

Table Of Content

Journal Cover	2
Author[s] Statement	3
Editorial Team	4
Article information	5
Check this article update (crossmark)	5
Check this article impact	5
Cite this article	5
Title page	6
Article Title	6
Author information	6
Abstract	6
Article content	7

ISSN (ONLINE) 2598-9936



INDONESIAN JOURNAL OF INNOVATION STUDIES
PUBLISHED BY
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDOARJO

Originality Statement

The author[s] declare that this article is their own work and to the best of their knowledge it contains no materials previously published or written by another person, or substantial proportions of material which have been accepted for the published of any other published materials, except where due acknowledgement is made in the article. Any contribution made to the research by others, with whom author[s] have work, is explicitly acknowledged in the article.

Conflict of Interest Statement

The author[s] declare that this article was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Copyright Statement

Copyright © Author(s). This article is published under the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0) licence. Anyone may reproduce, distribute, translate and create derivative works of this article (for both commercial and non-commercial purposes), subject to full attribution to the original publication and authors. The full terms of this licence may be seen at <http://creativecommons.org/licences/by/4.0/legalcode>

EDITORIAL TEAM

Editor in Chief

Dr. Hindarto, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Managing Editor

Mochammad Tanzil Multazam, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Editors

Fika Megawati, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Mahardika Darmawan Kusuma Wardana, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Wiwit Wahyu Wijayanti, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Farkhod Abdurakhmonov, Silk Road International Tourism University, Uzbekistan

Bobur Sobirov, Samarkand Institute of Economics and Service, Uzbekistan

Evi Rinata, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

M Faisal Amir, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Dr. Hana Catur Wahyuni, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Complete list of editorial team ([link](#))

Complete list of indexing services for this journal ([link](#))

How to submit to this journal ([link](#))

Article information

Check this article update (crossmark)



Check this article impact (*)



Save this article to Mendeley



(*) Time for indexing process is various, depends on indexing database platform

Communication Strategy for Financing Staff for Troubled Customers During the Covid 19 Pandemic at the Bank

Strategi Komunikasi Staf Pembiayaan pada Nasabah Bermasalah Saat Pandemi Covid19 di Bank

Satriya Adiluhung Juniarezky, satriyaadiluhungj@gmail.com, (0)

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Djarot Meidi Budi Utomo, djarot@umsida.ac.id, (1)

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

⁽¹⁾ Corresponding author

Abstract

This study aims to analyze and explain the communication strategy of financing staff to problematic customers during the covid19 pandemic at Bank Jatim Syariah Branch Sidoarjo. This research method uses qualitative methods, data collection is carried out by means of observation and interviews with 4 financing staff and 1 KDP (Credit Settlement) staff. The informant technique used purposive sampling and snowball sampling. The results of this study indicate that the communication strategy carried out by financing staff when collecting payments is always contacting customers, communicating in a healthy manner by communicating well, politely and politely not speaking harshly, this is to find information about customers who have problems then staff financing provides solutions to solve problems for customers so that they do not experience traffic jams and customer installments can run smoothly even though the payments are not in accordance with the principal installments.

Published date: 2023-04-24 00:00:00

Pendahuluan

Perbankan merupakan suatu lembaga keuangan yang memiliki fungsi sebagai jembatan dalam perekonomian terpenting dalam suatu negara. Dalam dunia perbankan memiliki kegiatan untuk memberikan jasa simpanan dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan, deposito, dan lain-lain dan menyalurkan kembali dananya kepada masyarakat dalam bentuk kredit ataupun dalam bentuk yang lainnya untuk berbagai macam kebutuhan masyarakat itu sendiri [1]. Dalam menjalankan pembiayaan, bank Syariah juga memiliki resiko pembiayaan bermasalah. Resiko ini sudah banyak terjadi didalam dunia perbankan konvensional maupun Syariah. Masalah kredit atau pembiayaan bermasalah di dunia perbankan saat ini masih menjadi pusat permasalahan dan perhatian di setiap bank. Hal ini membuat kesehatan bank semakin memburuk apabila terdapat nasabah atau debitur yang tidak membayar angsurannya.

Banyaknya nasabah atau debitur yang sulit dihubungi, hilang kontak dan sulit untuk bertemu akan mengakibatkan staff dalam perusahaan tersebut mengalami kesulitan untuk menyelesaikan pembiayaan bermasalah. Dengan hal ini sumber daya manusia dalam perusahaan tersebut tidak hanya ditentukan oleh sistem teknologi canggih, melainkan harus ada pendekatan pada perilaku dan sikap mental pada nasabah atau debitur untuk mencapai suatu kinerja yang baik khususnya staff dalam.

Pada akhir-akhir ini dikejutkan dengan adanya virus covid19 yang menggemparkan dunia hingga di Indonesia juga. Virus ini masuk sekitar bulan januari dan februari. Covid19 ini membahayakan untuk manusia, tidak hanya manusia saja tetapi perekonomian dalam Indonesia pun menurun setelah datangnya virus covid19 ini. Banyak para pengusaha yang gulung tikar, berhenti, tidak bisa membayar pegawainya dan lain-lain. Perekonomian yang dahulu semakin berkembang dan kini sudah hampir bisa dirasakan oleh masyarakat Indonesia. Banyak yang terdampak seperti PHK (Pemutusan Hubungan Kerja) dimana-mana, biaya sehari-hari sulit. Pandemic covid seperti ini terdapat debitur atau nasabah yang memiliki karakter yang berbeda-beda. Debitur atau nasabah di bank jatim cabang Syariah sidoarjo ini ada yang sulit untuk bertemu, berkomunikasi secara langsung atau tatap muka dikarenakan sedang diluar kota atau pun enggan bertemu karena covid sehingga staff bank jatim cabang Syariah sidoarjo hanya bisa berkomunikasi melalui media telekomunikasi.

Komunikasi antara staff bank jatim cabang Syariah sidoarjo dengan debitur atau nasabah hanya berkomunikasi secara singkat hanya menanyakan bagaimana usaha yang dijalankan saat ini mengalami penurunan atau tidak dan dalam komunikasi melalui media telepon tidak bisa mencari jalan keluar dikarenakan keterbatasan waktu. Debitur atau nasabah hanya bisa mengeluh mengenai dirinya yang tidak bisa membayar angsuran di tiap bulannya. Hal ini yang menjadi latar belakang untuk diteliti untuk melihat bagaimana strategi komunikasi staff pembiayaan pada nasabah bermasalah saat pandemic covid19 di Bank Jatim Cabang Syariah Sidoarjo.

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Dalam penelitian yang sedang dilakukan, penelitian ini mendeskripsikan tentang strategi komunikasi staff pembiayaan pada nasabah bermasalah saat pandemic covid19 di Bank Jatim cabang Syariah Sidoarjo. Penelitian ini menerangkan bagaimana cara strategi komunikasi staff pembiayaan dalam penanganan pembiayaan bermasalah saat pandemic covid19. Maka jenis penelitian ini dianggap relevan dalam penelitian kualitatif. Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif dimana dalam prosedur penelitian mendapatkan hasil melalui data-data deskriptif. Data-data yang dihasilkan dalam bentuk ungkapan secara tertulis atau secara lisan dari narasumber yang telah diamati. Penelitian yang sedang dilakukan ini bersifat kualitatif, dalam penelitiannya peneliti melakukan observasi dan wawancara secara tatap muka dengan beberapa narasumber yang sudah dipersiapkan sebelumnya [2].

Subjek dalam penelitian ini dilakukan pada strategi komunikasi staff pembiayaan Bank Jatim cabang Syariah Sidoarjo. Objek yang di gunakan dalam penelitian ini adalah nasabah bermasalah yang mengalami pembiayaan bermasalah di Bank Jatim cabang Syariah Sidoarjo. Lokasi dalam penelitian yang dilakukan ini adalah di Bank Jatim cabang Syariah Sidoarjo Jl. Sunandar Priyo Sudarmo 138-148. Dimana di lokasi tersebut permasalahan ditemukan khususnya strategi komunikasi dengan debitur atau nasabah pada saat pandemic covid19 ini.

Peneliti dalam menentukan informan, penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* merupakan teknik yang pengambilan informasinya sesuai dengan kriteria yang telah di tentukan oleh peneliti seperti kriteria yang sudah menjalani pekerjaannya dibidang pembiayaan selama 4 tahun dan 3 orang nasabah yang bermasalah. Peneliti juga menggunakan *snowball sampling* [3] untuk menentukan informasi sebelumnya dari kecil ke besar. Peneliti dalam meneliti menggunakan teknik ini pertama-tama menentukan satu hingga dua orang saja, akan tetapi dalam penelitian masih belum mendapatkan informasi yang lengkap, maka peneliti mencari narasumber lagi untuk mendapatkan data yang lengkap. Dalam penentuan informan, peneliti memilih staff pembiayaan yang bernama Fajar, Yogas, Aris dan Ferico di bank jatim cabang Syariah sidoarjo, apabila informasi dirasa belum cukup, maka peneliti mencari informasi kepada Junior Officer PPK (Penyelamatan Penyelesaian Kredit) yang bernama Friendi untuk melengkapi informasi yang dipandang lebih mengetahui.

Data primer merupakan data data-data yang diberikan kepada pengumpul data, kemudian data tersebut akan diolah untuk penelitian, dan data tersebut akan diperoleh langsung di lokasi. Sumber data diperoleh melalui wawancara tatap muka dan wawancara langsung dengan staff pembiayaan Bank Jatim cabang Syariah Sidoarjo.

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan seperti dokumen, laporan dan penelitian kepustakaan kemudian data tersebut diperoleh melalui lima informan yang telah memerikan informasinya kepada peneliti. Data sekunder ini mengumpulkan datanya tidak langsung melalui pengumpul data, melainkan melalui empat orang staff pembiayaan dan apabila dirasa informasinya belum cukup, maka peneliti mencari informasi kepada Junior Officer PPK (Penyelamatan Penyelesaian Kredit). Teknik pengumpulan data menggunakan teknik (1) Observasi, (2) Wawancara, (3) Dokumentasi.

Hasil dan Pembahasan

Strategi komunikasi merupakan proses penciptaan sebuah strategi untuk mempengaruhi dan mengubah sikap seseorang yang sebelumnya sulit untuk berkomunikasi dan dengan adanya ini bisa menjadi mudah untuk dipahami. [4] menyebutkan strategi komunikasi sebagai hal terpenting dalam sebuah rencana-rencana yang telah dibangun oleh komunikator untuk menyampaikan sebuah pesan dengan baik dan bisa mengubah sikap dan perilaku seseorang. Dengan melakukan penyampaian pesan secara baik dan mudah dimengerti oleh komunikan, maka pesan yang telah disampaikan bisa dinyatakan berhasil, apabila lawan bicaranya bisa mengerti apa yang telah disampainya. Oleh karena itu strategi komunikasi dipilih oleh peneliti untuk dijadikan objek penelitian. Dalam sebuah organisasi penting dalam penggunaan strategi komunikasi untuk menyampaikan dan memberikan wawasan kepada komunikan asalkan sasaran harus tepat agar komunikator dalam merencanakan planning sebelumnya bisa sesuai apa yang diharapkan. Untuk mendapatkan hasil yang lebih baik dalam penyampaian pesan komunikator harus melakukan pendekatan-pendekatan dengan khalayak, pendekatan ini bisa berubah sewaktu-waktu tergantung dari situasi dan kondisi khalayak tersebut. Maka dari itu penting dalam memahami sifat dan karakter lawan bicara untuk memahami efek yang ditimbulkan oleh lawan bicara kita. Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui strategi komunikasi dalam sebuah percakapan antara pihak bank dengan nasabah bermasalah. Penelitian ini mengumpulkan data-datanya menggunakan wawancara langsung kepada informan yang telah dipilih oleh peneliti. Setelah peneliti melakukan wawancara, peneliti memilih dan memilah data digunakan untuk mengetahui strategi komunikasi antara staff dan nasabah bermasalah.

Strategi komunikasi, peneliti mendapatkan datanya dari lima informan staff pembiayaan. Setiap staff memiliki beberapa masalah yang sama yakni nasabah atau pembiayaan macet dan masing-masing staff pembiayaan memiliki beberapa caranya tersendiri untuk melakukan strategi komunikasi disaat era pandemic covid, kelima staff tersebut mayoritas mengatakan bahwa saat menjalani tugas penagihan pada nasabah bermasalah yaitu yang dilakukan awal selalu melakukan komunikasi melalui telepon atau media social seperti whatsapp. Apabila nasabah dihubungi tidak ada balasan, kelima informan melakukan kunjungan langsung kepada nasabah, komunikasi secara sehat dan melakukan pendekatan persuasive kepada nasabah. Dari kelima informan yang telah didapatkan datanya yakni melakukan komunikasi yang sehat dan menjalin hubungan dengan baik serta melakukan kunjungan penagihan dengan nasabah untuk menggali informasi tentang masalah-masalah yang dialami oleh nasabah tersebut, mengapa nasabah itu sebelumnya lancar tetapi sekarang mengalami masalah atau macet. Komunikasi ini harus dilakukan terus menerus dengan nasabah artinya harus dipantau setiap bulannya karena di masa pandemic covid perekonomian nasabah ada yang mengalami penurunan dan ada yang tetap stabil, hal ini dilakukan agar staff bisa mengetahui permasalahan yang dialami oleh nasabah sehingga staff pembiayaan bisa mencari solusi seperti restrukturisasi yang artinya staff memberikan keringanan pembayaran angsurannya kepada nasabah agar nasabah tersebut tetap membayar sesuai jatuh tempo yang sudah ditentukan. Pendekatan antara staff pembiayaan dengan nasabah harus terjalin dengan baik agar staff pembiayaan bisa mengontrol bagaimana kondisi pembayarannya, terkadang ada beberapa nasabah janji jika bulan ini akan membayar angsurannya tetapi nasabah tersebut tidak membayarnya juga. Oleh sebab itu perlunya komunikasi yang sehat dengan nasabah agar bisa terkontrol semuanya dan bisa mencari solusi bersama meskipun perekonomian saat pandemic sedang turun-turunnya. Dari kelima informan yang telah disampaikan sesuai dengan Effendy (2005) yang mengemukakan bahwa strategi komunikasi adalah sebuah planning atau rencana untuk mencapai tujuan. Strategi komunikasi harus mengetahui siapa yang menjadi sasaran agar sasaran tersebut nantinya bisa memperoleh manfaat dan pemikiran yang luas, sehingga komunikasi tersebut bisa mendapatkan feedback atau hasil yang lebih baik. Tetapi penelitian [5] mengatakan bahwa penelitian ini tidak sesuai dengan kelima informan tersebut yakni mengungkapkan jika pada saat melakukan penagihan Debt Collector Adira Finance menerapkan strategi komunikasi koersif yang berarti komunikasi dengan sedikit memaksa dan menakut-nakuti nasabah hingga mengancam jika motor tersebut akan disita, hal ini bertujuan untuk nasabah bisa kembali untuk membayar angsurannya kembali.

Dalam strategi komunikasi koersif ini apabila diterapkan oleh staff penagihan didalam bank jatim cabang syariah sidoarjo tidak bisa dijalankan, apabila dijalankan kemungkinan besar nasabah mengalami ketakutan atau menghilangkan jejak. Hal ini akan berdampak buruk bagi staff maupun perusahaan. oleh karena itu staff disini memiliki strategi tersendiri yakni melakukan komunikasi secara sehat, mencari solusi atau jalan keluar bersama antara staff dan nasabah, kemudian melakukan pendekatan persuasive dan apabila nasabah tersebut masih kesusahan untuk membayar angsurannya, staff pembiayaan melakukan penyelamatan pembiayaan dengan memberikan solusi kepada nasabahnya karena di pandemic covid banyak nasabah yang terdampak ekonominya yang sedang menurun sehingga staff pembiayaan memberikan jalan keluarnya yaitu restrukturisasi yang artinya

memberikan keringanan dalam pembayaran angsurannya bertujuan untuk nasabah bisa kembali membayar angsurannya dan apabila nasabah tersebut tetap tidak bisa membayar dan tidak kooperatif akan dilakukan pengiriman surat peringatan hingga penjualan jaminan atau pelelangan. Menurut [6] berpendapat restrukturisasi merupakan upaya-upaya yang dilakukan untuk menyelamatkan pembiayaan pada nasabah dengan mengubah struktur dalam pembiayaannya. Hal ini diperkuat oleh penelitian [7] jika dalam penyelesaian kredit bermasalah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk melakukan langkah demi langkah untuk menyelesaikan kredit bermasalah yang dialami di Bank BTN melakukan restrukturisasi seperti merubah jangka waktu pembiayaan, penundaan angsuran, penurunan nisbah atau margin, mengurangi tunggakan margin, pengambilan jaminan nasabah hingga pengurangan angsuran pokok.

Strategi komunikasi yang digunakan staff pembiayaan Sebagian besar mengatakan ada yang berhasil ada yang tidak saat melakukan tugas penagihan. Dari keempat informan mengutarakan bahwa pada saat menjalani tugas penagihan staff pembiayaan harus mengetahui karakter dari nasabah tersebut. Setiap nasabah itu memiliki karakter tersendiri, ada yang kooperatif ada yang tidak kooperatif. seperti nyaman saat komunikasi sedang berlangsung, nasabah mau menyampaikan keluh kesahnya, kemudian nasabah dalam penyampaian pesannya ada yang jujur dan ada yang tidak jujur. Oleh sebab itu tugas staff pembiayaan harus memberikan solusi yang baik agar nasabah bisa lancar kembali dalam pembayaran angsurannya. Keempat informan telah menyampaikan bahwa sesuai dengan [8] teknik canalizing yaitu teknik memahami karakter dan pengaruh terhadap khalayak, sehingga dengan teknik ini penyampaian pesan kepada khalayak bisa diterima dengan baik. Salah satu informan Ferico mengatakan jika saat melakukan penagihan selalu berhasil, karena staff saat melakukan pendekatan persuasive. Karena dengan pendekatan ini staff bisa membimbing nasabah dan mengarahkan nasabah agar pikiran nasabah bisa lebih terbuka, sehingga saat staff melakukan komunikasi bisa diterima. Hal ini sesuai dengan [9] mengemukakan bahwa teknik persuasif merupakan teknik penyampaian pesannya dengan cara membujuk. Berbeda dengan penelitian [10] mengatakan bahwa pola komunikasi dalam proses penagihan menggunakan pola komunikasi kerja sama, akomodasi dan kontravensi. Dalam penelitian ini kontravensi yang menjadi berbeda dengan kelima informan yang telah di dapatkan datanya yaitu dalam melakukan tugasnya, Branch Collection datang ke rumah debitur untuk menagih dan membuat malu keluarga hingga tetangga, hal ini akan membuat rasa benci antara debitur kepada Branch Collection akan tetapi tidak sampai melakukan kekerasan hingga pertikaian dan pertentangan yang keras. Apabila dengan teknik seperti kontravensi diterapkan dalam bank jatim cabang syariah sidoarjo akan memberikan nilai buruk di mata nasabah maupun masyarakat, maka dari itu kelima informan ini memiliki teknik tersendiri seperti teknik canalizing dan pendekatan persuasive. Hal ini bertujuan agar bisa mempengaruhi pikiran dan perasaannya. Khalayak bisa lebih mudah menerima pesan dan perasaannya sudah tersugesti oleh komunikator. Tetapi teknik persuasive ini tidak hanya digunakan oleh informan Ferico saja, terkadang digunakan oleh staff pembiayaan juga untuk menangani nasabah yang memiliki karakter buruk sehingga staff pembiayaan harus membimbing dan mengarahkan nasabah agar nasabah tersebut bisa mengikuti arahan yang baik dari staff pembiayaan yang sudah diberikan. Pernyataan diatas sepemikiran dengan penelitian yang dilakukan oleh [11] jika pada saat komunikasi dengan pelanggan, petugas CTB melakukan strategi interpersonal dengan melakukan negosiasi face to face dengan pelanggan untuk merubah sikap pelanggan dan menyadarkan pelanggan jika pelanggan tersebut telah salah karena tidak membayar internetnya, hal ini bertujuan agar pelanggan membayar internet indihome di tiap bulannya.

Komunikasi dalam suatu organisasi juga dilakukan oleh staff pembiayaan dan juga penyelia hingga pimpinan. Komunikasi selalu dilakukan dalam organisasi ini bertujuan untuk saling kordinasi antar karyawan satu dan lainnya. Komunikasi ini menjadi sangat penting apabila dilakukan dalam satu forum di perusahaan, karena ini semua anggota bisa saling berdiskusi, sharing, dan mengembangkan ilmu. Kelima informan telah memberikan tanggapannya jika pernah mendapatkan intruksi kerja dari pimpinannya. Setiap pimpinan memiliki gaya tersendiri dalam menyampaikan intruksi maupun memberikan arahan untuk bawahannya. Dalam penyampaian intruksi pimpinan memberikannya melalui cara formal dan non formal, seperti melakukan diskusi melalui rapat bersama anggota-anggota lainnya ataupun diskusi sambil minum kopi. Tanggapan yang disampaikan oleh kelima informan sesuai dengan [12] bahwa pola komunikasi seperti roda, dimana komunikasi dalam perusahaan, seorang pemimpin berhubungan dan berkomunikasi langsung dengan anggota satu dan anggota lainnya. Ketika ada permasalahan yang dialami oleh staff pembiayaan, pimpinan selalu memonitoring langsung pada staff tersebut baik secara individu ataupun kelompok. Permasalahan yang ada dilapangan selalu diselesaikan bersama untuk dicarikan solusi yang terbaik mengenai nasabah bermasalah. Apabila pimpinan memberikan solusi dan intruksi yang tepat, kelima informan selalu menyikapi dengan baik dan mengaplikasikan sesuai dengan arahan dari pimpinan karena setiap intruksi yang diberikan dari pimpinan adalah sebuah pesan yang berguna untuk digunakan ketika menyelesaikan permasalahan yang sedang terjadi. Jadi semua tim pembiayaan ketika ada masalah selalu menyampaikan keluh kesah kepada pimpinan agar pimpinan juga mengetahui apa yang terjadi dilapangan dan nantinya pimpinan bisa memberi arahan yang tepat. Dari kelima informan sesuai dengan [13] berpendapat bahwa komunikasi yang efektif adalah pentingnya komunikasi di dalam perusahaan untuk menciptakan manajemen yang baik dan lebih maju sehingga manajemen perusahaan bisa lebih berkembang. Pada saat penyampaian pesan antara pimpinan dan staff bisa melalui individu ataupun kelompok. Penyampaian secara individu, atasan selalu mengontrol satu persatu staff pembiayaan kemudian jika melalui kelompok semua tim diadakan rapat bersama. Saat atasan telah memberikan arahan atau bimbingan, kelima informan juga memberikan saran atau kritik. Pimpinan di bank jatim cabang syariah sidoarjo memiliki gaya kepemimpinan equalitarian. Dalam penyampaian informasi atau ide-ide selalu dengan arus dua arah seperti atasan ke bawahan atau sebaliknya. Komunikasi ini bersifat terbuka dan memberikan ruang bagi karyawannya seperti disuatu forum salah satu staff memiliki pemikiran yang lain atau ketidakcocokan antara pemikiran atasan dan bawahan atau sebaliknya, maka pemikiran itu dituangkan dalam forum tersebut bertujuan

untuk saling sharing dan mencari solusi bersama saat membahas mengenai nasabah bermasalah agar staff pembiayaan bisa selalu kordinasi dan saling membantu setiap permasalahan yang ada. Komunikasi ini tanpa ada intimidasi melainkan berjalan dengan santai sehingga pimpinan dan bawahan memiliki hubungan yang baik, sehingga ada sifat keterbukaan antara bawahan dengan atasan. Hal ini sesuai dengan [14] mengemukakan komunikasi seperti bintang, maksudnya adalah komunikasi ini dilakukan oleh anggota satu dan anggota yang lain. Dalam suatu forum, anggota tidak terpusat dengan pemimpin saja, melainkan semua ikut serta dalam sebuah komunikasi, dengan demikian komunikasi yang sedang berlangsung bisa cepat mendapatkan feedback atau umpan balik yang baik. Penelitian sedikit berbeda datang dari [15] mengungkapkan bahwa sikap pimpinan kepada bawahannya dalam PT. Asam Jawa yakni dengan gaya tegas. Pimpinan menggunakan gaya tegas bertujuan untuk mempermudah penyampaian pesannya kepada bawahan sehingga pekerjaan yang sedang dikerjakan oleh bawahannya bisa cepat terselesaikan.

Sikap tegas tentu bagus diterapkan dalam suatu organisasi, tetapi di bank jatim cabang syariah sidoarjo sendiri bisa saja pimpinan menggunakan gaya tegas, tetapi setiap pimpinan itu mempunyai gaya atau style tersendiri dalam mengatur sebuah organisasi dalam perusahaan. Pimpinan di bank jatim cabang syariah sidoarjo sendiri menggunakan gaya equalitarian style dimana komunikasi ini terjadi secara dua arah dan komunikasi ini dapat menjalin hubungan yang baik antara bawahan dan atasan serta saling terbuka dalam suatu forum formal ataupun individu non formal. Komunikasi menjadi enjoy dan dapat berjalan dengan baik karena tiap anggota dapat bertukar informasi sehingga semua anggota organisasi menjadi lebih nyaman dan terbuka satu sama lain apabila ada suatu permasalahan atau ketidakcocokan antara staff dan pimpinan ataupun sebaliknya. Gaya komunikasi ini diperkuat oleh penelitian yang mengemukakan gaya komunikasi the ewualitarian style lebih efektif untuk menerapkan inovasi dalam suatu organisasi. Suasana saat komunikasi yang sedang berlangsung dan terjadi dua arah antara kepala dinas dan pegawai disdukcapil menjadi lebih rileks karena gagasan dan inovasi akan muncul antara kepala dinas maupun pegawai disdukcapil. Komunikasi ini mampu melahirkan ide-ide yang begitu baik dengan menggunakan Bahasa daerahnya sendiri yakni Bahasa minang sehingga kepala dinas dan pegawai disdukcapil tidak merasa canggung melainkan bahasanya mudah di mengerti.

Simpulan

Berdasarkan hasil laporan yang telah dilakukan oleh peneliti dapat ditarik kesimpulan bahwa strategi komunikasi dalam bank jatim syariah sidoarjo dalam melakukan penagihan menggunakan komunikasi antarpribadi ketika sebelum dan pada saat covid 19, petugas bank selalu melakukan penagihan dengan cara menghubungi nasabah, melakukan komunikasi secara sehat dengan menggali informasi mengenai nasabah tersebut serta memberikan solusi yang terbaik untuk pembiayaan nasabah yang mengalami macet bisa lancar kembali. Strategi komunikasi ini selalu digunakan sebelum dan saat terjadinya covid19 disaat melakukan tugas penagihan untuk nasabah bermasalah, hanya saja saat covid19 petugas bank lebih teliti dalam melihat karakter nasabah yang ingin di perbaiki, karena banyak nasabah yang usahanya mengalami penurunan saat masa pandemic covid19 yang menjadi penyebab pembiayaan yang sedang berjalan mengalami kemacetan. Dengan karakter yang berbeda-beda dalam nasabah, petugas bank selalu melakukan kunjungan ke nasabah meskipun karakter baik atau jelek kooperatif atau tidak harus diselesaikan dan dikomunikasikan secara baik untuk mendalami serta memahami karakter nasabah tersebut. Permasalahan yang dialami oleh nasabah macet kemudian diberikan solusi oleh petugas bank seperti restrukturisasi yang artinya memberikan keringanan pembayaran angsuran pada nasabah agar setiap bulannya nasabah tersebut bisa membayar meskipun nasabah tersebut hanya memiliki uang dengan nominal lebih kecil dari angsuran pokoknya. Dengan hal ini nasabah bisa tercontrol oleh petugas bank sehingga nasabah bisa membayar meskipun mendapatkan keringanan dalam pembayaran angsuran.

References

1. Marimin, Agus, H. Romdhoni, T. N. Fitria. 2015. Perkembangan Bank Syariah di Indonesia. *Ilmiah Ekonomi Islam*, 01 (02), 77.
2. Bogdan, Biklen, 1992. 7 Pengertian Metode Penelitian Kualitatif Menurut Para Ahli. Web. 6 Mei 2021.
3. Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung : Alfabeta.
4. Effendy. 2011. *Strategi Komunikasi*. Web. 18 Januari 2020.
5. Tony, H. Andika. 2013. *Penerapan Teknik Komunikasi Oleh Debt Collector Dalam Menagih Pembayaran Kredit Bermasalah*. Skripsi. Malang: Universitas Brawijaya Malang.
6. Z. Asikin. 2016. *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.
7. Fithriah. 2018. *Efektivitas Penyelesaian Kredit Macet Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Parepare*. Skripsi. Parepare: Institut Agama Islam Negeri Parepare.
8. Arifin. 1994. *Strategi Komunikasi Pengertian Teknik Langkah dan Hambatan*. Web. 15 Maret 2020.
9. Arifin. 1994. *Strategi Komunikasi Pengertian Teknik Langkah dan Hambatan*. Web. 15 Maret 2020.
10. Hertoni, Yuda. 2018. *Pola Komunikasi Branch Collection Dalam Proses Penagihan Pembiayaan Bermasalah Kepada Debitur Atau Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Banjarmasin*. *Komunikasi Bisnis dan manajemen*. 5 (02), 96.
11. Novianto, Ardian, T Yuliyanti, J. H. Wibowo. 2016. *Strategi Komunikasi Petugas CTB PRA NPC Payment Collections Dalam Menagih Pembayaran Pelanggan Internet Indihome*. *Representamen*. 2 (02), 1.

Indonesian Journal of Innovation Studies

Vol. 22 (2023): April

DOI: 10.21070/ijins.v22i.849 . Article type: (Innovation in Pandemic Mitigation)

12. Rakhmat. 2001. Pola Komunikasi Organisasi Yang Baik- Jaringan dan Tipenya. Web. 2017.
13. Harris. 2002. Komunikasi Organisasi: Pengertian, Pendekatan, dan Jaringan Komunikasi. Web. 12 Juni 2020.
14. Rakhmat. 2001. Pola Komunikasi Organisasi Yang Baik- Jaringan dan Tipenya. Web. 2017.
15. N. Hidayah. 2019. Gaya Komunikasi Pimpinan PT. Asam Jawa Medan Dalam Membentuk Kenyamanan Kerja Karyawan. Skripsi. Medan: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara