

## **STRATEGI KOMUNIKASI *DESK COLLECTION* DALAM MENINGKATKAN KELANCARAN PEMBAYARAN ANGSURAN NASABAH PADA PEMBIAYAAN KPR DI BANK TABUNGAN NEGARA KANTOR CABANG SYARIAH SOLO**

**Riffathea Evania Yasintha<sup>1)</sup>, Setyo Purwanto<sup>2)</sup>**

<sup>1),2)</sup>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Surakarta

E-mail: riffathea776@gmail.com<sup>1)</sup>, setyopurwanto001@gmail.com<sup>2)</sup>

### **Abstract**

*The purpose of this study is to analyse and describe the collection process until customer payment and the specific communication strategies applied by desk collection in collecting customers in order to increase the smoothness of KPR financing installments at Bank Tabungan Negara Solo Syariah Branch. This research type uses qualitative research using a case study approach method of KPR financing customer data at the state savings bank solo branch for the period January to March 2023 for the surrounding solo area. through data collection methods through surveys, observations, interviews and documentation. The results of the study indicate that the communication strategy applied by the Collection Desk of BTN Syariah Bank Solo Branch Office has worked well. secondly, the process of penagiahn desk collection starts from tagiahn by telephone when due then continues with installment payments from customers immediately or at another time based on an agreement during online billing. thirdly, the collection strategy applied by the State Savings Bank Solo Syariah Branch Office Desk with the method of psychic approach to customers and making an agreement when paying successfully.*

**Keywords:** *communication strategy, collection desk, and collection*

### **PENDAHULUAN**

Manusia tidak bisa terlepas dari tiga kebutuhan pokok yang diantaranya yakni, pangan, sandang, dan papan, karena itu merupakan kebutuhan hidup yang tidak dapat dihindari dalam kehidupan manusia. Kehidupan yang layak, ketika terpenuhinya ketiga kebutuhan pokok sandang, pangan dan papan tersebut yang merupakan kebutuhan minimal hidup manusia.

Salah satu kebutuhan pokok manusia ialah, papan atau tempat tinggal. Tingginya biaya pembangunan sebuah rumah dan sulitnya mencari lahan yang tepat di daerah perkotaan, mendorong para pengembang dan pemerintah memberikan suatu alternatif berupa Kepemilikan Pembiayaan Rumah (KPR). Upaya tersebut agar dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memiliki sebuah rumah sendiri, dan dapat mendukung penataan kota yang baik. proses KPR sendiri bisa degan berbagai alternatif, salah satunya yakni dengan adanya pembiayaan dari salah satu bank nasional yaitu Bank BTN Kantor Cabang Syariah Solo.

Pembiayaan KPR di Bank BTN Kantor Cabang Syariah Solo ini sendiri melayani dalam rangka pembelian rumah, ruko, rukan, rusun/apartemen bagi nasabah perorangan dengan menggunakan prinsip akad Murabahah (Jual Beli). Dengan akad tersebut maka kesepakatan harga akan tetap terjaga pada nilai tertentu sampai akhir jangka waktu sehingga nilai angsuran tidak berubah sampai akhir (Fathurrahman,2018). KPR syariah menawarkan cicilannya dengan jumlah yang tetap dalam setiap bulannya, karena perbankan syariah menerapkan sistem bagi hasil kepada nasabahnya. Oleh karena itu

banyak sebagian orang yang berfikir bahwa skema KPR syariah lebih ideal karena debitur bisa mengatur keuangan dengan pasti setiap bulannya ([www.btn.co.id](http://www.btn.co.id)).

Berdasarkan observasi awal, di dapati data bahwa program pembiayaan KPR di wilayah Solo Raya pada Masa Januari sampai Maret 2023 mengalami peningkatan secara kuantiti nasabahnya, namun berjalannya waktu tingkat pemasukan Bank BTN Kantor Cabang Syariah Solo dari angsuran pembiayaan KPR mengalami grafik penurunan. semula tingkat kelancaran pembayaran angsuran nasabah pembiayaan kelancaran angsuran nasabah pembiayaan KPR inilah kemudian oleh management Bank BTN Kantor Cabang Syariah Solo digalakkan lagi optimalisasi penagihan muali dari desk collectionnya. salah satu alasan yang mendominasi adanya fenomena ketidaklancaran angsuran pembiayaan KPR ini adalah sikap acuh dan menunda pembayaran angsuran dari pihak nasabah pembiayaan KPR tersebut.

Strategi Komunikasi menurut Middleton dalam Cangara (2013:61) adalah kombinasi yang terbaik dari semua elemen komunikasi mulai dari komunikator, pesan, saluran (media), penerima, sampai pengaruh (efek) yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi yang optimal. dalam konteks ini subjek dari pelaku komunikasi dengan nasabah adalah desk collection dimana tugasnya memberikan notice terhadap pembayaran angsuran nasabah pada pembiayaan KPR di wilayah solo. dimana seorang deskcall akan memulai menghubungi melalui akses seluler.

*Desk Collection* atau yang disingkat deskcoll merupakan sebuah profesi dengan tugas dan fungsi utama yaitu menginformasikan, mengingatkan, serta menagih kewajiban nasabah melalui media telepon. Profesi *Desk Collection* akan membantu mengingatkan para nasabah terkait tagihan dan kewajiban pembayaran yang akan atau sudah jatuh tempo. Profesi seperti ini menjadi cukup penting karena berkaitan dengan keuangan. Namun perlu diingat bahwa profesi *Desk Collection* sangatlah berbeda dengan *Debt Collector*. Salah satu tugasnya yakni menghubungi atau menagih nasabah yang menunggak pembayaran yang telah melewati batas tanggal yang telah ditentukan. Dalam melakukan penagihan, yang terpenting yaitu berfikir bagaimana cara untuk menagih hutang kepada para nasabah/pelanggan tanpa menyinggung perasaan mereka mengingat adanya hubungan baik yang harus dijaga dengan para pelanggan tersebut guna keberlangsungan kerjasama antara Bank dan Nasabah.

Berdasarkan penjelasan dan pembatasan masalah diatas diajukan rumusan masalah berupa :

1. Bagaimanakah Proses Penagihan *desk collection* dalam meningkatkan kelancaran pembayaran angsuran nasabah pada pembiayaan KPR di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Solo?
2. Bagaimanakah Strategi Komunikasi yang diterapkan *desk collection* dalam meningkatkan kelancaran pembayaran angsuran nasabah pada pembiayaan KPR di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Solo?

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan :

1. Mengetahui Proses Penagihan *desk collection* terhadap kelancaran pembayaran angsuran nasabah pada pembiayaan KPR di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Solo
2. Mengetahui Strategi khusus yang diterapkan oleh *Desk Collection* dalam melakukan penagihan terhadap nasabah pembiayaan KPR sehingga meningkatkan kelancaran angsuran di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Solo

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pengertian Komunikasi**

Kata komunikasi berasal dari bahasa Latin *communis* yang berarti dimana kata *communis* berakar menjadi *communico* yang berarti “berbagi”. Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi dan gagasan dari komunikator (pemberi informasi) ke komunikan (penerima informasi). Menurut (Mulyana, 2016: 6), Komunikasi adalah proses di mana ide-ide ditransfer dari sumber ke satu atau lebih dengan penerima bertujuan untuk mengubah perilaku. Pengertian tersebut menjelaskan bahwa komunikasi melibatkan sejumlah orang, dimana seseorang menyatakan sesuatu berupa informasi atau gagasan kepada orang lain.

### **Strategi Komunikasi**

Dalam merumuskan strategi komunikasi, selain perumusan tujuan yang jelas, juga memperhitungkan kondisi dan situasi khalayak. Adapun langkah - langkah pengenalan khalayak dan sasaran menurut grand teori Anwar Arifin (1982 :644) adalah sebagai berikut:

- a. Mengenal Khalayak
- b. Menyusun Pesan
- c. Menetapkan Metode
- d. Seleksi dan Penggunaan Media

### **Pengertian Penagihan**

Menurut Baridwan (2014), istilah tagihan dimaksudkan dengan klaim perusahaan atas uang, barang-barang atau jasa-jasa terhadap pihak lain. Dalam akuntansi pengertian tagihan biasanya digunakan untuk menunjukkan klaim yang akan dilunasi dengan uang. Tagihan bisa timbul dari berbagai macam sumber, tetapi jumlah yang terbesa biasanya timbul dari penjualan barang atau jasa.

Adapun pengertian penagihan adalah memberikan informasi dan mengingatkan pihak debitur (nasabah) bahwa memiliki kewajiba untuk membayarkan utangnya kepada pihak kreditur (Bank).

Mulyadi (2016) mengatakan prosedur penagihan antara lain sebagai berikut:

1. Bagian piutang memberikan daftar piutang yang sudah saatnya ditagih kepada bagian penagihan
2. Bagian penagihan mengirimkan penagih mengirimkan penagih, yang merupakan karyawan perusahaan, untuk melakukan penagihan kepada debitur
3. Bagian penagih menerima cek atas nama dan surat pemberitahuan (*remittance advice*) dari debitur
4. Bagian penagihan menyerahkan cek kepada bagian kas
5. Bagian penagihan menyerahkan surat pemberitahuan kepada bagian piutang kepentingan posting ke dalam kartu piutang
6. Bagian kas mengirim kwitansi sebagai tanda penerima kas kepada debitur
7. Bagian kas menyetorkan cek ke bank, setelah cek atas cek tersebut dilakukan endorsement oleh pejabat yang berwenang
8. Bank perusahaan melakukan clearing atas cek tersebut ke bank debitur.

### **Pengertian Desk Collection**

Desk collection atau yang biasa disingkat sebagai deskcoll adalah petugas yang akan melakukan penagihan kepada nasabah yang pinjamannya akan atau telah jatuh tempo. Penagihan tersebut sebenarnya bersifat reminder atau pengingat sehingga nasabah yang belum membayar pinjaman bisa segera melunasinya.

Adapun tugas Desk Collection meliputi:

1. Melakukan Pengecekan Data Nasabah
2. Melakukan Penagihan melalui Telepon
3. Membuat Surat Penagihan
4. Menyiapkan Laporan kepada Manajemen

Sedangkan Peran dari *Collection* adalah sebagai berikut:

1. Membuat nasabah pembiayaan yang bermasalah menjadi normal atau lancar dengan usaha collection yang efektif
2. Melakukan follow up dengan segera, baik melalui telepon, surat peringatan, maupun kunjungan ke rumah nasabah
3. Membina hubungan baik dengan nasabah yang melakukan pembiayaan (Rachmatullaily dan Jamal, 2020: 67)

Effective *Phone collection* mempunyai tugas sebagai berikut:

1. Menentukan waktu yang tepat untuk menelpon
2. Pola kalimat dan Struktur Telephone Call
3. Strategi berkomunikasi Secara Empati dan membangun kesan baik
4. Teknik Pengaturan Suara dan Tipe Gaya Komunikasi
5. Strategi menelpon Customer Perusahaan vs Individual
6. Strategi agar mendapatkan Janji Bayar
7. Teknik Consultative Collection: "Membantu debitur menjawab keluhannya dan memberikan saran agar dapat segera bisa membayar"
8. Strategi Mengakhiri Pembicaraan.

### **Pengertian KPR**

Kredit Kepemilikan Rumah atau sering disebut KPR adalah suatu fasilitas kredit yang diberikan oleh lembaga keuangan (bank dan non bank) kepada para nasabah perorangan untuk membiayai pembelian properti seperti rumah, apartemen, rumah susun sederhana (rusunami) atau memperbaiki rumah (Suplemen majalah housing estate: 3). Pendanaan yang digunakan untuk mendirikan rumah ini juga berlaku untuk pembangunan diatas sebuah lahan milik debitur dengan jaminan sertifikat kepemilikan atas rumah dan lahan itu sendiri, oleh sebab itu kebutuhan akan rumah telah membuat pihak perbankan serius untuk menggarap dan membuat produk bank tersebut. Di Indonesia saat ini dikenal ada 2 macam jenis KPR, yaitu (Data KPR Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Solo tahun 2020):

#### a. KPR Subsidi

Yaitu suatu kredit yang diperuntukan kepada masyarakat berpenghasilan menengah kebawah dalam rangka memenuhi kebutuhan perumahan atau perbaikan perumahan yang telah mereka miliki. Bentuk subsidi yang diberikan berupa subsidi meringankan kredit dan subsidi menambah dana pembangunan atau perbaikan rumah. Tidak semua masyarakat yang mengajukan kredit bisa mendapatkan fasilitas ini, karena kredit subsidi ini diatur oleh pemerintah.

#### b. KPR Non Subsidi

KPR ini diperuntukan bagi semua masyarakat, dan ketentuan KPR ditetapkan oleh pihak bank. Sehingga penentuan besarnya kredit maupun suku bunga dilakukan sesuai kebijakan dan prosedur yang ada di bank yang bersangkutan. Untuk masyarakat yang membutuhkan rumah dengan cara cicilan maka peran perbankan sangat dominan. Bank disebut juga sebagai lembaga intermedier yang berperan sebagai lembaga perantara antara pihak yang kelebihan uang dengan pihak yang kekurangan uang.

### **Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu dapat diartikan sebagai sumber lampau atau sumber yang pernah ada dari hasil penelitian yang kemudian akan digunakan dan juga digunakan oleh penulis sebagai pembanding dengan peneliti yang akan dilangsungkan. Penelitian terdahulu ini juga dapat diartikan sebagai sumber inspirasi bagi penelitian dikemudian hari.

Penelitian terdahulu ini bisa jadi inspirasi untuk membantu penulis-penulis lain agar penelitian yang dilakukan dikemudian hari lancar. Dengan adanya penelitian terdahulu, peneliti dapat meneliti dan melihat berbagai kekurangan dan juga kelebihan yang dilakukan peneliti sebelumnya di dalam penelitian terdahulu tersebut.

Dengan demikian, peneliti akan mampu mengembangkan dan bahkan memperbaiki penelitian yang akan dilakukannya, agar kesalahan atau kekurangan yang terjadi di penelitian terdahulu tak terulang lagi, sehingga penelitian yang akan dilangsungkan benar-benar sempurna dan baik.

Selain itu, adanya penelitian terdahulu ini juga menjadi bukti bahwa sebuah penelitian yang akan dilangsungkan merupakan penelitian yang orisinal dan juga baru karena di dalam penelitian yang kemudian dapat memperbaiki atau melengkapi penelitian sebelumnya.

Adapun penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini adalah :

1. Jurnal oleh Raharjo, I. D. Fitriani, (2018) dengan judul Strategi Bank BTN Syariah dalam Penyelesaian KPR Bermasalah Menurut Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Bank BTN KCS Yogyakarta).

Penelitian ini peneliti menyimpulkan bahwa Faktor-Faktor Penyebab Pembiayaan KPR Bermasalah di Bank BTN KCS Yogyakarta : 1). Faktor internal seperti pihak Bank BTN KCS Yogyakarta kurang teliti dalam pengecekan kebenaran. 2). Faktor eksternal seperti adanya suatu unsur kesengajaan. Dimana nasabah sengaja tidak membayar kewajibannya kepada pihak Bank BTN KCS Yogyakarta di Bank BTN Kantor Cabang Syariah Solo Pemberitahuan Via Telepon Melakukan Kunjungan Menerbitkan Surat Peringatan Sampai Tiga Kali Eksekusi Agunan.

Perbedaan penelitian ini dengan jurnal milik Raharjo, I. D. Fitriani yaitu objek yang diteliti adalah berbeda Bank BTN KCS Yogyakarta sedangkan pada penelitian baru ini di Bank BTN Kantor Cabang Syariah Solo. Subjek dari pegawai bank pada peneliti terdahulu umum namun pada penelitian ini lebih spesifik yaitu fokus pada *departemen desk collection* saja.

Sedangkan persamaan penelitian ini dengan jurnal milik Raharjo, I. D. Fitriani yaitu sama-sama instansi keuangan berupa bank BTN kesamaan pada pembiayaan yakni pembiayaan KPR.

2. Jurnal oleh Andi Maulana, (2022) dengan judul Pola Komunikasi Interpersonal Pegawai Bank BTN (Persero) Cabang Medan Dalam Meningkatkan Kelancaran Pembayaran Angsuran KPR BTN Bersubsidi

Penelitian ini peneliti menyimpulkan bahwa : 1) Pola Komunikasi Interpersonal Pegawai Bank BTN (Persero) Cabang Medan Dalam Meningkatkan Kelancaran Pembayaran Angsuran KPR BTN Bersubsidi sudah bagus; 2) 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

Perbedaan penelitian ini dengan jurnal milik Andi Maulana yaitu Objek penelitiannya berbeda yakni Bank BTN (Persero) Cabang Medan sedangkan pada penelitian baru ini di Bank BTN Kantor Cabang Syariah Solo. Subjek dari pegawai bank pada

peneliti terdahulu umum namun pada penelitian ini lebih spesifik yaitu fokus pada *departemen desk collection* saja.

Sedangkan persamaan penelitian ini dengan jurnal milik Andi Maulana yaitu sama-sama instansi keuangan berupa bank BTN kesamaan pada pembiayaann yakni pembiayaan KPR.

3. Jurnal oleh Tony, H. A. (2013) dengan judul Strategi Teknik Komunikasi Oleh Debt Collector Dalam Menagih Pembayaran Kredit Bermasalah (Studi pada bagian Debt Collector di Adira Finance Cabang Kota Malang).

Penelitian ini peneliti menyimpulkan bahwa : 1) Penerapan teknik komunikasi koersif yang dilakukan Desk Collectin Adira Finance dalam menagih kepada nasabah dan terkesan kasar; 2) Debt collector dengan usahanya yang sedikit memaksa nasabah melakukan pembayaran daripada adanya pemaksaan pengambil unit sepeda motor; dan 3) Perubahan sikap dapat dilihat pada nasabah dari awalnya takut berhadapan dengan Debt Collector sampai terpaksa membayar daripada berhadapan dengan Debt Collector.

Perbedaan penelitian ini dengan jurnal milik Tony, H. A. yaitu 1) Objek penelitiannya berbeda yakni di Adira Finance sedangkan pada penelitian baru ini berada di Bank BTN Kantor Cabang Syariah Solo; 2) Penagihan pada kredit bermasalah berupa kendaraan, sedangkan pada penelitian ini pada pembiayaan KPR

Sedangkan persamaan penelitian ini dengan jurnal milik Tony, H. A. yaitu sama-sama variabel dependennya stretagi komunikasi kesamaan informan yakni pada Departemen Desk Collection.

4. Jurnal oleh Konia, A. (2022) dengan judul Strategi Negosiasi Desk Collection Dalam Menangani Debitur di PT Telmark Integrasi Indonesia Yogyakarta Tahun 2021

Penelitian ini peneliti menyimpulkan bahwa : 1) Hasil penelitian strategi negosiasi yang telah diterapkan sudah berjalan dengan baik, hal ini terbukti dengan banyaknya pekerjaan yang dipercayakan para klien kepada PT Telmark Integrasi Indonesia Yogyakarta.; 2) Strategi negosiasi yang baik yang mengacu pada integrative negotiation yang digunakan desk collection yang menekankan teknik soft agar mencapai *win-win solution*.

Perbedaan penelitian ini dengan jurnal milik Konia, A. yaitu Objek penelitiannya berbeda yakni di PT Telmark Integrasi Indonesia Yogyakarta sedangkan pada penelitian baru ini berada di Bank BTN Kantor Cabang Syariah Solo.

Sedangkan persamaan penelitian ini dengan jurnal milik Konia, A. yaitu sama-sama variabel dependennya berupa strategi komunikasi kesamaan informan yakni pada Departemen Desk Collection

### **Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran merupakan alur pikir yang dijadikan sebagai skema pemikiran atau dasar-dasar pemikiran untuk memperkuat fokus yang melatarbelakangi penelitian ini. Dalam kerangka pemikiran ini peneliti akan menjelaskan masalah pokok penelitian.

Peneliti mengulas Strategi Komunikasi *Desk Collection* Dalam Penagihan Nasabah Pada Pembiayaan KPR Di Bank BTN Syariah Kantor Cabang Solo Dalam penelitian ini peneliti akan mengemukakan beberapa kerangka pemikiran sebagai suatu pendapat yang dapat di pertanggung jawabkan kebenarannya berdasarkan pendapat para ahli.

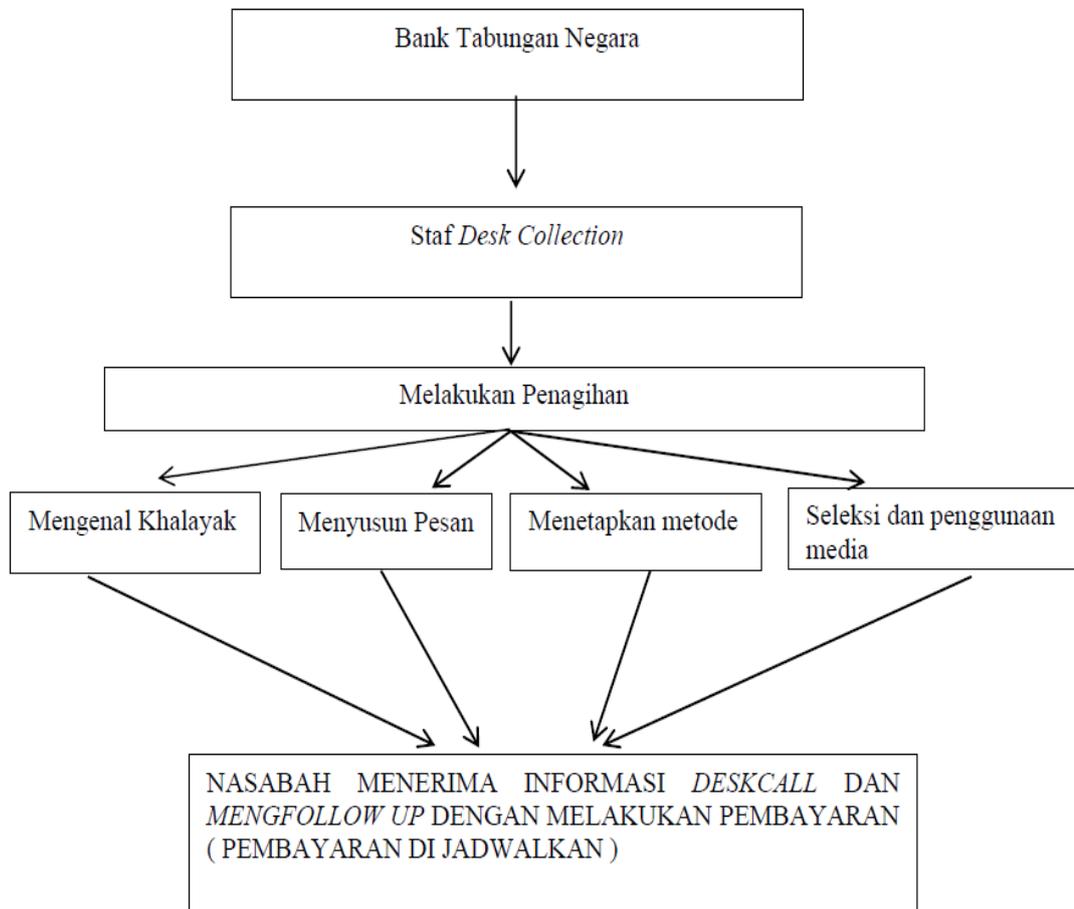
Komunikasi penagihan merupakan bagian dari kegiatan komunikasi secara umum. Komunikasi penagihan merupakan suatu hal yang sangat penting digunakan oleh setiap perusahaan membangun trust dan rasa puasa terhadap keramahan pelayanan yang diberikan melalui meningkatkan pemabyaran terhadap produk keuangan yang nasabah gunkan atau ambil, sehingga masyarakat terus berminat dalam menggunakan produk-

produk yang ditawarkan perusahaan tersebut.

Dengan adanya suatu strategi komunikasi penagihan yang dilakukan, peluang pesan yang akan di sampaikan kepada nasabah dan calon nasabah akan semakin besar untuk diterima dengan baik oleh penerima sehingga dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui startegi komunikasi penagihan dengan menggunakan startegi negosiasi dan kesepakatan bayar bersama. Unsur yang peneliti ambil adalah strategi komunikasi penagihan yang dilakukan oleh *desk collection*.

Tujuan yang ingin dicapai adalah terjadinya kesepakatan bayar dari nasabah program KPR di BTN Solo Syariah, bila mana hal tersebut belum tercapai maka oleh petugas akan di lakukan evaluasi lanjutan. Berdasarkan definisi diatas, peneliti menggaris bawahi beberapa aspek dari strategi komunikasi penagihan.

Alur pemikiran merupakan ringkasan pemikiran dari peneliti atau pemikiran dari penelitian ini secara garis besar mengenai langkah-langkah atau tahapan-tahapan mengenai masalah yang diteliti. Adapun alur pemikiran peneliti dapat digambarkan pada kerangka konseptual sebagai berikut:



### Definisi Konseptual

Definisi konsep adalah konsep dasar yang digunakan peneliti dalam penelitian.

#### 1. Strategi Komunikasi

Menurut Effendy (2011 :52 ), strategi komunikasi adalah perencanaan yang efektif dalam penyampaian pesan sehingga mudah dipahami oleh komunikan dan bisa menerima apa yang telah disampaikan sehingga bisa mengubah sikap atau perilaku seseorang.

#### 2. Desk Collection

*Desk Collection* merupakan salah satu bagian penting dalam sebuah perusahaan khususnya pada perusahaan perkreditan. Menurut Utami dan Ahmad (2023 :33) desk collection merupakan sebuah profesi dengan tugas dan fungsi utama yaitu menginformasikan, mengingatkan, serta menagih kewajiban nasabah melalui media telepon. Berbeda dengan *debt collector* yang melakukan penagihan dengan mendatangi rumah nasabah. Dalam melakukan penagihan, yang terpenting bagi seorang desk collection yaitu berfikir bagaimana cara untuk menagih hutang kepada para nasabah tanpa menyinggung perasaan mereka mengingat adanya hubungan baik yang harus dijaga dengan para nasabah tersebut guna keberlangsungan kerjasama antara perusahaan fintech lending dengan nasabah.

### 3. Penagihan Digital Atau *Online*

Pembayaran digital, terkadang disebut pembayaran elektronik atau online, adalah proses transfer nilai dari satu akun pembayaran ke akun pembayaran lainnya menggunakan perangkat digital seperti ponsel, program POS (*Point of Sales*), saluran komunikasi digital seperti data nirkabel seluler atau komputer.

### 4. Pembayaran Angsuran

Menurut Mulyadi (2005;225) Angsuran adalah pembayaran uang yang dipakai untuk diserahkan sedikit demi sedikit atau tidak sekaligus, seperti untuk pembayaran uang angsuran kredit dan sebagainya.

### 5. Pembiayaan KPR

Menurut Hardjono (2008) “KPR atau Kredit Pemilikan Rumah merupakan salah satu jenis pelayanan pembiayaan yang diberikan oleh bank kepada para nasabah yang menginginkan pinjaman khusus untuk memenuhi kebutuhan dalam pembangunan rumah atau renovasi rumah”.

KPR adalah singkatan dari Kredit Pemilikan Rumah. Arti KPR adalah produk pinjaman atau pembiayaan yang diberikan kepada pihak pembeli rumah dengan skema pembiayaan hingga dengan persentase tertentu dari harga properti atau rumah. Sampai detik ini KPR di Indonesia masih disediakan oleh pihak perbankan.

Sedangkan definisi KPR menurut Utami (2013:19) Bahwa Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) merupakan fasilitas yang direrikan oleh pihak Bank supaya seseorang dapat mempunyai rumah atau kebutuhan konsumtif lainnya dengan memberikan jaminan berupa rumah.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan metode pendekatan studi kasus. Jenis pendekatan studi kasus ini merupakan jenis pendekatan yang digunakan untuk menyelidiki dan memahami sebuah kejadian atau masalah yang telah terjadi dengan mengumpulkan berbagai macam informasi yang kemudian diolah untuk mendapatkan sebuah solusi agar masalah yang diungkap dapat terselesaikan.

Tujuan penelitian kualitatif studi kasus adalah untuk mempelajari latar belakang, keadaan sekarang dan interaksi sosial suatu lingkungan, individu, kelompok ataupun masyarakat. Setiap analisis kasus mengandung data berdasarkan hasil dari observasi, wawancara, dokumentasi dan penggabungan dari observasi, wawancara, dan dokumentasi (triangulasi). Lokasi penelitian di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Solo.

Menurut Susilo Raharjo dan Gudnanto (2010 : 32) menyatakan bahwa studi kasus merupakan suatu metode untuk memahami individu yang dilakukan secara integrative dan komprehensif agar mendapat pemahaman yang mendalam tentang individu tersebut beserta masalah-masalah yang dihadapinya dengan tujuan dapat menyelesaikan ataupun

memberikan solusi dari permasalahan tersebut agar dapat mengembangkan diri menjadi lebih baik. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Non-probability Sampling jenis Purposive Sampling dimana setiap anggota populasi yang dipilih menjadi sampel tidak mendapat peluang atau kesempatan yang sama. Sedangkan untuk teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, dokumentasi, dan wawancara.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Terkait dengan maksud dari strategi komunikasi disini lebih menitik beratkan pada gaya komunikasi Desk collection dengan cara pendekatan psikis nasabah, merasa kesamaan sosial antara desk collection dengan nasabah, sehingga manakala nasabah sudah merasa memiliki kesamaan dan kenyamanan dalam berkomunikasi, memperbesar potensi dan kemungkinan tercapainya pembayaran angsuran. bahwa disadari ataupun tidak skill riset data nasabah sebelum berkomunikasi sangat membantu desckall untuk lebih potensial closing. alhasil petugas desk collection diuntungkan dengan memiliki report ke perusahaan atas kinerjanya pencapaian melakukan penagihan via online, disisi lain nasabah merasa senang karena dilayani dengan baik oleh petugas Bank BTN Syariah Solo dengan di bantu di buat kan kesepakatan bayar di hari dan tanggal yang sudah di tentukan (sebelum hari penagihan lapangan).

Skill yang baik, cara komunikasi yang baik, nasabah yang responsif juga tidak cukup, juga di butuhkan skill yang problem solving serta menciptakan kesan yang positif ke nasabah, sehingga dimungkinkan menagih di bulan-bulan berikutnya nasabah tidak merasa enggan atau sungkan untuk komunikasi. disinilah letak komunikasi sebagai kunci utama dalam penagihan, dan penagihan yang cerdas di sertai dengan strategi yang point, salah satu strateginya yaitu PP (pendekatan dan point). Melalui strategi ini banyak desckall yang mencapai targetting perusahaan dan berhasil dalam mencapai closing income pembayaran angsuran KPR dari para debiturnya BTN Syariah Solo.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti mengenai Komunikasi Desk Collection Dalam Penagihan Nasabah Pada Pembiayaan KPR Di Bank BTN Syariah Kantor Cabang Solo dapat di simpulkan sebagai berikut :

1. Peneliti menyimpulkan bahwa Strategi komunikasi yang diterapkan oleh Desk Collection Bank BTN Syariah Kantor Cabang Solo sudah berjalan dengan baik.
2. Adapun proses penagihan di mulai dari pemberitahuan info jatuh tempo yang pertama oleh desk collection kemudian demi kepentingan bersama pencapaian targetting collection di internal Bank BTN Syraiah Solo, desckall memaksimalkan dengan membuat kesepakatan bayar untuk tahap penagihan berikutnya baik sampai tahap SP1, SPII dan SP III atau proses litigasi
3. Strategi penagihan yang dilakukan oleh Desk Bank BTN Syariah Kantor Cabang Solo dengan metode pendekatan psikis ke nasabah serta membuat kesepakatan kapan bayar berhasil memperbesar kemungkinan nasabah akan membayarkan angsuran dikarenakan sudah merasa nyaman dan senang hatinya atau peneliti sebut dengan PP Strategy Of Comunication

### **SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti akan menyampaikan beberapa saran guna untuk meningkatkan keberhasilan pembayaran angsuran nasabah ke Bank BTN Syariah Kantor Cabang Solo. Berikut saran-saran yang diberikan peneliti kepada objek dan subjek penelitian :

1. Pembayaran angusran KPR bisa melalui mekanisme potong gaji karyawan dalam sistem perdebitan bank sehingga fungsi deskcal lebih menitik beratkan pada angusran yang sifatnya mandiri atau di luar perdebitan
2. Guna mencapai keberhasilan yang lebih produktif sebaiknya Desk collection juga menghubungi pihak keluarga nasabah sebagai media hubung informasi jatuh tempo pembayaran, sehingga ada penekanan secara psikis dan juga memberikan alternatif metode pembayaran cicilan di dalam cicilan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Agus M, Hardjana. (2018). *Komunikasi Organisasi dan Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Kanisius.
- Andi Maulana, m. U. H. A. M. M. A. D. (2022). *Pola komunikasi interpersonal pegawai bank btn (persero) cabang medan dalam meningkatkan kelancaran pembayaran angusran KPR BTN bersubsidi (Doctoral dissertation)*
- Anggito, Albi. Setiawan, Johan. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi Jawa Barat : CV Jejak. ISBN : 978-602-474-392-5
- Anselm, Strauss dan Juliet Corbin. (2013). *“Dasar-dasar Penelitian Kualitatif”*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Arifin, Anwar,(1982) *Ilmu Komunikasi Sebuah Pengantar Ringkas*, Jakarta : Rajawali Pers
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka cipta.
- Baridwan, Zaki. (2014). *Intermediate Accounting Edisi Kedelapan*. Cetakan Pertama. Yogyakarta : Penerbit BPFE Universitas Gajah Mada.
- Basrowi & Suwandi. (2018). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cangara, Hafied. (2013). *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Jakarta : Raja Grafindo
- Cangara, Hafied. (2018). *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Jakarta : Raja Grafindo
- Effendy, Onong Uchjana. (2019). *Hubungan Masyarakat Suatu Studi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Fathurrahman, A. (2018). *Implementasi relationship marketing pada pembiayaan griya: Studi kasus pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Lawang (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim)*.
- Fitriani, I. (2018). *Strategi Bank BTN Syariah dalam Penyelesaian KPR Bermasalah Menurut Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Bank BTN KCS Yogyakarta)*.
- Hardjono, (2008). *Mudah Memiliki Rumah Idaman Lewat KPR*, Jakarta :PT. Pusaka Grahatama.
- Iriantara, Yosol dan Syarifudin Usep. 2018. *Komunikasi Pendidikan,cet.2*, Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Konia, A. (2022). *Strategi Negosiasi Desk Collection Dalam Menangani Debitur Di PT Telmark Integrasi Indonesia Yogyakarta Tahun 2021*. hal 1-9.
- Machfoedz, Mahmud. (2020). *Komunikasi Pemasaran Modern*. Yogyakarta. Cakra Ilmu
- Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press
- Mulyadi. (2016). *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyana, Deddy. (.2017). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- NIM, Masni. (2022). *Analisis Potensi Pembiayaan Bermasalah Pada Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia KC Kendari MT Haryono)* (Doctoral dissertation, IAIN KENDARI).
- Noeng. Muhadjir, N (1996) *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Rake Sarasin

- Nofrion. (2016). *Komunikasi Pendidikan: Penerapan Teori dan Konsep Komunikasi dalam Pembelajaran*. Jakarta: Prenada Media.
- Nurudin. (2017). *Ilmu Komunikasi: Ilmiah dan Populer*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Rogers, E. M (Ed). (1989). *Komunikasi dan Pembangunan: Perspektif Kritis*. Jakarta. LP3S.
- Sudjarwo dan Basrowi. (2019). *Manajemen Penelitian Sosial*, Bandung: CV. Mandar Maju
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sukardi. (2021). *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Tony, H. A. (2013). *Strategi Teknik Komunikasi Oleh Debt Collector Dalam Menagih Pembayaran Kredit Bermasalah (Studi pada bagian Debt Collector di Adira Finance Cabang Kota Malang)* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Utami, F. F., & Achmad, A. N. I. (2023). *Penegakan Hukum Bagi Desk Collection Fintech Lending Ilegal yang Berimplikasi Tindak Pidana*. *Wajah Hukum*, 7(1), 99-108.
- Wiersma, William, (186) *Research Methods In Education: An Introduction*. *Massachusetts*: Allyn and Bacon, Inc.
- Wood, Julia. T. (2018). *Interpersonal Communication: Everyday Encounter*. Boston: Wadsworth
- <https://www.kitalulus.com/seputar-kerja/desk-collection-adalah>, diakses 20 Juni 2023.