



RINGKASAN

FIRDA FITRI AGUSTIN. Strategi Komunikasi Penagihan Konsumen di PT. Langit Property Indonesia. Communication Strategy of Consumer Collection at PT. Langit Property Indonesia. Dibimbing oleh SUTISNA RIYANTO

Kredit Pemilikan Rumah (KPR) merupakan salah satu kemudahan yang disediakan oleh perusahaan properti bagi konsumen. KPR adalah suatu cara untuk dapat membeli rumah atau kebutuhan konsumtif lainnya dengan cara kredit. Pada prosesnya, perusahaan properti menjual rumah kepada konsumen menggunakan sistem kredit dengan jangka waktu yang telah disepakati oleh perusahaan dan konsumen. PT. Langit Property Indonesia sebagai sebuah perusahaan properti di Bogor juga menyediakan sistem KPR bagi konsumen. Tentunya dalam menjalankan sistem KPR tersebut perlu adanya upaya yang dilakukan agar pembayaran cicilan dari konsumen berjalan dengan lancar. Oleh karena itu, PT. Langit Property Indonesia mempunyai divisi khusus yang bertanggung jawab dalam mengingatkan pembayaran cicilan dan penagihan kepada konsumen yaitu divisi *collection*. Dalam melakukan proses penagihan cicilan kepada konsumen, diperlukan adanya strategi komunikasi yang baik agar tujuan yang hendak dicapai dapat diraih dengan mudah. Strategi komunikasi dalam proses menagih konsumen menjadi penting karena dapat menentukan berhasil atau tidaknya komunikasi yang dilakukan.

Tujuan dari penulisan Laporan Akhir ini adalah menguraikan proses pelayanan konsumen dan strategi komunikasi penagihan konsumen di PT. Langit Property Indonesia. Pengumpulan data dan informasi dilakukan di PT. Langit Property Indonesia yang beralamat di Jalan K.H Abdullah Bin Nuh, Ruko Baru, Cilendek, Bogor. Waktu pengumpulan data dan informasi dilakukan pada saat Praktik Kerja Lapangan (PKL) dalam waktu kurang lebih selama 2 (dua) bulan terhitung sejak 24 Juni 2019 sampai dengan 10 Agustus 2019. Data yang dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder dengan menggunakan instrumen seperti daftar pertanyaan, aplikasi *screenshot*, aplikasi kamera telepon, dan lain-lain. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan empat teknik yaitu observasi langsung, wawancara, partisipasi aktif, dan studi pustaka.

Salah satu bentuk pelayanan konsumen yang dilakukan oleh PT. Langit Property Indonesia adalah penagihan atau mengingatkan pembayaran cicilan kepada konsumen. Divisi *collection* dalam melakukan penagihan kepada konsumen menerapkan strategi komunikasi yaitu dengan mempertimbangkan efektivitas setiap komponen komunikasi seperti menjadi komunikator yang baik, merumuskan isi pesan, menentukan media yang digunakan, dan menggunakan teknik komunikasi yang dapat mewujudkan efek yang diharapkan.

Kata kunci: komunikasi, penagihan, properti, strategi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies