

**KOMUNIKASI NEGOSIASI ANTARA KREDITUR DAN
DEBITUR DALAM PENYELESAIAN KREDIT MACET
DI PT. BANK NEGARA INDONESIA SYARIAH
CABANG UTAMA KOTA MEDAN**

DISERTASI

Oleh :

**ALI AMRAN TANJUNG
NIM. 4004183025**

**PROGRAM STUDI
KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM**



**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN
2022**

**KOMUNIKASI NEGOSIASI ANTARA KREDITUR DAN
DEBITUR DALAM PENYELESAIAN KREDIT MACET
DI PT. BANK NEGARA INDONESIA SYARIAH
CABANG UTAMA KOTA MEDAN**

DISERTASI

Oleh :

**ALI AMRAN TANJUNG
NIM. 4004183025**

**PROGRAM STUDI
KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM**



**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN**

2022

PENGESAHAN

Disertasi berjudul "Komunikasi Negoisasi Antara Kreditur dan Debitur dalam Penyelesaian Kredit Macet di PT. Bank Negara Indonesia Syariah Cabang Utama Kota Medan, An. Ali Amran Tanjung, Nim. 4004183025 Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam, telah diujikan pada Sidang Tertutup Disertasi program Doktor Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan pada tanggal, 10 Februari 2022. Disertasi ini telah diperbaiki dan diterima untuk memenuhi syarat mengikuti Sidang Terbuka/Promosi Doktor Disertasi pada Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam.

Medan, Februari 2022.
Panitia Sidang Tertutup Disertasi
Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Sumatera Utara Medan

Ketua,

Prof. Dr. Lahmuddin, M.Ed
NIDN. 20110462201

Sekretaris

Dr. Rubino, MA
NIDN. 2029127304

Anggota

Prof. Dr. Syukur Kholil, MA
NIDN. 2009026401

Prof. Dr. Lahmuddin, M.Ed
NIDN. 20110462201

Dr. Ahmad Tahrin Sikumbang, MA
NIDN. 2008086903

Dr. Majin, MA.
NIDN: 2007097701

Prof. Dr. Suwardi Lubis, MS
NIDN. 0010085807

Mengetahui,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Sumatera Utara Medan

Prof. Dr. Lahmuddin, M.Ed
NIDN. 20110462201

ABSTRAK



Komunikasi Negosiasi antara Kreditur dan Debitur dalam Penyelesaian Kredit Macet di PT. Bank Negara Indonesia Syariah Cabang Utama Kota Medan

Ali Amran Tanjung

NIM : 4004183025
Prodi : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Tempat/ Tgl Lahir : Lafau, 18 Februari 1966
Nama Orang Tua : Alm. Ramli Tanjung dan Almh. Siti Rehana Lase
Pembimbing : Prof. Dr. Lahmuddin, M. Ed
Dr. Mailin, M. A

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis komunikasi negosiasi antara kreditur dan debitur dalam mencegah dan menyelesaikan kredit macet di PT. Bank Negara Indonesia syariah cabang utama Kota Medan, serta menganalisis hambatan yang terjadi dalam mencegah dan menyelesaikan kredit macet di PT. Bank Negara Indonesia syariah cabang utama Kota Medan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Informan dalam penelitian ini adalah debitur dan pegawai PT. Bank Negara Indonesia syariah cabang utama Kota Medan pada bidang *consumer officer* dan bagian *collection and recovery*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan wawancara, observasi nonpartisipan, dan studi kepustakaan. Uji keabsahan data dilakukan melalui perpanjangan keikutsertaan, triangulasi, dan pemeriksaan sejawat. Hasil penelitian menyebutkan bahwa komunikasi negosiasi yang dilakukan oleh PT. Bank Negara Indonesia syariah kepada debitur dalam mencegah terjadinya kredit macet melalui dua cara, yakni: (1) pencegahan yang dilakukan sebelum terjadinya akad *murabahah* yang dilakukan dengan menggunakan komunikasi organisasi; (2) pencegahan yang dilakukan setelah terjadinya akad *murabahah* yang dilakukan dengan menggunakan komunikasi persuasif. Komunikasi negosiasi yang dilakukan oleh PT. Bank Negara Indonesia syariah dengan debitur dalam menyelesaikan kredit macet dilakukan melalui dua cara yakni: (1) penyelesaian melalui jaminan/non litigasi yang dilakukan dengan menggunakan pendekatan komunikasi persuasif; (2) penyelesaian dengan cara litigasi yang dilakukan dengan menggunakan pendekatan komunikasi koersif. Hambatan komunikasi negosiasi dalam mencegah dan menyelesaikan pembiayaan bermasalah/kredit macet di PT. Bank Negara Indonesia syariah cabang utama Kota Medan adalah (1) kurangnya edukasi kepada pihak debitur; (2) hambatan teknis; (3) hambatan mekanis; (4) hambatan kerangka berfikir; (5) hambatan semantik; (6) hambatan sosio-antro-psikologis; (7) hambatan perilaku.

Kata Kunci: Komunikasi Negosiasi, Kreditur, Debitur, Kredit Macet, PT. Bank Negara Indonesia syariah cabang utama Kota Medan