

## ABSTRAK

Dasar pemberian kredit dari bank kepada debitur adalah kepercayaan. Untuk mengetahui nasabah memiliki kemampuan dan kemauan membayar hutangnya, maka diperlukan adanya analisis kredit. Analisis kredit ini dilakukan untuk memahami karakter nasabah dan juga usaha nasabah yang diharapkan agar tidak terjadinya kredit bermasalah. Terkadang setelah pemberian kredit diberikan, masih terjadi permasalahan pada kredit nasabah tersebut. Seperti dengan adanya kredit bermasalah pada Bank Perkreditan Rakyat, bank selalu melakukan upaya-upaya dalam penyelesaian kredit bermasalah. Bank melakukan hal tersebut untuk meminimalisir terjadinya kredit bermasalah. Untuk itu bank melakukan strategi-strategi penyelesaian kredit bermasalah yang meliputi; strategi pengenalan masalah, strategi penyelesaian kredit bermasalah, strategi berkomunikasi dan cara penyampaian bahasa, strategi dalam mencari kesepakatan penyelesaian, dari strategi-strategi tersebut semua didasari oleh komunikasi interpersonal antara petugas kredit dengan nasabah (debitur). Penelitian ini berlokasi di PT BPR Sindu Adi yang berlokasi di jalan Magelang Km 6,3 Jombor, Mlati, Sleman, Yogyakarta. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi komunikasi interpersonal yang dilakukan petugas kredit kepada nasabah dalam penyelesaian kredit bermasalah. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kualitatif, metode yang menitikberatkan pada gambaran dan menganalisa komunikasi interpersonal antara petugas kredit dengan nasabah. Penelitian ini mengarah pada konsep dari DeVito mengenai efektifitas komunikasi interpersonal yang mengungkapkan bahwa komunikasi interpersonal dapat berjalan efektif jika terdapat adanya unsur-unsur; keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif dan juga kesetaraan dan juga konsep pengungkapan diri Wrightsman. Hasil penelitian ini diketahui bahwa untuk mengatasi kredit bermasalah PT BPR Sindu Adi, bank memiliki penyelesaian yang cenderung lebih kekeluargaan, adanya pendekatan-pendekatan secara persuasif yang dilakukan oleh bank, dalam membina nasabah. Ketegasan cara berkomunikasi yang dilakukan oleh petugas kredit dengan nasabah yang tidak memiliki itikad baik, serta penggunaan gaya bahasa yang cenderung lebih keakraban. Dengan menerapkan strategi *win-win solution*, PT BPR Sindu Adi berharap penyelesaian kredit bukan sekedar pemutusan hubungan nasabah dengan bank, namun dengan adanya komunikasi interpersonal, sangat berperan dalam penyelesaian kredit bermasalah dan dalam menjaga hubungan yang berkelanjutan dengan nasabah untuk membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah, yang diharapkan saling menguntungkan kedua belah pihak.

## **ABSTRACT**

The principle of supply the credit from the bank to the debitur is trustworthy. In order to know the capability and willingness of the debitur, the analysis of credit is needed. The purpose of the credit is to know about the character and the labour of the debitur, so it can be reduced the problem of the credit happened. Sometimes after the debitur have been received the credit it also happened the problem of the credit. It also happened in Bank Perkreditan Rakyat. This bank always do expedients to finish it. Therefore the bank needs the strategy to finish the problem that consist of the strategy of knowing problem, strategy of finishing problem, the strategy to communicate, and the way to communication the language (verbal), the strategy of the agreement to looking for the finishing of the problem. This research is hold in PT BPR SINDU ADI that located in Magelang street kilometers 6,3 Jombor, Mlati, Sleman Yogyakarta. The purpose of this research is to know about the strategy of interpersonal communication that happened by the bank. This research is used the qualitative method that focusing to analysis the interpersonal communication from the account officer to the debitur. This research also focusing to the concept of DeVito about the interpersonal effectiveness of communication. From this research we are knew about how to solve the problem of the credit in PT BPR SINDU ADI, which is the bank still focusing through approximation of persuasive in order to renew the debitur. The explanation and softly of verbal communication from the account officer is the way of win-win solution that has been held by the bank. This way is choosen in order to reduce the problem of the credit and also for renewing the debitur therefore the relation between the debitur and the bank is always happen consistently.