



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Public Relations
Budi Azharai Cahyono
44214110200

POLA KOMUNIKASI FIELD COLECTOR DENGAN NASABAH YANG MENGALAMI KREDIT MACET DI PT BANK MANDIRI,T.BK

Jumlah halaman : ± 75 halaman

Bibliografi : 8 acuan, Tahun 2010 – 2015

ABSTRAK

Komunikasi merupakan hal yang kita lakukan dalam berinteraksi dengan sesama manusia. Komunikasi terjalin bisa dua arah atau lebih. Dalam penelitian kali ini peneliti melakukan penelitian dua arah antara pihak PT Bank Mandiri Tbk dan Nasabah. Bagaimana seorang field collector menjalin komunikasi dengan nasabah, bagaimana pandangan nasabah terhadap field collector juga. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pola komunikasi field collector dalam berkomunikasi dengan nasabah yang mengalami kredit macet di PT Bank Mandiri Tbk.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Komunikasi Antarpersonal (Interpersonal Communication Theory)

Penelitian ini menggunakan paradig konstruktivisme dengan metode penelitian kualitatif dengan metode studi kasus. Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah lima field collector PT Bank MandiriTbk dan lima nasabah (debitur) PT Bank MandiriTbk.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola komunikasi yang baik merupakan jembatan hubungan antara PT Bank Mandiri dan nasabah (debitur) yang mengalami redit macet sehingga segala masalah yang ada dapat terselesaikan dengan cepat dan tepat.