

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada dunia keuangan, kredit bermasalah merupakan salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh lembaga pembiayaan, termasuk perusahaan pinjaman online adalah kredit macet. Kredit macet terjadi ketika debitur gagal memenuhi kewajiban pembayaran sesuai jadwal yang telah disepakati. Situasi ini tidak hanya merugikan perusahaan secara finansial, tetapi juga menciptakan kerugian reputasi dan menurunkan tingkat kepercayaan di mata pemangku kepentingan. *Debt collector*, yang bertugas menagih pembayaran dari debitur yang bermasalah, sering kali terjebak dalam praktik yang tidak etis. Dalam proses penagihan, banyak *debt collector* menggunakan pendekatan kasar dan intimidatif, yang bukannya menyelesaikan masalah, justru memperburuk hubungan dan menambah beban psikologis debitur. Teknik komunikasi yang diterapkan sering kali lebih berfokus pada ancaman dan tekanan, daripada mencari solusi yang menguntungkan kedua belah pihak, menjadikan proses pemulihan kredit semakin tidak efektif.

Debt collector sebagai agen yang ditugaskan untuk menagih pembayaran dari debitur yang bermasalah, memainkan peran penting dalam upaya pemulihan kredit macet. *Debt collector* berhadapan dengan berbagai tantangan dalam menjalankan tugasnya. Salah satu aspek yang sangat menentukan keberhasilan proses penagihan adalah teknik komunikasi yang digunakan oleh *debt collector*. Teknik komunikasi yang efektif dapat membantu *debt collector* dalam menjalin hubungan baik dengan debitur, memfasilitasi negosiasi yang konstruktif, dan pada akhirnya, meningkatkan peluang pemulihan kredit.

Teror yang dilakukan oleh *debt collector* ketika seseorang telah melunasi pinjaman online (pinjol) tetapi tetap ditagih dan diteror oleh pihak penyedia layanan, hal ini tentu dapat menjadi masalah serius yang mengganggu ketenangan dan keamanan pribadi (Detik.com 2022). Praktik seperti ini sering kali terjadi pada *debt*

collector pinjol ilegal yang menggunakan cara-cara intimidatif untuk memeras uang lebih banyak dari nasabah. Dalam menghadapi situasi ini, langkah pertama yang bisa diambil adalah memastikan bahwa semua bukti pelunasan sudah terdokumentasi dengan baik, termasuk bukti transfer atau pernyataan dari pihak pinjol yang menyatakan pinjaman telah dilunasi.

Pada Oktober, beredar sebuah video viral di media sosial yang memperlihatkan seorang debt collector dari platform paylater Kredivo sedang melakukan penagihan terhadap nasabah dengan metode yang dianggap tidak etis. Dalam video tersebut, debt collector terlihat meminta nasabah untuk membuat video pernyataan sebagai bentuk komitmen pelunasan utang, bahkan meminta agar nasabah menjaminkan aset pribadi. Upaya ini merupakan bentuk komunikasi negosiasi yang bersifat tekanan sepihak, di mana debt collector mencoba mendorong nasabah menyetujui penyelesaian utang di luar kesepakatan tertulis atau prosedur resmi (Kontan.co.). Nasabah dalam situasi ini terlihat dalam posisi tertekan dan tidak sepenuhnya menyetujui solusi yang ditawarkan. Negosiasi menjadi alot karena tidak ada titik temu yang jelas antara kemampuan membayar nasabah dan permintaan yang disampaikan oleh petugas. Kredivo kemudian merespons dengan melakukan penyelidikan internal dan menyatakan bahwa sebagian besar debt collector mereka telah bekerja sesuai prosedur. Kasus ini mencerminkan bagaimana negosiasi dalam proses penagihan bisa berjalan tidak seimbang, terutama ketika dilakukan dalam kondisi yang menekan dan tanpa pemahaman yang setara antara kedua belah pihak.

Sejatinya *debt collector* bertugas menagih pembayaran pada bagian kredit macet, menjadi bagian penting dalam menjaga kelancaran sistem kredit. Mereka memiliki tanggung jawab untuk memastikan peminjam yang gagal membayar cicilan sesuai dengan perjanjian awal dapat segera menyelesaikan kewajiban mereka. Dalam prosesnya *debt collector* berperan sebagai perantara antara lembaga keuangan dan nasabah yang bermasalah. Tugas utama mereka adalah mengingatkan, menegur, dan menagih pembayaran, namun dengan cara yang seharusnya tetap sesuai dengan aturan dan etika, tanpa menimbulkan tekanan yang berlebihan atau melanggar hak-hak konsumen. *Debt collector* bertugas menagih pembayaran dari nasabah yang mengalami kredit macet, memainkan peran krusial dalam menjaga keseimbangan dan kelancaran sistem kredit secara keseluruhan. Mereka bertanggung jawab untuk memastikan bahwa

peminjam yang gagal membayar cicilan sesuai dengan perjanjian awal dapat segera melunasi kewajibannya, guna meminimalkan risiko kerugian bagi lembaga keuangan.

Selain itu dengan berkembangnya regulasi terkait perlindungan konsumen oleh otoritas jasa keuangan (OJK), *debt collector* juga dituntut untuk mengikuti ketentuan hukum yang lebih ketat, yang melarang penggunaan cara-cara penagihan yang kasar dan tidak etis. Lembaga keuangan dan penyedia jasa pembiayaan juga berkewajiban untuk memantau dan mengontrol cara-cara penagihan yang dilakukan oleh pihak ketiga seperti *debt collector*, guna memastikan kepatuhan terhadap standar profesional dan hukum. Dengan demikian, tugas penagihan tidak hanya terkait dengan penyelesaian kredit macet, tetapi juga menjaga kepercayaan publik terhadap lembaga keuangan dan sistem kredit secara keseluruhan.

Hal ini disebabkan oleh pola hidup sebagian masyarakat Indonesia, termasuk mahasiswa, yang cenderung konsumtif. Gaya hidup yang berfokus pada kebutuhan sekunder dan tersier seperti gadget terbaru, fashion, hingga hiburan mewah sering kali menjadi prioritas dibandingkan kebutuhan pokok atau menabung untuk masa depan. Dalam situasi ini, banyak orang yang tergoda untuk menggunakan layanan pinjol sebagai solusi cepat untuk memenuhi gaya hidup tersebut, terutama ketika mereka tidak memiliki pengelolaan keuangan yang baik. Bagi mahasiswa, tekanan sosial untuk mengikuti tren dan gaya hidup teman sebaya sering kali menjadi pemicu utama. Mereka mungkin merasa tertinggal jika tidak memiliki barang-barang atau pengalaman yang dianggap "kekinian." Karena itu, mereka lebih memilih pinjol sebagai cara instan untuk mendapatkan uang tanpa mempertimbangkan konsekuensi jangka panjang.

Kurangnya literasi keuangan di kalangan mahasiswa dan masyarakat umum turut memperburuk situasi ini, karena banyak yang tidak memahami risiko bunga tinggi, denda keterlambatan, serta penagihan yang bisa berubah menjadi masalah serius jika tidak dikelola dengan baik. Akibatnya, pola hidup konsumtif ini sering kali memicu siklus utang yang sulit diputus. Ketika cicilan pinjol tidak dapat dilunasi tepat waktu, beban finansial semakin bertambah, membuat individu tersebut berisiko terjebak dalam lingkaran utang yang lebih dalam. Fenomena ini menimbulkan dampak sosial yang lebih luas, seperti meningkatnya kasus stres, depresi, hingga penurunan produktivitas akibat tekanan dari penagihan utang yang tidak terkontrol.

OJK mencatat bahwa jumlah pinjaman uang yang diberikan melalui pinjol di Indonesia semakin meningkat. Hingga Juni 2024, total pinjaman yang disalurkan melalui platform *peer-to-peer lending* (P2P) telah mencapai Rp 66,79 triliun (ojk,ind.). Angka ini menunjukkan perkembangan pesat dalam sektor pinjaman digital di Indonesia. Dilansir dari Kepala Eksekutif Pengawas Lembaga Pembiayaan, Perusahaan Modal Ventura, Lembaga Keuangan Mikro dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya (PVML) OJK, Agusman mengatakan pertumbuhan jumlah pinjol ini meningkat dibanding periode yang sama tahun lalu, sebagai perbandingan pada periode yang sama tahun lalu jumlah pinjaman yang disalurkan melalui pinjol tercatat sebesar Rp 52,70 triliun. Sementara pertumbuhan pinjamann online di bulan Juni 2024 berkontraksi sebesar 10,97% menjadi Rp 16,22 triliun. Pada Mei lalu tercatat Rp 16,21 triliun. Kemudian, OJK mencatat tingkat kredit macet pinjol (TWP90) telah mengalami penurunan pada bulan Juni 2024.

Tercatat pada tahun 2023, Indonesia mencatatkan angka kematian yang sangat mengkhawatirkan akibat jeratan utang pinjol, dengan total 25 orang meninggal dunia. Angka ini menjadi yang tertinggi dalam lima tahun terakhir, mencerminkan dampak serius yang ditimbulkan oleh pinjol terhadap kesehatan mental dan fisik individu (Ananda, 2023). Banyak korban yang terjebak dalam siklus utang yang tak terbayarkan, yang berujung pada stres berat, depresi, bahkan gangguan mental lainnya. Tekanan untuk melunasi cicilan yang terus menumpuk, ditambah dengan ancaman dari pihak penagih, semakin memperburuk kondisi mereka. Kejadian ini menggarisbawahi pentingnya kesadaran akan bahaya pinjol ilegal maupun legal dan perlunya pengawasan serta regulasi yang lebih ketat dari pihak berwenang. Fenomena ini juga menyoroti urgensi untuk meningkatkan literasi keuangan dan memberikan dukungan psikologis bagi mereka yang terjebak dalam utang, agar mereka dapat keluar dari situasi yang berisiko tanpa harus menghadapi konsekuensi yang lebih fatal.

Fenomena peningkatan jumlah pinjol di Indonesia yang mencapai angka Rp 66,79 triliun pada tahun 2024 menarik untuk dibahas, terutama dalam konteks analisis teknik komunikasi dalam proses penagihan oleh *debt collector* pada kasus kredit bermasalah. Peningkatan signifikan dalam penggunaan pinjol ini, terutama dengan adanya lonjakan angka pinjaman dibandingkan tahun sebelumnya, mengindikasikan bahwa semakin banyak masyarakat, termasuk mahasiswa, yang terjebak dalam utang

pinjaman online. Keadaan ini menciptakan tantangan bagi *debt collector* dalam melakukan penagihan utang, karena mereka harus berhadapan dengan nasabah yang menghadapi kesulitan finansial yang berat.

Pentingnya teknik komunikasi dalam proses penagihan utang khususnya yang melibatkan *debt collector* menjadi lebih relevan. Dengan semakin banyaknya kasus pinjol, terutama yang disalurkan melalui platform aplikasi pinjol, banyak nasabah yang mungkin tidak memiliki kemampuan untuk segera melunasi utang mereka. Dalam hal ini, teknik komunikasi yang efektif menjadi kunci untuk memastikan bahwa proses penagihan berjalan sesuai dengan aturan dan tidak melanggar hak-hak nasabah. Teknik komunikasi yang baik oleh *debt collector* tidak hanya mempengaruhi hasil penagihan, tetapi juga dapat menjaga hubungan antara lembaga keuangan dan nasabah, menghindari potensi teror dan tekanan psikologis, serta mencegah terjadinya permasalahan sosial yang lebih besar, seperti depresi atau bahkan bunuh diri, yang belakangan ini semakin banyak dilaporkan.

Di Indonesia, perkembangan teknologi *fintech* semakin pesat, terutama dengan kemunculan berbagai aplikasi pinjaman online yang menawarkan kemudahan dalam mendapatkan akses kredit. Aplikasi seperti AdaKami, AkuLaku, dan lainnya telah menjadi solusi bagi banyak orang yang membutuhkan dana secara cepat tanpa melalui proses perbankan tradisional yang sering kali memakan waktu. Aplikasi-aplikasi ini menyediakan berbagai layanan, mulai dari pinjaman tunai, pembelian barang dengan cicilan, hingga pembayaran tagihan secara online. Selain itu, Kredivo muncul sebagai salah satu platform yang semakin diminati oleh konsumen. Kredivo menawarkan berbagai kemudahan, seperti cicilan tanpa kartu kredit dan proses persetujuan yang cepat. Kredivo juga memberikan fleksibilitas pembayaran dengan pilihan tenor yang beragam, mulai dari cicilan dalam beberapa bulan hingga jangka waktu yang lebih panjang. Dengan kemudahan dan kecepatan yang ditawarkan oleh berbagai aplikasi ini termasuk Kredivo, masyarakat kini memiliki lebih banyak pilihan dalam mengelola kebutuhan keuangan mereka secara praktis dan efisien di era digital. Maka dari itu, banyak penelitian sebelumnya yang telah dilakukan mengenai interaksi antara *debt collector* dan nasabah, khususnya terkait perilaku komunikasi serta tantangan yang dihadapi dalam proses tersebut. Penelitian-penelitian ini memberikan wawasan penting

mengenai dinamika komunikasi, strategi yang digunakan oleh *debt collector*, serta hambatan yang muncul ketika berhadapan dengan nasabah yang bermasalah

Penelitian terdahulu membahas tentang komunikasi antarpribadi dalam penagihan kredit online, dengan fokus pada interaksi antara *debt collector* dan nasabah pinjaman (Setiabudhi, 2023). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa teknik komunikasi yang digunakan oleh *debt collector* berperan penting dalam mempengaruhi sikap dan perilaku nasabah dalam menyelesaikan kewajiban pinjaman mereka. Penelitian ini juga menyoroti berbagai tantangan yang dihadapi oleh *debt collector* dalam mempertahankan hubungan baik dengan nasabah, terutama dalam konteks pinjaman online seperti Akulaku di Kota Bekasi. Diperlukan pemahaman lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan komunikasi dalam penagihan kredit online agar dapat meningkatkan efektivitas penanganan kredit bermasalah.

Mengkaji aspek pertanggungjawaban pidana dalam praktik penagihan yang dilakukan oleh *debt collector fintech*, khususnya dalam konteks pinjam meminjam secara online (Zulfitria, 2022). Penelitian tersebut mengidentifikasi bahwa meskipun *debt collector fintech* berperan penting dalam penagihan hutang, terdapat potensi pelanggaran hukum yang dapat timbul, seperti intimidasi atau ancaman terhadap nasabah, yang dapat menimbulkan konsekuensi pidana. Peneliti juga mengungkapkan pentingnya regulasi yang lebih ketat terkait perlindungan konsumen serta batasan-batasan dalam praktik penagihan oleh *debt collector* di industri *fintech*, guna menghindari penyalahgunaan wewenang dan menjaga integritas sistem hukum. Hasil penelitian ini menjadi dasar penting dalam memahami implikasi hukum yang dapat dikenakan terhadap *Debt Collector* dalam praktik pinjaman online.

Penelitian yang dilakukan oleh (Ashifa, 2024) mengkaji tindak pidana pengancaman dan pemerasan yang terjadi dalam proses penanganan kasus pinjaman online. Penelitian ini menyoroti praktik-praktik penagihan yang melanggar hukum, di mana *debt collector* menggunakan ancaman dan tekanan terhadap nasabah yang terlambat membayar utang. Penelitian ini menemukan bahwa meskipun ada regulasi yang mengatur kegiatan pinjaman online, masih banyak penyalahgunaan yang berpotensi menimbulkan tindak pidana, seperti pemerasan dan pengancaman, yang merugikan konsumen. Hasil penelitian ini menekankan pentingnya perlindungan

hukum yang lebih baik bagi nasabah serta penegakan hukum yang lebih tegas terhadap pelaku tindak pidana dalam industri pinjaman online.

Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu yang lebih banyak berfokus pada penggunaan ancaman dan tekanan oleh *debt collector* terhadap nasabah yang terlambat membayar utang, dan umumnya dianalisis melalui perspektif hukum, penelitian ini akan lebih mendalam dalam mengkaji dari sudut pandang ilmu komunikasi. Fokus utama penelitian ini adalah membahas teknik komunikasi yang tepat dan efektif dalam proses penagihan, yang tidak hanya meningkatkan keberhasilan penagihan itu sendiri, tetapi juga membantu menjaga hubungan baik antara perusahaan dan debitur, sehingga tercipta komunikasi yang lebih konstruktif dan saling menguntungkan.

Penelitian ini berangkat dari asumsi bahwa penanganan kredit bermasalah di platform Kredivo membutuhkan pendekatan negosiasi kolaboratif agar proses penagihan berjalan efektif, etis, dan berkelanjutan. Negosiasi adalah suatu proses komunikasi dua arah yang bertujuan untuk mencapai kesepakatan antara dua pihak atau lebih yang memiliki kepentingan berbeda (Lewicki et al., 2015). Dalam konteks penagihan kredit, negosiasi terjadi antara kreditur (Kredivo) dan debitur yang mengalami kesulitan pembayaran.

Penelitian ini berfokus pada teknik komunikasi yang digunakan oleh *debt collector* yang merupakan aspek krusial dalam industri keuangan, terutama di sektor *fintech* seperti Kredivo. Mengingat bahwa komunikasi adalah kunci dalam interaksi antara perusahaan dan konsumen, memahami teknik yang efektif dalam penagihan kredit bermasalah memiliki implikasi langsung terhadap praktik industri. Melalui studi pada *debt collector* di Kredivo cabang Jakarta, penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam tentang bagaimana teknik komunikasi diterapkan dalam proses penagihan pada nasabah yang terjerat kredit bermasalah. Penelitian ini juga akan menganalisis bagaimana penerapan teknik komunikasi yang baik dapat mengurangi potensi konflik dan memberikan solusi yang lebih humanis bagi nasabah, serta bagaimana pengaturan regulasi yang lebih ketat dapat mempengaruhi cara kerja *debt collector* di Indonesia. Dengan demikian, pembahasan ini tidak hanya relevan untuk memahami dinamika sektor pinjol, tetapi juga untuk menciptakan mekanisme penagihan yang lebih etis dan berbasis pada prinsip perlindungan konsumen.

Mengingat bahwa teknik komunikasi yang baik dapat meningkatkan efektivitas penagihan, penelitian ini dapat memberikan panduan yang berguna bagi perusahaan *fintech* dan lembaga keuangan lainnya dalam menyusun strategi komunikasi yang lebih baik. Dengan meningkatkan pemahaman tentang teknik yang efektif, perusahaan dapat mengurangi tingkat kredit macet dan meningkatkan keberhasilan dalam penagihan, yang pada akhirnya berdampak positif pada kinerja keuangan mereka. Dengan meningkatnya jumlah kasus kredit bermasalah, terutama dalam situasi ekonomi yang tidak menentu, kebutuhan untuk memahami teknik komunikasi yang efektif dalam penagihan semakin mendesak

1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan ini berfokus pada identifikasi dan deskripsi teknik-teknik yang digunakan oleh *debt collector* dalam berinteraksi dengan debitur yang mengalami kesulitan pembayaran, masalah ini mengevaluasi dampak dari teknik komunikasi yang digunakan termasuk bagaimana Teknik tersebut memengaruhi hasil penagihan dan bagaimana debitur menilai proses penagihan. Fokus dari masalah ini adalah mengidentifikasi kendala yang mungkin mempengaruhi keberhasilan penagihan. Tujuan ini adalah untuk merumuskan teknik komunikasi yang lebih baik dan lebih efektif yang dapat meningkatkan hasil penagihan dan kepuasan debitur, berdasarkan analisis teknik komunikasi yang ada. Rumusan masalah ini mengidentifikasi isu-isu utama yang terkait dengan teknik komunikasi dalam penagihan kredit bermasalah dan menetapkan tujuan untuk perbaikan di masa depan, memberikan dasar yang jelas untuk analisis dan rekomendasi.

Berdasarkan uraian di atas maka rumusan masalah dalam penelitian tersebut adalah :
Bagaimana teknik komunikasi yang diterapkan oleh *Debt Collector* pada kasus penagihan kredit bermasalah studi pada *Debt Collector* kredivo Jakarta ?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi teknik komunikasi yang digunakan oleh *debt collector* di Kredivo Cabang Jakarta Selatan dalam penagihan kredit bermasalah. Fokus utama dari tujuan ini adalah mendokumentasikan pendekatan komunikasi spesifik yang diterapkan oleh *debt collector*, termasuk strategi verbal dan

non-verbal yang digunakan dalam berinteraksi dengan debitur. Hal ini penting untuk memahami bagaimana metode komunikasi ini berperan dalam proses penagihan dan apakah teknik yang ada saat ini efektif dalam konteks penagihan kredit bermasalah.

Tujuan berikutnya adalah untuk mengidentifikasi tantangan dan hambatan yang dihadapi oleh *debt collector* dalam menerapkan teknik komunikasi yang efektif. Penelitian ini akan mengungkap kesulitan-kesulitan yang mungkin timbul dalam komunikasi dengan debitur, termasuk faktor-faktor yang menghambat keberhasilan penagihan. Dengan memahami tantangan ini, penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan tentang area-area yang memerlukan perbaikan dalam teknik komunikasi. Berdasarkan hasil identifikasi dan evaluasi teknik komunikasi yang ada, penelitian ini bertujuan untuk merekomendasi teknik komunikasi yang lebih baik dan efektif.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini memberikan kontribusi penting terhadap dunia komunikasi dengan mengidentifikasi dan menganalisis teknik komunikasi yang digunakan dalam penagihan kredit bermasalah. Khususnya mengkaji metode komunikasi yang diterapkan oleh *Debt Collector* dan hambatan serta tantangan yang dimaksud, Hasil dari penelitian ini berpotensi untuk mengembangkan teori komunikasi, khususnya dalam domain penagihan utang dan hubungan debitur-kreditur.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini memberikan wawasan praktis tentang teknik komunikasi yang paling efektif untuk digunakan dalam proses penagihan kredit bermasalah. Dengan mengidentifikasi metode yang terbukti efektif, perusahaan seperti Kredivo dapat menerapkan strategi komunikasi yang lebih tepat untuk meningkatkan rasio penagihan dan meminimalkan tunggakan utang. Temuan dari penelitian ini dapat membantu *debt collector* dalam memahami bagaimana berkomunikasi dengan lebih empati dan profesional. Dengan menerapkan teknik komunikasi yang lebih baik, perusahaan dapat memperbaiki hubungan dengan debitur, mengurangi ketegangan, dan meningkatkan kemungkinan penyelesaian utang yang bersahabat. Dengan mengidentifikasi dan

mengatasi masalah dalam teknik komunikasi, perusahaan dapat mengurangi jumlah keluhan yang diterima dari debitur. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan debitur tetapi juga mengurangi beban administrasi terkait dengan menangani keluhan dan sengketa.

Penerapan teknik komunikasi yang lebih baik dapat memperbaiki citra perusahaan di mata debitur dan publik. Dengan meningkatkan cara berkomunikasi, perusahaan dapat mengurangi potensi konflik dan meningkatkan reputasi mereka sebagai lembaga yang etis dan profesional dalam penagihan utang.

1.4.3 Manfaat Sosial

Penelitian ini membantu dalam menciptakan interaksi yang lebih positif dan produktif antara *debt collector* dan debitur. Dengan menerapkan teknik komunikasi yang efektif, hubungan yang lebih baik dapat terjalin, yang pada gilirannya mengurangi stres dan ketidaknyamanan bagi debitur yang menghadapi masalah keuangan. Dengan menekankan pentingnya teknik komunikasi yang etis, penelitian ini berkontribusi pada promosi etika dalam praktik penagihan utang dan bisa memperbaiki citra negatif *debt collector* di mata masyarakat. Pendekatan yang lebih humanis dan empatik dalam penagihan dapat mencegah praktik-praktik yang merugikan dan tidak adil, serta meningkatkan standar etika di industri keuangan. Penelitian ini meningkatkan kesadaran mengenai hak-hak debitur dan pentingnya perlakuan yang adil selama proses penagihan. Edukasi tentang hak-hak debitur dan teknik komunikasi yang baik dapat membantu debitur untuk merasa lebih dihargai dan mendapatkan perlakuan yang lebih adil. Teknik komunikasi yang baik dapat mengurangi potensi konflik sosial dan dampak psikologis negatif bagi debitur yang mengalami masalah keuangan. Dengan komunikasi yang lebih baik, proses penagihan dapat menjadi kurang menegangkan, membantu debitur mengatasi situasi mereka dengan lebih baik.

1.5 Kerangka Pemikiran Konseptual

1.5.1 Teori Komunikasi Interpersonal

Teori Komunikasi Interpersonal adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan antara dua individu yang berinteraksi satu sama lain, yang memiliki dampak langsung pada hubungan mereka (Anggraini, 2022). Dalam konteks ini, teori ini

digunakan untuk memahami bagaimana komunikasi interpersonal yang efektif dapat mempengaruhi hasil dari penagihan utang. Teori Komunikasi Interpersonal mengkaji bagaimana interaksi langsung antara individu, khususnya antara *debt collector* dan debitur, dapat mempengaruhi efektivitas penagihan utang. Teknik-teknik komunikasi yang melibatkan empati, kejelasan, dan ketegasan dianggap sebagai elemen penting yang dapat mempengaruhi respons debitur dan hasil dari proses penagihan (Reza & Saleh, 2018). Komunikasi interpersonal berfokus pada interaksi langsung antara individu yang melibatkan pertukaran pesan, baik secara verbal maupun nonverbal, dengan tujuan membangun pemahaman, hubungan, dan pengaruh.

Komunikasi interpersonal memiliki beberapa karakteristik penting, salah satunya adalah keterbukaan (*openness*) di mana *debt collector* harus menyampaikan informasi dengan jelas dan transparan mengenai kewajiban pembayaran, denda, dan konsekuensi yang mungkin dihadapi oleh nasabah jika tidak melakukan pembayaran tepat waktu. Empati (*empathy*) juga menjadi elemen penting, karena *debt collector* perlu memahami situasi dan kesulitan keuangan nasabah (Chairunnisa, 2024). Dengan menunjukkan empati, *debt collector* dapat menyampaikan pesan secara lebih manusiawi, yang dapat mengurangi resistensi dari nasabah dan meningkatkan peluang terjadinya negosiasi yang lebih lancar. Kehadiran fisik dalam komunikasi tatap muka juga memainkan peran penting, karena memungkinkan *debt collector* untuk menggunakan bahasa tubuh dan ekspresi wajah yang dapat memperkuat pesan yang disampaikan. Selain itu, kecermatan dalam mendengarkan (*active listening*) sangat diperlukan agar *debt collector* dapat merespons kekhawatiran nasabah secara tepat dan memformulasikan solusi yang lebih baik dalam penagihan (Novianto, Yuliyanti, 2018). Karakteristik-karakteristik ini membantu menciptakan komunikasi yang lebih efektif dan berorientasi pada penyelesaian masalah dalam proses penagihan kredit bermasalah.

Teori komunikasi interpersonal sangat relevan karena melibatkan interaksi langsung antara *debt collector* dan nasabah. Komunikasi interpersonal menekankan pentingnya keterbukaan, empati, dan kemampuan mendengarkan secara aktif dalam membangun hubungan yang efektif. Dalam proses penagihan kredit bermasalah, *debt collector* harus mampu berinteraksi dengan nasabah dengan cara yang tepat untuk menghindari konflik, sekaligus mendorong tercapainya pembayaran. Dalam teori komunikasi interpersonal terdapat dua hal dalam berkomunikasi yaitu, komunikasi

verbal dan non-verbal, verbal mencakup penggunaan kata-kata yang jelas, tegas, namun tetap santun, seperti dalam memberikan penjelasan mengenai kewajiban pembayaran. Sementara itu, komunikasi non-verbal meliputi bahasa tubuh, ekspresi wajah, dan nada suara yang dapat memengaruhi persepsi nasabah terhadap pesan yang disampaikan (Kartini, 2024). Kombinasi efektif antara komunikasi verbal dan non-verbal ini berperan besar dalam membangun suasana yang kondusif dan membantu debt collector mencapai tujuan penagihan dengan lebih sukses.

Dalam konteks penagihan utang teknik komunikasi interpersonal yang digunakan oleh *Debt Collector* sangat berpengaruh terhadap efektivitas proses penagihan serta kualitas hubungan yang terjalin antara perusahaan dan debitur. *Debt collector* yang menggunakan pendekatan komunikasi interpersonal yang efektif seperti empati, mendengarkan aktif, dan penggunaan bahasa yang tepat dapat membantu mengurangi ketegangan dan konflik, sehingga penagihan dapat berjalan lebih lancar. Analisis teknik komunikasi dalam proses penagihan melibatkan bagaimana *debt collector* memilih gaya dan strategi komunikasi yang sesuai dengan situasi debitur, misalnya pendekatan yang persuasif, asertif, atau kooperatif. Jika *debt collector* menggunakan komunikasi yang mengedepankan pemahaman terhadap situasi debitur sambil tetap berorientasi pada penyelesaian masalah, hubungan yang lebih baik dapat terjalin, dan keberhasilan penagihan lebih besar tanpa merusak hubungan jangka panjang antara perusahaan dan debitur. Penelitian ini dapat menunjukkan bagaimana teori komunikasi interpersonal diterapkan dalam praktik, mengkaji sejauh mana teknik komunikasi yang digunakan dapat mempengaruhi efektivitas penagihan, menjaga hubungan baik, serta mengurangi konflik di tengah tekanan kredit bermasalah.

1.5.2 Komunikasi Verbal dan Nonverbal

1) Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal adalah proses pertukaran informasi melalui bahasa lisan atau tulisan yang disepakati secara sosial. Menurut Nugroho & Yuniarti (2020), komunikasi verbal merupakan sarana utama untuk menyampaikan pesan secara langsung, memberikan instruksi, atau memengaruhi sikap lawan bicara.

“Komunikasi verbal tidak hanya berkaitan dengan kata-kata yang diucapkan, tetapi juga mencakup struktur kalimat, gaya bahasa, serta ketepatan dalam memilih diksi sesuai konteks situasi” (Nugroho & Yuniarti, 2020, hlm. 45).

Menurut Rahmawati (2021), fungsi komunikasi verbal dalam hubungan interpersonal meliputi:

- Instruksional – memberi perintah atau permintaan
- Persuasif – membujuk dan mempengaruhi sikap
- Kognitif – memberikan informasi dan edukasi
- Emosional – mengekspresikan emosi, empati, atau penolakan secara verbal

Dalam konteks debt collector Kredivo, fungsi persuasif dan emosional sangat penting agar penyampaian tagihan tidak menimbulkan konflik.

2) Komunikasi Nonverbal

Menurut Randal Harrison (Morissan, 2013:140) komunikasi non verbal telah digunakan pada berbagai peristiwa sehingga malah membingungkan. Tanda nonverbal digunakan mulai dari interaksi manusia hingga wilayah hewan. Dari ekspresi wajah hingga gerakan otot. Dari perasaan didalam diri yang tidak dapat diungkapkan hingga bangunan monumen sebagai bentuk simbol dari suatu negara. Kode nonverbal adalah perilaku yang digunakan untuk menyampaikan makna. Apa yang ingin disampaikan oleh pelaku komunikasi dapat diperjelas dengan menggunakan tanda-tanda, misalnya pada saat orang tidak menghendaki suatu hal dapat memberikan simbol dengan cara menggelengkan kepala.

Manusia berkomunikasi menggunakan kode verbal dan nonverbal. Kode nonverbal disebut isyarat atau bahasa diam (silent language). Melalui komunikasi nonverbal kita bisa mengetahui suasana emosional seseorang, apakah ia sedang bahagia, marah, bingung, atau sedih. Kesan awal kita mengenal seseorang sering didasarkan pada perilakunya, yang mendorong kita untuk mengenal lebih jauh. Komunikasi nonverbal adalah semua isyarat yang bukan kata-kata. Pesan- pesan

nonverbal sangat berpengaruh terhadap komunikasi. Pesan atau simbol-simbol nonverbal sangat sulit untuk ditafsirkan dari pada simbol verbal. Bahasa verbal sealur dengan bahasa nonverbal, contoh ketika kita mengatakan “ya” pasti kepala kita mengangguk. Komunikasi nonverbal lebih jujur mengungkapkan hal yang mau diungkapkan karena spontan. Komunikasi nonverbal jauh lebih banyak dipakai dari pada komunikasi verbal.

Komunikasi nonverbal bersifat tetap dan selalu ada. Komunikasi nonverbal meliputi semua aspek komunikasi selain kata-kata sendiri seperti bagaimana kita mengucapkan kata-kata (volume), fitur, lingkungan yang mempengaruhi interaksi (suhu, pencahayaan), dan bendabenda yang mempengaruhi citra pribadi dan pola interaksi (pakaian, perhiasan, mebel).

1.5.3 Teori Negosiasi

Negosiasi adalah sebuah pendekatan yang digunakan untuk mengelola atau menangani konflik yang ada di dalam berbagai bidang dan konteks komunikasi yaitu komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi, komunikasi kelompok, komunikasi organisasi, komunikasi antar budaya, komunikasi lintas budaya, komunikasi bisnis, komunikasi bisnis lintas budaya, dan komunikasi internasional, dan komunikasi pemasaran. Negosiasi merupakan salah satu bentuk manajemen konflik selain mediasi dan dialog.

Negosiasi lebih menekankan pada adanya pertukaran usulan yang ditujukan untuk meminimalisir perbedaan akibat adanya ketidaksesuaian tujuan yang dialami para anggota dengan cara menciptakan sebuah kesepakatan. Umumnya, negosiasi dapat kita temui dalam berbagai bidang kehidupan seperti proses transaksi antara penjual dan pembeli, perjanjian bisnis, interaksi antara pihak manajemen dan buruh dalam sebuah perusahaan, hubungan pernikahan, situasi penyanderaan, kerusakan lingkungan, dan lain-lain.

Negosiasi adalah alat atau instrumen bagi komunikasi dan pihak manajemen. Untuk itu, untuk mempelajari negosiasi diperlukan suatu pendekatan komunikatif yang menekankan pada berbagai macam elemen interaktif yang ada dalam sebuah proses negosiasi. Pendekatan komunikatif adalah suatu pendekatan yang menjelaskan

bagaimana berbagai simbol, pesan, dan bahasa sebagai alat komunikasi digunakan untuk menerima sebuah usul serta kerangka permasalahan yang dapat mempengaruhi orang lain dalam proses mencapai kesepakatan. Negosiasi memegang peranan yang sangat penting bagi para pembuat kebijakan untuk mendapatkan atau memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang berbagai permasalahan yang kompleks, faktor-faktor serta dinamika manusia dibalik pentingnya permasalahan kebijakan.

1. Pengertian Negosiasi

Pengertian Negosiasi Terdapat beberapa pengertian yang dikemukakan oleh para ahli terkait dengan negosiasi, diantaranya adalah sebagai berikut :

Menurut Linda L. Putnam negosiasi merujuk pada dua atau lebih orang yang bekerja bersama untuk meraih keputusan yang biasanya dilakukan melalui pertukaran usul atau pun sebaliknya. Negosiasi adalah sebuah kegiatan strategis yang dilakukan untuk membuat keputusan terkait berbagai permasalahan penting akibat adanya ketidaksepakatan dan perselisihan.

Hasil negosiasi adalah konsekuensi atau keputusan akhir yang dicapai oleh para pihak setelah proses tawar-menawar. Menurut Pradana & Fitriani (2020), hasil negosiasi mencerminkan kesepakatan bersama yang diukur dari tingkat kepuasan, keberlanjutan hubungan, serta kesetaraan hasil yang diterima oleh masing-masing pihak.

“Keberhasilan hasil negosiasi tidak hanya diukur dari tercapainya kesepakatan, tetapi juga dari sejauh mana solusi tersebut mengakomodasi kepentingan kedua belah pihak” (Pradana & Fitriani, 2020, hlm. 87).

Menurut Safitri & Lestari (2021), hasil negosiasi dapat diklasifikasikan menjadi empat jenis utama:

Jenis Hasil	Deskripsi	Contoh dalam Konteks Kredivo
Win-Win	Kedua pihak sama-sama puas: ada kompromi	Debitur dapat cicilan ringan, Kredivo tetap menerima pembayaran
Win-Lose	Satu pihak menang, yang lain dirugikan	

		Kredito menagih penuh meski debitur sedang kesulitan
Lose-Win	Debitur diuntungkan tapi Kredito kehilangan tagihan	Debt write-off tanpa alternatif pembayaran
Lose-Lose	Kedua pihak tidak mencapai kesepakatan	Debitur tidak bayar, Kredito kehilangan dana dan reputasi buruk

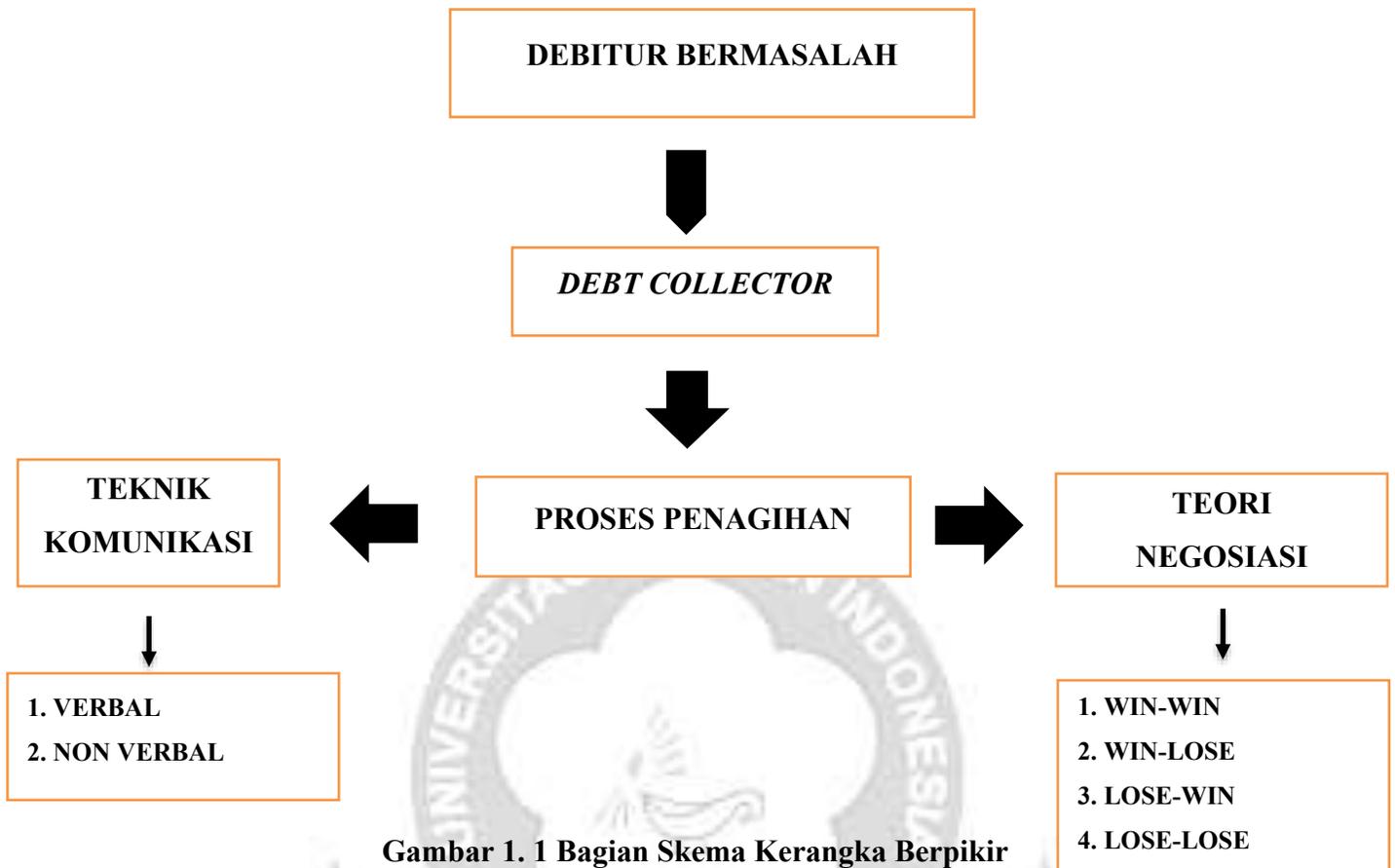
Tabel 1.1 Jenis Negosiasi

1.5.4 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir dalam konteks penagihan kredit bermasalah oleh Kredito dapat dibangun melalui beberapa tahap yang saling terkait. Pertama, dimulai dari identifikasi masalah yaitu munculnya kredit bermasalah, yang disebabkan oleh ketidakmampuan atau keterlambatan pembayaran oleh debitur. Selanjutnya, Kredito menggunakan *debt collector* sebagai salah satu solusi untuk menangani masalah tersebut. Pada tahap ini, peran teknik komunikasi sangat penting. *Debt collector* harus menggunakan teknik komunikasi yang tepat agar proses penagihan berjalan secara efektif, namun tetap mematuhi aturan dan menjaga hubungan baik dengan debitur. Teknik komunikasi yang digunakan meliputi pendekatan persuasif, negosiasi, serta penyesuaian strategi komunikasi sesuai dengan respons debitur.

Komunikasi penagihan merupakan bagian dari kegiatan komunikasi secara umum. Komunikasi penagihan merupakan suatu hal yang sangat penting digunakan oleh setiap perusahaan membangun *trust* dan rasa puas terhadap keramahan pelayanan yang diberikan melalui komunikasi penagihan, sehingga masyarakat terus berminat dalam menggunakan produk produk yang ditawarkan perusahaan tersebut yang dalam hal ini Kredito.

Berdasarkan penjelasan tersebut diatas maka kerangka berpikir akan menunjukkan alur dari kredit bermasalah hingga solusi melalui teknik komunikasi *Debt Collector*, dengan tujuan akhir penyelesaian masalah yang efektif.



Gambar 1. 1 Bagian Skema Kerangka Berpikir

Sumber : Hasil Olahan Penulis

Dalam dunia komunikasi pada teknik penyampaian atau mempengaruhi itu dapat dilihat dari dua aspek yaitu menurut cara pelaksanaan dan menurut bentuk isinya. Hal tersebut dapat diuraikan lebih lanjut, bahwa yang pertama, semata-mata melihat komunikasi itu dari segi pelaksanaannya dengan melepaskan perhatian dari isi pesannya. Sedangkan yang kedua, yaitu melihat komunikasi itu dari segi bentuk pernyataan atau bentuk pesan dan maksud yang dikandung (Agani, 2017). Teknik komunikasi adalah cara atau metode yang digunakan untuk menyampaikan pesan secara efektif dari pengirim (komunikator) kepada penerima (komunikan). Teknik ini melibatkan komunikasi verbal, seperti pemilihan kata yang tepat dan intonasi yang mendukung, serta komunikasi nonverbal, seperti kontak mata, bahasa tubuh, dan ekspresi wajah. Salah satu komponen penting dalam komunikasi adalah pendengaran

aktif, di mana komunikator mendengarkan dengan penuh perhatian dan memberikan umpan balik yang konstruktif.

Teknik komunikasi juga mencakup aspek persuasi yang melibatkan penggunaan kata-kata yang menarik, data, serta membangun kredibilitas untuk mempengaruhi atau membujuk penerima. Selain itu, komunikasi empatik, yang menekankan pemahaman terhadap perasaan dan kebutuhan orang lain, sangat penting dalam menjaga hubungan interpersonal (Kusumawati, 2016).

Proses penagihan utang sering kali menjadi tantangan bagi *Debt Collector*, terutama ketika berhadapan dengan nasabah yang mengalami kesulitan keuangan. Kredivo, sebagai salah satu penyedia layanan kredit, memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa proses penagihan dilakukan dengan cara yang etis dan profesional. Oleh karena itu, kerangka berfikir komunikasi yang baik sangat diperlukan. Dalam praktiknya, proses penagihan kredit oleh *debt collector* Kredivo sangat bergantung pada efektivitas komunikasi interpersonal. Hal ini terjadi terutama ketika proses penagihan memasuki tahap interaksi langsung, baik melalui telepon maupun kunjungan lapangan.

1.6 Metodologi Penelitian

1.6.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian untuk memahami fenomena-fenomena manusia atau sosial dengan menciptakan gambaran yang menyeluruh dan kompleks yang dapat disajikan dengan kata-kata, melaporkan pandangan terinci yang diperoleh dari sumber informan, serta dilakukan dalam latar setting yang alamiah. (Fadli, 2021) Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, karena fokus utamanya adalah memahami dan mengeksplorasi bagaimana teknik komunikasi diterapkan oleh *debt collector* dalam konteks penagihan kredit bermasalah. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk menggali secara mendalam persepsi, pengalaman, dan strategi komunikasi yang digunakan oleh *debt collector* serta respons debitur terhadap teknik komunikasi tersebut.

1.6.2 Tipe Penelitian

Penelitian dengan judul "Analisis Teknik Komunikasi dalam Proses Penagihan oleh *Debt Collector* pada Kasus Kredit Bermasalah: Studi pada *Debt Collector* di

Kredivo Cabang Jakarta," tipe penelitian yang lebih cocok adalah penelitian deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis secara mendalam teknik komunikasi yang digunakan oleh *debt collector* dalam konteks penagihan kredit bermasalah. Penelitian deskriptif cocok karena fokusnya adalah pada penggambaran fenomena yang ada dengan detail, tanpa mencoba untuk mengubah atau memanipulasi situasi yang ada. Penelitian deskriptif memungkinkan peneliti untuk memberikan gambaran lengkap tentang bagaimana teknik komunikasi diterapkan dalam konteks tertentu (yaitu di Kredivo Cabang Jakarta), termasuk variasi dalam metode komunikasi, tantangan yang dihadapi, dan dampaknya terhadap proses penagihan. Dalam penelitian ini, data yang dikumpulkan (misalnya melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi) lebih cenderung bersifat deskriptif, di mana peneliti mencoba menggambarkan realitas yang ada berdasarkan informasi yang diperoleh dari partisipan

1.6.3 Metode Penelitian

Pendekatan penelitian fenomenologi mencoba memahami peristiwa-peristiwa kehidupan manusia dalam kerangka pemikiran dan perilaku masyarakat sebagaimana yang dipahami atau dipikirkan oleh individu itu sendiri (Nasir 2023). Penelitian fenomenologis memberikan jawaban atas permasalahan ontologis. Metode penelitian yang paling relevan untuk penelitian ini adalah fenomenologi. Fenomenologi berusaha memahami pengalaman subjektif individu terkait fenomena tertentu. Dalam penelitian ini, tujuan utamanya adalah untuk memahami bagaimana *debt collector* dan debitur mengalami, merasakan, dan memahami proses komunikasi dalam konteks penagihan kredit bermasalah.

Pendekatan fenomenologi sangat cocok karena memungkinkan peneliti untuk menggali pengalaman mendalam dari kedua belah pihak terkait teknik komunikasi yang digunakan. Penelitian ini mengkaji bagaimana teknik komunikasi tertentu digunakan oleh *debt collector* dan bagaimana teknik tersebut dipersepsikan oleh debitur dalam situasi penagihan yang mungkin penuh dengan ketegangan dan konflik. Fenomenologi membantu mengungkap persepsi dan pengalaman subjektif, sehingga peneliti dapat memahami dampak dari teknik komunikasi yang digunakan serta tantangan yang dihadapi dalam proses tersebut. Fenomenologi memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang fenomena yang kompleks dan

multi-dimensi seperti komunikasi dalam penagihan utang. Metode ini tidak hanya melihat apa yang terjadi secara permukaan, tetapi juga bagaimana pengalaman tersebut dirasakan dan dipahami oleh pihak-pihak yang terlibat.

Pendekatan fenomenologi sangat relevan untuk penelitian ini karena memungkinkan eksplorasi mendalam tentang bagaimana *debt collector* dan debitur mengalami dan memahami proses komunikasi dalam penagihan kredit bermasalah. Dengan menggunakan fenomenologi, peneliti dapat mengungkap makna yang lebih dalam di balik teknik komunikasi yang digunakan, sehingga menghasilkan wawasan yang lebih kaya dan holistik tentang praktik komunikasi dalam konteks penagihan kredit.

1.6.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang paling sesuai untuk penelitian ini adalah wawancara mendalam, dan dokumentasi. Kombinasi dari kedua metode ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif dan mendalam tentang teknik komunikasi yang digunakan dalam penagihan kredit bermasalah, serta bagaimana teknik tersebut dipahami dan dirasakan oleh *debt collector* dan debitur.

1.6.5 Sumber Data

Dalam penelitian, sumber data dikategorikan menjadi dua jenis utama: sumber data primer dan sumber data sekunder, sumber data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber pertama yang relevan dengan topik penelitian (Pramiyati, 2017). Data ini mencerminkan informasi yang belum diproses atau dianalisis sebelumnya, sehingga lebih akurat dan terkini. Metode pengumpulan data primer meliputi wawancara mendalam, di mana peneliti berinteraksi langsung dengan individu seperti *debt collector* dan debitur untuk menggali pengalaman subjektif dan pandangan mereka. Observasi juga merupakan metode penting, memungkinkan peneliti untuk mengamati secara langsung interaksi dan perilaku dalam situasi yang relevan, seperti proses penagihan utang. Selain itu, survei dan kuesioner dapat digunakan untuk mengumpulkan data dari sejumlah besar responden secara terstruktur, baik dalam bentuk kuantitatif maupun kualitatif.

Sebaliknya, sumber data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan dan diproses oleh pihak lain sebelum digunakan dalam penelitian. Data ini sering kali tersedia dalam bentuk publikasi, laporan, atau database yang dapat diakses oleh peneliti. Sumber data sekunder mencakup literatur akademik seperti buku, jurnal, dan artikel yang telah dipublikasikan, serta laporan industri dan statistik yang disediakan oleh perusahaan atau lembaga pemerintah. Dokumentasi dan arsip, seperti manual komunikasi internal dan catatan penagihan, juga merupakan sumber data sekunder yang berguna. Selain itu, media massa seperti artikel berita dan publikasi lain dapat memberikan konteks tambahan tentang topik penelitian. Dengan memanfaatkan kedua jenis sumber data ini, peneliti dapat memperkaya hasil penelitian dan mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai fenomena yang diteliti.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden atau narasumber melalui metode pengumpulan data seperti:

- Wawancara Mendalam (In-depth Interview): Dilakukan dengan debt collector yang bekerja di Kredivo Cabang Jakarta untuk memahami teknik komunikasi yang mereka gunakan dalam proses penagihan.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber-sumber lain seperti:

- Dokumen Internal Perusahaan: Prosedur standar operasi (SOP) atau panduan kerja untuk debt collector di Kredivo.
- Laporan Kredit Bermasalah: Statistik atau data terkait kasus kredit bermasalah di Kredivo, khususnya untuk Jakarta.
- Literatur Akademik: Buku, jurnal, atau artikel yang membahas teknik komunikasi, negosiasi, dan konflik dalam konteks penagihan utang.

3. Teknik Sampling

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik purposive sampling sebagai metode pemilihan informan. Teknik ini dipilih karena peneliti membutuhkan narasumber yang memiliki pengalaman langsung dan pemahaman mendalam mengenai proses komunikasi dalam penagihan kredit bermasalah. *Purposive sampling*

merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan atau kriteria tertentu yang ditetapkan oleh peneliti, seperti pengalaman kerja, posisi dalam organisasi, dan keterlibatan langsung dalam praktik lapangan. Menurut Sugiyono (2017), *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang dilakukan dengan pertimbangan bahwa subjek tersebut paling mengetahui permasalahan yang sedang diteliti. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, informan yang dipilih terdiri dari para debt collector dan supervisor yang memiliki rekam jejak dan pengalaman bertahun-tahun dalam melakukan proses penagihan kepada debitur bermasalah.

4. Alat Pengumpulan Data

- Panduan Wawancara: Daftar pertanyaan terbuka yang dirancang untuk menggali teknik komunikasi yang digunakan dalam penagihan.
- Checklist Observasi: Formulir untuk mencatat elemen-elemen penting selama proses observasi, seperti bahasa tubuh, intonasi, dan respons pelanggan.

5. Metode Analisis Data

- Analisis Kualitatif: Menggunakan metode seperti analisis tematik untuk mengidentifikasi pola-pola komunikasi dan strategi negosiasi yang sering digunakan oleh *debt collector*.

1.6.6 Teknik Analisis dan Interpretasi Data

Analisis tematik adalah teknik untuk menemukan dan mengelompokkan tema yang muncul dari data wawancara, observasi, atau dokumentasi. Teknik ini mencakup proses membaca data secara mendalam, memberi kode pada bagian penting, dan mengelompokkannya ke dalam tema. Menurut Nowell et al. (2017), analisis tematik dilakukan melalui enam tahap, yaitu familiarisasi data, pengkodean, pencarian tema, peninjauan tema, penamaan tema, dan penyusunan laporan.

Analisis tematik kemudian dilakukan untuk mengidentifikasi pola atau tema utama dari data, seperti bagaimana teknik komunikasi tertentu diterapkan oleh *debt collector* dan bagaimana debitur meresponsnya. Temuan dari analisis ini akan dikaitkan dengan teori komunikasi yang ada, seperti teori komunikasi persuasif, untuk

menjelaskan mengapa teknik tertentu mungkin lebih efektif. Peneliti juga akan membandingkan hasil penelitian dengan studi-studi sebelumnya untuk melihat kesamaan atau perbedaan, dan untuk mengidentifikasi temuan baru yang mungkin muncul.

Akhirnya, peneliti menyimpulkan temuan utama dari analisis data dan memberikan rekomendasi berdasarkan hasil tersebut. Misalnya, jika teknik komunikasi tertentu terbukti efektif dalam meningkatkan kepatuhan pembayaran, peneliti akan merekomendasikan penerapan teknik tersebut lebih luas. Dengan demikian, interpretasi data membantu mengungkap pemahaman yang mendalam tentang teknik komunikasi dalam penagihan kredit bermasalah dan bagaimana teknik tersebut dipersepsikan oleh *Debt Collector* dan debitur.

1.6.7 Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian "Analisis Teknik Komunikasi dalam Proses Penagihan oleh *debt collector* pada Kasus Kredit Bermasalah: Studi pada *Debt Collector* Kredivo Cabang Jakarta sangat bergantung pada kualitas metode pengumpulan data dan koleksi data yang digunakan. Metode pengumpulan data utama dalam penelitian ini meliputi wawancara mendalam, observasi partisipan, dan dokumentasi. Wawancara mendalam dinilai kualitasnya berdasarkan kemampuannya untuk mengeksplorasi secara mendalam pengalaman dan perspektif dari *debt collector* dan debitur.

Kualitas wawancara dapat dipastikan melalui desain pertanyaan yang terbuka dan fleksibel, serta proses transkripsi yang akurat dan analisis yang sistematis. Observasi partisipan memberikan data langsung tentang interaksi dan perilaku dalam konteks penagihan, dengan kualitas data yang terjaga melalui pencatatan yang rinci dan metodologis. Dokumentasi yang relevan, seperti manual komunikasi dan catatan penagihan, mendukung validitas data dengan memberikan konteks tambahan dan informasi yang telah ada sebelumnya. Keabsahan data juga diperkuat oleh triangulasi, yaitu penggunaan berbagai metode pengumpulan data untuk memverifikasi hasil dan memastikan konsistensi temuan.