DAFTAR ISI

Hal

LEMBAR PENGESAHAN i

SURAT PERNYATAAN ii

LEMBAR PERSEMBAHAN iii

ABSTRAK iv

ABSTRACT v

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI vii

DAFTAR TABEL xv

DAFTAR GAMBAR xvi

DAFTAR LAMPIRAN xvii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Rumusan Masalah 9

1.2.1 Rumusan Masalah Makro 10

1.2.2 Rumusan Masalah Mikro 10

1.3 Maksud dan Tujuan 10

1.3.1 Maksud Penelitian 10

1.3.2 Tujuan Penelitian 11

1.4 Kegunaan Penelitian 11

1.4.1 Kegunaan Teoritis 11

1.4.2 Kegunaan Praktis 12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN 14

2.1 Tinjauan Pustaka 14

2.1.1 Penelitian Terdahulu 14

2.1.2 Tinjauan Tentang Komunikasi 17

2.1.2.1 Pengertian Komunikasi 17

2.1.2.2 Proses Komunikasi.....19
2.1.2.3 Fungsi Komunikasi 22
2.1.2.4 Tujuan Komunikasi.....24
2.1.2.5 Jenis Komunikasi 25
2.1.2.6 Bentuk-bentuk Komunikasi 26
2.1.2.7 Tinjauan Tentang Komunikasi Antarpribadi 28
2.1.2.7.1 Pengertian Komunikasi Antarpribadi ..28
2.1.2.7.2 Fungsi Komunikasi Antarpribadi 30
2.1.2.7.3 Klasifikasi Komunikasi Antarpribadi .31
2.1.2.7.4 Tujuan Komunikasi Antarpribadi 31
2.1.2.8 Tinjauan tentang Pola Komunikasi.....32
2.1.2.9 Tinjauan Tentang *Debt* Collector.....35
2.1.2.10 Tinjauan Tentang Bank Mandiri 42
2.2 Kerangka Pemikiran.....45
2.2.1 Kerangka Teoritis.....46
2.2.2 Kerangka Konseptual.....50

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....55
3.1 Objek Penelitian.....55
3.1.1 *Debt Collector*.....55
3.2 Metode Penelitian.....60
3.2.1 Desain Penelitian Kualitatif 60
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....63
3.2.2.1 Studi Pustaka.....63
3.2.2.2 Studi Lapangan.....63
3.2.2.3 Internet Searching 66
3.2.3 Teknik Penentuan Informan.....67
3.2.3.1 Informan Penelitian.....67
3.2.3.2 Informan Pendukung.....68
3.2.4 Teknik Analisa Data.....69

3.2.5 Teknik Pengujian Keabsahan Data 71
3.2.6 Lokasi dan Waktu Penelitian 73
3.2.6.1 Lokasi Penelitian 73
3.2.6.2 Waktu Penelitian 73

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....74

4.1 Deskripsi Identitas Informan.....76
4.1.1 Deskripsi Identitas Informan Pendukung.....79
4.2 Deskripsi Hasil Wawancara Penelitian 82
4.2.1 Kebiasaan *Debt Collector* Bank Mandiri Bandung dalam Menjalankan Tugas Penagihan 82
4.2.2 Cara Berinteraksi *Debt Collector* Bank Mandiri Bandung dalam Menjalankan Tugas Penagihan 85
4.2.3 Pertukaran Informasi *Debt Collector* Bank Mandiri Bandung dalam Menjalankan Tugas Penagihan 88
4.2.4 Pengetahuan *Debt Collector* Bank Mandiri Bandung dalam Menjalankan Tugas Penagihan 89
4.2.5 Simbol Yang Digunakan *Debt Collector* Bank Mandiri Bandung dalam Menjalankan Tugas Penagihan 90
4.3 Deskripsi Hasil Observasi Penelitian.....91
4.4 Pembahasan dan Hasil Penelitian.....95

BAB V SIMPULAN DAN SARAN **102**

5.1 Simpulan 102
5.2 Saran.....104
5.2.1 *Saran Bagi Debt Collector di Kota Bandung* 104
5.2.2 *Saran Untuk Masyarakat* 104
5.2.3 *Saran Bagi Peneliti Selanjutnya* 105
5.2.4 *Saran Bagi Bank Mandiri* 105

DAFTAR PUSTAKA 106
LAMPIRAN-LAMPIRAN 110
DAFTAR RIWAYAT HIDUP 111