



**POLA KOMUNIKASI FIELD COLLECTOR DENGAN NASABAH YANG
MENGALAMI KREDIT MACET DI PT BANK MANDIRI TBK**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
Strata 1 (S- 1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations

UNIVERSITAS
Disusun oleh :
MERCU BUANA

Budi Azhari Cahyono

44214110200

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2017

i



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pola Komunikasi Field Colector dengan Nasabah Yang mengalami Kredit Macet di PT Bank Mandiri, T.bk
Nama : Budi Azhari Cahyono
NIM : 44214110200
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : *Public Relation*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 21 Oktober 2017

Mengetahui,

Pembimbing



(Dr.Farid Hamid,M.Si)



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : Pola Komunikasi Field Colector dengan Nasabah Yang mengalami Kredit Macet di PT Bank Mandiri, T.bk
Nama : **Budi Azhari Cahyono**
NIM : **44214110200**
Fakultas : **Ilmu Komunikasi**
Bidang Studi : **Public Relation**

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 21 Oktober 2017

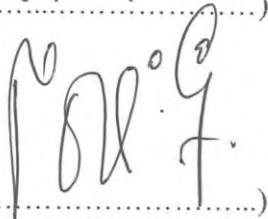
Ketua Sidang

Enjang Pera Irawan, S.Sos,M.Ikom


(.....)

Penguji Ahli

Novi Erlita, MA


(.....)

Pembimbing I

Dr.Farid Hamid,M.Si


(.....)



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : Pola Komunikasi Field Colector dengan Nasabah Yang mengalami Kredit Macet di PT Bank Mandiri, T.bk
Nama : Budi Azhari Cahyono
NIM : 44214110200
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : *Public Relation*


Jakarta, 21 Oktober 2017

Disetujui dan diterima oleh,


Pembimbing


(Dr. Farid Hamid, M.Si)


Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi


(Dr. Agustina Zubari, M.Si)

Ketua Bidang Studi Public Relations


(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

Ketua Progam Studi Ilmu Komunikasi


(Ponco Budi Sulisty, M.Comn, PhD)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : “Pola Komunikasi Field Collector dengan Nasabah yang Mengalami Kredit Macet di Pt Bank Mandiri Tbk”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada program Strata-1 di Jurusan Public Relations, Fakultas Komunikasi, Universitas Mercu Buana , Jakarta.

Peneliti menyadari bahwa terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing penulis baik dalam bentuk ide – ide, tenaga dan juga motivasi , sehingga penulis berusaha untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Oleh sebab itu, dalam kesempatan ini pula, penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada :

- Ibu Dr. Agustina Zubair M.Si, selaku Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
- Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si, selaku Ketua Bidang Studi *Public Relations* Universitas Mercu Buana
- Ibu Novi Erlita, S.Sos, M.A, selaku Sekretaris Konsentrasi *Public Relations* atas saran dan masukannya

- Bapak Dr.Farid Hamid,M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran dan petunjuk dalam mengerjakan skripsi ini
- Rekan – rekan Field Collector PT Bank Mandiri,Tbk Cabang Wisma Mandiri 2 ,Bapak Levi, Bapak Doni,Bapak Martin, Bapak Albar , yang telah menjadi narasumber
- Bapak dan Ibu nasabah PT Bank Mandiri,Tbk yang menyediakan diri menjadi narasumber
- Orang tua,saudara-saudara kami, dan sahabat atas doa, bimbingan dan dukungannya selama ini

Kami menyadari skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan, Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan di lapangan serta dapat dikembangkan lebih lanjut.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 14 Juni 2016

Peneliti

Budi Azhari Cahyono

DAFTAR ISI

COVER JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Fokus Penelitian.....	6
1.3. Identifikasi Masalah.....	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Manfaat Penelitian	6
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Komunikasi	8

	2.2. Pola Komunikasi	10
	2.2.1. Komunikasi Antar Pribadi.....	12
	2.2.2. Tujuan Komunikasi Interpersonal	15
	2.2.3. Masalah Hubungan Interpersonal	16
	2.2.4. Aksioma Komunikasi Interpersonal.....	17
	2.3 Field Collector.....	18
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	
	3.1. Paradigma	22
	3.2. Metode Penelitian.....	23
	3.3. Subjek Penelitian.....	25
	3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	26
	3.4.1. Wawancara Mendalam	26
	3.4.2. Observasi.....	29
	3.5 Teknik Analisis Data.....	31
	3.6. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	31
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	37
	4.2. Identitas Informan.....	43

4.3. Hasil Penelitian.....	44
4.3.1. Pola Komunikasi.....	44
4.3.2. Tahap Persiapan Field Colector.....	57
4.3.3. Tahap Pelaksanaan Field Colector.....	58
4.3.4 Tahap Pelaporan Field Colector.....	60
4.4. Pendekatan Persuasif.....	60
4.4.1. Proses Pendekatan Informan.....	61
4.5. Pembahasan.....	72
BAB V	
KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	70
5.2. Saran.....	78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

- Pedoman wawancara
- Hasil Transkrip wawancara
- Surat Ijin melakukan wawancara Mercu Buana
- Surat Keterangan telah selesai melakukan wawancara Mandiri
- CV

DAFTAR GAMBAR

1. Susunan Organisasi Divisi Retail Risk
2. Pola komunikasi yang terjadi di antara field collector dan nasabah
3. Bapak Levi sedang mengunjungi nasabah
4. Bapak Albar bersama nasabah
5. Bapak Martin bersama nasabah
6. Bapak Dodi sedang melaksanakan visit ke nasabah
7. Peneliti bersama Bapak Tagoras
8. Peneliti bersama Ibu Daryoko
9. Peneliti dengan Bapak Saptadi
10. Peneliti dan Bapak Suwito
11. Peneliti dan Bapak Ngabdullah
12. Pola komunikasi yang terjalin antara debitur dan field collector



UNIVERSITAS
MERCU BUANA