

**TEKNIK KOMUNIKASI UNIT COLLECTION BANK TABUNGAN
NEGARA KANTOR CABANG KARAWACI DALAM MENGATASI
KREDIT MACET MENGENAI KREDIT PEMILIKAN RUMAH (KPR)**

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi
(S.IKOM)



Disusun oleh:

Alliana Pranita Dewi

2070201280

STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH TANGERANG

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : TEKNIK KOMUNIKASI *UNIT COLLECTION* BANK
TABUNGAN NEGARA KANTOR CABANG KARAWACI
DALAM MENGATASI KREDIT MACET MENGENAI
KREDIT PEMILIKAN RUMAH (KPR)

Diajukan Oleh : Alliana Pranita Dewi

Nim : 2070201280

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Skripsi Disetujui

Tangerang, 26 Juli 2024

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Dosen Pembimbing



Dr. Mirza Shahreza, M.I.K

NIDN: 0429077605



Dr. Sopian, M.I.K

NIDN: 0418067302

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**TEKNIK KOMUNIKASI *UNIT COLLECTION* BANK TABUNGAN
NEGARA KANTOR CABANG KARAWACI DALAM MENGATASI
MASALAH KREDIT MACET MENGENAI KREDIT PEMILIKAN
RUMAH (KPR)**

Oleh :
Alliana Pranita Dewi
2070201280

Program Studi : Ilmu Komunikasi
Telah di ujikan didepan Tim Penguji
Pada Tanggal 26 Juli 2024

Ketua Sidang



Dr. Sopian, M.I.K
NIDN: 0418067302

Anggota Sidang I

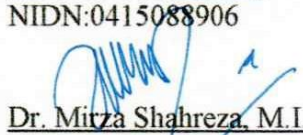


Agus Kristian, M.I.Kom
NIDN: 0415088906

Anggota Sidang II



Raden Nita, M.I.Kom
NIDN: 0415088906



Dr. Mirza Shahreza, M.I.K
NIDN: 0429077605

Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Alliana Pranita Dewi
NPM : 2070201280
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Tempat/Tanggal Lahir : Tangerang, 12 April 2002
Alamat : Jl. Merpati IV No. 36 Tanah Tinggi Tangerang

Dengan ini menyatakan bahwa :

A. Tugas akhir dalam bentuk skripsi yang berjudul :

**TEKNIK KOMUNIKASI *UNIT COLLECTION* BANK TABUNGAN
NEGARA KANTOR CABANG KARAWACI DALAM
MENINGKATKAN KELANCARAN PEMBAYARAN ANGSURAN
KPR**

Adalah benar disusun/dibuat oleh saya sendiri dan jika kemudian hari diketahui berdasarkan bukti-bukti yang kuat ternyata skripsi tersebut dibuatkan oleh orang lain atau diketahui bahwa skripsi tersebut merupakan plagiat hasil karya ilmiah orang lain, maka dengan ini saya siap menerima segala akibat yang ditimbulkan berupa pembatalan/pencabutan Gelar Akademik dan siap mengulang kembali penyusunan Skripsi dari awal.

B. Bahwa seluruh dokumen (fotocopy ijazah, fotocopy transkrip nilai) dan lain-lain sebagai persyaratan sidang adalah ASLI milik saya pribadi dan dapat saya pertanggungjawabkan keasliannya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Tangerang, 26 Juli 2024



Alliana Pranita Dewi

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan karunianya peneliti dapat menyusun dan menyelesaikan tugas akhir dari perkuliahan yang telah peneliti tempuh sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Tangerang.

Sholawat berserta salam semoga selalu tercurahkan kepada baginda Nabi Besar Muhammad SAW yang membawa perubahan yang sangat besar kepada dunia keilmuan. Sosoknya yang cerdas dan bersahaja membuat beliau menjadi orang yang penuh inspirasi termasuk bagi peneliti dalam menjalani perkuliahan.

Peneliti menyadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan, serta dukungan dari keluarga dan orang-orang terdekat peneliti, karya tulis ini tidak akan terlaksanakan. Baik dukungan secara moril maupun materil, setiap langkah yang peneliti tempuh selama masa perkuliahan tidak lepas dari doa yang terus di panjatkan dari berbagai pihak hingga skripsi ini dapat tersusun. Oleh karena itu dengan setulus hati peneliti mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga pada semua pihak yang telah memberi dukungan dan bantuan dalam proses penyusunan skripsi ini.

1. Terimakasih kepada ALLAH SWT yang selalu memberikan kemudahan dalam menyelesaikan Skripsi
2. Kedua Orang Tua dan Adik selalu memberikan doa serta dukungan kepada penulis
3. Bapak Dr. H. Ahmad Amarullah, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Tangerang
4. Bapak Dr. H. Achmad Kosasih, MM selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Tangerang

5. Bapak Nurhakim, M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Tangerang.
6. Ibu Fitria Santi, S.Ag., M. Ikom selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Tangerang.
7. Bapak Dr. Mirza Shahreza, M.I.K. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Tangerang
8. Ibu Fitri Susiswani Isbandi, M.I.Kom, selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Tangerang
9. Bapak Dr.Sopian, M.I.K selaku dosen pembimbing yang sudah membimbing, mengarahkan dan juga memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini
10. Tidak lupa juga penulis berterimakasih kepada diri sendiri karena sudah berjuang sampai sejauh ini dan sudah semangat dalam mengerjakan skripsi sampai selesai
11. Semua pihak yang telah membantu dan mendoakan baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa saya sebut satu persatu.

Tangerang, 26 Juli 2024

Penulis,

Alliana Pranita Dewi

ABSTRAK

Kantor Cabang Bank Tabungan Negara (BTN) di Karawaci menghadapi tantangan signifikan terkait kredit macet, yang disebabkan oleh sejumlah debitur yang gagal membayar angsuran KPR tepat waktu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi unit collection dalam mengatasi masalah kredit macet melalui penerapan teknik komunikasi. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif, dengan pendekatan studi kasus untuk mendalami praktik dan efektivitas teknik komunikasi yang diterapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa unit collection BTN Karawaci secara aktif menggunakan teknik komunikasi, termasuk negosiasi, pemahaman situasi debitur, dan pendekatan personal dalam interaksi. Penerapan teknik-teknik ini terbukti efektif dalam menurunkan tingkat kredit macet, meningkatkan kesadaran debitur akan kewajiban mereka, dan memperbaiki tingkat pembayaran angsuran. Penelitian ini memberikan wawasan tentang pentingnya teknik komunikasi dalam manajemen kredit dan memberikan rekomendasi untuk penerapan lebih lanjut di sektor perbankan.

Kata kunci: *Teknik Komunikasi, Bank Tabungan Negara, Unit Collection*

ABSTRACT

The Bank Tabungan Negara (BTN) branch office in Karawaci is facing significant challenges related to bad credit, which is caused by a number of debtors who fail to pay their mortgage installments on time. This research aims to analyze the collection unit's strategy in overcoming the problem of bad credit through the application of communication techniques. The research method used is qualitative, with a case study approach to explore the practice and effectiveness of the communication techniques applied. The research results show that the BTN Karawaci collection unit actively uses communication techniques, including negotiation, understanding the debtor's situation, and a personal approach in

interactions. The application of these techniques has proven effective in reducing the level of bad debt, increasing debtor awareness of their obligations, and improving the level of installment payments. This research provides insight into the importance of communication techniques in credit management and provides recommendations for further application in the banking sector.

Keyword: Teknik Komunikasi, Bank Tabungan Negara, Unit Collection

DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan	i
Lembar Pengesahan.....	ii
Surat Pernyataan Keaslian.....	iii
Motto Dan Persembahan.....	iv
Kata Pengantar	v
Abstrak.....	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Fokus Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Al-Qur'an Atau Hadist.....	8
2.2 Penelitian Terdahulu	8
2.3 Komunikasi	12
2.4 Komunikasi Organisasi	13
2.5 Teknik Komunikasi	14
2.5.1 Teknik Komunikasi	14
2.6 Unit Collection Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Karawaci	15
2.7 Debitur.....	16
2.8 Kredit Macet.....	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	19
3.1 Deskripsi Subjek, Objek, Tempat Penelitian, Waktu Penelitian.....	19

3.1.1 Subjek Penelitian	19
3.1.2 Objek Penelitian.....	19
3.1.3 Tempat Penelitian	19
3.1.4 Waktu Penelitian.....	20
3.2 Metode Penelitian.....	20
3.3 Teknik Pengumpulan Data	21
3.3.1 Data Primer	21
3.3.2 Data Sekunder.....	22
3.4 Teknik Analisis Data	22
3.5 Teknik Keabsahan Data	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Deskripsi Subjek Penelitian	25
4.1.1 Sejarah Bank Tabungan Negara	25
4.1.2 Makna Logo Bank Tabungan Negara	26
4.2 Teknik Komunikasi <i>Unit Collection</i> BTN Kantor Cabang Karawaci Dalam Meningkatkan Kelancaran Pembayaran Angsuran KPR.....	27
BAB V PENUTUP	45
5.1 Kesimpulan.....	45
5.2 Saran	46
Daftar Pustaka	48
Lampiran	50

DAFTAR TABEL

Penelitian Terdahulu.....	9
----------------------------------	----------

DAFTAR GAMBAR

Logo Bank Tangan Negara.....	27
-------------------------------------	-----------

