Muhammad Thariq

Pola Komunikasi Interpersonal Pegawai Bank BTN (Persero) Cabang Medan

Quick Submit

Quick Submit

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Document Details

Submission ID
trn:oid:::1:3130421359

Submission Date
Jan 16, 2025, 8:32 AM GMT+7

Download Date
Jan 16, 2025, 8:41 AM GMT+7

File Name
ningkatkan_Kelancaran_Pembayaran_Angsuran_KPR_BTN_Bersubsidi.pdf

File Size
237.6 KB

10 Pages

5,654 Words

37,430 Characters

16% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Exclusions

- 22 Excluded Sources

Top Sources

15% Internet sources
7% Publications
7% Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Top Sources

15% Internet sources
7% Publications
7% Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Internet	
text-id.123dok.com		2%
2	Internet	
core.ac.uk		<1%
3	Internet	
digilib.unila.ac.id		<1%
4	Internet	
es.scribd.com		<1%
5	Student papers	
Sriwijaya University		<1%
6	Student papers	
Lambung Mangkurat University		<1%
7	Student papers	
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya		<1%
8	Internet	
www.pelajaran.co.id		<1%
9	Internet	
adalah.co.id		<1%
10	Internet	
ejournal3.undip.ac.id		<1%
11	Student papers	
Binus University International		<1%

12	Internet	
repository.unib.ac.id		<1%
13	Internet	
ojs.uniska-bjm.ac.id		<1%
14	Internet	
www.neliti.com		<1%
15	Student papers	
UIN Raden Intan Lampung		<1%
16	Internet	
docplayer.info		<1%
17	Internet	
eprints.kwikkiangie.ac.id		<1%
18	Internet	
eprints.ums.ac.id		<1%
19	Internet	
journal.feb.unipa.ac.id		<1%
20	Internet	
id.scribd.com		<1%
21	Internet	
www.pikiran-rakyat.com		<1%
22	Internet	
www.slideshare.net		<1%
23	Internet	
repository.unmuhjember.ac.id		<1%
24	Internet	
www.ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id		<1%
25	Publication	
El Chris Natalia. "Pemilihan Penggunaan Bahasa dalam Interaksi Sebagai Bentuk ...		<1%

26	Internet	
repository.trisakti.ac.id		<1%
27	Internet	
digilib.uin-suka.ac.id		<1%
28	Internet	
journal-nusantara.com		<1%
29	Internet	
jurnal.pancabudi.ac.id		<1%
30	Internet	
repository.ub.ac.id		<1%
31	Internet	
repository.uinsaizu.ac.id		<1%
32	Publication	
Amelia Amelia. "ANALISIS PEMBIAYAAN BERMASALAH (NON PERFORMING FINAN...		<1%
33	Internet	
ejournal.undiksha.ac.id		<1%
34	Internet	
karya-ilmiah.um.ac.id		<1%
35	Publication	
Bambang Riawan Eko. "INTENSITAS KOMUNIKASI MASYARAKAT NELAYAN DESA B...		<1%
36	Internet	
digilib.uns.ac.id		<1%
37	Internet	
geograf.id		<1%
38	Internet	
skripsi-skripsiun.blogspot.com		<1%
39	Publication	
Fauzi F. "PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINE...		<1%

40 Student papers

Universitas Diponegoro <1%

41 Internet

titin-stie.blogspot.com <1%

42 Internet

www.mknews.co.id <1%

43 Internet

www.scribd.com <1%

44 Internet

dspace.widyatama.ac.id <1%

45 Internet

ejournal.iainpalopo.ac.id <1%

46 Internet

ejurnal.mercubuana-yogya.ac.id <1%

47 Internet

kc.umn.ac.id <1%

48 Publication

Ahmad Tabrani, Gian Sumarna, Mitha Permatasari. "Pengaruh Kualitas Layanan T... <1%

P-ISSN: 2548-5067
E-ISSN: 2598-6236
Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora
FISIP
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH TAPANULI SELATAN

Pola Komunikasi Interpersonal Pegawai Bank BTN (Persero) Cabang Medan Dalam Meningkatkan Kelancaran Pembayaran Angsuran KPR BTN Bersubsidi

Muhammad Andi Maulana[1)], Muhammad Thariq[2)]

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

andy.op.ladon89@gmail.com[1)]
muhammadthariq@umsu.ac.id[2)]

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui informasi dan mendapatkan data tentang pola komunikasi interpersonal pegawai Bank BTN (Persero) cabang Medan dalam meningkatkan kelancaran pembayaran angsuran KPR BTN bersubsidi. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif langsung kelapangan yakni dengan melakukan wawancara, observasi dan studi dokumentasi guna memperoleh data yang dibutuhkan. Sedangkan pendekatan teori yang dipergunakan adalah teori pola komunikasi dan akomodasi komunikasi. Peneliti berusaha untuk menggambarkan dan mendeskripsikan fakta, sehingga dapat digambarkan bagaimana pola komunikasi yang dilakukan oleh pegawai Bank BTN (Persero) Cabang Medan terkait dengan pembayaran angsuran KPR Bersubsidi. Hasi penelitian ini menunjukkan bahwa pola komunikasi interpersonal pegawai Bank BTN (Persero) cabang Medan terkait pembayaran angsuran KPR BTN bersubsidi sudah bagus sesuai dengan SOP dimulai dari melakukan pengecekan dengan melihat data base dan mengecek ID yang telah terdaftar di bagian administrasi dan dokumentasi untuk melihat keberadaan para debitur tersebut, lalu menghubungi melaui via telephon/ sms setelah itu tim lapangan pergi menuju ke lokasi tempat debitur berada sesuai data yang diterima tentang alamat para debitur tersebut dengan menggunakan sistem zonasi/ mapping wilayah setelah sampai di lokasi tim lapangan bertugas mendata ulang dan memberikan pembinaan langsung terkait dengan KPR BTN Bersubsidi.

Kata kunci: *Pola Komunikasi, Komunikasi Interpersonal, Pembayaran Angsuran KPR BTN Bersubsidi.*

PENDAHULUAN

Komunikasi sangat penting karena manusia adalah makhluk sosial yang saling berinteraksi. Interaksi sosial ditemukan dalam suatu organisasi masyarakat maupun organisasi dalam lingkungan kerja sangat memerlukan komunikasi. Komunikasi dalam organisasi kerja dapat terjadi antara manager dengan pegawainya, antara pegawai dengan pegawai yang lain, dan antara pegawai kepada manager serta pegawai dengan mitra kerja lainnya. Keempat hubungan komunikasi tersebut memiliki peran yang penting dalam suatu perusahaan. Setiap komunikasi yang terjalin akan menciptakan suatu umpan balik dan menimbulkan kerja sama yang baik. Namun dengan pola komunikasi, hubungan antara dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan pesan dapat benar - benar terarah sehingga pesan yang dimaksud dapat di pahami, sehingga tercipta kondisi yang kondusif. Menurut Soejanto (2013:205) Pola komunikasi adalah suatu bentuk hubungan antara dua orang atau lebih dalam rangka mengirim dan menerima pesan dengan benar sehingga dapat memahami pesan yang disampaikan.

Sedangkan akomodasi komunikasi digunakan untuk mengatur perilaku saat berkomunikasi, karena terkadang dalam kehidupan sehari - hari ketika berinteraksi atau berkomunikasi, muncul perbedaan budaya dalam diri seseorang, seperti kecepatan bicara, modulasi suara, pola bicara, standar keteraturan suara, dan intonasi suara. Menurut West dan Turner (2013: 217) Akomodasi komunikasi adalah kemampuan untuk mengatur, merancang, atau mengatur perilaku seseorang dalam kaitannya dengan tanggapannya terhadap orang lain, yang ketika berinteraksi akan memodulasi ucapan, sampel suara,

standar keteraturan suara, dan intonasi suara. Untuk mengatur tingkah laku dan reaksi seseorang, diperlukan komunikasi interpersonal. Menurut Mulyana (2010:73) Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih secara tatap muka sehingga komunikator dapat melihat reaksi yang ditimbulkan oleh komunikan.

Perkembangan perbankan saat ini sangat pesat, karena perbankan berperan dalam membantu dan mendorong pertumbuhan ekonomi. Kegiatan yang dilakukan oleh bank meliputi tiga kegiatan yaitu fundraising, dan penyediaan jasa perbankan lainnya. Seperti PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Medan merupakan salah satu bank umum yang menyediakan berbagai produk dan layanan perbankan yang memenuhi kebutuhan nasabah berdasarkan kebutuhan masyarakat. Salah satu produk perbankan yang ditawarkan oleh Perusahaan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Medan adalah kredit. Kredit merupakan pengadaan dana atau tagihan yang berdasarkan kesepakatan pinjam meminjam antara Bank dengan pihak lain yang mewajibkan peminjam untuk melunasi utangnya sesuai jangka waktu tertentu. (Ikatan Bankir Indonesia, 2015:190)

Salah satu produk pembiayaan yang telah dikembangkan oeh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Medan adalah pembiayaan rumah, atau yang sering dikenal dengan istilah KPR. Kredit Pemilikan Rumah (KPR) merupakan salah satu program yang sedang berkembang di Indonesia. Program KPR juga di miliki oleh sebagian besar bank di Indonesia, sehingga banyak bank yang saling bersaing dengan menawarkan suku bunga dan margin yang rendah, seperti cicilan ringan lebih untuk menarik nasabah /debitur. PT. Cabang Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Medan menetapkan target pendanaan yang harus di penuhi agar KPR dan Non KPR dapat disalurkan. Pegawai harus mampu mencapai tujuan tersebut setiap tahunnya. Daam ha ini PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Medan sudah banyak melakukan kerjasama MOU baik dengan pihak pemerintah maupun dengan pihak swasta demi tercapainya target KPR dan Non KPR.

PT. Bank Tabungan Negara (BTN) PerseroTbk Cabang Medan dalam penyaluran kreditnya memiliki lima sistem pembayaran yakni, AGF (Auto Grab Fund), Transfer, Kantor pos, Loket atau ATM. Angsuran yang dibayarkan debitur kepada bank tidak selalu berjalan semulus yang diharapkan. Kondisi lingkungan eksternal dan internal dapat mempengaruhi apakah pembayaran yang merupakan kewajiban debitur kepada bank dilakukan dengan benar. Oleh karena itu, bank harus memperhatikan beberapa faktor yang berkaitan dengan itikad baik nasabah dan kemampuan membayar kembali pinjaman serta bunganya. Ini termasuk karakter, kemampuan, modal, keamanan, situasi keuangan. Bank menerapkan kebijakan perkreditan yang prudent dan benar, namun kredit macet bisa saja terjadi dan bank hanya bisa meminimalisir jumlah kredit macet.

Setiap organisasi atau instansi baik pemerintah maupun swasta sangat perlu berkomunikasi secara efektif, agar informasi yang disampaikan dapat menimbulkan respon dari komunikan. Demikian pua dalam menagih kredit bermasalah, diperlukan mode komunikasi yang efektif agar dapat tersampaikan dengan tepat sesuai apa yang diinginkan komunikator, komunikasi dalam hal ini antara Assistant Filed Collection (AFC) dengan debitur. Dalam penagihan pembayaran Kredit Pemiikan Rumah (KPR) Bersubsidi kepada debitur, Assistant Filed Collection PT. Cabang Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Medan memiliki neraca yang baik karena jumlah debitur KPR yang banyak dan kerjasama dengan berbagai instansi baik dengan pemerintah maupun swasta di mana pun berada.

Setiap tahun. PT. Cabang Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Medan harus mendistribusikan dana hasil dari debitur. Keberhasilan Assistant Fided Collection PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk cabang Medan dalam penghimpunan ulang tentunya tidak lepas dari bentuk komunikasi yang baik yang dilakukan oleh Assistant Filed Collection di lapangan. Assistant Filed Collection harus memprioritaskan upaya komunikasi di bawah SOP pembayaran dan tidak boleh menggunakan cara kekerasan, seperti yang diyakini banyak orang. Oleh karena itu, pesan yang dikirimkan kepada debitur harus terstruktur, jelas dan efektif, mudah dipahami oleh debitur, sehingga debitur dapat membayar biaya yang terutang. Assistant Field Collection harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik sesuai dengan SOP pelayanan, konsisten dengan SOP pelayanan, di mulai dari upaya Assistant Field Collection untuk menjalin kontak dengan debitur, kemudian pada saat proses pembayaran, Assistant Field Collection akan berinteraksi dengan debitur mealui komunikasi tatap muka selama proses pembayaran. Maka dalam proses ini akan terjadi interaksi antara Assistant Field Collection dengan Debitur, dimana mereka akan saling bertukar simbol bahasa verbal dan non verbal. Dari interaksi yang dilakukan akan menunjukkan makna penggunaan bahasa yang dipertukarkan dan menjadi dasar bagi Assistant Filed Colection dan debitur untuk saling bersikap.

Pada akhirnya, interaksi antara Assistant Field Collection dan debitur tentang apa arti simbol - simbol ini merupakan jenis komunikasi. Dalam proses penagihan yang dilakukan oeh Assistant Field

Collection dengan debitur, pola komunikasi yang terbentuk melalui pesan yang disampaikan sangat penting karena interaksi Assistant Field Collection dengan debitur akan menentukan apakah Assistant Field Collection dapat menyebabkan debitur pergi untuk membayar pinjamannya atau tidak. Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang "Pola Komunikasi Interpersonal Pegawai Bank BTN (Persero) Cabang Medan Dalam Meningkatkan Kelancaran Pembayaran Angsuran KPR BTN Bersubsidi".

METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah caral imiah untuk menghasilkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Jadi, ada empat kata kunci yang perlu diperhatikan dalam metodologi penelitian, yaitu metode ilmiah, data, tujuan daln kegunaan (Sugiyono, 2017:2). Metode yalng digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif yalng dipadukan dengan analisis kualitatif, yaitu proses pemecahan masalah yalng diselidiki dengan pengamatan langsung di lapangan, yaitu dengan menggambarkan keadaan subjek penelitian atas dasar fakta yang terlihat, dan dengan mengajukaln pertanyaan langsung atau mengumpulkan data yang diperlukan. Menurut Bungin (2012: 67), kualitatif adalah sesuatu yang menjelasakan fakta secara mendalam dan selanjutnya menjelaskan fenomena yang sebenarnya. Menurut Moleong (2010:05), penelitian kualitatif memamfaatkan wawancara untuk menelaah dan memahami sikap, pandangan, perasaan dan perilaku individu atau kelompok orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Dari seluruh data yang telah disajikan secara menyeluruh yang diperoleh selama penelitian, baik dengan melakukan wawancara kepada narasumber daam penelitian yang telah dilakukan mengenai "Pola Komunikasi Interpersonal Pegawai Bank BTN Persero Tbk Cabang Medan Dalam Meningkatkan Pembayaran Angsuran KPR BTN Bersubsidi" dapat disimpulkan bahwa pola komunikasi yang dilakukan oleh pegawai Bank BTN Persero Tbk Cabang Medan terkait dengan pembayaran angsuran KPR BTN Bersubsidi dimulai dari melakukan pengecekan dengan melihat data base dan mengecek ID yang telah terdaftar di bagian administrasi dan dokumentasi untuk melihat keberadaan para debitur tersebut, lalu menghubungi melalui via telephon/ sms setelah itu tim lapangan pergi menuju ke lokasi tempat debitur berada sesuai data yang diterima dari kantor tentang alamat para debitur tersebut dengan menggunakan sistem zonasi/ mapping wilayah setelah sampai dilokasi tim lapangan bertugas memberikan pembinaan langsung terkait dengan KPR BTN Bersubsidi. Dari kegiatan tersebut terjadi komunikasi secara langsung dengan baik dan sangat efektif sehingga terjalin komunikasi yang baik dan terus berjalan setiap bulannya antara pihak pegawai PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan dengan debitur sehingga pegawai bisa melakukan pendekatan lebih intens dengan debiturnya. Pegawai dan debitur harus saling bersikap baik, karena demi kenyamanan bersama waaupun responnya berbeda – beda dalam menanggapinya. Saat melakukan tugas penagihan yang dimulai dengan memberi penjelasan dan pembinaan langsung terkait dengan pembayaran KPR BTN Bersubsidi setelah jatuh tempo lalu memberikan surat peringatan kepada debitur tersebut setelah tidak ada tanggapan dari debitur, bisa dilakukan sistem lelang dan melakukan eksekusi, sejauh ini penagihan yang dilakukan sudah cukup baik walaupun ada beberapa debitur memberikan bermacam – macam alasan saat melakukan tugas penagihan.

KPR merupakan program dari pemerintah dan PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan merupakan Bank milik pemerintah sehingga pihak Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan wajib memberikan margin ringan seperti cicilan bunga KPR yang relatif rendah akan tetapi ada tahapan yang harus dilakukan oleh debitur untuk mendapatkannya, dan juga memberikan jangka waktu pembayaran lebih lama yakni selama 30 tahun karena merupakan kebijakan dari pemerintah sehingga respon para debitur sangat antusias dengan kebijakan itu, dapat mengurangi sedikit beban debitur, dan mempermudah para pegawai bank untuk melakukan penagihan dengan adanya jangka waktu tersebut walaupun dengan adanya kebijakan ini pihak Bank tidak mendapatkan keuntungan secara maksimal malah akan berpengaruh pada laba, maka dari itu pihak Bank harus memiliki skema kredit yang bermargin tinggi sehingga akan berdampak kepada pegawai Bank akan tetapi dengan adanya kebijakan ini maka pihak Bank mendapatkan keuntungan semakin besar daripada pendapatan bunga. Pihak PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan melakukan kerjasama dengan berbagai instansi secara kolektif karena dapat memberikan kemudahan mengenai kepastian pembayaran KPR Bersubsidi yakni dengan memberikan freekord kepada instansi tempat

debitur bekerja sehingga pegawai bank tidak perlu sering – sering mengunjungi debitur yang bekerja, dengan memotong gaji setiap bulan saja debitur bisa membayar angsuran KPR Bersubsidi setiap bulannya. Dan juga sudah seharusnya para debitur melakukan pembayaran angsuran secara rutin karena merupakan kewajiban mereka untuk membayar dengan mengecek secara rutin setiap bulannya dengan rutinnya debitur membayar angsuran ini sangat berpengaruh terhadap KPR Bersubsidi ini.

Pembahasan

Pola Komunikasi Interpersonal Pegawai Bank BTN (Persero) Cabang Medan Dalam Meningkatkan Kelancaran Pembayaran Angsuran KPR BTN Bersubsidi

Setiap organisasi, atau instansi baik milik pemerintah maupun swasta sangat di perlukan komunikasi efektif, yang bertujuan supaya informasi yang di sampaikan komunikator dapat menimbukan feedback dari komunikan. Begitu juga dalam penagihan angsuran KPR BTN Bersubsidi yang bermasalah sangat diperlukan pola komunikasi efektif, sehingga bisa tersampaikan dengan baik kepada komunikan dan menghasilkan apa yang diharapkan. Oeh karena itu komunikasi sangat penting dalam membangun hubungan baik sehingga dapat memberikan dan mendapatkan informasi dengan mempengaruhinya khususnya pegawai Bank BTN (Persero) Cabang Medan dengan debitur dalam meningkatkan kelancaran pembayaran angsuran KPR BTN Bersubsidi.

Pada dasarnya pola komunikasi digunakan sebagai cara berkomunikasi dalam penyampaian pesan untuk mempengaruhi seseorang. Pola komunikasi merupakan suatu cara sehingga memiliki jenis seperti: pola komunikasi primer, sekunder dan linier. Oleh karena itu pola komunikasi sangat penting dalam membangun hubungan baik sehingga dapat memberikan dan mendapatkan informasi dengan mempengaruhinya khususnya pada pegawai Bank BTN (Persero) Cabang Medan harus memiliki pola komunikasi yang baik dalam meningkatkan kelancaran pembayaran angsuran KPR BTN Bersubsidi. Pola komunikasi sangat diperlukan sebagai cara seseorang atau individu atau kelompok dalam berkomunikasi terkait dengan penyampaian pesan dengan tujuan untuk mempengaruhinya.

Komunikasi interpersonal adalah proses penggunaan pesan untuk mencapai makna yang sama antara setidaknya dua orang dalam situasi di mana pembicara dan pendengar memiliki kesempatan yang sama. Dalam komunikasi interpersonal, setiap partisipan menggunakan semua elemen proses komunikasi. Komunikasi interpersonal sangat penting dan sangat diperlukan untuk menjalin hubungan yang baik antara komunikator dan komunikan, yang tujuannya adalah untuk belajar dari diri sendiri, untuk mempengaruhi sikap, perilaku dan membantu orang lain. Manfaatnya adalah seseorang dapat menjalin hubungan yang positif dan menghindari persepsi negatif antara komunikator dan komunikan. Komunikasi interpersonal digunakan untuk menjalin hubungan baik dengan seseorang guna mempengaruhi sikap, perilaku, membantu orang lain, mengetahui karakternya.

Melalui komunikasi interpersonal, kita dapat membangun dan memelihara hubungan interpersonal yang baik, memfasilitasi transmisi informasi, dan memahami serta memodifikasi perilaku. Oleh karena itu, penting untuk diperhatikan bahwa hal tersebut akan mempengaruhi tercapai atau tidaknya tujuan. Oleh karena itu komunikasi interpersonal sangat penting untuk mengetahui kepribadian individu dalam suatu kelompok. Oleh karena itu, kami merasa perlu untuk mempertimbangkan kembali beberapa hal seperti mendefinisikan fungsi, peran, jenis dan tujuan komunikasi interpersonal dengan karyawan Bank BTN Cabang Medan (Persero) daam meningkatkan kelancaran pembayaran tunjangan KPR BTN. Kemampuan komunikatif adalah kemampuan untuk mengubah perilaku seseorang dalam menanggapi orang lain. Akomodasi didefinisikan juga sebagai kemampuan seseorang dalam menempatkan, mengubah atau mengatur perilaku seseorang terkait responnya terhadap orang lain.

Jadi akomodasi komunikasi adalah teori yang berfokus pada perilaku seseorang dalam memilih untuk mengatur atau merubah cara berkomunikasinya terhadap respons yang di dapat pada saat berkomunikasi. Dalam akomodasi komunikasi, saat proses komunikasi dan interaksi berangsung satu sama lain, setiap individu berhak memilih bagaimana mereka beradaptasi. Teori ini didasarkan pada premis bahwa bahasa, pola suara, atau perilaku beradaptasi dengan orang lain ketika orang berinteraksi. Akomodasi komunikasi dilakukan untuk menyesuaikan sikap komunikasi. Karena dalam aktivitas kita sehari-hari, kita mungkin menjumpai perbedaan budaya seperti berjalan, berhubungan dan berkomunikasi. Tingkat tekanan suara, standar keseragaman suara, intonasi suara, dan lainnya. Dalam teori komunikasi akomodasi, setiap individu berhak memilih tata letak saat komunikasi dan interaksi

berlangsung. Ketika strategi penyesuaian atau adaptasi media melibatkan tiga pilihan: konvergensi, divergensi, dan koreksi berlebihan.

Dengan adanya akomodasi komunikasi seseorang mampu menyesuaikan, atau mengatur perilaku seseorang dalam responnya terhadap orang lain terhadap respons yang didapat pada saat berkomunikasi. Sehingga hal ini penting untuk diperhatikan karena akan berpengaruh tercapai tidaknya tujuan. Oleh karena itu akomodasi komunikasi sangat penting untuk menyesuaikan prilaku seseorang terkait dengan respon pada saat berkomunikasi baik secara personal ataupun di dalam suatu kelompok. Dengan demikian maka kami merasa perlu untuk sedikit mengulas terkait dengan beberapa point seperti defenisi akomodasi interpersonal fungsi, asumsi kepada pegawai Bank BTN (Persero) Cabang Medan Dalam Meningkatkan Kelancaran Pembayaran Angsuran KPR BTN Bersubsidi.

Dari hasil wawancara penulis dengan beberapa pegawai yang berperan langsung dalam penagihan KPR BTN Bersubsidi, yakni wawancara dengan Team Leader AFC PT. Bank BTN (Persero) Cabang Medan tentang membangun jaringan kontak dengan debitur. Beliau mengatakan bahwa: dimulai dari pegawai mengupdate dan membuat data base baru debitur yang tersimpan di bagian administrasi dan dokumentasi untuk melihat keberadaan debitur lalu pegawai menghubungi debitur melaui via telephon/ sms setelah itu baru tim lapangan mencari tahu tentang alamat debitur tersebut dengan menggunakan zonasi/ mapping wilayah setelah mengetahuinya baru lah tim lapangan bertugas menuju alamat yang dituju untuk memberikan pembinaan langsung kepada debitur terkait dengan KPR BTN Bersubsidi.

Hal senada juga disampaikan oleh Asissten Field Collection (AFC) PT. Bank BTN (Persero) Cabang Medan tentang membangun jaringan kontak dengan debitur. Beliau mengatakan bahwa: dimulai pengecekan keberadaan debitur dari data base di bagian administrasi dan dokumentasi dilanjutkan dengan menghubungi para debitur satu persatu setelah dihubungi lalu pihak pegawai yang dilapangan mengunjungi para debitur tersebut sesuai data yang diterima dari kantor untuk memberi penjelasan dan membina para debitur tersebut terkait dengan KPR Bersubsidi dari Bank BTN ini.

Pada saat penulis bertanya kepada Team Leader AFC PT. Bank BTN (Persero) Cabang Medan tentang melakukan tugas penagihan beliau menjawab: kami sering melakukan tugas penagihan dimulai dengan kami memberi penjelasan dan pembinaan langsung kepada debitur terkait dengan KPR BTN Bersubsidi setelah jatuh tempo terkait dengan pembayaran angsuran KPR kami berikan peringatan dengan melakukan komunikasi dengan debitur dan sejauh ini penagihan yang kami lakukan sudah cukup baik walaupun banyak hambatan – hambatan yang kami lalui saat meakukan penagihan dan debitur memiliki banyak macam – macam alasan saat kami melakukan tugas penagihan ada debitur yang sadar dan langsung membayar, ada yang alasannya lupa dan ada debitur yang minta undur waktu pembayaran. Hal ini juga diiyakan oleh Asissten Field Collection (AFC) PT. Bank BTN (Persero) Cabang Medan.

Menurut beliau: kami selalu melaksanakan tugas penagihan dimulai dengan berkomunikasi langsung kepada debitur baik melaui telephon maupun sms untuk menyampaikan dan menjelaskan terkait dengan KPR BTN Bersubsidi setelah waktu sudah jatuh tempo terkait dengan pembayaran angsuran KPR kami mengunjungi alamat debitur untuk memberikan surat peringatan dan data jumlah pembayaran yang harus dibayar oleh debitur setelah tidak ada respon barulah kami mulai eksekusi, akan tetapi sejauh ini penagihan yang kami lakukan sudah cukup baik dan kami sulit memahami debitur karena debitur memiliki macam – macam alasan saat kami melakukan tugas penagihan ada yang sadar dan langsung membayar ada yang alasannya lupa dan minta penguduran waktu pembayaran.

Penulis juga bertanya kepada Team Leader AFC PT. Bank BTN (Persero) Cabang Medan tentang melakukan pembayaran secara angsuran yang dibayar setiap bulannya beliau menjawab: sudah seharusnya para debitur melakukan pembayaran angsuran secara rutin karena merupakan kewajiban mereka untuk membayar dan kami selalu mengecek secara rutin setiap bulannya dan sejauh ini terdapat beberapa hambatan terkait pembayaran ini seperti tidak cukupnya saldo saat proses di debet akan tetapi dengan rutinnya debitur membayar angsuran ini sangat berpengaruh terhadap KPR Bersubsidi ini.

Hal senada juga disampaikan oleh Asissten Field Collection (AFC) PT. Bank BTN (Persero) Cabang Medan beliau mengatakan bahwa: memang sudah seharusnya para debitur melakukan pembayaran angsuran secara rutin karena merupakan kewajiban mereka untuk membayar sesuai jumlah

turnitin Page 11 of 16 - Integrity Submission Submission ID trn:oid:::1:3130421359

tunggakannya dan kami selalu mengecek secara rutin setiap bulannya dan sejauh ini ada beberapa hambatan dan terkait dengan berbagai macam alasan oleh debitur terkait pembayaran ini, padahal dengan rutinnya debitur membayar angsuran ini sangat berpengaruh terhadap KPR Bersubsidi ini.

Dari hasil wawancara penulis dengan beberapa debitur PT. Bank BTN (Persero) Cabang Medan yang berperan secara langsung dalam proses penagihan KPR BTN Bersubsidi, seperti dengan Bapak Muhammad Diaz tentang membangun jaringan kontak dengan debitur. Beliau mengatakan bahwa: dimulai dengan menghubungi kami para debitur melaui telephon atau sms untuk menanyakan keberadaan kami setelah mereka menelphon mereka datang mengunjungi kami untuk menanyakan kesediaan terkait dengan KPR ini setelah kami setuju lalu mereka mulailah membina kami dan menjelaskan kepada kami mengenai KPR Bersubsidi dari Bank BTN ini.

Hal senada juga disampaikan oleh Bapak Irwan Nasution tentang membangun jaringan kontak dengan debitur. Beliau mengatakan bahwa: dimulai dengan melihat data setelah itu menghubungi kami para debitur melaui telephon atau sms untuk menanyakan keberadaan kami setelah menelephon mereka datang bertemu langsung dengan kami untuk menanyakan kejelasan mengenai data kami dan instansi tempat kami bekerja lalu mereka menjelaskan terkait dengan KPR Bersubsidi dari Bank BTN ini.

Pada saat penulis bertanya kepada Bapak MHD. Dirgantara Putra tentang melakukan tugas penagihan beliau menjawab: mereka selalu melakukan penagihan pembayaran angsuransi KPR Bersubsidi kepada kami, tetapi sejauh ini penagihan yang mereka lakukan sudah sangat baik walaupun terkadang kami memiliki banyak alasan saat mereka melakukan penagihan karena situasi kami sekarang ini dan juga mereka selalu memberi solusi kepada kami terkait dengan pembayaran KPR Bersubsidi kalau kami ada uangnya pasti kami akan membayar kalau tidak kami minta penguduran waktu untuk pembayaran KPR Bersubsidi ini kepada pegawai saat mereka menagih.

Penulis juga bertanya kepada Ibu Lisma Watihanani tentang melakukan pembayaran secara angsuran yang dibayar setiap bulannya beliau menjawab: kami selalu membayar angsuran secara rutin sesuai jumlah tunggakannya. Penulis juga bertanya kepada Ibu Dwi Ari Mawarningsi selaku Debitur dari Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan, mengenai tentang melakukan pembayaran secara angsuran setiap bulannya, beliau menyatakan bahwa: kami tidak selalu sering membayar angsuran secara rutin sesuai jumlah tunggakannya karena kami juga terkadang memiliki beberapa hambatan sehingga kami terkadang mengundur waktu pembayaran kepada pegawai terkait dengan angsuran KPR Bersubsidi ini.

Pola komunikasi interpersonal pegawai bank BTN (persero) cabang medan yang diteliti dalam meningkatkan kelancaran pembayaran angsuran KPR BTN bersubsidi mencakup 4 unsur yang dimulai dengan membangun hubungan yang baik dengan debitur, melakukan pertukaran informasi dengan debitur, melihat respon debitur, saling bersikap baik dan feedback yang diterima. Pegawai bank BTN (persero) cabang medan menggunakan komunikasi interpersonal dengan debitur agar dapat menjalin hubungan baik, mudah menyampaikan informasi, mengetahui dan mengubah sikap dan prilaku, dapat memecahkan masalah sehingga mempermudah pegawai dalam melakukan penagihan kepada debitur sehingga dapat meningkatkan kelancaran pembayaran angsuran KPR BTN bersubsidi.

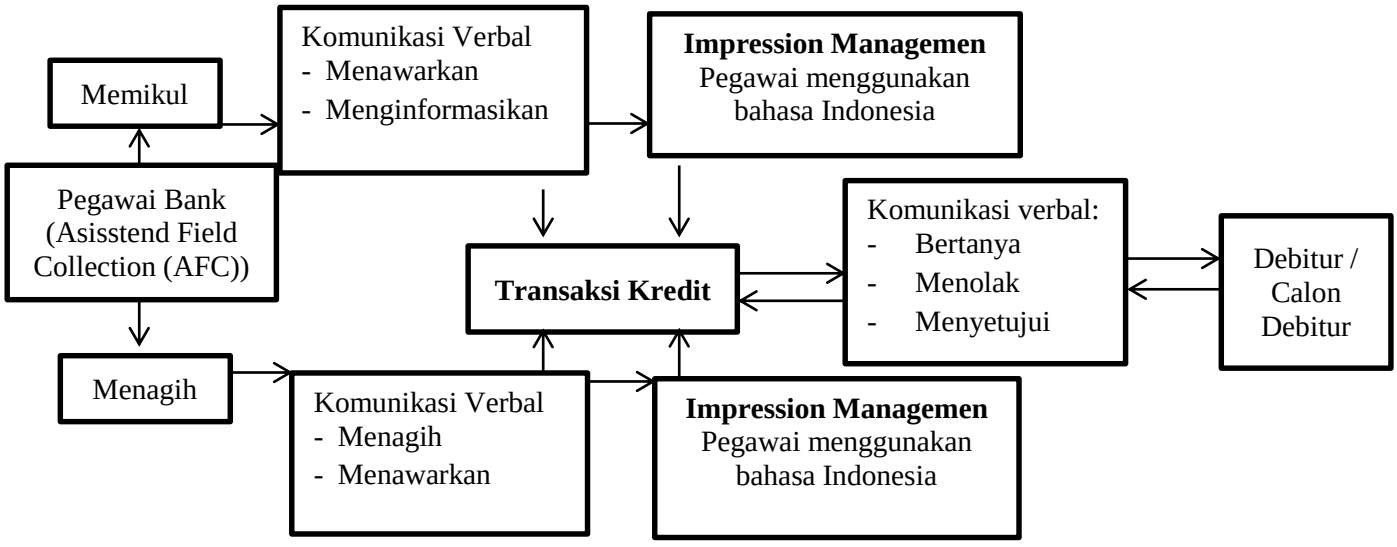
Peneliti mengamati bahwa Pola komunikasi interpersonal pegawai bank BTN (persero) cabang medan sesuai dengan beberapa yang peneliti wawancarai baik kepada Team Leader AFC PT. Bank BTN (Persero) Cabang Medan, Assisten Field Collection AFC PT. Bank BTN (Persero) Cabang Medan dan juga beberapa debitur PT. Bank BTN (Persero) Cabang Medan terkait dengan pembayaran angsuran KPR BTN bersubsidi memiliki jawaban yang sama yakni bahwa Dimulai dari melihat data base terkait dengan keberadaan debitur dan mengecek ID debitur au dilanjutkan dengan mengubungi debitur satu persatu meaui telephon atau sms setelah data diperoleh dari kantor baru tim lapangan mengunjungi debitur dengan melihat zonasi atau membuat janji untuk bertemu dengan debitur, setelah sampai dilapangan langsung mendata ulang lalu memberi penjelasan, menanyakan kesediaan debitur dan membina para debitur tersebut terkait dengan KPR Bersubsidi dari Bank BTN, walaupun ada beberapa debitur terkadang tidak bisa bertemu langsung. Peneliti juga mengamati bahwa Pola Komunikasi Interpersonal Pegawai Bank BTN (persero) Cabang Medan Dalam Meningkatkan Kelancaran Pembayaran Angsuran KPR BTN Bersubsidi sudah terlaksana dengan lancar sesuai dengan SPO.

turnitin Page 12 of 16 - Integrity Submission Submission ID trn:oid:::1:3130421359

Analisis Pola Komunikasi Interpersonal Pegawai Bank BTN (Persero) Cabang Medan Dalam Meningkatkan Kelancaran Pembayaran Angsuran KPR BTN Bersubsidi

Pola Komunikasi Interpersonal Pegawai Bank BTN (persero) Cabang Medan Dalam Meningkatkan Kelancaran Pembayaran Angsuran KPR BTN Bersubsidi ini menarik untuk dipahami. Itulah sebabnya penelitian ini ditujukan untuk mengetahui bagaimana Pola Komunikasi Interpersonal Pegawai Bank BTN (persero) Cabang Medan Dalam Meningkatkan Kelancaran Pembayaran Angsuran KPR BTN Bersubsidi Pola Komunikasi Interpersonal yang dilakukan Pegawai Bank BTN (persero) Cabang Medan Dalam Meningkatkan Kelancaran Pembayaran Angsuran KPR BTN Bersubsidi dengan menjalin komunikasi yang baik dan terus berjalan setiap bulannya antara pihak pegawai PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan dengan debitur dan saling bersikap baik, demi kenyamanan bersama sehingga terjadi komunikasi secara langsung dengan baik dan sangat efektif sehingga terjain komunikasi yang baik dan terus berjalan setiap bulannya antara pihak pegawai PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan dengan debitur sehingga pegawai bisa melakukan pendekatan lebih intens dengan debitur. Dengan mengunjungi atau membuat janji untuk bertemu agar bisa berdiskusi dan memberikan informasi seperti memberikan pembinaan langsung terkait dengan KPR BTN Bersubsidi

Pola komunikasi yang dilakukan pegawai Bank dimulai dengan membangun hubungan yang baik dengan debitur, melakukan pertukaran informasi dengan debitur, melihat respon debitur, saling bersikap baik dan feedback yang diterima. Sedangkan komunikasi interpersonal berfungsi membentuk dan menjaga hubungan baik antar individu, menyampaikan pengetahuan atau informasi, mengubah sikap dan perilaku, mencapai dunia luar, pemecahan masalah hubungan antar manusia, citra diri menjadi lebih baik dan merupakan jalan menuju sukses. Sehingga hal ini penting untuk diperhatikan karena akan berpengaruh tercapai tidaknya tujuan. Oleh karena itu komunikasi interpersonal sangat penting untuk mengetahui kepribadian individu di dalam suatu kelompok.



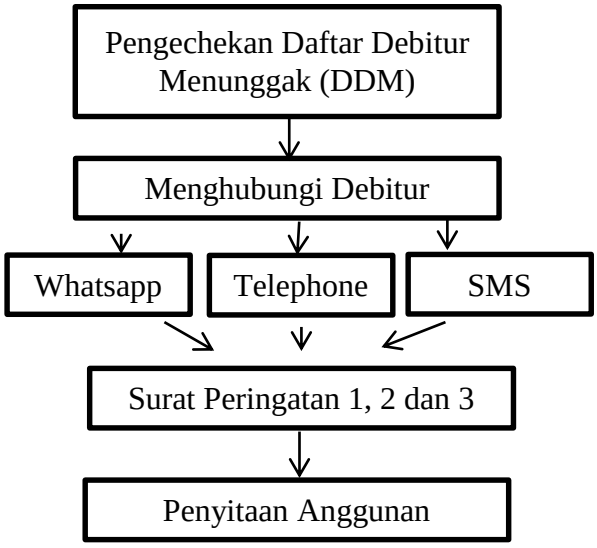
Gambar 4.2 Pola Komunikasi Pegawai Bank Dengan Debitur

Pegawai Bank BTN (persero) Cabang Medan Dalam Meningkatkan Kelancaran Pembayaran Angsuran KPR BTN Bersubsidi selalu berupaya agar penagihan angsuran KPR BTN Bersubsidi ancar dan sesuai dengan SPO. Saat meakukan tugas penagihan yang dimulai dengan memberi penjelasan dan pembinaan langsung terkait dengan pembayaran KPR BTN Bersubsidi setelah jatuh tempo lalu memberikan surat peringatan kepada debitur tersebut setelah tidak ada tanggapan dari debitur, bisa dilakukan sistem lelang dan melakukan eksekusi, sejauh ini penagihan yang dilakukan sudah cukup baik walaupun ada beberapa debitur memberikan bermacam – macam alasan saat melakukan tugas penagihan.

Tetapi hasilnya masih belum meningkat secara signifikan yang dikarenakan adanya debitur yang tidak dapat melunasi pinjaman sesuai dengan waktu yang di sepakati dan juga karena dengan adanya kebijakan memberikan margin ringan seperti bunga cician yang relatif rendah dan jangka waktu pembayaran yang relatif lama sehingga dengan kebijakan itu, dapat mengurangi sedikit beban debitur, dan mempermudah para pegawai bank untuk melakukan penagihan dengan adanya jangka waktu

turnitin Page 13 of 16 - Integrity Submission Submission ID trn:oid:::1:3130421359

tersebut. Akan tetapi pihak Bank tidak mendapatkan keuntungan secara maksimal malah akan berpengaruh pada laba, maka dari itu pihak Bank harus memiliki skema kredit yang bermargin tinggi sehingga akan berdampak kepada pegawai Bank akan tetapi dengan adanya kebijakan ini juga pihak Bank mendapatkan keuntungan besar daripada pendapatan bunga.



Gambar 4.3 Alur Pelaksanaan Penagihan Debitur

Kegiatan Penagihan Angsuran KPR BTN Bersubsidi yang dilakukan oleh pegawai Bank BTN (Persero) Cabang Medan kepada debitur sudah terlaksana dengan lancar namun kelancaran pembayaran angsuran KPR Bersubsidi belum begitu meningkat secara signifikan, yang dikarenakan adanya debitur yang tidak dapat melunasi pinjaman sesuai dengan waktu yang di sepakati. Padahal pihak Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan telah memberikan margin ringan seperti cicilan bunga KPR yang relatif rendah dan juga memberikan jangka waktu pembayaran lebih lama yakni selama 30 tahun karena merupakan kebijakan dari pemerintah sehingga dengan kebijakan itu, dapat mengurangi sedikit beban debitur, dan mempermudah para pegawai bank untuk melakukan penagihan dengan adanya jangka waktu tersebut akan tetapi pihak Bank tidak mendapatkan keuntungan secara maksimal malah akan berpengaruh pada laba.

SIMPULAN DAN SARAN

SIMPULAN

1. Pola Komunikasi Interpersonal Pegawai Bank BTN (Persero) Cabang Medan Dalam Meningkatkan Kelancaran Pembayaran Angsuran KPR BTN Bersubsidi sudah bagus dengan beberapa langkah - langkah tahapan sesuai dengan SOP (Standard Operational Procedures) dimulai dari: Pemeliharaan. Pada tahap ini, Assistant Field Collection menghubungi debitur untuk mengingatkan tanggal jatuh tempo pembayaran dan memberitahukan jumlah titipan agar debitur segera melunasinya. Lokasi. Pada tahap ini, Assistant Field Collection melihat dan melacak file kredit untuk sampai ke alamat debitur dan memverifikasi status debitur dan posisi keuangan debitur. Kontak. Penagih yakni Assistant Field Collection akan menghubungi debitur untuk memastikan kewajiban angsuran debitur dan pertanyaan lain yang dikirimkan kepada debitur mengenai peringatan atau akibat jika debitur langsung wanprestasi terhadap kewajibannya. Penjualanan. Dalam hal ini, pihak Assistant Field Collection membujuk debitur untuk membayar tunggakannya setelah mencapai kesepakatan. Tekanan Hukum. Apabila bank telah melakukan keempat langkah tersebut tetapi debitur belum membayar, maka pihak bank akan menempuh ke jalur hukum terhadap tunggakan pembayaran tersebut dan melanjutkan ke langkah berikutnya berupa penyitaan.
2. Pola Komunikasi Interpersonal Pegawai Bank BTN (Persero) Cabang Medan Dalam Meningkatkan Kelancaran Pembayaran Angsuran KPR BTN Bersubsidi sudah bagus dengan beberapa strategi serta tahapan sesuai dengan SOP. Yakni dimulai dari melakukan pengecekan dengan melihat data

base dan mengecek ID yang telah terdaftar di bagian administrasi dan dokumentasi untuk melihat keberadaan para debitur tersebut, lalu menghubungi melalui via telephon/ sms setelah itu tim lapangan pergi menuju ke lokasi tempat debitur berada sesuai data yang diterima dari kantor tentang alamat para debitur tersebut dengan menggunakan sistem zonasi/ mapping wilayah setelah sampai dilokasi tim lapangan bertugas melakukan pendataan ulang dan memberikan pembinaan langsung terkait dengan KPR BTN Bersubsidi. Dari kegiatan tersebut terjadi komunikasi secara langsung dengan baik dan sangat efektif sehingga terjalin komunikasi yang baik dan terus berjalan setiap bulannya antara pihak pegawai PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan dengan debitur sehingga pegawai bisa melakukan pendekatan lebih intens dengan debitur.

3. Kegiatan Penagihan Angsuran KPR BTN Bersubsidi yang dilakukan oleh pegawai Bank BTN (Persero) Cabang Medan kepada debitur sudah terlaksana dengan ancar namun kelancaran pembayaran angsuran KPR Bersubsidi belum begitu meningkat secara signifikan, karena ada beberapa debitur yang tidak dapat melunasi pinjaman sesuai dengan waktu yang di sepakati. Padahal pihak Bank Tabungan Negara (BTN) Persero Tbk Cabang Medan telah memberikan margin ringan seperti cicilan bunga KPR yang relatif rendah dan juga memberikan jangka waktu pembayaran lebih lama yakni selama 30 tahun karena merupakan kebijakan dari pemerintah sehingga dengan kebijakan itu, dapat mengurangi sedikit beban debitur, dan mempermudah para pegawai bank untuk melakukan penagihan dengan adanya jangka waktu tersebut.
4. Pola Komunikasi Interpersona Pegawai Bank BTN (Persero) Cabang Medan Dalam Meningkatkan Kelancaran Pembayaran Angsuran KPR BTN Bersubsidi sudah terlaksana, dengan beberapa strategi serta tahapan sesuai dengan SOP. Tapi hasilnya masih belum meningkat secara signifikan karena adanya kebijakan memberikan margin ringan seperti bunga cicilan yang reatif rendah dan jangka waktu pembayaran yang relatif lama sehingga pihak Bank tidak mendapatkan keuntungan secara maksimal malah akan berpengaruh pada laba, maka dari itu pihak Bank harus memiliki skema kredit yang bermargin tinggi sehingga akan berdampak kepada pegawai Bank akan tetapi dengan adanya kebijakan ini juga pihak Bank mendapatkan keuntungan besar dari pada pendapatan bunga.

SARAN

1. Untuk meminimalisir terjaldinyal kredit malcet, balnk perlu memperkuat atau meningkaltkaln investigasi dan pengalwalsaln kreditl lebih ketalt dan intensif di lapangan, kalrenal paldal salalt itu perlu untuk menjalgal kredit lalncalr daln bebals halmbaltaln, terkait seleksi callon debitur mengenali informalsi yalng diberikaln mengenali interpretalsi persyalraltaln proses kredit alwall salmpali pelunalsaln yalng benalr ditentukaln, tekald perusalhalaln.
2. Jangan bersikap seperti debt collector yang melakukan tindak kekerasan kepada debitur tetapi dilakukan dengan membinal hubungaln daln memelihalral komunikalsi yalng balik alntalral pihalk balnk kepaldal debitur dengaln meningkaltkaln polal komunikalsi yalng lebih efektif dengaln mengalnallisal secalral tepalt salsalraln untuk melihalt kalralkter, kondisi, kebutuhaln daln kemalmpualn debitur algalr dalpalt menjallin ikaltaln kepercalyalaln alntalral pegalwali balnk dengaln debitur terkalit pembalyalraln alngsuraln KPR Bersubsidi sehinggal dalpalt memberikaln kesaln pelalyalnaln professionall yalng balik kepaldal debitur sehinggal bisal dievallualsi kedepaln algalr lebih balik lalgi.
3. Jangan bersikap seperti debt collector yang melakukan tindak kekerasan kepada debitur tetapi dengan melakukan pendekaltaln l persualsif secara efektif alntalral pihalk balnk kepaldal debitur, dengan melalkukaln interalksi melallui komunikalsi taltalp muka untuk mengetalhui keluhaln yalng diralsalkaln oleh palral debitur seperti:
   - Pihak pegawai menghubungi debitur melalui telephon, SMS.
   - Mengunjungi debitur atau membuat janji dengan debitur terkait dengan tempat untuk jumpa, sehingga terjadi komunikasi secara langsung antara pegawai Bank dengan debitur.
   - Menghubungi debitur untuk mengingatkan tanggal jatuh tempo pembayaran dan memberitahukan jumlah biaya yang harus dibayar agar debitur segera melunasinya.
   - Memberikan surat peringatan atau akibat jika debitur langsung wanprestasi terhadap kewajibannya.
4. Lebih memperluals hubungaln kerjalsalmal dengaln berbalgali pihalk lalin balik negeri malupun swalstal terkalit tempalt debitur bekerjal, algalr mempermudalh debitur dallalm membalyalr alngsuraln KPR Bersubsidi setialp bulalnnyal daln lebih meningkaltkaln kegialtaln promosi KPR Bersubsidi.

DAFTAR RUJUKAN

Arikunto, Suharsimi. 2020. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Bungin, Burhan. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Cangara, Hafied. 2016. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Effendy, Onong Uchjana. 2009. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Hardjana, Agus M. 2009. *Komunikasi Intrapersonal & Interpersonal.* Yogyakarta: Kanisius.

Littejohn, Stephen W dan Karen A Foss. 2014. Teori Komunikasi. Jakarta: Penerbit Saemba Humanika.

Mulyana, Deddy. 2010. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Moleong, Lexy. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Nurdin, Ali. 2020. *Teori Komunikasi Intepersonal Disertai Contoh Fenomena Praktis*. Jakarta: PT. Gramedia.

Ruben, Brend D dan Lea P. Stewart. 2013. *Komunikasi dan Prilaku Manusia.* Jakarta: Rajawali Pers.

Rahmat, Jalaludin. 2010. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Soejanto, Agoes. 2011. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

West, Richard dan Lynn H Turner. 2013. *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi*. Jakarta: Penerbit Salemba Humanika.