

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Lembar Pengesahan	ii
Surat Pernyataan.....	iii
Halaman Persembahan	iv
Kata Pengantar	viii
Intisari	ix
Abstract	x
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel	xiv
Daftar Bagan	xv
Daftar Gambar.....	xvi
Lampiran	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Kerangka Pemikiran.....	7
1. Teknik Komunikasi.....	7
2. Komunikasi Persuasif	9
3. Teknik Komunikasi Persuasif	14
4. Kredit Bermasalah.....	19
F. Kerangka Konsep.....	20

G. Metode Penelitian.....	24
1. Objek Penelitian	25
2. Lokasi Penelitian	25
3. Teknik Pengumpulan Data	25
4. Teknik Analisis Data	27
 BAB II KOMUNIKASI PERSUASIF DAN TEKNIK KOMUNIKASI PERSUASIF.....	30
A. Komunikasi Persuasif	30
1. Konsep Komunikasi Persuasif	30
2. Persuasi dan Koersi	34
3. Prinsip-Prinsip Komunikasi Persuasif	35
4. Strategi Persuasif.....	36
B. Dinamika Persuasif	39
1. Perkembangan Persuasif	39
C. Teknik Komunikasi Persuasif	42
1. Konsep Teknik Komunikasi Persuasif	42
2. Efektivitas Komunikasi Persuasif	43
3. Hambatan Teknik Komunikasi Persuasif.....	48
 BAB III FIF GROUP, PT FEDERAL INTERNATIONAL FINANCE YOGYAKARTA, DEPARTEMEN KREDIT DAN PENANGANAN KREDIT BERMASALAH	52
A. FIF GROUP	52
1. Sejarah dan Perkembangan	52
B. PT Federal International Finance Yogyakarta	52
1. Sejarah dan Perkembangan	53
2. Visi, Misi dan Nilai Perusahaan.....	53
3. Logo Perusahaan	56
4. Bidang Usaha	57
5. Struktur Organisasi	58

6. Pembagian Devisi, Tugas dan Tangung Jawab.....	59
7. Produk dan Layanan.....	63
C. Departemen Kredit dan Penanganan Kredit Bermasalah.....	65
1. Skema Pembiayaan	65
2. Kredit Bermasalah dan Penangananya.....	70
 BAB IV TEKNIK KOMUNIKASI PERSUASIF DALAM PENANGANAN KREDIT BERMASALAH.....	73
A. Penanganan Kredit Bermasalah	73
1. Penanganan Kredit Bermasalah PT Federal International Finance Yogyakarta	73
B. Teknik Komunikasi Persuasif dalam Penanganan Kredit Bermasalah.....	86
1. Teknik Komunikasi Persuasif PT Federal International Finance Yogyakarta	86
2. Kasus Kredit Bermasalah di PT Federal International Finance Yogyakarta dan Penangananya Berdasarkan Nasabah dan Perusahaan	101
3. Analisi Teknik Komunikasi Persuasif dalam Penanganan Kredit Bermasalah oleh PT Federal International Finance	109
4. Tabel Analisi	114
a. Teknik Komunikasi Persuasif dalam aktifitas penagihan Kredit	114
b. Teknik Komunikasi Persuasif diluar aktifitas penagihan Kredit	116
 BAB V PENUTUP.....	119
A. Kesimpulan	119
B. Saran.....	123
 Daftar Pustaka	125