

**STRATEGI KOMUNIKASI PETUGAS CTB PRA NPC
PAYMENT COLLECTIONS DALAM MENAGIH
PEMBAYARAN PELANGGAN INTERNET INDIHOME
(STUDI PADA BAGIAN PETUGAS CTB DI PT.
TELEKOMUNIKASI INDONESIA, TBK. WITEL SURABAYA)**

**Ardian Novianto¹
Tri Yuliyanti²
Judhi Hari Wibowo³**

ABSTRACT

The participation of CTB officers not only provide information, but also expected to be able to handle all kinds of issues that could come at any time the customer location and able to provide the best solutions for customers in resolving problems indihome internet bill PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. The types of problems that were varied. The problem is revealed here on the communication strategy officer CTB in collections Internet subscribers indihome PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk as customer facing cultural character, customers feel aggrieved because of the disruption of network and internet technical indihome. Researchers used the theory that interpersonal communication in communicating issues CTB officer charges made directly face to face with customers. The result of this research is the communication strategy used clerk CTB before the charge to the customer can work well and produce fade back thus creating communication between officers CTB with the customer.

Keyword : interpersonal communications, the effect of a change in attitude.

ABSTRAK

Peran serta petugas CTB tidak hanya memberikan informasi, tapi dituntut harus bisa pula menangani segala bentuk masalah yang bisa datang sewaktu-waktu dilokasi pelanggan dan mampu memberikan solusi yang terbaik bagi pelanggan dalam menyelesaikan permasalahan tagihan internet indihome PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Masalah yang diungkap disini tentang strategi komunikasi petugas CTB dalam menagih pembayaran pelanggan internet indihome PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk seperti menghadapi pelanggan berkarakter budaya Madura. Teori yang digunakan peneliti yaitu komunikasi interpersonal dalam berkomunikasi masalah tagihan yang dilakukan petugas CTB secara langsung *face to face* dengan pelanggan. Hasil penelitian ini adalah strategikomunikasi yang dipakai petugas CTB sebelum menagih kepada pelanggan dapat berjalan dengan baik dan menghasilkan *feedback* sehingga menciptakan komunikasi antara petugas CTB dengan pelanggan.

Kata kunci : strategi komunikasi, komunikasi interpersonal, efek perubahan sikap

¹ Ardian Novianto, mahasiswa Prodi S-1 Ilmu Komunikasi, FISIP Untag Surabaya

² Tri Yuliyanti, dosen Prodi S-1 Ilmu Komunikasi, FISIP Untag Surabaya

³ Judhi Hari Wibowo, dosen Prodi S-1 Ilmu Komunikasi, FISIP Untag Surabaya

PENDAHULUAN

Dengan banyaknya kasus kekerasan yang dilakukan oleh penagih hutang atau disebut dengan debt collector, maka dari itu peneliti ingin meneliti lebih dalam tentang strategi komunikasi petugas CTB Pra Npc Payment Collections dalam menagih kepada pelanggan internet indihome PT. Telekomunikasi Divre 5 Witel Surabaya.

Ketika mendengar istilah petugas penagihan debt collector masyarakat berasumsi bahwa petugas penagihan debt collector berperilaku kasar, garang, dan selalu memberikan ancaman yang terjadi di masyarakat, dimedia koran internet maupun televisi. Masyarakat sering mendengar dan melihat kejadian kekerasan yang dilakukan oleh petugas penagihan debt collector terhadap debitur atau pelanggan maupun konsumen dalam penagihan hutang. Kekerasan pada umumnya yang dilakukan oleh petugas dalam penagihan hutang terhadap pelanggan karena tidak adanya iktikad baik pelanggan dalam penyelesaian tagihan hutang yang bertanggung pada perusahaan tersebut yang termasuk kategori pelanggan nakal.

Dalam kasus pelanggan nakal, disini seperti pelanggan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. yang berpura-pura tidak merasa makai internet dan lain lain serta dicabut sendiri tanpa ada pelaporan dan mengikuti prosedur tata cara resmi yang diwajibkan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. untuk pemberhentian berlangganan internet unlimited abonemen tetap tiap bulan. Dalam posisi seperti ini petugas CTB akan sedikit melakukan penekanan supaya pelanggan bersedia menyelesaikan kewajiban pembayarannya, karena dalam sistem penggunaan jasa telekomunikasi internet PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. pemakaian dulu pembayarannya dibulan depannya, serta sistem unlimited dan abonemen tetap tiap bulan. setiap pelanggan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. akan tertera dan muncul pemakaiannya mulai tanggal berapa, jam berapa, durasinya berapa yang sudah terpakai oleh pelanggan di dalam data PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.

Tidak bisa jika pelanggan ingin berhenti berlangganan dibiarkan dan dicabut sendiri semanya secara sepihak oleh pelanggan Internet tidak akan bisa tercabut secara resmi

dan sistem. Karena masih ada sisa pemakaian yang sudah terpakai oleh pelanggan hanya pembayarannya saja belum terbayar, dan tetap wajib harus diselesaikan terlebih dahulu. Karena didalam sistem internet PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. pelanggan menggunakan dulu jasa internet indihome pembayarannya dibulan depannya ,sehingga pasti tertinggal pemakaian yang wajib dilunasi sebelum pelanggan menyatakan berhenti berlangganan dengan cara dicabut sendiri secara sepihak tanpa mengikuti peraturan dan prosedur secara resmi untuk pemberhentian berlangganan yang diberlakukan PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Dengan banyaknya karakter yang dimiliki oleh pelanggan, hal itu juga akan mempengaruhi bagaimana strategi komunikasi petugas CTB Pra Npc Payment Collection dalam menagih pembayaran terhadap pelanggan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Witel Surabaya.

Karakter-karakter yang dimiliki oleh pelanggan banyak dan beranekaragam karakter budaya, dalam kondisi seperti ini petugas CTB selalu berfikir dan harus pandai mengambil keputusan dalam hal mengetahui strategi komunikasi yang berbeda dan mana yang harus digunakan dalam menagih kepada pelanggan, seperti perbedaan karakter kebudayaan antara budaya jawa dengan Madura. Orang yang mempunyai karakter budaya Madura mempunyai karakter dan watak keras serta tidak bisa tersentuh dengan kekerasan. Jika ada sedikit kekerasan akan cenderung lebih keras karakter budaya yang dimiliki orang Madura. Tentunya hal itu juga mempengaruhi Strategi Komunikasi yang dibangun oleh petugas CTB dalam melakukan penagihan terhadap pelanggan tersebut.

Tidak hanya karakter yang menjadi faktor utama petugas CTB dalam melakukan Strategi Komunikasi dalam menagih, dalam hal masalah gangguan jaringan maupun teknis juga bisa menjadi hambatan strategi komunikasi petugas CTB dalam menagih situasi seperti dalam hal ini pelanggan akan merasa dirugikan dan kecewa. Pelanggan tidak bisa menggunakan internetnya secara maksimal dan tidak bisa menikmati fasilitasnya yang sesuai dengan pembayaran yang harus dilakukan, pelanggan akan merasa sangat dirugikan. Dengan adanya gangguan teknis atau jaringan petugas CTB juga

membuat strategi komunikasi yang berbeda dalam hal penagihan sebagai wujud kerjasama yang baik dalam iktikad penyelesaian tagihan pembayaran internet PT.Telekomunikasi Indonesia.

METODE PENELITIAN

Tipe Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif adalah Penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Peran Peneliti

Disini peneliti berperan sebagai instrumen pengumpulan data, dan peneliti sebagai pengamat penuh sewaktu dilokasi lapangan. Kehadiran sudah diketahui statusnya sebagai peneliti dilapangan oleh subjek atau informan yang sedang diamati.

Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantor PT.TELKOM wilayah Sirabayaberada di JL.Ketintang no 156 Surabaya dibagian NPC PAYMENT COLLECTIONS khususnya di ruangan Petugas CTB sebagai informan penelitian. Serta lokasi penelitian dilakukan juga langsung kerumah-rumah pelanggan yang mempunyai tunggakan pembayaran internet indihome PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk.

Sumber Data Penelitian

Data Primer

Data primer diperoleh dari Catatan informan yang diperoleh melalui hasil wawancara, dan observasi lapangan secara langsung dengan informan yang dilakukan kelokasi rumah – rumah pelanggan PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk. yang mempunyai tunggakan pembayaran internet indihome yang belum terbayar.

Data sekunder

Data sekunder didapat dari pihak lain yang berasal dari buku, majalah, literatur,

artikel, internet, dan skripsi terdahulu. disini juga data-data informan karena para informan bersedia tidak keberatan dengan data-datanya.

Teknis Penentuan Informan

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik purposive sampling. adalah metode penetapan sample dengan memiliki beberapa sample tertentu yang dinilai sesuai dengan tujuan atau masalah penelitian dalam sebuah populasi. (Nursalan:2008).

Berikut adalah informan atau narasumber yang diambil oleh penulis adalah 1 informan seorang Supervisor petugas CTB, 2 informan petugas CTB Pra Npc Payment Collwctions debt collector PT. Telekomunikasi Divre 5 witel Suramadu Surabaya, dan 2 pelanggan internet indihome yang mempunyai tunggakan pembayaran sebagai berikut:

Subyek dan Obyek

Dalam hal ini yang menjadi subyek adalah unit bagian petugas CTB Pra Npc Payment collections PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk. karena sudah benar-benar berpengalaman, dan pernah terjun langsung menangani, serta mengetahui dalam bidang menagih pembayaran tunggakan internet indihome PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk.

Obyek dari penelitian ini adalah masalah tagihan tunggakan pembayaran internet indihome PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk. yang belum terbayar, yang menjadi obyek dalam penelitian ini.

Teknis Pengumpulan Data

Wawancara Mendalam (Indepth Interview)

Wawancara mendalam adalah (*intensive/depth interview*) adalah teknik mengumpulkan data atau informasi dengan cara bertatap muka langsung dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam. Wawancara ini dilakukan dengan frekuensi tinggi (berulang-ulang) secara intensif. (Ardianto, 2011:178).

Wawancara membantu peneliti dalam memperoleh data yang menjadi minat peneliti. Dalam membantu peneliti dalam melakukan wawancara diperlukan pedoman wawancara yang berisikan garis besar pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada informan.

Pedoman wawancara ini dapat berkembang pada saat di lapangan sesuai kebutuhan data dan informasi yang diperlukan oleh peneliti.

Observasi Partisipan

Menurut Susan Stainback (1988) : “ Dalam Observasi partisipatif, Peneliti mengamati apa yang dikerjakan orang, mendengarkan apa yang mereka ucapkan, dan berpartisipasi dalam aktivitas mereka”. (Sugiyono, 2009:227) .

Observasi digunakan untuk mendapatkan data hasil pengamatan. Observasi penting dilakukan agar dalam penelitian tersebut data-data yang diperoleh dari wawancara dan sumber tertulis dapat di analisis nantinya dengan melihat kecenderungan yang terjadi melalui proses dilapangan.

Dokumentasi

adalah penelitian dengan mengambil sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi misalnya berupa foto-foto, surat-surat, catatan harian, dan sebagainya, atau juga peneliti secara langsung mengambil gambar pada kegiatan yang dilakukan oleh debt collector PT.Tlkom witel surabaya, seperti kegiatan dalam proses penagihan yang dilakukan debt collector kepada pelanggan.

Teknis Analisis Data

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif, dengan lebih banyak bersifat uraian dari hasil wawancara dan observasi. Data yang telah diperoleh akan dianalisis secara kualitatif serta diuraikan dalam bentuk deskriptif.

Menurut Patton (Moleong, 2001 : 103), analisis data adalah “proses mengatur data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan uraian dasar”. Definisi tersebut memberikan gambaran tentang betapa pentingnya kedudukan analisis data dilihat dari segi tujuan penelitian. Prinsip pokok penelitian kualitatif adalah menemukan teori dari data. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data berupa :

1. Reduksi Data. Mereduksi berarti merangkum, memilah hal – hal yang pokok, memfokuskan pada hal – hal yang penting,

mencari tema dan polanya dan membuang yang tidak diperlukan. Reduksi data bisa dilakukan dengan jalan melakukan abstraksi. Abstraksi merupakan usaha membuat rangkuman yang inti, proses dan pernyataan – pernyataan yang perlu dijaga sehingga tetap berada dalam data penelitian. Dengan kata lain proses reduksi data ini dilakukan oleh peneliti secara terus menerus saat melakukan penelitian untuk menghasilkan catatan – catatan inti dari data yang diperoleh dari hasil penggalian data. Tujuan dari reduksi data adalah untuk menyederhanakan data yang diperoleh selama penggalian data di lapangan.

2. Penyajian Data. Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Langkah ini dilakukan dengan menyajikan sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan, hal ini dilakukan dengan alasan data – data yang diperoleh selama proses penelitian kualitatif biasanya berbentuk naratif, sehingga memerlukan penyederhanaan tanpa mengurangi isinya. Pada tahap ini peneliti berupaya mengklasifikasikan dan menyajikan data sesuai dengan pokok permasalahan.

3. Kesimpulan atau verifikasi. Kesimpulan atau verifikasi adalah tahap akhir dalam proses analisa data. Tahap ini peneliti mengutarakan kesimpulan dari data – data yang telah diperoleh. Penarikan kesimpulan juga bisa dilakukan dengan jalan membandingkan kesesuaian pernyataan dari subyek penelitian dengan makna yang terkandung dengan konsep – konsep dasar dalam penelitian tersebut.

Teknis Keabsahan Data

Sebelum masing-masing teknik pemeriksaan diuraikan, terlebih dahulu iktisarnya dikemukakan. Iktisar itu terdiri dari kriteria yang diperiksa dengan satu atau beberapa teknik pemeriksaan tertentu. Dalam teknik keabsahan data peneliti menggunakan triangulasi.

1. **Triangulasi.** Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Dalam triangulasi yang digunakan peneliti adalah triangulasi teori
2. **Triangulasi Teori.** Menurut Lincoln dan Guba (1981:307), berdasarkan anggapanya bahwa fakta tidak dapat diperiksa derajat kepercayaannya dengan satu atau lebih teori. Jadi dalam penelitian ini teknik keabsahan datanya menggunakan Triangulasi teori untuk memeriksa keabsahan datanya.
4. Melibatkan umpan balik pribadi, hubungan interaksi, dan koherensi (pernyataan yang satu harus berkaitan dengan yang lain sebelumnya).
5. Komunikasi antar pribadi dipandu oleh tata aturan yang bersifat intrinsik dan ekstrinsik.
6. Komunikasi antar pribadi merupakan suatu kegiatan dan tindakan.
7. Melibatkan di dalamnya bidang persuasif.

Ada dua jenis kecakapan yang harus dimiliki seseorang agar dirinya mampu melakukan komunikasi interpersonal dengan baik dan berhasil, yaitu kecakapan kognitif dan kecakapan behavioral. Kecakapan kognitif merupakan kecakapan pada tingkat pemahaman mengenai bagaimana cara mencapai tujuan personal dan relasional dalam berkomunikasi. Kecakapan behavioral merupakan kecakapan berkomunikasi pada tingkat tindakan, yang berfungsi dalam mengarahkan pelaku komunikasi untuk mencapai tujuan, baik personal maupun relasional.

Komunikasi adalah cara yang digunakan dalam menyampaikan pesan informasi kepada pelanggan dalam hal ini komunikasi yang paling utama yang digunakan dalam penyampaian pesan karena bisa menciptakan fade back dan bisa langsung mendapatkan hasil secara langsung ketika komunikasi terjalin dengan baik.

Karena adanya masalah diatas sebelum debt collector terjun kelokasi pelanggan para petugas CTB mendiskusikan secara komunikasi interpersonal disuatu organisasi itu untuk menerapkan strategi apa yang harus diterapkan kepelanggan serta komunikasi apa yang harus digunakan sewaktu berkomunikasi secara langsung face to face dengan pelanggan untuk membawa tugas dan mencapai suatu tujuan perusahaan atau tujuan suatu organisasi.

Setelah tujuan aturan dan tugas telah dipahami oleh petugas CTB , petugas CTB menggunakan strategi komunikasi untuk menghadapi segala masalah yang dihadapi sebelum menagih, baik kendala sewaktu dilokasi menagih kepelanggan yang mempunyai tunggakan internet karena strategi sangat dibutuhkan dan berperan penting sebagai senjata sebelum dan sesudah dilokasi untuk menghadapi pelanggan dalam menagih tunggakan

Teori yang digunakan

Teori Strategi Komunikasi. Sebelum menagih kepada pelanggan petugas mempersiapkan terlebih dahulu senjatanya dalam menagih kepada pelanggan, strategi yang digunakan petugas.

Teori Strategi Negosiasi. *Proses Negosiasi.* Sesudah mempunyai strategi negosiasi kooperatif, untuk proses negoisasi petugas melakukan beberapa tahapan yang dilakukanya meliputi persiapan, kontak pertama, Konfrontasi. *Keterampilan Negosiasi.* Strategi negosiasi yang selalu dilakukan dengan pendekatan keterampilan negosiasi supaya strategi negosiasi dapat berjalan dengan baik. Dengan keterampilan persiapan. keterampilan memulai negosiasi. Keterampilan strategi dan tehnik. Keterampilan kompromi secara garis besar. keterampilan menghindari kesalahan teknis.

Teori Komunikasi Interpersonal

Faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal adalah persepsi interpersonal, konsep diri, atraksi interpersonal, hubungan interpersonal. Ada tujuh karakteristik yang menunjukkan bahwa suatu komunikasi antara dua individu merupakan komunikasi interpersonal. Tujuh karakteristik komunikasi antar pribadi itu adalah (Hardjana, 2007: 86-90):

1. Melibatkan di dalamnya perilaku verbal dan non verbal.
2. Melibatkan perilaku spontan, tepat, dan rasional.
3. Komunikasi antar pribadi tidaklah statis, melainkan dinamis.

pembayaran internet indihome PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk.

Setelah strategi komunikasi diterapkan selanjutnya didalam berkomunikasi secara langsung face toface yang dilakukan petugas CTB kepada pelanggan, petugas CTB menggunakan komunikasi interpersonal dalam memperdalam membahas masalah penyelesaian tunggakan pembayaran internet indihome PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk. yang dilakukan dengan pelanggan.

Komunikasi interpersonal yang sudah dipakai petugas CTB untuk menghadapi pelanggan dalam hal menyelesaikan tagihan terdapat juga efek perubahan sikap secara langsung juga oleh pelanggan disaat komunikasi interpersonal itu dilakukan oleh petugas CTB kepada pelanggan yang mempunyai tunggakan pembayaran internet indihome PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk. pelanggan akan berfikir dan membangun sikap dan tindakan kewajiban apa yang harus dilakukan untuk menyelesaikan tagihan internet indihome PT.Telekomunikasi karena dia sebagai pelanggan internet indihome PT.Telekomunikasi tbk.

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

Pembahasan dari hasil wawancara dan analisa diatas dapat dibahas hasil yang ditemukan penelitian diatas adalah banyaknya Karakter dan kendala yang ditemui petugas bisa bermacam-macam sewaktu ketika berkunjung kerumah pelanggan untuk itu tidak lupa petugas selalu menggunakan strategi komunikasi interpersonal baik secara face to face secara langsung tatap muka atau face to face tidak langsung seperti melalui media seperti media telvon serta sms digunakanya sebagai sarana penyampaikan pesan komunikasi karena sewaktu berkunjung tidak bertemu dengan pelanggan. Ketika setiap mau melakukan kunjungan yang dilakukan adalah untuk melihat data pemakaian internet pelanggan supaya jika sewaktu bertemu dengan pelanggan ada pelanggan yang sengaja berpura-pura tidak tahu petugas bisa mengetahui dan mempersuasi pelanggan lebih dalam. Ketika berkomunikasi interpersonal yang dilakukan petugas CTB menggunakan pendekatan komunikasi interpersonal yang digunakan petugas kepada

pelanggan dengan mengajak bekerja sama bernegosiasi dari pada menekan untuk melakukan pembayaran, selain itu komunikasi interpersonal yang dilakukan bukan hanya dengan pelanggan tetapi dengan Supervisor petugas CTB untuk memberikan solusi ketika dilokasi mengalami suatu kendala seperti pelanggan mengalami gangguan internet disitu supervisor akan memberikan suatu penyelesaian untuk membantu kendala petugas, tidak lupa aturan organisasi dan tujuan organisasi dipegang kuat oleh petugas CTB petugas melakukan negosiasi kepada pelanggan.

Tujuan dari peneliti untuk mengetahui strategi komunikasi yang digunakan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. yang diterapkan kepada petugas CTB yaitu dengan strategi komunikasi interpersonal, dari hasil penelitian tersebut bahwa strategi komunikasi interpersonal yang diterapkan petugas kepada pelanggan dapat berjalan dengan baik dan *Efektif* dapat diterima oleh pelanggan sehingga bisa meningkatkan pendapatan dan mengurangi kerugian perusahaan karena masalah tagihan internet indihome yang belum terbayar oleh pelanggan. Pendekatan komunikasi interpersonal petugas sewaktu berkomunikasi memberikan informasi yang jelas mudah dipahami serta karena yang digunakan petugas sesuai dengan aturan dan tujuan suatu organisasi untuk mengedepankan sikap bernegosiasi dengan Win-Win Solusi membantu mencari solusi penyelesaian yang bisa menguntungkan dan tidak merugikan kedua belah pihak sehingga pelanggan banyak yang merasa terbantu dengan solusi penyelesaian masalah yang sudah diberikan petugas CTB. Walaupun juga masih ada kendala seperti gangguan internet yang lemot dan putus-putus tidak bisa diatasi secara langsung pada saat waktu itu juga, petugas hanya membantu melaporkan keatasan dan atasan melanjutkan laporan ke unit yang bersangkutan sehingga pelanggan masih harus menunggu beberapa hari untuk memperbaiki jaringan internet pelanggan yang masih lemot dan sering putus-putus. Dari hasil yang sudah dilakukan petugas CTB pelanggan merasa terbantu dan sanggup memunculkan perubahan sikap dari pelanggan.

Dari hasil strategi komunikasi negosiasi melalui komunikasi interpersonal petugas CTB kepada pelanggan terdapat perubahan sikap,

pelanggan Internet Indihome pada kesadaran membayar internet Indihome abonemen tetap tiap bulan hari ke hari semakin meningkat berkat hasil kerja petugas CTB Pra NPC Payment Collections PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk.

Saran

Saran dalam penelitian ini, yang peneliti lakukan hanya sebatas meneliti strategi dan pendekatan dalam komunikasi interpersonal, peneliti menyarankan agar mengkaji lebih mendalam dan terperinci. Adapun saran yang diberikan penulis agar tercipta startegi komunikasi interpersonal yang baik adalah sebagai berikut:

1. Petugas CTB dapat mengontrol emosionalnya pada saat menemui pelanggan yang agak susah ditagih.
2. Masing-masing pihak menjalankan kewajibanya dengan penuh tanggung jawab.
3. Petugas lebih mematuhi aturan atau biasa disebut COC (Code of Conduct) yang telah dibuat oleh pihak perusahaan.
4. Pelanggan juga diharapkan tidak mempersulit Petugas CTB saat menagih mengulur-ulur waktu pembayaran, memutuskan untuk melakukan tindakan secara sepihak saja, karena Petugas CTB sebagai orang lapangan selalu mementingkan Win-Win solusi untuk membantu pelanggan mencari solusi dan memberikan jalan keluar yang bisa menguntungkan dan tidak merugikan diantara kedua belah pihak dalam menyelesaikan masalah pembayaran.
5. Adanya sikap tenggang rasa antara petugas CTB dengan pelanggan saling menghargai antara satu dengan yang lain.

DAFTAR PUSTAKA

Referensi Buku

Ardianto, Elvinaro. (2011). *Metode Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.

Burhan Bungin, S.Sos.,M.Si. (2006). *SOSIOLOGI KOMUNIKASI: Teori, Paradigma, dan Diskursus Teknologi Komunikasi di Masyarakat* edisi pertama Copyright. Jakarta KENCANA PRENADA MEDIA GROUP. INDONESIA.

Hardjana, Agus M. (2007) *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*. Yogyakarta: Kanisius.

Onong Uchjana Effendy, M.A, April (2006)..*ILMU KOMUNIKASI Teori dan Praktek*, Cetakan kedua puluh , PT Remaja RosdakaryaOffset-Bandung.

Pace, R. Wayne et al., (1979). *Techniques for Effective Communication*, AddisonWestley Publishing Company, Massachusetts-Ontario.

Rakhmat, Jalaludin. (2007) *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Referensi Website

http://etd.unsyiah.ac.id/index.php?p=show_detail&id=3554 tgl 30-06-2016 jam. 10:21.

http://etd.unsyiah.ac.id/index.php?p=show_detail&id=11622 tgl 30-06-2016 jam 10:39.

http://etd.unsyiah.ac.id/index.php?p=show_detail&id=13863 tgl 30-06-2016 jam 10:50.

<http://elib.unikom.ac.id/gdl.php?mod=browse&op=read&id=jbptunikompp-gdl-adityasept-28425&q=komunikasi%20interpersonal> tgl 15-05-2016 jam 04.07.

https://www.google.com/search?q=struktur+organisasi+payment+collections+telkom+witel+surabaya&newwindow=1&client=firefox-bab&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwj7z7yU88vNAhVKN48KHVrDASQQ_AUICCGb&biw=1024&bih=463#imgrc=MqxJSH5B097XeM%3A tgl 29-06-2016 jam 6:50

<http://www.telkom.co.id/>) tgl 27-06-2016 jam 21:40.

<http://www.telkom.co.id/en> . Sejarah singkat PT.
Telekomunikasi Indonesia,tbk.

<http://www.telkom.co.id/riwayat-singkat-telkom.html> _tgl12-06-2016. jam 11:45