

**PENERAPAN TEKNIK KOMUNIKASI DEBT COLLECTOR DALAM
PROSES PENAGIHAN KREDIT BERMASALAH
(STUDI PADA *DEBT COLLECTOR* KREDIVO JAKARTA)**

SKRIPSI

Oleh :

APRIANER PAULUS PITRODIS NATONIS

2171650007



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2025**

**PENERAPAN TEKNIK KOMUNIKASI DEBT COLLECTOR DALAM
PROSES PENAGIHAN KREDIT BERMASALAH
(STUDI PADA *DEBT COLLECTOR* KREDIVO JAKARTA)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) Pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Kristen Indonesia

Oleh :

APRIANER PAULUS PITRODIS NATONIS

2171650007



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2025**



**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

Jl. Mayjen Sutoyo No.2, Cawang - Jakarta, 13630 Indonesia.
Telp. (021)-8092425, 8009190, Psw. 3461. Faks (021) 80836884
Email: fsipol@uki.ac.id, sekretariatfsipol@gmail.com, Homepage : <https://www.uki.ac.id>

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aprianer Paulus Pitrodis Natonis

NIM : 2171650007

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul **"PENERAPAN TEKNIK KOMUNIKASI DEBT COLLECTOR DALAM PROSES PENAGIHAN KREDIT BERMASALAH (Studi Pada *Debt Collector* Kredivo Jakarta)"**

Dibuat dan diselesaikan sendiri dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan, buku-buku dan jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada skripsi saya.

1. Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi yang dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
2. Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada tugas.

Bila terbukti saya tidak memenuhi apa yang dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini dianggap batal.

Jakarta, 26 Juni 2025



Aprianer Paulus



**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

Jl. Mayjen Sutoyo No.2, Cawang - Jakarta, 13630 Indonesia.
Telp. (021)-8092425, 8009190. Psw. 3461. Faks (021)80886884
Email: fisipol@uki.ac.id, sekretariatfisipol@gmail.com. Homepage : <https://www.uki.ac.id/>

**LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR
"PENERAPAN TEKNIK KOMUNIKASI DEBT COLLECTOR DALAM PROSES
PENAGIHAN KREDIT BERMASALAH (Studi Pada *Debt Collector* Kredivo Jakarta)"**

Oleh:

Nama : Aprianer Paulus Pitrodis Natonis

No. Induk Mahasiswa : 2171650007

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Peminatan : Hubungan Masyarakat / Jurnalisme Multimedia

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Tugas Akhir guna mencapai gelar Sarjana Strata Satu pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Kristen Indonesia,

Jakarta, 26 Juni 2025

Pembimbing,

(Dr. Helen Diana Vida, S.Sos., M. I.Kom)
NIDN. 0321058203

Ketua Program Studi,

(Formas Juitan Lase, S.Sos., M.I.Kom)
NIDN: 0306108902

Dekan,
(Dr. Verdinand Robertua, M.Soc. Sc.)
NIDN: 03140386



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

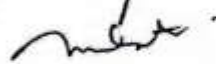
Jl. Mayjen Sutoyo No.2, Cawang - Jakarta, 13630 Indonesia.
Telp. (021)-8092425, 8009190. Psw. 3461. Faks (021) 80886884
Email: fsipol@uki.ac.id, sekretariatfsipol@gmail.com, Homepage : <http://www.uki.ac.id>

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada 20 Juni 2025 telah diselenggarakan Sidang Tugas Akhir untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Kristen Indonesia, atas nama:

Nama Mahasiswa : Aprianer Paulus Pitrodis Natonis
Nomor Induk Mahasiswa : 2171650007
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul **"PENERAPAN TEKNIK KOMUNIKASI DEBT COLLECTOR DALAM PROSES PENAGIHAN KREDIT BERMASALAH (Studi Pada *Debt Collector* Kredivo Jakarta)"**
oleh tim penguji yang terdiri dari:

Nama Penguji	Jabatan dalam Tim Penguji	Tanda Tangan
1 Prof. Dr. Chontina Siahaan, S.H., M.Si	Sebagai Ketua	
2 Dr.Melati Mediana Tobing, ST.,S.Ikom., M.Si	Sebagai Anggota	
3 Dr. Helen Diana Vida, S.Sos., M.I.Kom.	Sebagai Anggota	

Jakarta, 23 Juni 2025



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

Jl. Mayjen Suroyo No.2, Cawang - Jakarta, 13610 Indonesia.
Telp. (021)-8092425, 8009190. Psw. 3461. Faks (021) 80886884
Email: fsipol@uka.ac.id, sekretariatfsipol@gmail.com - Homepage : <http://www.uki.ac.id/>

PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Aprianer Paulus Pitrodis Natonis
Nomor Induk Mahasiswa : 2171650007
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : **PENERAPAN TEKNIK KOMUNIKASI DEBT
COLLECTOR DALAM PROSES PENAGIHAN KREDIT BERMASALAH**
(Studi Pada *Debt Collector* Kredivo Jakarta)

Telah memperbaiki skripsi sesuai dengan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang
Ujian Skripsi sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Hasil Ujian Skripsi" pada
tanggal 20 Juni 2025

Jakarta, 2 Juni 2025

Menyetujui:

Ketua Sidang/ Penguji I

(Prof. Dr. Chontina Siahaan, S.H., M.Si)

Penguji II

Penguji III

(Dr. Melati Mediana Tobing, ST., S.Ikom., M.Si)

(Dr. Helen Diana Vida, S.Sos., M. I.Kom)

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi

(Formas Juitan Lase, S.Sos., M.I.Kom)



**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

Jl. Mayjen Sutoyo No.2, Cawang - Jakarta, 13630 Indonesia.
Telp. (021)-8092425, 8009190. Psw. 3461. Faks (021) 80886884
Email: fisipol@uki.ac.id, sekretariatfisipol@gmail.com, Homepage : <https://www.uki.ac.id/>

PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Aprianer Paulus Pitrodis Natonis
Nomor Induk Mahasiswa : 2171650007
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenis Tugas Akhir : Skripsi
Judul Skripsi : **PENERAPAN TEKNIK KOMUNIKASI DEBT
COLLECTOR DALAM PROSES PENAGIHAN KREDIT BERMASALAH
(Studi Pada Debt Collector Kredivo Jakarta)**

Telah Menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir tersebut adalah benar karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun;
2. Tugas akhir tersebut bukan merupakan plagiat dari hasil karya pihak lain, dan apabila saya/kami mengutip dari karya orang lain maka akan dicantumkan sebagai referensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
3. Saya memberikan Hak Noneksklusif Tanpa Royalti kepada Universitas Kristen Indonesia yang berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran Hak Cipta dan Kekayaan Intelektual atau Peraturan Perundangan-undangan Republik Indonesia lainnya dan integritas akademik dalam karya saya tersebut, maka saya bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum dan sanksi akademis yang timbul serta membebaskan Universitas Kristen Indonesia dari segala tuntutan hukum yang berlaku.

Jakarta, 26 Juni 2025

Yang menyatakan,



Aprianer Paulus

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kebaikannya sehingga skripsi yang berjudul Analisis Teknik Komunikasi Dalam Proses Penagihan Oleh *Debt Collector* Pada Kasus Kredit Bermasalah (Studi Pada Kredivo Jakarta) ini dapat selesai tepat waktu. Skripsi ini menjelaskan menjelaskan tentang teknik-teknik komunikasi yang digunakan oleh debt collector dalam proses penagihan utang pada kasus kredit bermasalah, khususnya dalam studi pada perusahaan *fintech* Kredivo di Jakarta.

Skripsi ini tentu tidak dapat selesai tanpa bantuan banyak pihak. Yang pertama kepada Tuhan yang maha esa dan dosen pembimbing saya Ibu Dr. Helen Diana Vida, S.Sos., M.I.Kom, yang telah membimbing dan memberikan keteladanan serta motivasi dalam pengerjaan penelitian ini. Kedua kepada Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi kak Formas Juitan Lase, S.Sos., M.I.Kom yang telah membantu dan memberikan kontribusi secara sistem. Ketiga kepada Yardi Kasse, Andri Kasse, Rudolf Talu, Yoran dan Chris Dethan, sebagai informan yang telah membantu penelitian ini sehingga dapat menemukan jawaban dari rumusan masalah. Keempat kepada keluarga saya terutama kedua orang tua saya yang telah mendoakan dan memberikan dukungan dalam penyelesaian tugas akhir ini.

Kiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Akhir kata, dengan segala rasa syukur penulis mengucapkan terima kasih.

Jakarta,
4 Juni 2025

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
PERSETUJUAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR SKRIPSI	v
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Akademis.....	9
1.4.2 Manfaat Praktis.....	9
1.4.3 Manfaat Sosial	10
1.5 Kerangka Pemikiran Konseptual	10
1.5.1 Teori Komunikasi Interpersonal	10

1.5.2 Komunikasi Verbal dan Nonverbal	12
1.5.3 Teori Negosiasi.....	14
1.6 Metodologi Penelitian	18
1.6.1 Pendekatan Penelitian.....	18
1.6.2 Tipe Penelitian	18
1.6.3 Metode Penelitian	19
1.6.4 Metode Pengumpulan Data	20
1.6.5 Sumber Data	20
1.6.6 Teknik Analisis dan Interpretasi Data	22
1.6.7 Keabsahan Data	23
BAB II DESKRIPSI UMUM PENELITIAN	24
2.1 Kredivo	24
2.2 Finttech	27
2.3 Debt Collector.....	32
2.4 Informan Penelitian	34
2.4.1 Kriteria pemilihan informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:.....	34
2.5 SOP <i>Debt Collector</i> Kredivo	35
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
3.1 Temuan Penelitian	37
3.2. Hasil Penelitian.....	38
3.2.1 Debitur Bermasalah Vs <i>Debt Collector</i>	39
3.2.2 Teknik Komunikasi <i>Debt Collector</i> Kredivo	40

3.3 Pembahasan	41
3.3.1 Peran Komunikasi Verbal dan Nonverbal dalam Proses Penagihan .	43
3.3.2 Peran Teori Negosiasi Dalam Proses Penagihan	44
3.4 Analisis Temuan dan Pembahasan	45
BAB IV PENUTUP	50
4.1 Kesimpulan	50
4.2 Saran	52
4.2.1 Saran Akademis	52
4.2.2 Saran Praktis	53
4.2.3 Saran Sosial	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN	56
LAMPIRAN I Transkrip Wawancara	56
LAMPIRAN II Koding Wawancara	65
LAMPIRAN III. Daftar Gambar	68
LAMPIRAN III TABEL AXIAL CODING	69

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Data informan	38
--------------------------------	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Bagian Skema Kerangka Berpikir.....	17
---	----



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji teknik komunikasi yang diterapkan oleh debt collector dalam proses penagihan kredit bermasalah pada perusahaan *fintech* kredivo di Jakarta. Dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif dan pendekatan studi kasus, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan lima orang *debt collector* yang memiliki pengalaman lebih dari empat tahun. Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknik komunikasi verbal yang digunakan bersifat persuasif, sopan, dan disesuaikan dengan kondisi psikologis nasabah. Sementara itu, komunikasi nonverbal seperti ekspresi wajah, intonasi suara, dan bahasa tubuh memainkan peran penting dalam membangun kepercayaan dan menghindari konflik saat kunjungan langsung. Strategi komunikasi yang diterapkan dilakukan secara bertahap, dimulai dari pesan tertulis, telepon, hingga kunjungan fisik apabila nasabah tidak merespons. Dalam prosesnya, *debt collector* menerapkan prinsip komunikasi interpersonal dan empatik, serta memperhatikan etika kerja dan batasan hukum yang berlaku. Selain itu, proses negosiasi dilakukan dengan pendekatan *win-win solution*, di mana *debt collector* tidak hanya menuntut pelunasan, tetapi juga menawarkan opsi pembayaran bertahap sesuai kemampuan nasabah. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan penagihan sangat bergantung pada kemampuan komunikasi interpersonal, pengendalian emosi, serta strategi negosiasi yang adaptif dan etis.

Kata kunci: teknik komunikasi, *debt collector*, kredit bermasalah, komunikasi interpersonal, negosiasi.

ABSTRACT

This study aims to examine the communication techniques applied by Debt Collectors in handling non-performing credit collection at the fintech company Kredivo in Jakarta. Using a qualitative descriptive method with a case study approach, data were collected through in-depth interviews with five Debt Collectors who each had more than four years of field experience. The findings reveal that verbal communication techniques are generally persuasive, polite, and adapted to the psychological condition of the debtors. Meanwhile, nonverbal communication such as facial expressions, voice intonation, and body language plays a significant role in building trust and avoiding conflict during direct visits. The communication strategy is carried out in stages, starting from written messages, phone calls, and, if unresponsive, followed by in-person visits. Throughout the process, debt collectors apply interpersonal and empathetic communication principles while strictly observing ethical work standards and consumer protection regulations. Furthermore, the negotiation process is conducted using a win-win solution approach, in which Debt Collectors do not solely demand full payment but offer installment options tailored to the debtor's financial capability. These findings demonstrate that successful collection depends highly on interpersonal communication skills, emotional control, and the ability to apply adaptive and ethical negotiation strategies.

Keywords: *communication techniques, debt collector, interpersonal communication, negotiation*