BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian mengenai Gaya Komunikasi Kreditur Dalam Mengatasi Debitur Berstatus Kredit Macet Pada PT. Bank DKI Kantor Pusat, pembahasan yang telah dilakukan ini peneliti dapat menyimpulkan pembahasan terkait, sebagai berikut:

1. Terdapat adanya gaya komunikasi *The Equalitarian Style* yang digunakan oleh kreditur Bank DKI dalam hal memotivasi semangat debitur untuk melakukan penyelesaian kredit macet, yang dimana kreditur selalu melibatkan debitur dalam pengambilan keputusan, debitur memiliki dan saling menjaga hubungan baik dengan kreditur serta kreditur senang dengan kebersamaan..
2. Kemudian gaya komunikasi *Controlling Style* yang dimana digunakan dalam situasi darurat untuk debitur khusus yang tidak tertib mengenai keberlanjutan yang berpotensi pada kerugian, kurangnya rasa kepercayaan, kelalaian berbagai pihak.
3. Pada proses penagihan yang dilakukan oleh kreditur dalam mengatasi debitur yang berstatus kredit macet sangatlah dipengaruhi oleh gaya komunikasi seorang kreditur, dari hasil wawancara mendalam dengan pihak debitur bahwa mereka setuju dengan kemampuan berinteraksi kreditur yang dapat menjalin hubungan baik didalam lingkungan

UNIVERSITAS MERCU BUANA

maupun diluar. Kemampuan konseptual kreditur, dimana kreditur mampu menjalankan segala perubahan yang ada dalam pekerjaan serta mampu memahami keinginan debitur didalamnya. Dan terakhir adalah kemampuan teknis, yang dimana kreditur mampu bekerja sesuai dengan SOP yang ada dan mampu menyelesaikan permasalahan kredit macet yang berujung dengan saling adanya diskusi antara kreditur dengan debitur mampu diselesaikan secara baik dan dengan tepat waktu.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Akademis

Kepada peneliti – peneliti selanjutnya agar meneliti Gaya Komunikasi khususnya dalam dunia perbankan, sehingga dapat memberikan referensi baru terkait perkembangan dunia perbankan atau perusahaan juga organisasi lainnya khususnya dalam gaya komunikasi yang dapat meningkatkan suatu kemampuan tertentu, sehingga akan lebih banyak hal menarik yang dapat dikaji dan segementasinya pun lebih luas.

Serta hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan secara akademis mengenai pengembangan ilmu komunikasi khususnya mengenai komunikasi dalam organisasi yang berkaitan dengan gaya komunikasi.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

http://digilib.mercubuana.ac.id/

5.2.2 Saran Praktis

1. Kreditur harus lebih meningkatkan komunikasi agar semakin lebih sesuai lagi dengan situasi dan kondisi organisasi serta karakteristik para debitur – debitur yang ditagihnya.
2. Sebaiknya informasi – informasi dan perintah – perintah yang diberikan oleh kreditur terhadap debitur dalam hal penyelesaian kredit macet dapat dilakukan dengan gaya komunikasi yang terstruktur agar dapat menunjang kinerja kreditur.
3. Peneliti juga berharap kreditur dapat lebih terbuka untuk menerima segala masukan untuk membangun kualitas perusahaan yang lebih baik lagi, serta kreditur dapat lebih mendengar segala kendala bahkan keluhan debitur saat berada di kondisi kredit macet agar debitur lebih nyaman dalam menyelesaikan kewajibannya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

http://digilib.mercubuana.ac.id/