



DAFTAR ISI

	DAFTAR TABEL	viii
	DAFTAR GAMBAR	ix
	DAFTAR LAMPIRAN	x
1	PENDAHULUAN	1
	1.1 Latar Belakang	1
	1.2 Rumusan Masalah	3
	1.3 Tujuan	3
2	METODE	3
	2.1 Lokasi dan Waktu	3
	2.2 Data dan Instrumen	3
	2.3 Teknik Pengumpulan Data	4
3	GAMBARAN UMUM ABDI PRO GRUP	4
	3.1 Profil Abdi Pro Grup	4
	3.2 Visi dan Misi	5
	3.3 Logo Perusahaan	5
	3.4 Organisasi Abdi Pro Grup	6
	3.4 Budaya Perusahaan Abdi Pro Grup	7
4	PENAGIHAN DALAM PELAYANAN KONSUMEN DI PT. LANGIT PROPERTY INDONESIA	7
	4.1 Tahapan Proses Pelayanan Konsumen	9
	4.2 Penagihan dalam Pelayanan Konsumen	15
5	STRATEGI KOMUNIKASI PENAGIHAN KONSUMEN DI PT. LANGIT PROPERTY INDONESIA	17
	5.1 Peran Divisi <i>Collection</i>	17
	5.2 Konsep dan Konteks Komunikasi	19
	5.3 Strategi Komunikasi Penagihan Konsumen	21
6	SIMPULAN DAN SARAN	33
	6.1 Simpulan	33
	6.2 Saran	34
	DAFTAR PUSTAKA	34
	LAMPIRAN	35
	RIWAYAT HIDUP	42

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

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.



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. 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

DAFTAR GAMBAR

1	Logo Perusahaan Abdi Pro Grup	6
2	Kuitansi Pembayaran <i>Booking Fee</i>	10
3	Kuitansi Pembayaran Cicilan Uang Muka	11
4	<i>Draft</i> PPJB Halaman 1	13
5	Proses Serah Terima Rumah	14
6	Kuitansi Pembayaran Cicilan Konsumen	17
7	Isi Pesan Penagihan Kepada Konsumen	25
8	Contoh Pesan Penagihan Melalui SMS	28
	Proses Menerima Konfirmasi Pembayaran Dari Konsumen Melalui Aplikasi	29

DAFTAR LAMPIRAN

1	Struktur Organisasi Abdi Pro Grup	36
2	Tabel data konsumen yang dibuat oleh divisi <i>collection</i>	39
3	Dokumentasi PKL	40



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies