	Debitur PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan	45 Tahun
10.	Debitur PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan	42 Tahun

Sumber: Data Bank BTN Persero Tbk Cabang Medan Tahun 2021

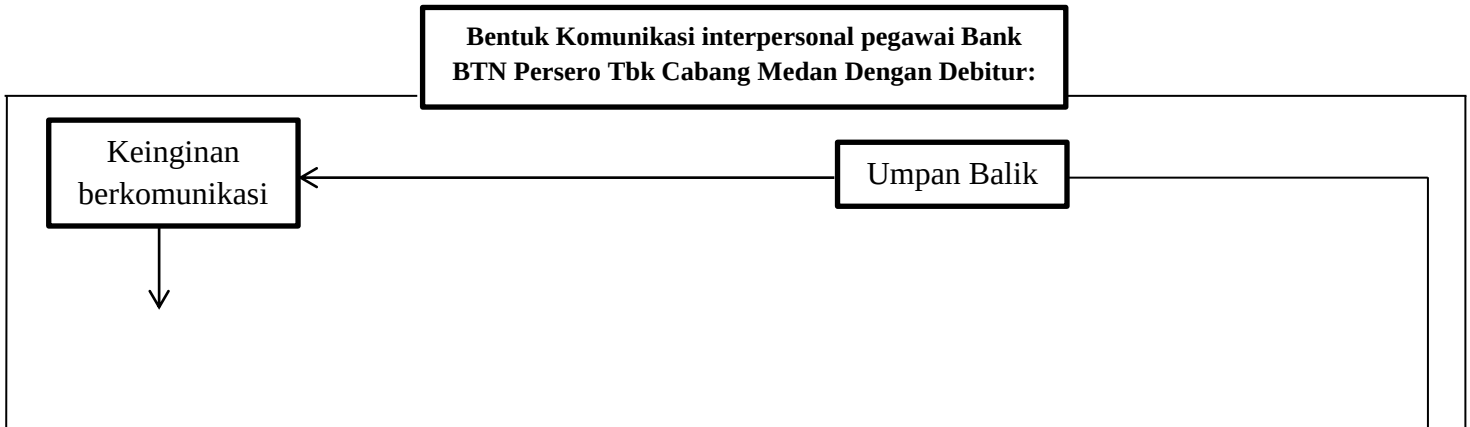
4.1.2. Hasil Wawancara

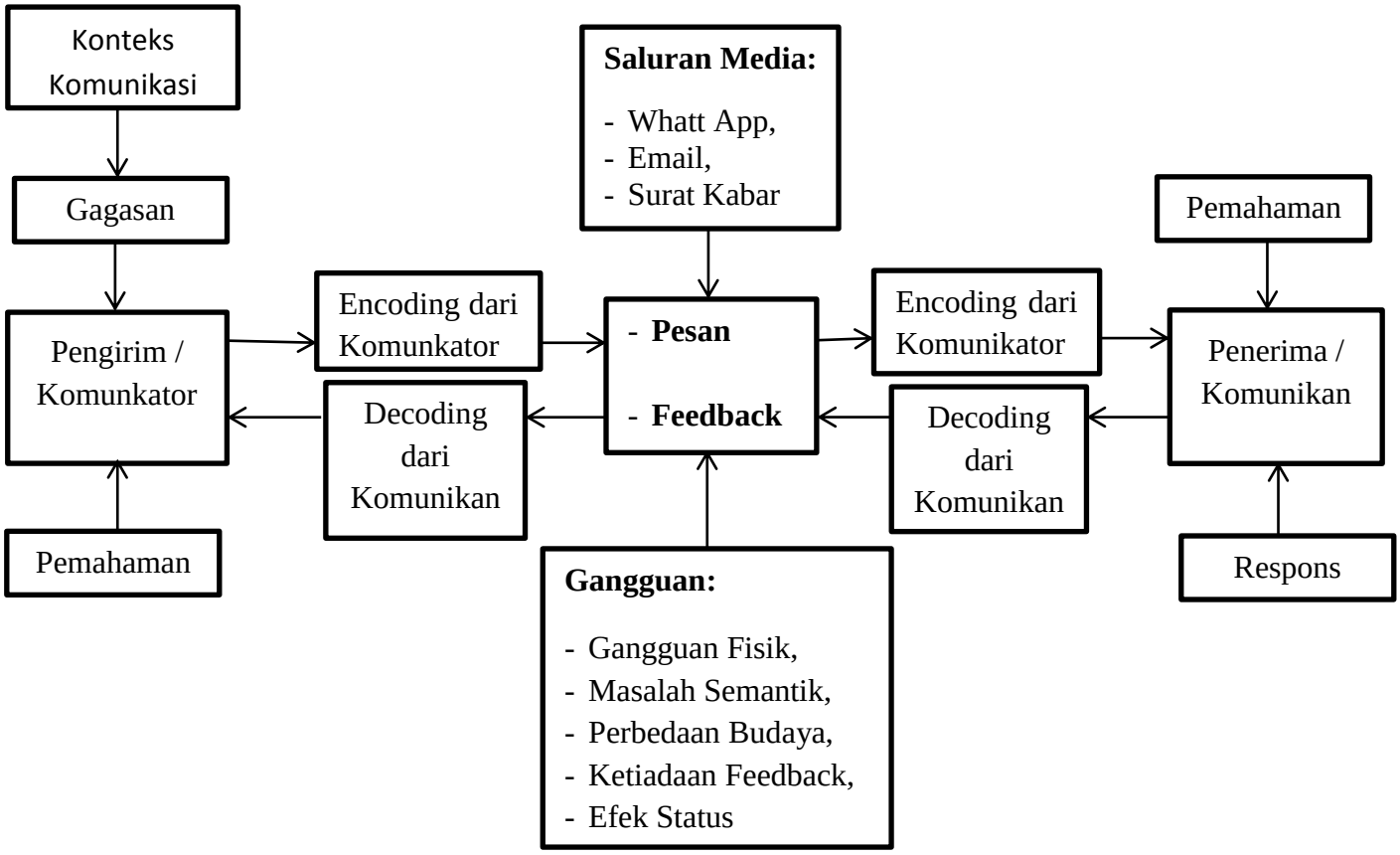
Wawancara adalah proses tanya jawab yang dilakukan seseorang kepada informan untuk dimintai keterangan atau informasi yang dibutuhkan untuk tujuan tertentu. Kedudukan yang diwawancarai adalah sumber informasi, sedangkan pewawancara adalah penggali informasi dalam prakteknya ada bebrapa jenis wawancara yang dapat dilakukan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis

wawancara individual di mana wawancara yang dilakukan dengan menggunakan pertanyaan – pertanyaan yang sudah dipersiapkan sebelumnya dan terstruktur.

Berikut ini adalah penyajian data – data yang diperoleh melalui metode wawancara dengan informan penelitian. Adapun daftar pertanyaan dalam wawancara ini disesuaikan dengan permasalahan di dalam penelitian. Hasil mengenai pertanyaan tentang bagaimana Pola Komunikasi Interpersonal Pegawai Bank beliau menyatakan bahwa Pola Komunikasi Interpersonal Pegawai Bank di awali dengan membangun kontak dengan debitur, selanjutnya dalam melakukan tugas penagihan seorang pegawai akan berinteraksi dengan debitur melalui sebuah bentuk komunikasi tatap muka.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Selasa tanggal 07 September 2021 dengan bapak Sawaluddin Siregar selaku Team Leader PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan tentang bagaimana Pola Komunikasi Interpersonal Pegawai Bank PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, beliau menyatakan bahwa Pola Komunikasi Interpersonal Pegawai Bank di awali dengan membangun kontak dengan debitur, selanjutnya dalam melakukan tugas penagihan seorang pegawai akan berinteraksi dengan debitur melalui sebuah bentuk komunikasi tatap muka.





Gambar 4.1

Bentuk Komunikasi interpersonal pegawai Bank BTN Persero Tbk Cabang Medan Dengan Debitur

Wawancara penulis susun sesuai dengan kategorisasi dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

a. Terbuka / Empati

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Minggu tanggal 03 Oktober 2021 dengan bapak Fery Prasetyo selaku Kepala Bagian Administrasi dan Dokumentasi PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan membangun jaringan kontak dengan debitur beliau menjawab bahwa membangun jaringan kontak dengan debitur dimulai dari pegawai mengecek debitur dengan melihat data base debitur yang tersimpan dibagian administrasi dan dokumentasi untuk melihat keberadaan debitur tersebut lalu pegawai mengecek ID melalui aplikasi yang ada untuk melihat keberadaan debitur tersebut lalu pegawai menghubungi debitur melalui via telephon/ sms setelah itu baru tim lapangan mencari tahu tentang alamat debitur tersebut dengan menggunakan zonasi/ mapping wilayah setelah mengetahuinya baru tim lapangan bertugas menuju alamat yang dituju untuk memberikan pembinaan langsung kepada debitur terkait dengan KPR BTN Bersubsidi dan terakhir kami melakukan monitoring setiap bulan.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Selasa tanggal 14 September 2021 dengan bapak Sawaluddin Siregar selaku Team Leader AFC PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan membangun jaringan kontak dengan debitur, beliau menyatakan bahwa membangun jaringan kontak dengan debitur dimulai dari pegawai mengupdate dan membuat data base baru debitur yang tersimpan di bagian administrasi dan dokumentasi untuk melihat keberadaan debitur lalu pegawai menghubungi debitur melalui via telephon/ sms setelah itu baru tim lapangan

mencari tahu tentang alamat debitur tersebut dengan menggunakan zonasi/ mapping wilayah setelah mengetahuinya baru lah tim lapangan bertugas menuju alamat yang dituju untuk memberikan pembinaan langsung kepada debitur terkait dengan KPR BTN Bersubsidi.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Minggu tanggal 03 Oktober 2021 dengan Ibu Lusiana Bedra selaku Kepala Kepala Bagian Proses Transaksi PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan membangun jaringan kontak dengan debitur, beliau menyatakan bahwa membangun jaringan kontak dengan debitur dimulai dari pegawai mengecek debitur dengan melihat data base debitur yang telah tersimpan melihat keberadaan debitur tersebut lalu pegawai mengecek ID melalui aplikasi yang ada untuk melihat keberadaan debitur tersebut lalu pegawai menghubungi debitur melalui via telephon/ sms setelah itu baru tim lapangan mencari tahu tentang alamat debitur tersebut dengan memetakan wilayah kerja terlebih dahulu setelah mengetahuinya baru lah tim lapangan bertugas menuju alamat yang dituju untuk memberikan pembinaan langsung kepada debitur terkait dengan KPR BTN Bersubsidi dan terakhir kami pegawai melakukan monitoring setiap bulan.

Dan juga berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Kamis tanggal 23 September 2021 dengan bapak Fachruddin Zaylani Simamora selaku Anggota Bagian Proses Transaksi PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan membangun jaringan kontak dengan

debitur, beliau menyatakan bahwa membangun jaringan kontak dengan debitur dimulai dari mengecak data base untuk mengecek keberadaan debitur di bagian administrasi dan dokumentasi lalu pegawai menghubungi para debitur melalui via telephon/ sms setelah itu bisalah pegawai terjun ke tempat yang dituju untuk menjumpai debitur tersebut untuk memberikan pembinaan mengenai KPR BTN Bersubsidi.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Rabu tanggal 29 September 2021 dengan bapak Hadi Putra selaku Asisstant Field Collection (AFC) PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan membangun jaringan kontak dengan debitur, beliau menyatakan bahwa membangun jaringan kontak dengan debitur dimulai pengecekan keberadaan debitur dari data base di bagian administrasi dan dokumentasi dilanjutkan dengan menghubungi para debitur satu persatu setelah dihubungi lalu pihak pegawai lapangan mengunjungi para debitur tersebut sesuai data yang diterima dari kantor untuk memberi penjelasan dan membina para debitur tersebut terkait dengan KPR Bersubsidi dari Bank BTN ini.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Kamis tanggal 30 September 2021 dengan bapak Muhammad Diaz selaku Debitur dari Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan membangun jaringan kontak dengan debitur, beliau menyatakan bahwa membangun jaringan kontak dengan debitur dimulai dengan menghubungi kami para debitur melalui telephon atau sms untuk menanyakan keberadaan kami

setelah mereka menelphon mereka dating mengunjungi kami untuk menanyakan kesediaan terkait dengan KPR ini setelah kami setuju lalu mereka mulailah membina kami dan menjelaskan kepada kami mengenai KPR Bersubsidi dari Bank BTN ini.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Jumat tanggal 03 Desember 2021 dengan bapak Irwan Nasution selaku Debitur dari Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan membangun jaringan kontak dengan debitur, beliau menyatakan bahwa membangun jaringan kontak dengan debitur dimulai dengan melihat data setelah itu menghubungi kami para debitur melalui telephon atau sms untuk menanyakan keberadaan kami setelah mentelephon mereka datang bertemu langsung dengan kami untuk menanyakan kejelasan mengenai data kami dan instansi tempat kami bekerja lalu mereka menjelaskan terkait dengan KPR Bersubsidi dari Bank BTN ini.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Jumat tanggal 03 Desember 2021 dengan bapak MHD. Dirgantara Putra selaku Debitur dari Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan membangun jaringan kontak dengan debitur, beliau menyatakan bahwa membangun jaringan kontak dengan debitur dimulai dengan menghubungi kami para debitur melalui telephon atau sms untuk menanyakan keberadaan kami setelah mentelephon mereka datang bertemu dengan kami untuk melakukan pendataan secara langsung seperti instansi tempat kami bekerja lalu mereka

menjelaskan terkait dengan KPR Bersubsidi dari Bank BTN ini, walaupun terkadang tidak bisa bertemu langsung karena kesibukan pekerjaan.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Selasa tanggal 07 Desember 2021 dengan ibu Lisma Watihanani selaku Debitur dari Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan membangun jaringan kontak dengan debitur, beliau menyatakan bahwa membangun jaringan kontak dengan debitur dimulai dengan melihat data di bagian administrasi lalu menghubungi kami para debitur melalui telephon atau sms untuk menanyakan keberadaan kami setelah mentelephon mereka datang bertemu dengan kami untuk melakukan pendataan yang jelas secara langsung lalu mereka menjelaskan terkait dengan KPR Bersubsidi dari Bank BTN ini, walaupun terkadang tidak bisa bertemu langsung karena kesibukan pekerjaan.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Selasa tanggal 07 Desember 2021 dengan ibu Dwi Ari Mawarningsi selaku Debitur dari Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan membangun jaringan kontak dengan debitur, beliau menyatakan bahwa membangun jaringan kontak dengan debitur dimulai dengan melihat data di bagian administrasi lalu menghubungi kami para debitur melalui telephon atau sms untuk menanyakan keberadaan kami setelah mentelephon mereka datang bertemu dengan kami untuk melakukan pendataan yang jelas secara langsung lalu mereka menjelaskan terkait dengan KPR Bersubsidi dari Bank BTN ini, walaupun terkadang tidak bisa bertemu langsung.

b. Sikap Mendukung

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Minggu tanggal 03 Oktober 2021 dengan bapak Fery Prasetyo selaku Kepala Bagian Administrasi dan Dokumentasi PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan melakukan interaksi dengan debitur melalui komunikasi tatap muka, beliau menyatakan bahwa melakukan interaksi dengan debitur melalui komunikasi tatap muka, interaksi ini dimulai dengan pihak pegawai menghubungi debitur melalui telephon setelah itu pegawai langsung mengunjungi debitur atau membuat janji dengan debitur untuk bisa jumpa sehingga terjadi komunikasi secara langsung dengan debitur dan ini sangat efektif untuk menjalin komunikasi yang baik dan terus berjalan setiap bulannya antara pihak pegawai PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan dengan debitur sehingga pegawai bisa melakukan pendekatan lebih intens dengan debiturnya.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Selasa tanggal 14 September 2021 dengan bapak Sawaluddin Siregar selaku Team Leader AFC PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan melakukan interaksi dengan debitur melalui komunikasi tatap muka, beliau menyatakan bahwa melakukan interaksi dengan debitur melalui komunikasi tatap muka, interaksi ini dimulai dengan pihak pegawai menghubungi debitur melalui telephon setelah itu pegawai langsung

mengunjungi debitur atau membuat janji dengan debitur terkait dengan tempat untuk jumpa, sehingga terjadi komunikasi secara langsung antara pegawai Bank dengan debitur dan cara ini sangat efektif untuk menjalin komunikasi yang baik antara pihak pegawai PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan dengan debitur dan pegawai PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan mengetahui keluhan yang dirasakan oleh para debiturnya sehingga bisa dievaluasi kedepan agar lebih baik lagi.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Minggu tanggal 03 Oktober 2021 dengan Ibu Lusiana Bedra selaku Kepala Kepala Bagian Proses Transaksi PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan melakukan interaksi dengan debitur melalui komunikasi tatap muka, beliau menyatakan bahwa melakukan interaksi dengan debitur melalui komunikasi tatap muka, interaksi ini dimulai dengan pihak pegawai menghubungi para debitur melalui telephon atau sms setelah itu pegawai mengunjungi debitur, sehingga terjadi komunikasi secara langsung antara pegawai Bank dengan debitur dan cara ini sangat efektif untuk menjalin komunikasi dengan baik antara pihak pegawai PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan dengan debitur.

Dan juga berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Kamis tanggal 23 September 2021 dengan bapak Fachruddin Zaylani Simamora selaku Anggota Bagian Proses Transaksi PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan melakukan interaksi dengan debitur

melalui komunikasi tatap muka, beliau menyatakan bahwa melakukan interaksi dengan debitur melalui komunikasi tatap muka, interaksi ini dimulai dengan pihak pegawai menghubungi para debitur melalui telephon setelah itu pegawai mengunjungi debitur, sehingga terjadi komunikasi secara langsung antara pegawai Bank dengan debitur dan cara ini sangat efektif untuk menjalin komunikasi antara pihak pegawai PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan dengan debitur sehingga dari komunikasi ini pegawai memahami para debiturnya secara langsung dan bisa dievaluasi untuk kedepannya agar lebih baik lagi.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Rabu tanggal 29 September 2021 dengan bapak Hadi Putra selaku Asisstant Field Collection (AFC) PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan melakukan interaksi dengan debitur melalui komunikasi tatap muka, beliau menyatakan bahwa melakukan interaksi dengan debitur melalui komunikasi tatap muka, interaksi yang dilakukan dimulai dengan menghubungi debitur melalui telephon setelah itu langsung mengunjungi debitur atau membuat janji dengan debitur terkait dengan tempat untuk bisa jumpa, sehingga terjalin komunikasi secara langsung dengan baik antara pegawai PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan dengan debitur sehingga mengetahui keluhan – keluhan yang dirasakan oleh para debiturnya sehingga menjadi bahan evaluasi bagi kami kedepannya agar lebih baik lagi.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Kamis tanggal 30 September 2021 dengan bapak Muhammad Diaz selaku Debitur dari Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan melakukan interaksi dengan debitur melalui komunikasi tatap muka, beliau menyatakan bahwa melakukan interaksi dengan debitur melalui komunikasi tatap muka, dimulai dengan pegawai bank menghubungi kami para debitur melalui telephon setelah itu mereka langsung mengunjungi kami, sehingga kami bisa berbicara secara langsung dengan pegawai PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan terkait dengan KPR BTN Bersubsidi ini dan menceritakan secara leluasa mengenai keluhan – keluhan yang kami rasakan.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Jumat tanggal 03 Desember 2021 dengan bapak Irwan Nasution selaku Debitur dari Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan melakukan interaksi dengan debitur melalui komunikasi tatap muka, beliau menyatakan bahwa melakukan interaksi dengan debitur melalui komunikasi tatap muka, dimulai dengan pegawai bank menghubungi kami para debitur melalui telephon lalu mereka langsung mengunjungi kami atau membuat janji untuk bertemu, jadi kami bisa berbicara secara langsung dengan pegawai PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan terkait dengan KPR BTN Bersubsidi ini dan menceritakan secara leluasa mengenai keluhan – keluhan yang kami rasakan sehingga terjalin komunikasi secara langsung dengan

baik antara pegawai PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan dengan debitur dan angsuran dapat terkontrol dengan lancar.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Jumat tanggal 03 Desember 2021 dengan bapak MHD. Dirgantara Putra selaku Debitur dari Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan melakukan interaksi dengan debitur melalui komunikasi tatap muka, beliau menyatakan bahwa melakukan interaksi dengan debitur melalui komunikasi tatap muka, dimulai dengan menghubungi kami para debitur melalui telephon lalu mereka langsung mengunjungi kami atau membuat janji untuk bertemu, jadi kami bisa berbicara secara langsung dengan pegawai PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan terkait dengan KPR BTN Bersubsidi ini dan menceritakan secara leluasa mengenai keluhan – keluhan yang kami rasakan sehingga terjalin komunikasi secara langsung dengan baik antara pegawai PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan dengan debitur.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Selasa tanggal 07 Desember 2021 dengan Ibu Lisma Watihanani selaku Debitur dari Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan melakukan interaksi dengan debitur melalui komunikasi tatap muka, beliau menyatakan bahwa melakukan interaksi dengan debitur melalui komunikasi tatap muka, dimulai dengan menghubungi kami para debitur melalui telephon lalu mereka langsung mengunjungi kami atau membuat janji untuk bertemu

dengan kami, jadi kami bisa berbicara secara langsung dengan pegawai PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan terkait dengan KPR BTN Bersubsidi ini dan menceritakan secara leluasa mengenai keluhan – keluhan yang kami rasakan dengan terjalin komunikasi secara langsung dengan baik antara pegawai PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan dengan debitur maka angsuran dapat terkontrol dengan lancar.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Selasa tanggal 07 Desember 2021 dengan Ibu Dwi Ari Mawarningsi selaku Debitur dari Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan melakukan interaksi dengan debitur melalui komunikasi tatap muka, beliau menyatakan bahwa melakukan interaksi dengan debitur melalui komunikasi tatap muka, dimulai dengan pihak Bank menghubungi kami melalui telephon setelah itu mereka langsung mengunjungi kami atau membuat janji untuk bertemu dengan kami, jadi kami bisa berbicara secara langsung dengan pegawai PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan terkait dengan KPR BTN Bersubsidi ini dan menceritakan secara leluasa mengenai keluhan – keluhan yang kami rasakan terkait dengan KPR BTN Bersubsidi, sehingga terjalin komunikasi secara langsung dengan baik dan menimbulkan kedekatan antara pegawai PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan dengan debitur.

c. Sikap Positif

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Minggu tanggal 03 Oktober 2021 dengan bapak Fery Prasetyo selaku Kepala Bagian Administrasi dan Dokumentasi PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan saling bersikap baik antara pegawai dan debitur, beliau menyatakan bahwa iya sudah seharusnya pegawai dan debitur saling bersikap harus saling bersikap baik, karena kami pegawai bersikap baik kepada para debitur kami, karena kami mengedepankan sikap pendekatan walaupun tergantung respon para debitur walaupun berbeda – beda dalam menanggapi sikap kami ini ada yang senang dan ada juga yang tidak senang.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Selasa tanggal 14 September 2021 dengan bapak Sawaluddin Siregar selaku Team Leader AFC PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan saling bersikap baik antara pegawai dan debitur, beliau menyatakan bahwa sudah memang seharusnya pegawai dan debitur saling bersikap harus saling bersikap baik, karena kami pegawai bersikap baik kepada para debitur kami dengan memberikan penjelasan dan solusi terbaik kepada para debitur.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Minggu tanggal 03 Oktober 2021 dengan Ibu Lusiana Bedra selaku Kepala Kepala Bagian Proses Transaksi PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan saling bersikap baik antara pegawai dan debitur, beliau menyatakan bahwa sudah seharusnya pegawai dan debitur saling bersikap harus saling bersikap baik dan lebih pendekatan, untuk menjalin komunikasi yang

persuasif, walaupun respon debitur bermacam – macam dalam menanggapinya ada yang menerima da nada yang tidak senang dengan kedatangan kami.

Dan juga berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Kamis tanggal 23 September 2021 dengan bapak Fachruddin Zaylani Simamora selaku Kepala Bagian Proses Transaksi PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan saling bersikap baik antara pegawai dan debitur, beliau menyatakan bahwa seharusnya pegawai dan debitur saling bersikap harus saling bersikap baik, terkait dengan kenyamanan bersama karena kami pegawai bersikap baik kepada para debitur kami dengan memberikan penjelasan yang baik terkait dengan KPR BTN Bersubsidi ini.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Rabu tanggal 29 September 2021 dengan bapak Hadi Putra selaku Asisstant Field Collection (AFC) PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan saling bersikap baik antara pegawai dan debitur, beliau menyatakan bahwa memang sudah seharusnya antara pegawai dan debitur saling bersikap baik, terkait dengan kenyamanan bersama baik kami ataupun debitur karena kami berusaha bersikap baik tidak berkata kasar apalagi melakukan kekerasan kepada para debitur terkait dengan KPR BTN Bersubsidi.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Kamis tanggal 30 September 2021 dengan bapak Muhammad Diaz selaku Debitur dari Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan saling bersikap baik antara pegawai dan debitur, beliau menyatakan bahwa sikap

pegawai Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan baik dan kami debitur bersikap baik juga dengan pegawainya dan mereka tidak berkata kasar dan cukup sopan kepada kami selaku debitur.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Jumat tanggal 03 Desember 2021 dengan bapak Irwan Nasution selaku Debitur dari Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan saling bersikap baik antara pegawai dan debitur, beliau menyatakan bahwa sikap pegawai Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan sangat baik dan sopan saat berkomunikasi kepada kami selaku debitur dan menjaga tata krama.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Jumat tanggal 03 Desember 2021 dengan bapak MHD. Dirgantara Putra selaku Debitur dari Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan saling bersikap baik antara pegawai dan debitur, beliau menyatakan bahwa sikap pegawai Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan sangat baik, sopan dan ramah saat berkomunikasi kepada kami selaku debitur, serta menjalin hubungan kekeluargaan dengan kami dan menjaga tata krama.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Selasa tanggal 07 Desember 2021 dengan Ibu Lisma Watihanani selaku Debitur dari Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan saling bersikap baik antara pegawai dan debitur, beliau menyatakan bahwa sikap pegawai Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan sangat baik,

sopan dan ramah saat berkomunikasi dengan kami selaku debitur, serta menjalin dan menjaga hubungan kekeluargaan dengan kami dan selalu menjaga tata krama.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Selasa tanggal 07 Desember 2021 dengan Ibu Dwi Ari Mawarningsi selaku Debitur dari Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan saling bersikap baik antara pegawai dan debitur, beliau menyatakan bahwa sikap pegawai Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan sangat baik, sopan dan ramah saat berkomunikasi dengan kami selaku debitur ataupun saat melakukan pelayanan kepada kami, serta menjalin dan menjaga hubungan kekeluargaan dengan kami dan selalu menjaga tata krama.

d. Kesetaraan

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Minggu tanggal 03 Oktober 2021 dengan bapak Fery Prasetyo selaku Kepala Bagian Administrasi dan Dokumentasi PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan melakukan tugas penagihan kepada debitur, beliau menyatakan bahwa, kami sering melakukan tugas penagihan dimulai dengan melakukan komunikasi dengan baik kepada debitur, mendatangi untuk memberi penjelasan dan pembinaan langsung kepada debitur terkait dengan KPR BTN Bersubsidi setelah jatuh tempo terkait dengan pembayaran angsuran KPR kami memberikan surat peringatan kepada debitur terkait dengan pembayaran KPR

Bersubsidi, setelah melakukan lalu kami melakukan sistem lelang dan terakhir melakukan eksekusi walaupun respon debitur bermacam – macam alasan saat kami melakukan tugas penagihan ada debitur yang menerima kedatangan kami saat melakukan penagihan da nada yang tidak senang.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Selasa tanggal 14 September 2021 dengan bapak Sawaluddin Siregar selaku Team Leader AFC PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan melakukan tugas penagihan kepada debitur, beliau menyatakan bahwa, kami sering melakukan tugas penagihan dimulai dengan kami memberi penjelasan dan pembinaan langsung kepada debitur terkait dengan KPR BTN Bersubsidi setelah jatuh tempo terkait dengan pembayaran angsuran KPR kami berikan peringatan dengan melakukan komunikasi dengan debitur dan sejauh ini penagihan yang kami lakukan sudah cukup baik walaupun banyak hambatan – hambatan yang kami lalui saat melakukan penagihan dan debitur memiliki banyak macam – macam alasan saat kami melakukan tugas penagihan ada debitur yang sadar dan langsung membayar, ada yang alasannya lupa dan ada debitur yang minta undur waktu pembayaran.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Minggu tanggal 03 Oktober 2021 dengan Ibu Lusiana Bedra selaku Kepala Kepala Bagian Proses Transaksi PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan melakukan tugas penagihan kepada debitur, beliau menyatakan bahwa, kami sering melakukan tugas penagihan dimulai dengan

berkomunikasi langsung kepada debitur baik melalui telephon maupun sms untuk menyampaikan terkait dengan KPR BTN Bersubsidi lalu setelah jatuh tempo terkait dengan pembayaran angsuran KPR kami mengunjungi alamat debitur untuk berikan surat peringatan, sejauh ini penagihan yang kami lakukan sudah cukup baik, debitur memiliki macam – macam alasan saat kami melakukan tugas penagihan ada yang langsung bayar ada yang menunda.

Dan juga berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Kamis tanggal 23 September 2021 dengan bapak Fachruddin Zaylani Simamora selaku Anggota Bagian Proses Transaksi PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan melakukan tugas penagihan kepada debitur, beliau menyatakan bahwa, kami sering melakukan tugas penagihan dimulai dengan berkomunikasi langsung kepada debitur baik melalui telephon maupun sms untuk menyampaikan terkait dengan KPR BTN Bersubsidi setelah jatuh tempo terkait dengan pembayaran angsuran KPR kami mengunjungi alamat debitur untuk berikan surat peringatan, sejauh ini penagihan yang kami lakukan sudah cukup baik dan kami sulit memahami debitur karena debitur memiliki macam – macam alasan saat kami melakukan tugas penagihan.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Rabu tanggal 29 September 2021 dengan bapak Hadi Putra selaku Asisstant Field Collection (AFC) PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan melakukan tugas penagihan kepada debitur, beliau menyatakan bahwa, kami selalu melaksanakan tugas penagihan dimulai dengan

berkomunikasi langsung kepada debitur baik melalui telephon maupun sms untuk menyampaikan dan menjelaskan terkait dengan KPR BTN Bersubsidi setelah waktu sudah jatuh tempo terkait dengan pembayaran angsuran KPR kami mengunjungi alamat debitur untuk berikan surat peringatan dan data jumlah pembayaran yang harus dibayar oleh debitur setelah tidak ada respon barulah kami mulai eksekusi, akan tetapi sejauh ini penagihan yang kami lakukan sudah cukup baik dan kami sulit memahami debitur karena debitur memiliki macam – macam alasan saat kami melakukan tugas penagihan ada yang sadar dan langsung membayar ada yang alasannya lupa dan minta penguduran waktu pembayaran.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Kamis tanggal 30 September 2021 dengan bapak Muhammad Diaz selaku Debitur dari Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan melakukan tugas penagihan kepada debitur, beliau menyatakan bahwa, mereka selalu melakukan penagihan pembayaran angsuransi KPR Bersubsidi kepada kami, tetapi sejauh ini penagihan yang mereka lakukan sudah cukup baik walaupun kami memiliki macam – macam alasan saat mereka melakukan tugas penagihan karena melihat situasi sekarang ini dan kalau ada kami pasti akan membayar kalau tidak kami minta penguduran waktu untuk pembayaran KPR Bersubsidi ini kepada pegawai.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Jumat tanggal 03 Desember 2021 dengan bapak Irwan Nasution selaku Debitur dari Bank

Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan melakukan tugas penagihan kepada debitur, beliau menyatakan bahwa, mereka selalu melakukan penagihan pembayaran angsuransi KPR Bersubsidi kepada kami, tetapi sejauh ini penagihan yang mereka lakukan sudah sangat baik kami selalu membayar tagihan saat mereka melakukan penagihan dan juga mereka selalu memberi solusi kepada kami terkait dengan pembayaran KPR Bersubsidi.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Jumat tanggal 03 Desember 2021 dengan bapak MHD. Dirgantara Putra selaku Debitur dari Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan melakukan tugas penagihan kepada debitur, beliau menyatakan bahwa, mereka selalu melakukan penagihan pembayaran angsuransi KPR Bersubsidi kepada kami, tetapi sejauh ini penagihan yang mereka lakukan sudah sangat baik tapi kami terkadang banyak beralasan saat mereka melakukan penagihan karena situasi ekonomi kami sekarang ini yang sangat sulit tetapi mereka tetap memberi solusi kepada kami terkait dengan pembayaran KPR Bersubsidi kalau kami ada uangnya pasti kami akan membayar kalau tidak kami minta penguduran waktu untuk pembayaran KPR Bersubsidi ini kepada pegawai saat mereka menagih.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Selasa tanggal 07 Desember 2021 dengan Ibu Lisma Watihanani selaku Debitur dari Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan melakukan tugas penagihan kepada debitur, beliau menyatakan bahwa, mereka selalu melakukan penagihan pembayaran angsuransi KPR Bersubsidi kepada

kami, tetapi sejauh ini penagihan yang mereka lakukan sudah sangat baik dan kami sering membayar tagihan saat mereka melakukan penagihan dan juga mereka selalu memberi solusi kepada kami terkait dengan pembayaran KPR Bersubsidi.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Selasa tanggal 07 Desember 2021 dengan Ibu Dwi Ari Mawarningsi selaku Debitur dari Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan melakukan tugas penagihan kepada debitur, beliau menyatakan bahwa, merka mulai dengan menghubungi kami baik melalui telephon maupun sms untuk menyampaikan dan menjelaskan terkait dengan KPR BTN Bersubsidi setelah waktu sudah jatuh tempo terkait dengan pembayaran angsuran KPR lalu mereka mengunjungi kami untuk berikan surat peringatan dan data jumlah pembayaran yang harus dibayar dan melakukan penagihan pembayaran angsuransi KPR Bersubsidi kepada kami, tetapi sejauh ini penagihan yang mereka lakukan sudah sangat baik walaupun terkadang kami sering beralasan saat mereka melakukan penagihan karena situasi ekonomi kami sekarang ini dan juga mereka selalu memberi solusi kepada kami terkait dengan pembayaran KPR Bersubsidi.

e. Memberikan Margin Ringan Seperti Cicilan Bunga KPR Yang Relatif Rendah

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Minggu tanggal 03 Oktober 2021 dengan bapak Fery Prasetyo selaku Kepala Bagian Administrasi dan Dokumentasi PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan Memberikan margin ringan seperti cicilan bunga KPR yang relatif rendah, beliau menyatakan bahwa, KPR merupakan program dari pemerintah sehingga pihak Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan wajib melaksanakannya dengan memberikan margin ringan seperti cicilan bunga KPR yang relatif rendah akan tetapi ada skema – skema yang harus dilakukan oleh debitur untuk mendapatkan itu, dan respon debitur terkait dengan kebijakan ini sangat antusias mereka menganggap dengan ada kebijakan ini dapat mengurangi sedikit beban mereka, walaupun dengan adanya kebijakan ini pihak Bank mendapatkan keuntungan jangka panjang.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Selasa tanggal 14 September 2021 dengan bapak Sawaluddin Siregar selaku Team Leader AFC PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan Memberikan margin ringan seperti cicilan bunga KPR yang relatif rendah, beliau menyatakan bahwa, KPR merupakan program dari pemerintah yang bertujuan supaya bisa terjangkau untuk masyarakat menengah kebawah sehingga pihak Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan memberikan margin ringan seperti cicilan bunga KPR yang relatif rendah dan respon debitur terkait dengan kebijakan ini sangat antusias mereka menganggap dengan ada kebijakan ini dapat mengurangi sedikit beban mereka.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Minggu tanggal 03 Oktober 2021 dengan Ibu Lusiana Bedra selaku Kepala Kepala Bagian Proses Transaksi PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan Memberikan margin ringan seperti cicilan bunga KPR yang relatif rendah, beliau menyatakan bahwa, KPR merupakan program dari pemerintah sehingga pihak Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan wajib memberikan margin ringan seperti cicilan bunga KPR yang relatif rendah akan tetapi ada skema – skema yang harus dilakukan oleh debitur untuk mendapatkan itu, dan respon debitur terkait dengan kebijakan ini sangat antusias mereka menganggap dengan ada kebijakan ini dapat mengurangi sedikit beban mereka, walaupun dengan adanya kebijakan ini pihak Bank mendapatkan keuntungan dan dalam jangka waktu yang lama.

Dan juga berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Kamis tanggal 23 September 2021 dengan bapak Fachruddin Zaylani Simamora selaku Anggota Bagian Proses Transaksi PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan Memberikan margin ringan seperti cicilan bunga KPR yang relatif rendah, beliau menyatakan bahwa, pihak P.T Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan memberikan margin ringan seperti cicilan bunga KPR yang relatif rendah yang bertujuan supaya bisa terjangkau untuk masyarakat menengah kebawah dan respon debitur terkait dengan kebijakan ini sangat bagus, sehingga memberi kemudahan kepada Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan saat melakukan

penagihan, walaupun dengan adanya kebijakan ini pihak Bank tidak mendapatkan keuntungan secara maksimal.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Rabu tanggal 29 September 2021 dengan bapak Hadi Putra selaku Asisstant Field Collection (AFC) PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan Memberikan margin ringan seperti cicilan bunga KPR yang relatif rendah, beliau menyatakan bahwa KPR ini merupakan program dari pemerintah sehingga pihak Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan wajib memberikan margin ringan seperti cicilan bunga KPR yang relatif rendah akan tetapi ada skema – skema yang harus dilakukan oleh debitur untuk mendapatkan itu, dan respon debitur terkait dengan kebijakan ini sangat bagus mereka menganggap dengan ada kebijakan ini dapat mengurangi sedikit beban mereka dan memudahkan pihak Bank untuk melakukan tugas penagihan, walaupun dengan adanya kebijakan ini pihak Bank tidak mendapatkan keuntungan secara maksimal.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Kamis tanggal 30 September 2021 dengan bapak Muhammad Diaz selaku Debitur dari Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan Memberikan margin ringan seperti cicilan bunga KPR yang relatif rendah, beliau menyatakan bahwa pihak P.T Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan telah memberikan margin ringan seperti cicilan bunga KPR yang relatif rendah dan respon kami sebagai debitur dengan kebijakan ini sangat

membantu karena keadaan ekonomi sekarang ini dan mengurangi sedikit beban kami saat membayar angsuran KPR Bersubsidi ini.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Jumat tanggal 03 Desember 2021 dengan bapak Irwan Nasution selaku Debitur dari Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan Memberikan margin ringan seperti cicilan bunga KPR yang relatif rendah, beliau menyatakan bahwa pihak P.T Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan telah memberikan margin ringan seperti cicilan bunga KPR yang relatif rendah dan respon kami sebagai debitur dengan kebijakan ini sangat membantu agar cicilannya menjadi ringan saat kami membayar angsuran KPR Bersubsidi ini.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Jumat tanggal 03 Desember 2021 dengan bapak MHD. DIrgantara Putra selaku Debitur dari Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan Memberikan margin ringan seperti cicilan bunga KPR yang relatif rendah, beliau menyatakan bahwa pihak P.T Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan telah memberikan margin ringan seperti cicilan bunga KPR yang relatif rendah dan respon kami sebagai debitur dengan kebijakan ini sangat senang karena membantu kami dengan cicilannya menjadi ringan saat membayar angsuran KPR Bersubsidi ini.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Selasa tanggal 07 Desember 2021 dengan Ibu Lisma Watihanani selaku Debitur dari Bank

Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan Memberikan margin ringan seperti cicilan bunga KPR yang relatif rendah, beliau menyatakan bahwa pihak P.T Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan telah memberikan margin ringan seperti cicilan bunga KPR yang relatif rendah dan respon kami sebagai debitur dengan kebijakan ini sangat senang karena cicilan angsuran menjadi ringan saat membayar angsuran KPR Bersubsidi ini sehingga kami tidak terbebani walaupun waktu cicilannya lebih lama.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Selasa tanggal 07 Desember 2021 dengan Ibu Dwi Ari Mawarningsi selaku Debitur dari Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan Memberikan margin ringan seperti cicilan bunga KPR yang relatif rendah, beliau menyatakan bahwa pihak P.T Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan memberikan margin ringan seperti cicilan bunga KPR yang relatif rendah dan respon kami dengan kebijakan ini sangat senang karena cicilan angsuran menjadi ringan dan mempermudah kami saat membayar angsuran KPR Bersubsidi ini walaupun waktu cicilannya lebih lama.

f. Memberikan Jangka Waktu Pembayaran Yang Relatif Lebih Lama

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Minggu tanggal 03 Oktober 2021 dengan bapak Fery Prasetyo selaku Kepala Bagian Administrasi dan Dokumentasi PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan memberikan jangka waktu pembayaran yang relatif lebih lama, beliau menyatakan bahwa pihak P.T Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan memberikan jangka waktu pembayaran lebih lama karena merupakan kebijakan dari pemerintah sehingga respon para debitur sangat antusias dengan kebijakan itu karena dapat membantu debitur, dan mempermudah para pegawai bank untuk melakukan penagihan dengan adanya jangka waktu tersebut, dengan adanya kebijakan ini maka pihak Bank mendapatkan keuntungan semakin besar yang akan didapat.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Selasa tanggal 14 September 2021 dengan bapak Sawaluddin Siregar selaku Team Leader AFC PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan memberikan jangka waktu pembayaran yang relatif lebih lama, beliau menyatakan bahwa pihak P.T Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan memberikan jangka waktu pembayaran lebih lama yakni selama 30 tahun dan merupakan kebijakan dari pemerintah yang bertujuan agar bisa dijangkau oleh masyarakat menengah kebawah sehingga respon para debitur cukup baik dengan kebijakan itu, sehingga mempermudah para pegawai bank untuk melakukan penagihan dengan adanya jangka waktu tersebut, dengan adanya kebijakan ini maka pihak Bank mendapatkan keuntungan.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Minggu tanggal 03 Oktober 2021 dengan Ibu Lusiana Bedra selaku Kepala Kepala Bagian Proses Transaksi PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan memberikan jangka waktu pembayaran yang relatif lebih lama, beliau menyatakan bahwa pihak P.T Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan memberikan jangka waktu pembayaran lebih lama karena merupakan kebijakan dari pemerintah yang bertujuan agar bisa dijangkau oleh masyarakat menengah kebawah sehingga respon para debitur cukup baik dengan kebijakan itu dan mempermudah debitur untuk membayar cicilan, sehingga mempermudah para pegawai bank juga untuk melakukan penagihan dengan adanya jangka waktu tersebut, dengan adanya kebijakan ini semakin lama jangka waktunya cicilannya maka pihak Bank semakin besar mendapatkan keuntungannya.

Dan juga berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Kamis tanggal 23 September 2021 dengan bapak Fachruddin Zaylani Simamora selaku Anggota Bagian Proses Transaksi PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan memberikan jangka waktu pembayaran yang relatif lebih lama, beliau menyatakan bahwa pihak P.T Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan memberikan jangka waktu pembayaran lebih lama tergantung dengan kemampuan debitur karena ini kebijakan dari pemerintah yang bertujuan agar bisa dijangkau oleh masyarakat menengah kebawah sehingga respon para debitur cukup baik dengan kebijakan

itu debitur mudah untuk membayar angsuran KPR Bersubsidi, sehingga mempermudah para pegawai bank untuk melakukan penagihan, dan dengan adanya kebijakan ini maka pihak Bank mendapatkan keuntungan.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Rabu tanggal 29 September 2021 dengan bapak Hadi Putra selaku Asisstant Field Collection (AFC) PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan memberikan jangka waktu pembayaran yang relatif lebih lama, beliau menyatakan bahwa pihak P.T Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan memberikan jangka waktu pembayaran lebih lama yakni selama 30 tahun dan merupakan kebijakan dari pemerintah sehingga respon para debitur sangat antusias dengan kebijakan itu, debitur mudah untuk membayar angsuran KPR Bersubsidi, sehingga dapat mempermudah para pegawai bank untuk melakukan penagihan dengan adanya jangka waktu tersebut, dengan adanya kebijakan ini maka pihak Bank mendapatkan keuntungan semakin besar daripada pendapatan bunga.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Kamis tanggal 30 September 2021 dengan bapak Muhammad Diaz selaku Debitur dari Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan memberikan jangka waktu pembayaran yang relatif lebih lama, beliau menyatakan bahwa pihak P.T Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan memberikan jangka waktu pembayaran lebih lama, akan tetapi respon kami para debitur menganggap bahwa dengan adanya kebiajakn tersebut

sangat memberatkan kami dan kami merasa enggak sesuai tapi kami berusaha mengikutinya karena merupakan kebijakan dari pemerintah.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Jumat tanggal 03 Desember 2021 dengan bapak Irwan Nasution selaku Debitur dari Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan memberikan jangka waktu pembayaran yang relatif lebih lama, beliau menyatakan bahwa pihak P.T Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan memberikan jangka waktu pembayaran lebih lama karena program dari pemerintah, respon kami para debitur sangat baik dan menganggap bahwa dengan adanya kebijakan tersebut sangat meringankan kami saat membayar angsuran angsuran KPR Bersubsidi ini.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Jumat tanggal 03 Desember 2021 dengan bapak MHD. Dirgantara Putra selaku Debitur dari Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan memberikan jangka waktu pembayaran yang relatif lebih lama, beliau menyatakan bahwa pihak P.T Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan memberikan jangka waktu pembayaran lebih lama karena program dari pemerintah, respon kami para debitur sangat baik dan menganggap bahwa walaupun lebih lama tetapi tidak memberatkan kami bahkan sangat membantu kami saat membayar angsuran angsuran KPR Bersubsidi dengan adanya cicilan ringan ini.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Jumat tanggal 07 Desember 2021 dengan Ibu Lisma Watihanani selaku Debitur dari Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan memberikan jangka waktu pembayaran yang relatif lebih lama, beliau menyatakan bahwa pihak P.T Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan memberikan jangka waktu pembayaran lebih lama karena program dari pemerintah, respon kami para debitur sangat baik dan menganggap bahwa walaupun lebih lama tetapi tidak memberatkan kami bahkan sangat membantu kami saat membayar angsuran angsuran KPR Bersubsidi ini.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Jumat tanggal 07 Desember 2021 dengan Ibu Dwi Ari Mawarningsi selaku Debitur dari Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan memberikan jangka waktu pembayaran yang relatif lebih lama, beliau menyatakan bahwa, pihak P.T Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan memberikan jangka waktu pembayaran lebih lama karena program dari pemerintah, respon kami para debitur sangat senang dan menerima dengan baik walaupun lebih lama tetapi tidak memberatkan kami bahkan sangat membantu kami saat membayar angsuran angsuran KPR Bersubsidi ini.

g. Melakukan Kerjasama Dengan Instansi Terkait Tempat Debitur Bekerja.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Minggu tanggal 03 Oktober 2021 dengan bapak Fery Prasetyo selaku Kepala Bagian Administrasi dan Dokumentasi PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan Melakukan kerjasama dengan instansi terkait tempat debitur bekerja beliau menyatakan bahwa pihak PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan perlu melakukan kerjasama dengan berbagai instansi secara kolektif karena dapat memberikan kepastian mengenai pembayaran KPR Bersubsidi yakni dengan memberikan bonus kepada bendahara instansi tempat debitur bekerja sehingga pembayaran KPR berjalan lancar, dengan memotong gaji setiap bulan untuk membayar angsuran KPR Bersubsidi.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Selasa tanggal 14 September 2021 dengan bapak Sawaluddin Siregar selaku Team Leader AFC PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan Melakukan kerjasama dengan instansi terkait tempat debitur bekerja beliau menyatakan bahwa pihak PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan perlu melakukan kerjasama dengan berbagai instansi agar bisa dikolektifkan karena dapat memberikan kepastian mengenai pembayaran KPR Bersubsidi dan meminimalisir resiko dan pegawai bank tidak perlu sering – sering mengunjungi debitur yang bekerja di instansi tersebut, dengan memotong gaji setiap bulan debitur bisa membayar angsuran KPR Bersubsidi setiap bulannya.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Minggu tanggal 03 Oktober 2021 dengan Ibu Lusiana Bedra selaku Kepala Kepala Bagian Proses Transaksi PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan Melakukan kerjasama dengan instansi terkait tempat debitur bekerja beliau menyatakan bahwa pihak PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan perlu melakukan kerjasama dengan berbagai instansi tempat debitur bekerja dengan melakukan pendekatan dan memberikan freekord kepada bendahara di instansi tersebut agar bisa dikolektifkan dan efisien karena dapat melancarkan pembayaran KPR Bersubsidi dan angsuran tetap lancar serta meminimalisir resiko dengan memotong gaji setiap bulan debitur bisa membayar angsuran KPR Bersubsidi setiap bulannya.

Dan juga berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Kamis tanggal 23 September 2021 dengan bapak Fachruddin Zaylani Simamora selaku Anggota Bagian Proses Transaksi PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan Melakukan kerjasama dengan instansi terkait tempat debitur bekerja beliau menyatakan bahwa pihak Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan perlu melakukan kerjasama dengan berbagai instansi agar bisa dikolektifkan dan karena lebih aman dan meminimalisir resiko sehingga kegiatan KPR Bersubsidi berjalan lancar.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Rabu tanggal 29 September 2021 dengan bapak Hadi Putra selaku Asisstant Field Collection (AFC) PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan,

mengenai pertanyaan Melakukan kerjasama dengan instansi terkait tempat debitur bekerja beliau menyatakan bahwa pihak Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan perlu melakukan kerjasama dengan berbagai instansi agar bisa dikolektifkan akan tetapi terlebih dahulu debitur harus menyetujuinya dan karena lebih aman dan meminimalisir resiko sehingga kegiatan KPR Bersubsidi berjalan lancar.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Kamis tanggal 30 September 2021 dengan bapak Muhammad Diaz selaku Debitur dari Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan Melakukan kerjasama dengan instansi terkait tempat debitur bekerja beliau menyatakan bahwa memang PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan melakukan kerjasama dengan instansi tempat kami para debitur bekerja dan kami menyetujui itu, agar efisien karena dengan memotong gaji setiap bulan kami bisa membayar angsuran KPR Bersubsidi setiap bulannya tanpa ribet – ribet.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Jumat tanggal 03 Desember 2021 dengan bapak Irwan Nasution selaku Debitur dari Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan Melakukan kerjasama dengan instansi terkait tempat debitur bekerja beliau menyatakan bahwa memang PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan melakukan kerjasama dengan instansi tempat kami para debitur bekerja yakni bekerjasama dengan bendahara di instansi tempat kami bekerja

dan kami menyetujui itu, agar efisien karena dengan memotong gaji setiap bulan kami bisa membayar angsuran KPR Bersubsidi setiap bulannya tanpa ribet – ribet dan meringankan kami dalam membayar angsuran KPR Bersubsidi.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Jumat tanggal 03 Desember 2021 dengan bapak MHD. Dirgantara Putra selaku Debitur dari Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan Melakukan kerjasama dengan instansi terkait tempat debitur bekerja beliau menyatakan bahwa PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan melakukan kerjasama dengan instansi tempat kami para debitur bekerja yakni bekerjasama dengan bendahara di instansi tempat kami bekerja agar efisien karena dengan memotong gaji kami setiap bulan kami bisa membayar angsuran KPR Bersubsidi setiap bulannya tanpa ribet dan juga membantu kami dalam membayar angsuran KPR Bersubsidi.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Jumat tanggal 07 Desember 2021 dengan Ibu Lisma Watihanani selaku Debitur dari Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan Melakukan kerjasama dengan instansi terkait tempat debitur bekerja beliau menyatakan bahwa PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan melakukan kerjasama dengan instansi tempat kami para debitur bekerja, agar membantu kami dalam membayar angsuran KPR Bersubsidi yakni dengan memotong gaji kami setiap bulan kami bisa membayar angsuran KPR Bersubsidi setiap bulannya tanpa ribet.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Jumat tanggal 07 Desember 2021 dengan Ibu Dwi Ari Mawarningsi selaku Debitur dari Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan Melakukan kerjasama dengan instansi terkait tempat debitur bekerja beliau menyatakan bahwa PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan melakukan kerjasama dengan instansi tempat kami para debitur bekerja yakni berkomunikasi dengan bendahara di instansi tempat kami bekerja, agar mempermudah kami dalam membayar angsuran KPR Bersubsidi dengan memotong gaji kami setiap bulan kami bisa membayar angsuran KPR Bersubsidi setiap bulannya.

h. Melakukan Pembayaran Secara Angsuran Setiap Bulannya

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Minggu tanggal 03 Oktober 2021 dengan bapak Fery Prasetyo selaku Kepala Bagian Administrasi dan Dokumentasi PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan melakukan pembayaran secara angsuran setiap bulannya, beliau menyatakan bahwa sudah seharusnya para debitur melakukan pembayaran angsuran secara rutin sesuai jumlah tunggakannya karena merupakan kewajiban mereka untuk membayar dan kami selalu memonitoring serta mengecek secara rutin setiap bulannya dan sejauh ini belum ada hambatan apa – apa terkait pembayaran ini dan dengan rutinnya debitur membayar angsuran ini sangat berpengaruh terhadap KPR Bersubsidi ini.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Selasa tanggal 14 September 2021 dengan bapak Sawaluddin Siregar selaku Team Leader AFC PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan melakukan pembayaran secara angsuran setiap bulannya, beliau menyatakan bahwa sudah seharusnya para debitur melakukan pembayaran angsuran secara rutin karena merupakan kewajiban mereka untuk membayar dan kami selalu mengecek secara rutin setiap bulannya dan sejauh ini terdapat beberapa hambatan terkait pembayaran ini seperti tidak cukupnya saldo saat proses di debet akan tetapi dengan rutinnya debitur membayar angsuran ini sangat berpengaruh terhadap KPR Bersubsidi ini.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Minggu tanggal 03 Oktober 2021 dengan Ibu Lusiana Bedra selaku Kepala Kepala Bagian Proses Transaksi PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan melakukan pembayaran secara angsuran setiap bulannya, beliau menyatakan bahwa sudah seharusnya para debitur melakukan pembayaran angsuran secara rutin karena merupakan kewajiban mereka untuk membayar dan kami selalu memonitoring serta mengecek secara rutin setiap bulannya dan sejauh ini belum ada hambatan apa – apa terkait pembayaran ini karena jaringan Bank BTN ada di kantor pos seluruh Indonesia dan dengan rutinnya debitur membayar angsuran ini sangat berpengaruh terhadap KPR Bersubsidi ini.

Dan juga berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Kamis tanggal 23 September 2021 dengan bapak Fachruddin Zaylani Simamora selaku Anggota Bagian Proses Transaksi PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan melakukan pembayaran secara angsuran setiap bulannya, beliau menyatakan bahwa iya sudah seharusnya para debitur melakukan pembayaran angsuran secara rutin karena merupakan kewajiban mereka untuk membayar sesuai jumlah tunggakannya dan kami selalu memonitoring serta mengecek secara rutin setiap bulannya dan sejauh ini belum ada hambatan apa – apa terkait pembayaran ini karena jaringan Bank BTN ada di kantor pos seluruh Indonesia kalau ada hambatan karena hanya hambatan kecil saja dan dengan rutinnya debitur membayar angsuran ini sangat berpengaruh terhadap KPR Bersubsidi ini.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Rabu tanggal 29 September 2021 dengan bapak Hadi Putra selaku Asisstant Field Collection (AFC) PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan melakukan pembayaran secara angsuran setiap bulannya, beliau menyatakan bahwa sudah seharusnya para debitur melakukan pembayaran angsuran secara rutin karena merupakan kewajiban mereka untuk membayar sesuai jumlah tunggakannya dan kami selalu mengecek secara rutin setiap bulannya dan sejauh ini ada beberapa hambatan dan terkait dengan berbagai macam alasan oleh debitur terkait pembayaran ini, padahal dengan

rutinnya debitur membayar angsuran ini sangat berpengaruh terhadap KPR Bersubsidi ini.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Kamis tanggal 30 September 2021 dengan bapak Muhammad Diaz selaku Debitur dari Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan melakukan pembayaran secara angsuran setiap bulannya, beliau menyatakan bahwa kami sering melakukan pembayaran angsuran secara rutin sesuai jumlah tunggakannya dan mereka selalu menanyakan kepada kami terkait dengan pembayaran angsuran KPR ini secara rutin setiap bulannya dan sejauh ini kami tidak selalu sering membayar angsuran secara rutin sesuai jumlah tunggakannya karena kami memiliki beberapa hambatan seperti pemasukan yang semakin berkurang sehingga kami minta undur waktu sampai kami bisa membayar angsuran KPR ini.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Jumat tanggal 03 Desember 2021 dengan bapak Irwan Nasution selaku Debitur dari Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan melakukan pembayaran secara angsuran setiap bulannya, beliau menyatakan bahwa kami cukup sering membayar angsuran secara rutin sesuai jumlah tunggakannya dan mereka selalu menghubungi dan menanyakan kepada kami terkait dengan pembayaran angsuran KPR ini secara rutin setiap bulannya dan sejauh ini kami tidak selalu sering membayar angsuran secara rutin sesuai jumlah tunggakannya karena kami memiliki beberapa hambatan terkait dengan

kondisi ekonomi kami sehingga kami minta undur waktu kepada pegawai sampai kami bisa membayar angsuran KPR ini.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Jumat tanggal 03 Desember 2021 dengan bapak MHD. Dirgantara Putra selaku Debitur dari Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan melakukan pembayaran secara angsuran setiap bulannya, beliau menyatakan bahwa kami selalu membayar angsuran secara rutin sesuai jumlah tunggakannya dan mereka selalu menghubungi dan menanyakan kepada kami terkait dengan pembayaran angsuran KPR ini secara rutin setiap bulannya.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Jumat tanggal 07 Desember 2021 dengan Ibu Lisma Watihanani selaku Debitur dari Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan melakukan pembayaran secara angsuran setiap bulannya, beliau menyatakan bahwa kami selalu membayar angsuran secara rutin sesuai jumlah tunggakannya.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada hari Jumat tanggal 07 Desember 2021 dengan Ibu Dwi Ari Mawarningsi selaku Debitur dari Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai pertanyaan melakukan pembayaran secara angsuran setiap bulannya, beliau menyatakan bahwa kami tidak selalu sering membayar angsuran secara rutin sesuai jumlah tunggakannya karena kami juga terkadang memiliki beberapa hambatan

sehingga kami terkadang mengundur waktu pembayaran kepada pegawai terkait dengan angsuran KPR Bersubsidi ini.

Tabel 4.1

Data Tagihan Pembayaran KPR BTN Bersubsidi P.T Bank BTN (Persero) Tbk Cabang Medan Tahun 2021

No.	Bulan	Jumlah Debitur	Jumlah Tunggakan Angsuran	Jumlah Angsuran
1.	Januari	6 Orang	Rp. 11.250.300	Rp. 3.750.000
2.	Februari	3 Orang	Rp. 15.986.698	Rp. 5.308.377
3.	Maret	20 Orang	Rp. 43.154.653	Rp. 14.252.500
4.	April	3 Orang	Rp. 5.487.847	Rp. 2.486.600
5.	Mei	26 Orang	Rp. 56.308.876	Rp. 18. 584.100
	Total :	58 Orang	Rp. 132.188.374	Rp. 44.380.977

Sumber Data: Bank BTN Persero Tbk Cabang Medan Tahun 2021

4.1.3. Kesimpulan Hasil Wawancara

Kesimpulan dari hasil wawancara mengacu kepada interpretasi data sesuai dengan fokus kajian dalam penelitian. Dari seluruh data yang telah disajikan secara menyeluruh yang diperoleh selama penelitian, baik dengan melakukan wawancara kepada narasumber dalam penelitian yang telah dilakukan mengenai "Pola Komunikasi Interpersonal Pegawai Bank BTN Persero Tbk Cabang Medan Dalam Meningkatkan Pembayaran Angsuran KPR BTN Bersubsidi" dapat disimpulkan bahwa pola komunikasi yang dilakukan oleh pegawai Bank BTN Persero Tbk Cabang Medan terkait dengan pembayaran angsuran KPR BTN Bersubsidi dimulai dari melakukan pengecekan dengan melihat data base dan

mengecek ID yang telah terdaftar di bagian administrasi dan dokumentasi untuk melihat keberadaan para debitur tersebut, lalu menghubungi melalui via telephon/ sms setelah itu tim lapangan pergi menuju ke lokasi tempat debitur berada sesuai data yang diterima dari kantor tentang alamat para debitur tersebut dengan menggunakan sistem zonasi/ mapping wilayah setelah sampai dilokasi tim lapangan bertugas memberikan pembinaan langsung terkait dengan KPR BTN Bersubsidi. Dari kegiatan tersebut terjadi komunikasi secara langsung dengan baik dan sangat efektif sehingga terjalin komunikasi yang baik dan terus berjalan setiap bulannya antara pihak pegawai PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan dengan debitur sehingga pegawai bisa melakukan pendekatan lebih intens dengan debiturnya. Pegawai dan debitur harus saling bersikap baik, karena demi kenyamanan bersama walaupun responnya berbeda – beda dalam menanggapinya. Saat melakukan tugas penagihan yang dimulai dengan memberi penjelasan dan pembinaan langsung terkait dengan pembayaran KPR BTN Bersubsidi setelah jatuh tempo lalu memberikan surat peringatan kepada debitur tersebut setelah tidak ada tanggapan dari debitur, bisa dilakukan sistem lelang dan melakukan eksekusi, sejauh ini penagihan yang dilakukan sudah cukup baik walaupun ada beberapa debitur memberikan bermacam – macam alasan saat melakukan tugas penagihan.

KPR merupakan program dari pemerintah dan PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan merupakan Bank milik pemerintah sehingga pihak Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan wajib

memberikan margin ringan seperti cicilan bunga KPR yang relatif rendah akan tetapi ada tahapan yang harus dilakukan oleh debitur untuk mendapatkannya, dan juga memberikan jangka waktu pembayaran lebih lama yakni selama 30 tahun karena merupakan kebijakan dari pemerintah sehingga respon para debitur sangat antusias dengan kebijakan itu, dapat mengurangi sedikit beban debitur, dan mempermudah para pegawai bank untuk melakukan penagihan dengan adanya jangka waktu tersebut walaupun dengan adanya kebijakan ini pihak Bank tidak mendapatkan keuntungan secara maksimal malah akan berpengaruh pada laba, maka dari itu pihak Bank harus memiliki skema kredit yang bermargin tinggi sehingga akan berdampak kepada pegawai Bank akan tetapi dengan adanya kebijakan ini maka pihak Bank mendapatkan keuntungan semakin besar daripada pendapatan bunga. Pihak PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan melakukan kerjasama dengan berbagai instansi secara kolektif karena dapat memberikan kemudahan mengenai kepastian pembayaran KPR Bersubsidi yakni dengan memberikan freekord kepada instansi tempat debitur bekerja sehingga pegawai bank tidak perlu sering – sering mengunjungi debitur yang bekerja, dengan memotong gaji setiap bulan saja debitur bisa membayar angsuran KPR Bersubsidi setiap bulannya. Dan juga sudah seharusnya para debitur melakukan pembayaran angsuran secara rutin karena merupakan kewajiban mereka untuk membayar dengan mengecek secara rutin setiap bulannya dengan rutinnya debitur membayar angsuran ini sangat berpengaruh terhadap KPR Bersubsidi ini.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pola Komunikasi Interpersonal Pegawai Bank BTN (Persero) Cabang Medan Dalam Meningkatkan Kelancaran Pembayaran Angsuran KPR BTN Bersubsidi

Komunikasi sangat penting karena lingkungan kerja membutuhkan komunikasi. Komunikasi dalam suatu organisasi kerja dapat terjadi antara manajer dengan karyawan, karyawan dengan karyawan lainnya, karyawan dengan manajer, dan karyawan dengan mitra kerja lainnya. Empat hubungan komunikasi memegang peranan penting dalam sebuah perusahaan. Komunikasi adalah proses pengiriman, penerimaan, dan manipulasi pesan yang terjadi antara dua orang atau lebih untuk tujuan tertentu. Jadi, setiap pemenang komunikasi melakukan empat tugas: menghasilkan, mengirim, menerima, dan memproses pesan. Menyusun pesan adalah menciptakan ide untuk dikomunikasikan. Unsur - unsur komunikasi di dalam proses komunikasi yaitu:

1. Komunikator
2. Pesan
3. Media
4. Komunikasi
5. Pengaruh
6. Umpan Balik

Setiap organisasi, atau instansi baik milik pemerintah maupun swasta sangat di perlukan komunikasi efektif, yang bertujuan supaya informasi yang di sampaikan komunikator dapat menimbulkan feedback dari komunikan. Begitu juga dalam penagihan angsuran KPR BTN Bersubsidi yang bermasalah sangat diperlukan pola komunikasi efektif, sehingga bisa tersampaikan dengan baik kepada komunikan dan menghasilkan apa yang diharapkan. Oleh karena itu komunikasi sangat penting dalam membangun hubungan baik sehingga dapat memberikan dan mendapatkan informasi dengan mempengaruhinya khususnya pegawai Bank BTN (Persero) Cabang Medan dengan debitur dalam meningkatkan kelancaran pembayaran angsuran KPR BTN Bersubsidi.

Pada dasarnya pola komunikasi digunakan sebagai cara berkomunikasi dalam penyampaian pesan untuk mempengaruhi seseorang. Pola komunikasi merupakan suatu cara sehingga memiliki jenis seperti: pola komunikasi primer, sekunder dan linier. Oleh karena itu pola komunikasi sangat penting dalam membangun hubungan baik sehingga dapat memberikan dan mendapatkan informasi dengan mempengaruhinya khususnya pada pegawai Bank BTN (Persero) Cabang Medan harus memiliki pola komunikasi yang baik dalam meningkatkan kelancaran pembayaran angsuran KPR BTN Bersubsidi. Pola komunikasi sangat diperlukan sebagai cara seseorang atau individu atau kelompok dalam berkomunikasi terkait dengan penyampaian pesan dengan tujuan untuk mempengaruhinya.

Pola Komunikasi Dimulai Dengan:

1. Membangun hubungan yang baik dengan debitur
2. Melakukan pertukaran informasi dengan debitur
3. Melihat respon debitur
4. Saling bersikap baik
5. Komentar diterima setelah implementasi

Komunikasi interpersonal digambarkan dalam konteks sebagai komunikasi antara dua individu atau lebih yang berinteraksi dan saling memberikan umpan balik. Namun, karena semua interaksi interpersonal berbeda, definisi kontekstual saja tidak cukup untuk menjelaskan komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal adalah komunikasi interpersonal tatap muka yang memungkinkan setiap peserta untuk langsung memahami reaksi orang lain, baik verbal maupun non-verbal.

Komunikasi interpersonal adalah proses penggunaan pesan untuk mencapai makna yang sama antara setidaknya dua orang dalam situasi di mana pembicara dan pendengar memiliki kesempatan yang sama. Dalam komunikasi interpersonal, setiap partisipan menggunakan semua elemen proses komunikasi. Komunikasi interpersonal sangat penting dan sangat diperlukan untuk menjalin hubungan yang baik antara komunikator dan komunikator, yang tujuannya adalah untuk belajar dari diri sendiri, untuk mempengaruhi sikap, perilaku dan membantu

orang lain. Manfaatnya adalah seseorang dapat menjalin hubungan yang positif dan menghindari persepsi negatif antara komunikator dan komunikator. Komunikasi interpersonal digunakan untuk menjalin hubungan baik dengan seseorang guna mempengaruhi sikap, perilaku, membantu orang lain, mengetahui karakternya.

Terdapat beberapa fungsi komunikasi interpersonal yakni:

1. Membangun dan memelihara hubungan baik antar manusia
2. Menyampaikan pengetahuan atau informasi
3. Mengubah sikap dan perilaku
4. Menjangkau dunia luar
5. Memecahkan masalah di antara orang-orang
6. Meningkatkan citra diri
7. Jalan menuju sukses

Melalui komunikasi interpersonal, kita dapat membangun dan memelihara hubungan interpersonal yang baik, memfasilitasi transmisi informasi, dan memahami serta memodifikasi perilaku. Oleh karena itu, penting untuk diperhatikan bahwa hal tersebut akan mempengaruhi tercapai atau tidaknya tujuan. Oleh karena itu komunikasi interpersonal sangat penting untuk mengetahui kepribadian individu dalam suatu kelompok. Oleh karena itu, kami merasa perlu untuk mempertimbangkan kembali beberapa hal seperti mendefinisikan fungsi, peran, jenis dan tujuan komunikasi interpersonal dengan karyawan Bank BTN

Cabang Medan (Persero) dalam meningkatkan kelancaran pembayaran tunjangan KPR BTN. Kemampuan komunikatif adalah kemampuan untuk mengubah perilaku seseorang dalam menanggapi orang lain. Akomodasi didefinisikan juga sebagai kemampuan seseorang dalam menempatkan, mengubah atau mengatur perilaku seseorang terkait responnya terhadap orang lain.

Jadi akomodasi komunikasi adalah teori yang berfokus pada perilaku seseorang dalam memilih untuk mengatur atau merubah cara berkomunikasinya terhadap respons yang di dapat pada saat berkomunikasi. Dalam akomodasi komunikasi, saat proses komunikasi dan interaksi berlangsung satu sama lain, setiap individu berhak memilih bagaimana mereka beradaptasi. Teori ini didasarkan pada premis bahwa bahasa, pola suara, atau perilaku beradaptasi dengan orang lain ketika orang berinteraksi. Akomodasi komunikasi dilakukan untuk menyesuaikan sikap komunikasi. Karena dalam aktivitas kita sehari-hari, kita mungkin menjumpai perbedaan budaya seperti berjalan, berhubungan dan berkomunikasi. Tingkat tekanan suara, standar keseragaman suara, intonasi suara, dan lain-lain. Dalam teori komunikasi akomodasi, setiap individu berhak memilih tata letak saat komunikasi dan interaksi berlangsung. Ketika strategi penyesuaian atau adaptasi media melibatkan tiga pilihan: konvergensi, divergensi, dan koreksi berlebihan.

Akomodasi dipengaruhi oleh beberapa keadaan personal, situasional dan budaya, di antaranya:

1) Asumsi pertama, banyak prinsip teori adaptasi komunikasi, didasarkan pada keyakinan bahwa ada persamaan dan perbedaan antara komunikator percakapan. Pengalaman bahasa dan kesamaan perilaku hadir dalam semua percakapan; pengalaman dan latar belakang yang berbeda ini menentukan sejauh mana orang bertemu orang lain. Semakin mirip sikap dan keyakinan kita dengan orang lain, semakin kita merasa tertarik dan beradaptasi dengan mereka.
2) Asumsi kedua, bagaimana kita mengenali bahasa dan perilaku orang lain, menentukan bagaimana kita mengevaluasi percakapan. Asumsi ini terletak pada persepsi dan evaluasi. Persepsi adalah proses mendengarkan dan menafsirkan pesan, dan evaluasi adalah proses mengevaluasi percakapan.
3) Asumsi ketiga adalah tentang dampak bahasa terhadap orang lain. Secara khusus, bahasa memiliki kemampuan untuk menyampaikan status dan keanggotaan kelompok di antara komunikator dalam suatu percakapan. Dengan demikian, bahasa yang digunakan dalam percakapan cenderung mencerminkan status sosial yang lebih tinggi. Selain itu, menjadi bagian dari suatu kelompok juga penting karena kutipan ini mengungkapkan keinginan untuk menjadi pihak yang lebih dominan.
4) Asumsi keempat menyangkut pertanyaan tentang norma dan nilai sosial. Kami menemukan bahwa relevansi sosial akomodasi bervariasi. Tentu saja, bagus mungkin tidak sesuai.

Dengan adanya akomodasi komunikasi seseorang mampu menyesuaikan, atau mengatur perilaku seseorang dalam responnya terhadap orang lain terhadap respons yang didapat pada saat berkomunikasi. Sehingga hal ini penting untuk diperhatikan karena akan berpengaruh tercapai tidaknya tujuan. Oleh karena itu akomodasi komunikasi sangat penting untuk menyesuaikan prilaku seseorang terkait dengan respon pada saat berkomunikasi baik secara personal ataupun di dalam suatu kelompok. Dengan demikian maka kami merasa perlu untuk sedikit mengulas terkait dengan beberapa point seperti defenisi akomodasi interpersonal fungsi, asumsi kepada pegawai Bank BTN (Persero) Cabang Medan Dalam Meningkatkan Kelancaran Pembayaran Angsuran KPR BTN Bersubsidi.

Dari hasil wawancara penulis dengan beberapa pegawai yang berperan langsung dalam penagihan KPR BTN Bersubsidi, yakni wawancara dengan Team Leader AFC PT. Bank BTN (Persero) Cabang Medan tentang membangun jaringan kontak dengan debitur. Beliau mengatakan bahwa: dimulai dari pegawai mengupdate dan membuat data base baru debitur yang tersimpan di bagian administrasi dan dokumentasi untuk melihat keberadaan debitur lalu pegawai menghubungi debitur melalui via telephon/ sms setelah itu baru tim lapangan mencari tahu tentang alamat debitur tersebut dengan menggunakan zonasi/ mapping wilayah setelah mengetahuinya baru lah tim lapangan bertugas menuju alamat yang dituju untuk memberikan pembinaan langsung kepada debitur terkait dengan KPR BTN Bersubsidi.

Hal senada juga disampaikan oleh Asissten Field Collection (AFC) PT. Bank BTN (Persero) Cabang Medan tentang membangu jaringan kontak dengan debitur. Beliau mengatakan bahwa: dimulai pengecekan keberadaan debitur dari data base di bagian administrasi dan dokumentasi dilanjutkan dengan menghubungi para debitur satu persatu setelah dihubungi lalu pihak pegawai lapangan mengunjungi para debitur tersebut sesuai data yang diterima dari kantor untuk memberi penjelasan dan membina para debitur tersebut terkait dengan KPR Bersubsidi dari Bank BTN ini.

Pada saat penulis bertanya kepada Team Leader AFC PT. Bank BTN (Persero) Cabang Medan tentang melakukan tugas penagihan beliau menjawab: kami sering melakukan tugas penagihan dimulai dengan kami memberi penjelasan dan pembinaan langsung kepada debitur terkait dengan KPR BTN Bersubsidi setelah jatuh tempo terkait dengan pembayaran angsuran KPR kami berikan peringatan dengan melakukan komunikasi dengan debitur dan sejauh ini penagihan yang kami lakukan sudah cukup baik walaupun banyak hambatan – hambatan yang kami lalui saat melakukan penagihan dan debitur memiliki banyak macam – macam alasan saat kami melakukan tugas penagihan ada debitur yang sadar dan langsung membayar, ada yang alasannya lupa dan ada debitur yang minta undur waktu pembayaran. Hal ini juga diiyakan oleh Asissten Field Collection (AFC) PT. Bank BTN (Persero) Cabang Medan.

Menurut beliau: kami selalu melaksanakan tugas penagihan dimulai dengan berkomunikasi langsung kepada debitur baik melalui telephon maupun sms

untuk menyampaikan dan menjelaskan terkait dengan KPR BTN Bersubsidi setelah waktu sudah jatuh tempo terkait dengan pembayaran angsuran KPR kami mengunjungi alamat debitur untuk berikan surat peringatan dan data jumlah pembayaran yang harus dibayar oleh debitur setelah tidak ada respon barulah kami mulai eksekusi, akan tetapi sejauh ini penagihan yang kami lakukan sudah cukup baik dan kami sulit memahami debitur karena debitur memiliki macam – macam alasan saat kami melakukan tugas penagihan ada yang sadar dan langsung membayar ada yang alasannya lupa dan minta penguduran waktu pembayaran.

Penulis juga bertanya kepada Team Leader AFC PT. Bank BTN (Persero) Cabang Medan tentang melakukan pembayaran secara angsuran yang dibayar setipa bulannya beliau menjawab: sudah seharusnya para debitur melakukan pembayaran angsuran secara rutin karena merupakan kewajiban mereka untuk membayar dan kami selalu mengecek secara rutin setiap bulannya dan sejauh ini terdapat beberapa hambatan terkait pembayaran ini seperti tidak cukupnya saldo saat proses di debet akan tetapi dengan rutinnya debitur membayar angsuran ini sangat berpengaruh terhadap KPR Bersubsidi ini.

Hal senada juga disampaikan oleh Asissten Field Collection (AFC) PT. Bank BTN (Persero) Cabang Medan beliau mengatakan bahwa: memang sudah seharusnya para debitur melakukan pembayaran angsuran secara rutin karena merupakan kewajiban mereka untuk membayar sesuai jumlah tunggakannya dan kami selalu mengecek secara rutin setiap bulannya dan sejauh ini ada beberapa hambatan dan terkait dengan berbagai macam alasan oleh debitur terkait

pembayaran ini, padahal dengan rutinnya debitur membayar angsuran ini sangat berpengaruh terhadap KPR Bersubsidi ini.

Dari hasil wawancara penulis dengan beberapa debitur PT. Bank BTN (Persero) Cabang Medan yang berperan secara langsung dalam proses penagihan KPR BTN Bersubsidi, seperti dengan Bapak Muhammad Diaz tentang membangun jaringan kontak dengan debitur. Beliau mengatakan bahwa: dimulai dengan menghubungi kami para debitur melalui telephon atau sms untuk menanyakan keberadaan kami setelah mereka menelphon mereka dating mengunjungi kami untuk menanyakan kesediaan terkait dengan KPR ini setelah kami setuju lalu mereka mulailah membina kami dan menjelaskan kepada kami mengenai KPR Bersubsidi dari Bank BTN ini.

Hal senada juga disampaikan oleh Bapak Irwan Nasution tentang membangun jaringan kontak dengan debitur. Beliau mengatakan bahwa: dimulai dengan melihat data setelah itu menghubungi kami para debitur melalui telephon atau sms untuk menanyakan keberadaan kami setelah menelephon mereka datang bertemu langsung dengan kami untuk menanyakan kejelasan mengenai data kami dan instansi tempat kami bekerja lalu mereka menjelaskan terkait dengan KPR Bersubsidi dari Bank BTN ini.

Pada saat penulis bertanya kepada Bapak MHD. Dirgantara Putra tentang melakukan tugas penagihan beliau menjawab: mereka selalu melakukan penagihan pembayaran angsuransi KPR Bersubsidi kepada kami, tetapi sejauh ini penagihan yang mereka lakukan sudah sangat baik walaupun terkadang kami memiliki

banyak alasan saat mereka melakukan penagihan karena situasi kami sekarang ini dan juga mereka selalu memberi solusi kepada kami terkait dengan pembayaran KPR Bersubsidi kalau kami ada uangnya pasti kami akan membayar kalau tidak kami minta penguduran waktu untuk pembayaran KPR Bersubsidi ini kepada pegawai saat mereka menagih.

Penulis juga bertanya kepada Ibu Lisma Watihanani tentang melakukan pembayaran secara angsuran yang dibayar setipa bulannya beliau menjawab: kami selalu membayar angsuran secara rutin sesuai jumlah tunggakannya. Penulis juga bertanya kepada Ibu Dwi Ari Mawarningsi selaku Debitur dari Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai tentang melakukan pembayaran secara angsuran setiap bulannya, beliau menyatakan bahwa: kami tidak selalu sering membayar angsuran secara rutin sesuai jumlah tunggakannya karena kami juga terkadang memiliki beberapa hambatan sehingga kami terkadang mengundur waktu pembayaran kepada pegawai terkait dengan angsuran KPR Bersubsidi ini.

Pola komunikasi interpersonal pegawai bank BTN (persero) cabang medan yang diteliti dalam meningkatkan kelancaran pembayaran angsuran KPR BTN bersubsidi mencakup 4 unsur yang dimulai dengan membangun hubungan yang baik dengan debitur, melakukan pertukaran informasi dengan debitur, melihat respon debitur, saling bersikap baik dan feedback yang diterima. Pegawai bank BTN (persero) cabang medan menggunakan komunikasi interpersonal dengan debitur agar dapat menjalin hubungan baik, mudah menyampaikan informasi,

mengetahui dan mengubah sikap dan prilaku, dapat memecahkan masalah sehingga mempermudah pegawai dalam melakukan penagihan kepada debitur sehingga dapat meningkatkan kelancaran pembayaran angsuran KPR BTN bersubsidi.

Peneliti mengamati bahwa Pola komunikasi interpersonal pegawai bank BTN (persero) cabang medan sesuai dengan beberapa yang peneliti wawancarai baik kepada Team Leader AFC PT. Bank BTN (Persero) Cabang Medan, Assisten Field Collection AFC PT. Bank BTN (Persero) Cabang Medan dan juga beberapa debitur PT. Bank BTN (Persero) Cabang Medan terkait dengan pembayaran angsuran KPR BTN bersubsidi memiliki jawaban yang sama yakni bahwa Dimulai dari melihat data base terkait dengan keberadaan debitur dan mengecek ID debitur lalu dilanjutkan dengan mengubungi debitur satu persatu melalui telephon atau sms setelah data diperoleh dari kantor baru tim lapangan mengunjungi debitur dengan melihat zonasi atau membuat janji untuk bertemu dengan debitur, setelah sampai dilapangan langsung mendata ulang lalu memberi penjelasan, menanyakan kesediaan debitur dan membina para debitur tersebut terkait dengan KPR Bersubsidi dari Bank BTN, walaupun ada beberapa debitur terkadang tidak bisa bertemu langsung.

Peneliti juga mengamati bahwa Pola Komunikasi Interpersonal Pegawai Bank BTN (persero) Cabang Medan Dalam Meningkatkan Kelancaran Pembayaran Angsuran KPR BTN Bersubsidi sudah terlaksana dengan lancar

sesuai dengan SPO. Tahapan - tahapan penagihan sesuai dengan SOP (Standart Operasional Prosedur) yakni:

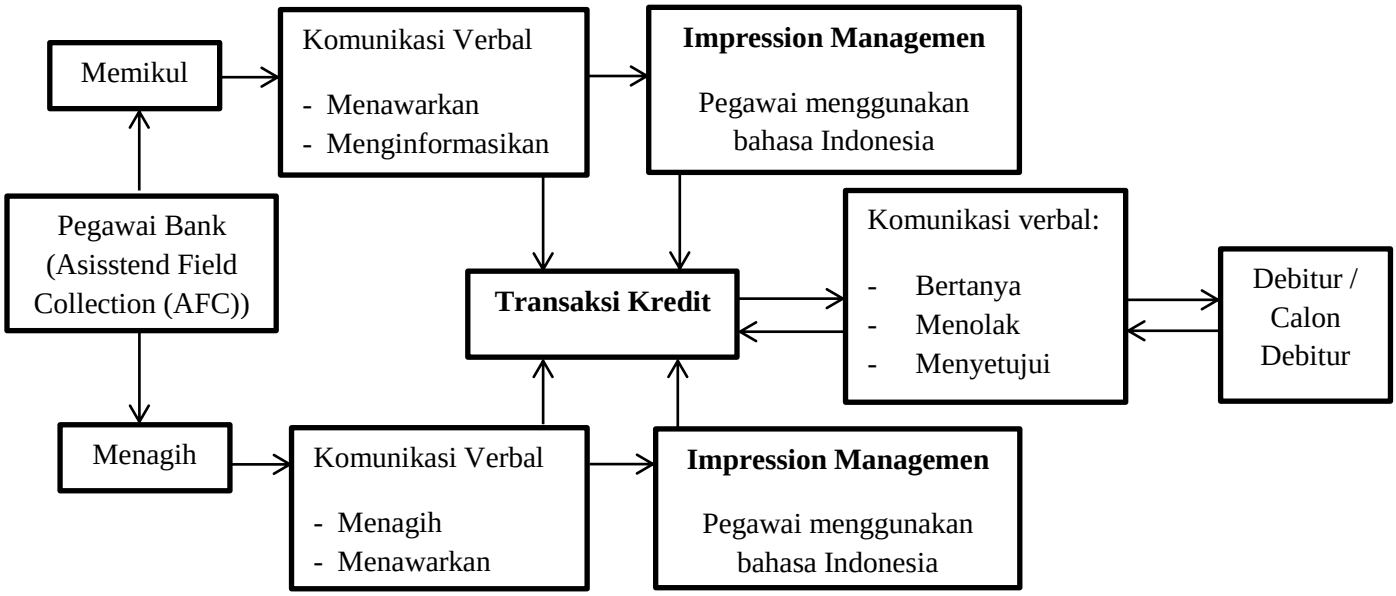
a. Pemeliharaan. Pada tahap ini, debitur menghubungi debitur untuk mengingatkan tanggal jatuh tempo pembayaran dan memberitahukan jumlah titipan agar debitur segera melunasinya.
b. Lokasi. Pada tahap ini, kolektor melihat dan melacak file kredit untuk sampai ke alamat debitur dan memverifikasi status debitur dan posisi keuangan debitur.
c. Kontak. Penagih menghubungi debitur untuk memastikan kewajiban angsuran debitur dan pertanyaan lain yang dikirimkan kepada debitur mengenai peringatan atau akibat jika debitur langsung wanprestasi terhadap kewajibannya.
d. Penjualanan. Dalam hal ini, pihak Assistant Field Collection membujuk debitur untuk membayar tunggakannya setelah mencapai kesepakatan.
e. Tekanan Hukum. Apabila bank telah melakukan keempat langkah tersebut tetapi debitur belum membayar, maka bank harus menempuh jalur hukum terhadap tunggakan pembayaran tersebut dan melanjutkan ke langkah berikutnya berupa penyitaan.

4.2.2 Analisis Pola Komunikasi Interpersonal Pegawai Bank BTN (Persero) Cabang Medan Dalam Meningkatkan Kelancaran Pembayaran Angsuran KPR BTN Bersubsidi

Pola Komunikasi Interpersonal Pegawai Bank BTN (persero) Cabang Medan Dalam Meningkatkan Kelancaran Pembayaran Angsuran KPR BTN Bersubsidi ini menarik untuk dipahami. Itulah sebabnya penelitian ini ditujukan untuk mengetahui bagaimana Pola Komunikasi Interpersonal Pegawai Bank BTN (persero) Cabang Medan Dalam Meningkatkan Kelancaran Pembayaran Angsuran KPR BTN Bersubsidi.

Pola Komunikasi Interpersonal yang dilakukan Pegawai Bank BTN (persero) Cabang Medan Dalam Meningkatkan Kelancaran Pembayaran Angsuran KPR BTN Bersubsidi dengan menjalin komunikasi yang baik dan terus berjalan setiap bulannya antara pihak pegawai PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan dengan debitur dan saling bersikap baik, demi kenyamanan bersama sehingga terjadi komunikasi secara langsung dengan baik dan sangat efektif sehingga terjalin komunikasi yang baik dan terus berjalan setiap bulannya antara pihak pegawai PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan dengan debitur sehingga pegawai bisa melakukan pendekatan lebih intens dengan debitur. Dengan mengunjungi atau membuat janji untuk bertemu agar bisa berdiskusi dan memberikan informasi seperti memberikan pembinaan langsung

terkait dengan KPR BTN Bersubsidi merupakan salah satu cara yang ditempuh pegawai Bank BTN (persero) Cabang Medan.



Gambar 4.2 Pola Komunikasi Pegawai Bank dengan Debitur

Pola komunikasi yang dilakukan pegawai Bank dimulai dengan membangun hubungan yang baik dengan debitur, melakukan pertukaran informasi dengan debitur, melihat respon debitur, saling bersikap baik dan feedback yang diterima. Sedangkan komunikasi interpersonal berfungsi membentuk dan menjaga hubungan baik antar individu, menyampaikan pengetahuan atau informasi, mengubah sikap dan prilaku, mencapai dunia luar, pemecahan masalah hubungan antar manusia, citra diri menjadi lebih baik dan merupakan jalan menuju sukses. Sehingga hal ini penting untuk diperhatikan karena akan berpengaruh tercapai

tidaknya tujuan. Oleh karena itu komunikasi interpersonal sangat penting untuk mengetahui kepribadian individu di dalam suatu kelompok.

Terdapat beberapa komponen dalam komunikasi interpersonal yakni:

1. Sumber / komunikator. Mereka yang perlu berkomunikasi, yaitu mereka yang memiliki keinginan untuk berbagi keadaan batin mereka yang emosional dan bermanfaat dengan orang lain. Kebutuhan ini dapat berkisar dari keinginan untuk persetujuan sosial hingga keinginan untuk mempengaruhi sikap dan perilaku orang lain. Dalam konteks komunikasi interpersonal, komunikator adalah orang yang menyusun, menyusun, dan mengkomunikasikan pesan.
2. Pengkodean. Pengkodean adalah kegiatan internal komuni dalam menyusun pesan melalui pemilihan simbol linguistik dan nonverbal yang disusun menurut aturan gramatikal dan sesuai dengan karakteristik komunikasi.
3. Pesan. Pesan tersebut merupakan hasil dari encoding. Pesan adalah seperangkat linguistik, nonverbal, atau kombinasi simbol yang mewakili situasi tertentu dalam komunikator yang dikomunikasikan kepada pihak lain. Pesan merupakan unsur yang sangat penting dalam kegiatan komunikasi. Pesan dikirim oleh komunikator dan diterima serta ditafsirkan oleh komunikan.
4. Saluran. Saluran adalah sarana fisik dimana sumber menyampaikan pesan kepada penerima dan, secara umum, menghubungkan orang dengan orang lain. Dalam konteks komunikasi interpersonal, penggunaan saluran atau media tidak memungkinkan terjadinya komunikasi personal semata - mata karena keadaan dan kondisi.

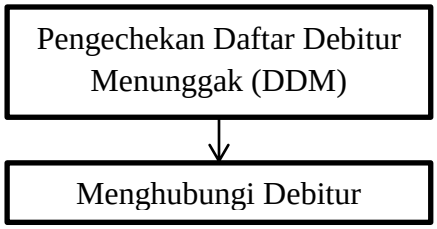
5. Penerima / komunikan. Seseorang yang menerima, memahami, dan menafsirkan pesan. Penerima aktif dalam proses komunikasi interpersonal, dan selain menerima pesan, mereka juga melakukan proses interpretasi dan umpan balik. Berdasarkan umpan balik dari komuni, komuni dapat menentukan apakah makna pesan dapat dipahami bersama oleh komunikan dan pihak-pihak komunikan dan efektivitas komunikasi yang dilakukan meningkat.
6. Decoding. Decoding adalah aktivitas internal di dalam penerima. Melalui panca indera, penerima menerima berbagai jenis data dalam bentuk "mentah", berupa kata - kata dan simbol-simbol yang perlu diubah menjadi pengalaman yang bermakna. Ini dimulai secara bertahap dengan proses sensorik, proses dimana indera dirangsang.
7. Encoding. Encoding bahwa penerima telah memilih untuk membalas pesan. Jawabannya bisa positif, netral, atau negatif. Jawaban positif jika Anda sesuai dengan komunikator yang Anda inginkan. Netral artinya jawaban tidak menerima atau menolak keinginan komunikator. Jika jawaban yang diberikan tidak sesuai dengan keinginan komunikator, disebut jawaban negatif.
8. Gangguan. Gangguan atau hambatan perlu didefinisikan dan dianalisis. Gangguan dapat terjadi di setiap komponen sistem komunikasi. Gangguan adalah segala sesuatu yang mengganggu atau mengganggu penyampaian dan penerimaan pesan, termasuk pesan fisik dan fisik.
9. Konteks Komunikasi. Komunikasi selalu berlangsung dalam konteks tertentu dan setidaknya memiliki tiga dimensi: ruang, waktu, dan nilai.

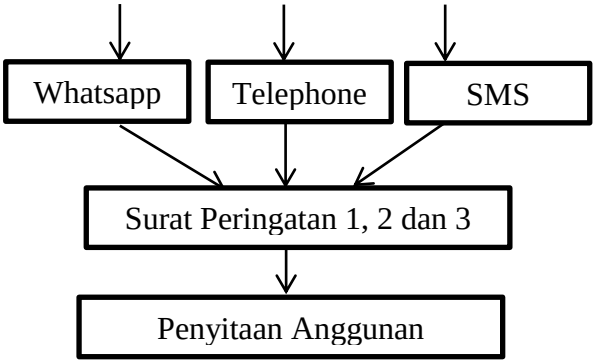
Pegawai Bank BTN (persero) Cabang Medan Dalam Meningkatkan Kelancaran Pembayaran Angsuran KPR BTN Bersubsidi selalu berupaya agar penagihan angsuran KPR BTN Bersubsidi lancar dan sesuai dengan SPO. Saat melakukan tugas penagihan yang dimulai dengan memberi penjelasan dan pembinaan langsung terkait dengan pembayaran KPR BTN Bersubsidi setelah jatuh tempo lalu memberikan surat peringatan kepada debitur tersebut setelah tidak ada tanggapan dari debitur, bisa dilakukan sistem lelang dan melakukan eksekusi, sejauh ini penagihan yang dilakukan sudah cukup baik walaupun ada beberapa debitur memberikan bermacam – macam alasan saat melakukan tugas penagihan.

Tetapi hasilnya masih belum meningkat secara signifikan yang dikarenakan adanya debitur yang tidak dapat melunasi pinjaman sesuai dengan waktu yang di sepakati dan juga karena dengan adanya kebijakan memberikan margin ringan seperti bunga cicilan yang relatif rendah dan jangka waktu pembayaran yang relatif lama sehingga dengan kebijakan itu, dapat mengurangi sedikit beban debitur, dan mempermudah para pegawai bank untuk melakukan penagihan dengan adanya jangka waktu tersebut. Akan tetapi pihak Bank tidak mendapatkan keuntungan secara maksimal malah akan berpengaruh pada laba, maka dari itu pihak Bank harus memiliki skema kredit yang bermargin tinggi sehingga akan berdampak kepada pegawai Bank akan tetapi dengan adanya kebijakan ini juga pihak Bank mendapatkan keuntungan besar daripada pendapatan bunga.

Tahapan – tahapannya SPO Penagihan yakni:

1. Pihak collector akan menghubungi pihak nasabah untuk mengingatkan waktu pembayaran mulai menunggak sehingga mengimbau debitur agar segera membayar tunggakan tersebut serta menginformasikan berapa angsuran yang harus dibayarkan.
2. Pihak collector akan mengunjungi nasabah, pengunjungan alamat nasabah sesuai dengan file kredit untuk melihat kondisi debitur beserta kondisi keuangannya.
3. Petugas collector akan menghubungi debitur dan memberikan pengertian secara persuasif perihak kewajiban debitur dalam pembayaran angsuran serta hal – hal yang disampaikan kepada debitur mengenai akibat yang akan terjadi jika tidak segera membayar kewajibannya.
4. Pihak bank akan meyakinkan debitur kembali untuk melakukan pembayaran setelah adanya memperoleh suatu kesepakatan. Tahapan ini dilakukan di mana saat status kolekbilitas debitur macat dengan tunggakan 181- tak terhingga.
5. Tekanan Hukum apabila pihak bank sudah melakukan servicing, locating, contacting, dan selling tetapi debitur masih belum melakukan pembayaran maka pihak bank perlu mengambil tindakan hukum dan tunggakan tersebut akan diberi kepada level yang selanjutnya berupa penyitaan.





Gambar 4.3 Alur Pelaksanaan Penagihan Debitur

Kegiatan Penagihan Angsuran KPR BTN Bersubsidi yang dilakukan oleh pegawai Bank BTN (Persero) Cabang Medan kepada debitur sudah terlaksana dengan lancar namun kelancaran pembayaran angsuran KPR Bersubsidi belum begitu meningkat secara signifikan, yang dikarenakan adanya debitur yang tidak dapat melunasi pinjaman sesuai dengan waktu yang di sepakati. Padahal pihak Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan telah memberikan margin ringan seperti cicilan bunga KPR yang relatif rendah dan juga memberikan jangka waktu pembayaran lebih lama yakni selama 30 tahun karena merupakan kebijakan dari pemerintah sehingga dengan kebijakan itu, dapat mengurangi sedikit beban debitur, dan mempermudah para pegawai bank untuk melakukan penagihan dengan adanya jangka waktu tersebut akan tetapi pihak Bank tidak mendapatkan keuntungan secara maksimal malah akan berpengaruh pada laba.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Pola Komunikasi Interpersonal Pegawai Bank BTN (Persero) Cabang Medan Dalam Meningkatkan Kelancaran Pembayaran Angsuran KPR BTN Bersubsidi dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pola Komunikasi Interpersonal Pegawai Bank BTN (Persero) Cabang Medan Dalam Meningkatkan Kelancaran Pembayaran Angsuran KPR BTN Bersubsidi sudah bagus dengan beberapa langkah - langkah tahapan sesuai dengan SOP (Standard Operational Procedures) dimulai dari: Pemeliharaan. Pada tahap ini, Assistant Field Collection menghubungi debitur untuk mengingatkan tanggal jatuh tempo pembayaran dan memberitahukan jumlah titipan agar debitur segera melunasinya. Lokasi. Pada tahap ini, Assistant Field Collection melihat dan melacak file kredit untuk sampai ke alamat debitur dan memverifikasi status debitur dan posisi keuangan debitur. Kontak. Penagih yakni Assistant Field Collection akan menghubungi debitur untuk memastikan kewajiban angsuran debitur dan pertanyaan lain yang dikirimkan kepada debitur mengenai peringatan atau akibat jika debitur langsung wanprestasi terhadap kewajibannya. Penjualanan. Dalam hal ini, pihak Assistant Field Collection membujuk debitur untuk membayar tunggakannya

setelah mencapai kesepakatan. Tekanan Hukum. Apabila bank telah melakukan keempat langkah tersebut tetapi debitur belum membayar, maka pihak bank akan menempuh ke jalur hukum terhadap tunggakan pembayaran tersebut dan melanjutkan ke langkah berikutnya berupa penyitaan.

2. Pola Komunikasi Interpersonal Pegawai Bank BTN (Persero) Cabang Medan Dalam Meningkatkan Kelancaran Pembayaran Angsuran KPR BTN Bersubsidi sudah bagus dengan beberapa strategi serta tahapan sesuai dengan SOP. Yakni dimulai dari melakukan pengecekan dengan melihat data base dan mengecek ID yang telah terdaftar di bagian administrasi dan dokumentasi untuk melihat keberadaan para debitur tersebut, lalu menghubungi melalui via telephon/ sms setelah itu tim lapangan pergi menuju ke lokasi tempat debitur berada sesuai data yang diterima dari kantor tentang alamat para debitur tersebut dengan menggunakan sistem zonasi/ mapping wilayah setelah sampai dilokasi tim lapangan bertugas melakukan pendataan ulang dan memberikan pembinaan langsung terkait dengan KPR BTN Bersubsidi. Dari kegiatan tersebut terjadi komunikasi secara langsung dengan baik dan sangat efektif sehingga terjalin komunikasi yang baik dan terus berjalan setiap bulannya antara pihak pegawai PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan dengan debitur sehingga pegawai bisa melakukan pendekatan lebih intens dengan debitur.
3. Kegiatan Penagihan Angsuran KPR BTN Bersubsidi yang dilakukan oleh pegawai Bank BTN (Persero) Cabang Medan kepada debitur sudah terlaksana

dengan lancar namun kelancaran pembayaran angsuran KPR Bersubsidi belum begitu meningkat secara signifikan, karena ada beberapa debitur yang tidak dapat melunasi pinjaman sesuai dengan waktu yang di sepakati. Padahal pihak Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan telah memberikan margin ringan seperti cicilan bunga KPR yang relatif rendah dan juga memberikan jangka waktu pembayaran lebih lama yakni selama 30 tahun karena merupakan kebijakan dari pemerintah sehingga dengan kebijakan itu, dapat mengurangi sedikit beban debitur, dan mempermudah para pegawai bank untuk melakukan penagihan dengan adanya jangka waktu tersebut.

4. Pola Komunikasi Interpersonal Pegawai Bank BTN (Persero) Cabang Medan Dalam Meningkatkan Kelancaran Pembayaran Angsuran KPR BTN Bersubsidi sudah terlaksana, dengan beberapa strategi serta tahapan sesuai dengan SOP. Tapi hasilnya masih belum meningkat secara signifikan karena adanya kebijakan memberikan margin ringan seperti bunga cicilan yang relatif rendah dan jangka waktu pembayaran yang relatif lama sehingga pihak Bank tidak mendapatkan keuntungan secara maksimal malah akan berpengaruh pada laba, maka dari itu pihak Bank harus memiliki skema kredit yang bermargin tinggi sehingga akan berdampak kepada pegawai Bank akan tetapi dengan adanya kebijakan ini juga pihak Bank mendapatkan keuntungan besar dari pada pendapatan bunga.

5.2 Saran

1. Untuk meminimalisir terjadinya kredit macet, bank perlu memperkuat atau meningkatkan investigasi serta pengawasan kredit lebih ketat dan intensif di lapangan, karena pada saat itu perlu untuk menjaga kredit lancar dan bebas hambatan, terkait seleksi calon debitur mengenai informasi yang diberikan mengenai interpretasi persyaratan proses kredit awal sampai pelunasan yang benar ditentukan perusahaan.
2. Jangan bersikap seperti debt collector yang melakukan tindak kekerasan kepada debitur tetapi dilakukan dengan membina hubungan dan memelihara komunikasi yang baik antara pihak bank kepada debitur dengan meningkatkan pola komunikasi yang lebih efektif dengan menganalisa secara tepat sasaran untuk melihat karakter, kondisi, kebutuhan dan kemampuan debitur agar dapat menjalin ikatan kepercayaan antara pegawai bank dengan debitur terkait pembayaran angsuran KPR Bersubsidi sehingga dapat memberikan kesan pelayanan profesional yang baik kepada debitur sehingga bisa dievaluasi kedepan agar lebih baik lagi.
3. Jangan melakukan tindak kekerasan kepada debitur tetapi dengan meningkatkan pendekatan persuasif dan interaksi secara efektif melalui komunikasi tatap muka antara pihak bank kepada debitur, seperti:
   - Pihak pegawai menghubungi debitur melalui telephon, SMS.

- Mengunjungi debitur atau membuat janji dengan debitur terkait dengan tempat untuk jumpa, sehingga terjadi komunikasi secara langsung antara pegawai Bank dengan debitur.
- Menghubungi debitur untuk mengingatkan tanggal jatuh tempo pembayaran dan memberitahukan jumlah biaya yang harus dibayar agar debitur segera melunasinya.
- Memberikan surat peringatan atau akibat jika debitur langsung wanprestasi terhadap kewajibannya.

4. Lebih memperluas hubungan kerjasama dengan berbagai pihak lain baik negeri maupun swasta terkait tempat debitur bekerja, agar mempermudah debitur dalam membayar angsuran KPR Bersubsidi setiap bulannya dan lebih meningkatkan kegiatan promosi KPR Bersubsidi.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. 2020. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Bungin, Burhan. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Cangara, Hafied. 2016. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Effendy, Onong Uchjana. 2009. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Hardjana, Agus M. 2009. *Komunikasi Intrapersonal & Interpersonal*. Yogyakarta: Kanisius.

Kriyantono, Rachmat. 2011. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Littlejohn, Stephen W dan Karen A. Foss. 2014. Teori Komunikasi. Jakarta: Penerbit Salemba Humanika.

Mulyana, Deddy. 2010. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Mulyana, Deddy. 2016. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Moleong, Lexy. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Nurdin, Ali. 2020. *Teori Komunikasi Intepersonal Disertai Contoh Fenomena Praktis*. Jakarta: PT. Gramedia.

Ruben, Brend D dan Lea P. Stewart. 2013. *Komunikasi dan Prilaku Manusia*. Jakarta: Rajawali Pers.

Rahmat, Jalaludin. 2010. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Soejanto, Agoes. 2011. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

West, Richard dan Lynn H Turner. 2013. *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi*. Jakarta: Penerbit Salemba Humanika.

Gunarsa, I Ketut. 2020. *Pola Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan.* Denpasar: Universitas Udayana. https://garuda.ristekbrin.go.id/documents/detail/2160722. Di akses pada 27 Januari pukul 17.30.

Thariq, Muhammad. 2020. *Pola Komunikasi Adaptasi Mahasiswa Asal Malaysia" (Studi Pada Program Student Exchange)*. Deeppublish: Universiti Pendidikan Sultan Idris. .https://scholar.google.co.id/citations?view_op=view_citation&hl=id&user=dThhrxkAAAAJ&citation_for_view=dThhrxkAAAAJ:eQOLeE2rZwMC Di akses pada 28 Januari 2022 pukul 21.00.

Mela. 2019. *Pola Komunikasi Interpersonal Dalam Menjalin Hubungan Baik terhadap Klien pada Radio MUSIC CITY 107,50 FM*. https://garuda.ristekbrin.go.id/documents/detail/897242 . Di akses pada 27 Januari 2022 pukul 21.30.

Verolyna, Dita. 2019. *Pola Komunikasi Interpersonal Dalam Konflik Perkawinan*. https://garuda.ristekbrin.go.id/documents/detail/1708929. Di akses pada 27 Januari 2022 pukul 22.50.

Rosmiati. 2017. *Pola Komunikasi Interpersonal Bimbingan Calon Pengantin Dalam Membentuk Keluarga Samara*. https://garuda.ristekbrin.go.id/documents/detail/1393668. Di akses pada 29 Januari 2022 pukul 23.02.