



Universitas Mercu Buana

Fakultas Ilmu Komunikasi

Bidang Studi *Public Relations*

Yuni Maysaroh

44215110172

Gaya Komunikasi Kreditur Dalam Mengatasi Debitur Berstatus Kredit Macet Pada PT.Bank DKI Kantor Pusat

Jumlah Halaman : 96 Halaman + 5 Lampiran

Bibliography : 33 Referensi + 1 Data Internal Perusahaan

ABSTRAK

Komunikasi bagi manusia sangat penting, hal ini tidak dapat dipungkiri lagi, begitu pula halnya dengan organisasi. Komunikasi memiliki peranan yang amat penting dalam menjalankan kegiatan organisasi. Dalam berkomunikasi setiap orang memiliki gaya komunikasinya yang berbeda. Alasan pemilihan pada PT. Bank DKI Kantor Pusat sebagai bahan penelitian penulis adalah dikarenakan penulis melihat ada gaya komunikasi yang digunakan kreditur dalam mengatasi debitur yang berstatus kredit macet.

Penelitian yang dilakukan oleh penulis tentunya mengacu pada dasar teori yang sebagai dasar sebuah penelitian. Dengan mengacu pada Teori Gaya Komunikasi dari Hariyana et al, dengan enam dimensi gaya komunikasi, yaitu: *The Controlling Style*, *The Equalitarian Style*, *The Structuring Style*, *The Dynamic Style*, *The Relinquishing Style*, dan juga *The Withdrawal Style*. Peneliti akan fokus pada salah satu gaya komunikasi yaitu *The Equalitarian Style*.

Tinjauan pustaka yang digunakan untuk mendukung skripsi ini adalah, Komunikasi, Komunikasi Organisasi, *Public Relations*, Gaya Komunikasi, Bisnis Jasa Keuangan dan *Stakeholders*/ Pemangku Kepentingan.

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kreditur menggunakan 2 gaya komunikasi yaitu *The Equalitarian Style* dan *The Controlling Style*.

Kata Kunci: Gaya Komunikasi, Kreditur, Debitur, Kredit Macet



Mercu Buana University

Faculty of Communication

Field of Public Relations Studies

Yuni Maysaroh

44215110172

Gaya Komunikasi Kreditur Dalam Mengatasi Debitur Berstatus Kredit Macet Pada PT.Bank DKI Kantor Pusat

Number of Pages : 96 Pages + 5 Attachments

Bibliography : 33 References + 1 Internal Data Company

ABSTRACT

Communication for humans is very important, this cannot be denied anymore, and vice versa with the organization. Communication has a very important role in carrying out organizational activities. In communication everyone has a different communication style. Reasons for selection at PT. Bank DKI Head Office as the material of research that the author looks at the communication style used by creditors in overcoming debtors with bad credit status.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

Research conducted by the author completes the theoretical basis on which the research is based. By inviting the Communication Style Theory from Hariyana et al, with six dimensions of communication style, namely: Controlling Style, Equalitarian Style, Structural Style, Dynamic Style, Relinquishing Style, and also Withdrawal Style. The researcher will focus on one of the communication styles namely Equalitarian Style.

The literature review used to support this thesis is Communication, Organizational Communication, Public Relations, Communication Style, Financial Services Business and Stakeholders.

The results of the study can be concluded about the creditor using 2 communication styles namely Equalitarian Style and Controlling Style.

Keywords: *Communication Style, Creditor, Debtor, Bad Debt*