

## ABSTRAK

Komunikasi interpersonal juga sangat membantu dalam setiap pekerjaan, begitu pula dengan pekerjaan sebagai *Credit Manager* Hotel Inna Garuda Yogyakarta. Seorang *Credit Manager* selalu menggunakan komunikasi interpersonal dalam menjalankan tugasnya menagih piutang kepada *customer* pengguna sistem kredit, karena dengan komunikasi interpersonal tersebut, *Credit Manager* dapat mengetahui timbal balik seperti apa yang diberikan oleh para *customernya*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi interpersonal *Credit Manager* Hotel Inna Garuda Yogyakarta dalam menghadapi *customer* pengguna sistem pembayaran kredit. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan wawancara dan kepustakaan. Hasil penelitian ini adalah Strategi Komunikasi Interpersonal yang digunakan oleh *Credit Manager* Hotel Inna Garuda Yogyakarta adalah melakukan diskusi baik dengan customer maupun bawahan, melakukan negosiasi, dan menjaga hubungan baik. Tipe komunikasi interpersonal yang dilakukan adalah komunikasi dua orang dan komunikasi kelompok kecil. Kekurangan dari strategi tersebut adalah terdapat *pressure* atau tekanan yang diberikan oleh *Credit Manager* kepada *customer bed debt* sehingga ditakutkan akan menimbulkan persepsi negatif yang bisa membawa dampak buruk bagi kelangsungan hotel dan hubungan yang buruk antar perusahaan.

Kata Kunci : Komunikasi Interpersonal, *Credit Manager*, *Customer* Kredit, Sistem Kredit.