# PERILAKU KOMUNIKASI *COLLECTOR* DALAM PROSES PENAGIHAN KEPADA DEBITUR DI PT. NUSANTARA SAKTI CIPTADANA FINANCE (NSC)

**Ziat Hasan[1], Noval Sufriyanto Talani[2], Yowan Tamu[3]**
[1,2,3]Jurusan Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Gorontalo
email: Ziathasan_s1komunikasi2017@mahasiswa.ung.ac.id

## ABSTRAK

Seperti yang kita ketahui, stigma masyarakat terhadap *leasing* tidak selalu positif, fakta di lapangan menyatakan bahwa *leasing* menunjuk *collector* untuk menyelesaikan masalah finansial antara nasabah dan perusahaan. Saat ini kasus mengenai penjualan kenderaan ilegal atau yang tidak memiliki surat-surat sudah banyak terjadi di Gorontalo, hal tersebut tidak luput dengan kasus yang ada di pt nsc finance gorontalo. Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini yaitu sebagai bentuk karya ilmiah yang dapat mendeskripsikan perilaku komunikasi *Collector* pada proses penagihan kepada debitur. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Informan penelitian ditentukan dengan teknik *purposive sampling.* Hasil Penelitian menunjukan bahwa setiap *collector* yang melakukan penagihan kepada debitur memiliki sifat yang berbeda, namun dalam penagihan tersebut, jika debitur tidak melakukan pembayaran maka *collector* akan melakukan kesepakatan perihal penunggakan yang terjadi, dan apabila setelah terjadi kesepan dan belum juga melakukan pembayaran maka dari pihak *collector* akan menyita barang tersebut. Apabila barang tersebut sudah berpindah tangan atau kepemilikan, maka masalah tersebut akan diserahkan pada pihak kepolisian.

**Kata Kunci:** Perilaku Komunikasi, Proses Penagihan, *Collector*, Debitur.

## *ABSTRACT*

*As we know, the social stigma against leasing is not always positive, the facts on the ground state that leasing appoints collectors to resolve financial problems between customers and companies. At present there are many cases of selling vehicles illegally or without documents in Gorontalo, this is not without the exception of the case at PT NSC Finance Gorontalo. As for the purpose of this research, namely as a form of scientific work that can describe the collector's communication behavior in the process of billing the debtor Research informants were determined by purposive sampling technique. The research results show that each collector who bills the debtor has different characteristics, but in billing, if the debtor does not make a payment, the collector will make an agreement regarding the arrears that have occurred, and if after a delay occurs and has not yet made a payment, the collector will will confiscate the item. If the item has changed hands or ownership, then the matter will be handed over to the police.*

***Keywords:*** *Communication Behavior, Billing Process, Collectors, Debtors.*

---

**Korespondensi:** Ziat Hasan. Universitas Negeri Gorontalo. Jl. Jend. Sudirman, No. 06, Gorontalo 96128. email: Ziathasan_s1komunikasi2017@mahasiswa.ung.ac.id

## PENDAHULUAN

Sewa guna usaha atau yang lebih dikenal dengan *leasing* merupakan lembaga perusahaan keuangan dalam pembiayaan yang cukup terkenal, lembaga keuangan dalam pembiayaan barang sekarang banyak bermunculan di tengah-tengah masyarakat. Tujuan dari lembaga keuangan dalam bidang pembiayaan cicilan barang yang ditawarkan untuk menarik minat masyarakat.

Kehadiran *leasing* tentu saja membuat kemudahan dalam kegiatan pembiayaan kredit barang, sehingga *leasing* selalu membuat terobosan dalam pelayanan maupun jasa yang diterbitkan untuk dapat menarik minat nasabah, awal pendirian perusahaan *leasing* yang mengikuti perkembangan zaman, muncul berbagai konsep keuangan dalam bidang pembiayaan cicilan kredit bermotor ataupun mobil yang ditawarkan oleh perusahaan untuk menarik minat masyarakat pada umumnya. Stigma masyarakat terhadap *leasing* tidak selalu positif, fakta di lapangan menyatakan bahwa *leasing* menunjuk *collector* untuk menyelesaikan masalah finansial antara nasabah dan perusahaan.

Di Gorontalo sendiri memiliki berbagai macam finance mulai dari finance perBankkan sampai dengan finance non Bank. Pangsa pasar kredit atau pembiayaan terbesar di Gorontalo dipegang oleh kendaraan roda empat dengan 74,83%. Untuk kendaraan roda dua hanya 22,39%. Dari gambaran itu, sejatinya bisa diterawang tingginya prospek perusahaan pembiayaan atau leasing di Bumi Serambi Madinah ini.

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan, peneliti memperoleh informasi bahwa PT NSC Finance masuk di Gorontalo pada tahun 2008 bersamaan dengan pembukaan *dealer-dealer* yang ada di bagian Gorontalo, untuk PT NSC Finance cabang Gorontalo sendiri berlokasi di Kecamatan Telaga, Kabupaten Gorontalo, di jalan Ahmad A. Wahab. PT NSC Finance cabang Gorontalo mencakup daerah dari perbatasan antara Telaga dan Limboto sampai dengan Gorontalo kota dan Bone Bolango. PT NSC Finance memiliki 14 *collector*. PT NSC Finance pula memiliki beberapa pos yang tersebar di Gorontalo bagian kota dan Telaga, setiap pos tersebut memiliki tiga sampai dengan delapan *collector*.

Saat ini kasus mengenai penjualan kenderaan ilegal atau yang tidak memiliki surat-surat sudah banyak terjadi di Gorontalo, hal tersebut tidak luput dengan kasus yang ada di pt nsc finance gorontalo. Peneliti juga telah melakukan wawancara terhadap Azra selaku *Collector* di PT NSC Finance cabang Gorontalo, menemukan bahwa seperti hal nya Perusahaan leasing lainnya. Tidak sedikit nasabah PT NSC Finance yang bermasalah mulai dari Penunggakan dalam hal pembayaran, berpindahnya kepemilikan kendaraan tanpa sepengetahuan perusahaan dan masih banyak lagi, bahkan pihak *leasing* akan menyerahkan

permasalahan tersebut kepada pihak kepolisian sehingga pihak *leasing* juga tidak akan mengalami kerugian.

Tingkat kemacetan nasabah dalam *leasing* disebut dengan kolektibilitas atau yang disebut dengan kol. Semakin besar kol maka semakin banyak kemacetan atau tunggakan nasabah. Ketika nasabah tertunggak, nasabah tersebut tergolong kol satu maka pihak *Collector* harus segera menagihnya. Kol satu harus diselesaikan dengan mendatangi nasabah agar membayar sebesar tunggakannya, jika tunggakan tersebut belum dibayar maka kol satu akan berubah menjadi kol dua dan perusahaan akan merencanakan untuk melibatkan *debt collector*.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Perilaku Komunikasi

Dalam perilaku komunikasi, sebuah kata dapat ditelusuri sampai memberikan makna pada kata tersebut. Setiap kata dapat diartikan secara berbeda karena ada latar belakang budaya yang berbeda. Pada pesan verbal maupun nonverbal setiap kata dapat ditafsirkan dengan berbagai cara, tergantung pada konteks budaya dimana pesan tersebut berada. Porter dan Shamovar dalam Mulyana, alih-alih komunikasi merupakan matrik tindakan-tindakan sosial yang rumit dan saling berinteraksi, serta terjadi dalam suatu lingkungan sosial yang kompleks.

1. ***Bentuk Perilaku Komunikasi***

   Menurut Notoatmodjo (2012), dilihat dari bentuk respons terhadap stimulus, maka perilaku dapat dibedakan menjadi dua, yaiut:

   a. Perilaku tertutup adalah respon seseroang terhadap stimulus dalam bentuk terselubung atau tertutup, respon atau aksi terhadap stimulus ini masi terbatas pada perhatian persepsi, pengetahuan atau kesadaran dan sikap yang terjadi belum bisa diamati secara jelas oleh orang lain.
   b. Perilaku terbuka adalah seseorang yang merespon stimulus pada bentuk tindakan yang nyata, respon terhadap stimulus tampak jelas bentuk tindakan atau praktek.

2. ***Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi.***

   Menurut Loawrence Green (dalam Notoatmodjo, 2007) bahwa perilaku itu sendiri dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu:

   a. Terwujud dalam sikap dan perilaku petugas lainnya yang merupakan faktor perdiposisi yang terwujud dalam pengetahuan, sikap kepercayaan, keyakinan, nilai-nilai dan motivasi.
   b. Faktor pendukung yang terwujud dalam lingkungan fisik, tersedia atau tidak tersdianya fasilitas atau sarana kesehatan, misalnya: pusat layanan kesehatan.
   c. Faktor pendorong yang merupakan kelompok refernsi dari perilaku masyarakat.

### *3. Pembentukan Perilaku*

Menurut Skiner dalam Notoatmodjo (2012), Perilaku pada kehidupan manusia sangat dipengaruhi oleh banyak faktor yang melatarbelakangi dalam berperilaku. Perilaku yang dimaksud terbagi atas dua bentuk yakni perilaku sebagai upaya kepentingan atau guna mencapai sasaran dan perilaku sebagai respon terhadap lingkungan.

Pertama, perilaku sebagai upaya untuk memenuhi suatu kepentingan agar mencapai sasaran adalah perilaku yang terbentuk oleh gerak dari dalam dan berjalan secara sadar.

Kedua, perilaku sebagai respon terhadap lingkungan merupakan respon terhadap *treatment* dari kondisi lingkungan.

## Komunikasi Verbal Dan Nonverbal

### *Komunikasi Verbal*

Suranto mendefinisikan, komunikasi verbal merupakan sarana utama untuk menyampaikan pesan, pikiran, perasaan, dan harapan kepada orang lain. Komunikasi verbal dapat mewakili berbagai aspek-aspek realita dari penggunaan kata-kata yang ada pada diri seseorang. Kata-kata atau ungkapan perasaan tersebut dapat dikemas dengan dua cara yaitu secara vokal "lisan" dan secara nonvokal "tertulis".

1) Komunikasi verbal (vokal) adalah komunikasi dengan cara menyampaikan pesan kata-kata yang diucapkan.
2) Komunikasi verbal (nonvokal) adalah komunikasi yang menggunakan kata-kata tetapi tidak langsung.

### *Komunikasi Nonverbal*

Komunikasi nonverbal merupakan bentuk dari proses komunikasi yang dimana pesan yang disampaikan tidak menggunaka kata-kaa. Para ahli dalam bidang komunikasi nonverbal biasanya menggunakan definisi "tidak menggunakan kata-kata" dengan ketat, dan tidak menyamakan komunikasi nonverbal dengan komunikasi nonlisan.

Dalam jurnal (Kuhnke, 2007) mendefinisikan komunikasi nonverbal adalah penciptaan dan penukaran pesan tanpa penggunaan kata-kata, seperti komunikasi yang menggunakan gerakan tubuh, sikap tubuh, vokal yang bukan kata-kata, kontak mata, ekspresi muka, kedekatan jarak dan sentuhan. Kuhnke juga menambahkan bahwa komunikasi nonverbal juga

dapat diartikan sebagai gerak-gerik, sikap, ekspresi wajah, pakaian yang bersifat simbolik, isyarat dan yang tidak menggunakan bahasa lisan maupun tulisan.

## KAJIAN LITERATUR

### *Model Komunikasi Koersif*

Komunikasi koersif adalah proses penyampaian pesan (pikiran dan perasaan) oleh seseorang kepada orang lain untuk mengubah sikap, opini, atau perilaku dengan gaya yang mengandung paksaan. Komunikasi koersif dilakukan dengan atau secara imveratif yang mengandung sanksi, ancaman, kekhawatiran, dan ketakutan. Komunikasi koersif dimaknai sebagai metode menekan atau memaksa dan instruksi. Schein dan Lifton Dalam buku Alo Liliweri menjelaskan bahwa metode ini menerangkan untuk mempersuasi seseorang atau sekelompok orang agar mereka berubah sikap, maka komunikator akan mengirimkan pesan dengan cara menekan, memaksa, atau memberikan instruksi bahkan dengan taktik "cuci otak" sekalipun.

Metode koersif dan instruktif ini memang mengandalkan kekuasaan seorang komunikator. Kekuasaan merupakan kemampuan seseorang untuk mempengaruhi orang lain agar dia suka atau tidak suka harus menerima semua pesan yang dikirimkan demi tercapainya maksud dan tujuan yang dikehendaki oleh komunikator.

### *Collector*

*Collector* adalah pengelolaan piutang atau *Account Receivable* sebagai akibat adanya perjanjian pembiayaan. Piutang atau *Account Receivable* itu sendiri sebenarnya adalah aset perusahaan yang ada dan terseber di pihak lain (Debitur), oleh karena itu harus dikelola dengan baik. (Kasmir, 2002: 92) menjelaskan bahwa *collector* merupakan individu atau sekelompok orang yang menyediakan jasa untuk menagih utang sesorang atau lembaga perusahaan yang menyewa jasa mereka.

### *Tugas dan Tanggung Jawab Collector*

Dalam hal ini *collector* memiliki beberapa tugas dang tanggung jawab, yaitu:

1. Mengusahakan agar pembayaran dari konsumen sesuai tanggal jatuh tempo.
2. Mengoptimalkan laba, segala sesuatu yang merupakan hak perusahaan berupa uang yang wajib diterima lebih cepat (sesuai jadwal) agar dana tersebut dapat di pergunakan lebih productive.
3. Meminimalkan kerugian atas angsuran yang tertunggak, sebab kecepatan pembayaran Collection dapat menurunkan bahkan meniadakan potensi piutang macet.

4. Melaksanakan hak perusahaan berkaitan dengan *term & condition* yang telah di sepakati dalam perjanjian, seperti penarikan, pengenaan denda, penalty.
5. Membuat account menjadi normal/lancar dengan usaha, *Collector* yang efektif. (Oktavionarti: 2016).

**Debitur**

Debitur adalah orang atau badan usaha yang memilki hutang kepada bank atau lembaga pembiayaan lainnya karena perjanjian berdasarkan undang-undang. (Tobink dan Nikholaus, 2003). Debitur juga merupakan pihak yang berhutang atau yang melakukan pengkreditan dengan meliputi perjanjian-perjanjian yang telah disepakati sebelum melakukan pengkreditan.

Dalam melakukan pengkreditan, terdapat persyaratn-persayaratan yang ditetapkan sudah oleh perusahaan, persyaratan tersebut adalah informasi yang dibutuhkan dari debitur seperti latar belakang seorang debitur tersebut. Informasi dan persyaratan dari kedua belah pihak akan membentuk yang namanya kesepakatan dan berikutnya membentuk kepercayaan atau kredit.

## METODE PENELITIAN

**Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini berlokasi di Kantor PT. Nusantara Sakti Ciptadana (NSC) Finance Cabang Gorontalo, Jl. Ahmad A. Wahab No.7 Mongolato kecamatan Telaga, Kabupaten Gorontalo. Penelitian ini dilakukan selama empat bulan, terhitung dari bulan Juli Sampai dengan bulan Oktober 2021.

**Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian tentang Perilaku Komunikasi *collector* dalam proses penagihan kepada debitur (Studi pada PT. Nusantara Sakti Ciptadana (NSC) Finance Cabang Gorontalo) menggunakan pendekatan kualitatif, dimana peneliti melakukan pengumpulan data yang berhubungan dengan objek penelitian. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif yakni peneliti menggambarkan data yang diperoleh selama dilapangan, selanjutnya peneliti menarik kesimpulan.

**Subjek dan Objek Penelitian**

Dalam menentukan subjek penelitian, peneliti menggunakan Teknik Purposive Sampling. Dimana peneliti mengambil sampel tertentu yang sesuai dan memenuhi kriteria yang dibutuhkan meliputi sifat-sifat, karakteristik, ciri-ciri serta kriteria sampel. Sehingga peneliti memilih subjek penelitian dengan tujuan untuk mempelajari atau memahami suatu masalah

yang akan diteliti peneliti tentang Perilaku Komunikasi *collector* dalam proses penagihan kepada debitur.

Objek Penelitian ialah fenomena yang menjadi pusat perhatian dalam penelitian. Pada objek penelitian ini, peneliti dapat mengamati secara mendalam bagaimana perilaku komunikasi *collector* dalam proses penagihan kepada debitur ataupun proses pelaksanaan komunikasi verbal dan non verbal. Serta orang-orang yang terlibat langsung dalam pelaksanaan kegiatan tersebut. Untuk keperluan data kualitatif peneliti mengambil 5 orang untuk diwawancarai berdasarkan jabatan dan juga posisi. Peneliti mengambil 5 orang *collector*, serta peneliti menambah 2 orang sebagai debitur atau orang yang berperan sebagai nasabah di PT NSC tersebut guna untuk memperkuat data yang peneliti kumpulkan.

**Sumber Data**

Dalam melakukan penelitian ini peneliti memperoleh data dari beberapa sumber data, yaitu :

1. Data Primer. Seorang Peneliti kualitatif bisa mendapatkan data-data primer dengan cara melakukan wawancara atau melakukan pengamatan langsung terhadap suatu aktivitas masyarakat. Dalam hal ini peneliti mendapatkan data primer dengan cara melakukan wawancara (*Interview*) dari informan dan melakukan pengamatan langsung terhadap aktivitas Perilaku Komunikasi *collector* dalam proses penagihan kepada debitur. Data Primer juga dapat diperoleh melalui pengamatan dengan ikut berperan serta di tempat yang menjadi objek penelitian.
2. Data Sekunder. Penelitian ini juga memperoleh data sekunder melalui studi literatur, yaitu sumber data yang di dapat berasal dari buku-buku litelatur sebagai bahan acuan dan pendukung teori dari sebuh permasalahan penelitian tentang Bagaimana Perilaku Komunikasi *collector* dalam proses penagihan kepada debitur di PT. Nusantara Sakti Ciptadana (NSC) Finance Cabang Gorontalo.

**Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan tahap yang paling strategis dalam penelitian. Jika dilihat dari segi cara dan Teknik pengumpulan data, dapat dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi dan lain sebagainya. Dalam Penelitian ini Peneliti menggunakan Pengumpalan Data sebagai berikut :

1. Wawancara. Wawancara ini pun dilakukan kepada informan yang telah ditentukan di awal, peneliti ingin mewawancarai bagaiamana proses Perilaku Komunikasi *collector* dalam proses penagihan kepada debitur di PT. Nusantara Sakti Ciptadana (NSC)

Finance Cabang Gorontalo mulai dari Perencanaan, Teknik Lobi dan Negosiasi, Perjanjian kesepakatan dan Pembayaran Sesuai Kesepakatan. Adapun instrument penelitian yang digunakan yaitu pedoman wawancara, alat perekam (*Handphone)* serta alat tulis untuk mencatat hal-hal penting di lapangan saat penelitian dilakukan.

2. Observasi**.** Peneliti juga menggunakan Teknik Observasi dimana peneliti melakukan pengamatan dan mencatat dengan sistematik fenomena-fenomena yang diselidiki. Sehingga peneliti akan mendapatkan gambaran secara objektif keadaan yang diteliti. Selain itu, tekhnik observasi ini dipakai sebagai pengontrol hasil wawancara. Observasi yang dilakukan peneliti dengan mengamati secara langsung Perilaku Komunikasi *collector* dalam proses penagihan kepada debitur.
3. Dokumentasi. Peneliti mengambil sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi misalnya berupa foto-foto, surat surat, catatan harian dan sebaginya, atau juga peneliti secara langsung mengambil gambar pada Wawancara dan Penyajian Informasi dengan cara foto ataupun merekam suasana pada saat proses pelaksanaannya.

**Teknik Analisis Data**

Pada penelitian ini data berupa hasil wawancara tersebut dianalisis menggunakan uraian kata-kata yang menggambarakan pendapat subjek penelitian dan jawabatan atas pertanyaan penelitian, analisis data dilakukan, dengan beberapa tahapan, yaitu pengelompokan data berdasarkan kategori, tema dan pola jawaban, meberikan penilaian terhadap hasil penelitian, menyajikan data, menganalisis data yang telah tereduksi serta menarik kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan di PT. Nusantara Sakti Ciptadana Finance (NSC Finance) terkait dengan bagaimana perilaku seorang *Collector* dalam melakukan penagihan pada seorang debitur, dengan menggunakan pendekatan studi kasus. Pada penelitian ini peneliti menggambarkan bagaimana perilaku komunikasi verbal dan nonverbal *collector* dalam proses penagihan. Peneliti memaparkan hasil observasi dan wawancara terhadap informan, peneliti juga memlakukan penentuan karakterisitik informan yaitu, *collector* sebagai informan utama dan debitur sebagai informan tambahan. Peneliti memilih informan ini karena merekalah yang bertugas dan bertanggung jawab dalam hal penagihan.

***Perilaku Komunikasi Collector Dalam Proses Penagihan***

Pada perilaku komunikasi ini, setiap dalam melakukan komunikasi pelaku berusaha menangkap dan memahami pesan atau informasi yang diterimanya dengan sebaik mungkin. Maka dari itu pelaku yang sedang melakukan komunikasi dapat memberi respon dan menyampaikan pesan yang didapatkan dengan baik kepada lawan bicaranya. Sehingga perilaku komunikasi dapat memberikan tekanan pada rangsangan/stimulus yang dibuat oleh sumber dan reaksi/respon yang diberikan oleh penerima (Cangara, 2002: 50).

Seperti halnya yang dilihat oleh peneliti pada seorang *collector* yang sedang melakukan penagihan pada debitur, di situ peneliti melihat perilaku dari *collector* tersebut dalam melakukan penagihan, dalam melakukan penagihan kepada debitur yang berbeda cara berkomunikasi dari *collector* pun berbeda.

Berdasarkan penjelasan *collector* yang tanpa pertanyaan dari peneliti, peneliti melihat bahwa seorang *collector* berkomunikasi baik ataupun tidak itu tergantung bagaimana dan siapa orang yang akan ditagih berdasarkan pengalaman penagihan sebelumnya. Dalam menangani permasalahan seperti ini, biasanya setiap *collector* melakukan penyitaan barang secara paksa yang di istilahkan dengan nama "titip barang", barang bisa diambil lagi dengan syarat debitur harus bayar tunggakan minimal dua kali penunggakan dengan waktu tebusan paling lambat satu bulan, kalaupun debitur tidak melakukan pembayaran tersebut kendaraan dari debitur akan dilelang.

**A. Bentuk Perilaku Komunikasi *Collector* Dalam Penagihan.**

Setelah peneliti lakukan wawancara terhadap *collector*, ternyata ada beberapa debitur yang memiliki perilaku tertutup ataupun terbuka, seperti yang dijelaskan oleh Informan utama 03. Dari penjelasan informan tiga, Perilaku tertutup ini sangatlah mengganggu dalam proses penagihan, karena tidak ada kejujuran ataupun keterbukaan yang disampaikan oleh debitur kepada *collector*, jika dalam proses penagihan ada keterbukaan dan saling menghargai antara sesama pasti komunikasi juga akan terjalin dengan baik dan menghasilkan solusi yang bisa diterima dan disetuji bersama, sebab suatu komunikasi yang baik itu dibangun dari sikap saling menghargai.

**B. Faktor yang mempengaruhi perilaku komunikasi dalam proses penagihan**

Selanjutnya, peneliti mencari data terkait faktor yang mempengaruhi perilaku komunikasi *collector* pada saat penagihan. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, berhasil menemukan ada beberap hal atau faktor yang mempengaruhi perilaku komunikasi seorang *collector* dalam proses penagihan.

Berdasrkan penjelasan dari informan ini, disebutkan oleh informan bahwa tidak semua *collector* melakukan penagihan itu dengan cara yang keras ataupun kasar, hanya saja stigma masyarakat sajalah yang sudah terbentuk bahwa seorang *collector* itu kasar. Dari penjelasan itu pula peneliti mengetahui bahwa tiap *collector* itu memiliki gaya dan cara penagihan masing-masing. Kalaupun mereka sudah bersikap keras kemungkinan besar debitur itu juga sudah tidak kooperatif seperti yang dijelaskan oleh informan yang sudah peneliti uraikan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku komunikasi juga berkaitan dengan pesan fasial atau pesan wajah yang sempat peneliti tanyakan terkait efektifitas pesan fasial dalam proses penagihan. Pesan fasial adalah salah satu faktor yang mempengaruhi proses komunikasi karena pesan fasial dapat mempertegas pesan yang diucapkan oleh komunikan.

Berdasarkan penjelasan dari informan utama 01 dan 02 membuktikan bahwa perlunya melakukan pesan fasial dalam melakukan penagihan, tetapi informan ini menegaskan bahwa dia melakukan pesan fasial tergantung kondisi orang yang akan ditagihnya. Informan ini juga menjelaskan bahwa mereka melakukan pesan fasial ini sebagai bentuk pengancaman agar orang yang ditagih dapat mealakukan pembayaran.

## C. Pembentukan Perilaku Oleh *Collector* Terhadap Debitur

Untuk membentuk jenis respon atau perilaku yang diciptakan karena suatu kondisi tertentu yang disebut *operant conditioning*, Pembentukan perilaku *operant conditioning* menurut Skiner (1938).

Dalam penelitian ini peneliti melakukan identifikasi hal-hal yang merupakan sebagai penguat atau *reinforce* yang merupakan hadiah-hadiah atau *reward* bagi perilaku yang akan dibentuk. Berdasarkan wawancara peneliti terhadap informan utama 05 dan SPV *collector* disebutkan oleh informan bahwa, perusahaan memberikan hadiah seperti itu terhadap debitur sebagai bentuk apresiasi karena tidak melakukan penunggakan dalam penagihan, selain itu juga perusahaan memberikan hadiah sebagai bentuk dari pemasaran perusahaan dan kenyamanan debitur.

Pembentukan perilaku yang dilakukan oleh *colecotor* terhadap debitur dengan menggunakan urutan yang telah disusun, apabila komponen tersebut telah dilakukan, maka hadiahnya akan diberikan. Hal ini akan mengakibatkan kompenen perilaku yang kemudian diberi hadiah.

***Komunikasi Verbal dan Nonverbal Dalam Proses Penagihan***

Dalam melakukan proses penagihan, *collector* harus mengetahui Bahasa yang baik dan benar untuk disampaikan kepada debitur, penggunaan Bahasa yang jelas dan tepat juga mampu mempengaruhi debitur untuk memberikan tanggapan terhadap pesan yang disampaikan. Komunikasi verbal dan nonverbal menjadi unsur yang tidak bisa dipisahkan dari perilaku komunikasi *collector* dalam proses penagihan kepada debitur.

Berdasarkan penjelasan informan utama 02 ini peneliti mendapatkan hasil bahwasanya dia (*collector*) menggunakan komunikasi verbal dan nonverbal dalam penagihan secara berbarengan, dia juga menambahkan bahwa kalau hanya mengguanakan komunikasi verbal saja itu masih kurang, karena komunikasi nonverbal sangat penting untuk menekankan pesan yang akan disampaikan. Seperti yang dijelaskan oleh informan utama 03 peneliti dapat menarik kesimpulan terkait komunikasi verbal dan nonverbal yang digunakan oleh *collector* dalam penagihan bahwa, dalam penagihan mereka lebih sering menggunakan Bahasa atau komunikasi verbal karena menurut mereka komunikasi verbal lebih efektif dalam proses penagihan, informan juga menambahkan bahwa mereka menggunakan komunikasi nonverbal hanya untuk membantu atau mempertegas penyampaian pesan atau komunikasi verbal.

Pada komunikasi verbal dan nonverbal peneliti juga mendapatkan hasil bahwa *collector* dapat menjalankan pesan verbal dan nonverbal ini tidak hanya dilakukan oleh informan utama 03 sebagaiman seorang komunikator dalam menunjang komunikasi verbalnya, informan 02 juga menjelaskan terkait komunikasi verbal dan nonverbal yang sering digunakan berbarengan dengan maksud memperkuat pesan yang akan dia sampaikan.

Tidak menutup kemugkinan penggunaan komunikasi verbal dan nonverbal terdapat fungsi, tujuan dan juga hambatan dalam proses penagihan seperti pengakuan dari informan 04. Berdasarkan dari wawancara terhadap informan utama 04 peneliti berusaha memahami terkait jawaban yang dijelaskan oleh informan bahwa komunikasi verbal dan nonverbal sangatlah berfungsi dalam melakukan penagihan, tanpa komunikasi verbal dan nonverbal *collector* tidak dapat melakukan penagihan kepada debitur, karena komunikasi verbal bertujuan untuk menyampaikan pesan dan sedangkan komunikasi nonverbal dapat membantu mempertegas pesan yang akan disampaikan.

Kemudian peneliti juga menambahkan pertanyaan terkait hambatan dalam komunikasi verbal dan nonverbal kepada informan utama 04. Dari tambahan penjelasan informan utama 04 ini peneliti menemukan bahwa dalam melakukan komunikasi verbal dan nonverbal pada proses penagihan, informan utama 04 ini belum pernah mendapatkan hambatan dalam

melakukan penagihan, karena dalam melakukan penagihan informan tersebut melakukan komunikasi dengan baik terhadap nasabahnya atau debiturnya.

Terlepas dari perilaku komunikasi dan komunikasi verbal dan nonverbal, kepuasan dan kenyamanan adalah tujuan dari setiap melakukan penagihan, peneliti berhasil mewawancarai kepala *collector* terkait kepuasan atas pencapaian dari tiap *collector*, seperti yang dijelaskan oleh kepala *collector*. Berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap kepala *collector* terkait kepuasannya terhadap *collector* di PT NSC *Finance* informan menyebutkan bahwa, kepala *collector* tidak takut terhadap kepuasan yang akan dia dapatkan karena tiap *collector* melakukan penagihan terhadap debitur berdasarkan standar operasional perusahaan (SOP), maka dari itu kepuasan dari kepala *collector* banyak kemungkinan pasti terpenuhi.

Pertanyaan yang sama pula peneliti lontarkan kepada debitur sebagai informan tambahan 02. Berdasarkan hasil analisis selama proses penagihan *collector* kepada debitur peneliti melihat bahwa komunikasi anatara *collector* dan debitur sering menggunakan kata atau bahasa yang saling dimengerti, *collector* juga memperhatikan tempo dalam berbicara dan menggunakan intonasi yang tepat agar tidak terjadi miskomunikasi, tidak hanya itu *collector* juga tidak bertele-tele dalam melakukan penagihan.

Berdasarkan dari paparan deskripsi hasil penelitian, bagian ini membahas mengenai tentang analisa lapangan yang dikaitkan dengan beberapa teori yang diterangkan pada penelitian ini. Melalui penelitian ini, peneliti memahami bahwa komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah hubungan antara *collector* dan debitur. Pada dasarnya komunikasi merupakan landasan bagi setiap manusia didalam membangun hubungan dengan lingkungan sosialnya. Setiap orang melakukan aktivitas sosial yang tidak dapat mereka hindari untuk memenuhi kebutuhannya.

Dalam aktivitas penagihan *collector* dengan debitur biasanya menggunakan pesan atau informasi yang disampaikan berbentuk verbal, maksudnya pesan yang berupa pesan lisan maupun tulisan akan tetapi tidak sedikit *collector* menggunakan pesan nonverbal sebagi bentuk dukungan untuk menyampaikna rasa ancaman terhadap debitur.

Pesan nonverbal yang biasa digunakan seperti ekspresi wajah *collector* yang terlihat seperti sangar, gestur tubuh yang meyakinkan, gerakan tangan untuk mendukung penjelasan yang diberikan serta tinggi rendah suara yang disampaikan kepada debitur, selain itu pemilihan kosakata gaya Bahasa yang digunakan *collector* sangat sederhana, artinya mereka menggunakan Bahasa sehari-hari dan kata-kata yang mudah dimengerti oleh debitur. Pesan yang disampaikan oleh *collector* sangat beragam misalnya seperti memberikan solusi kepada debitur infromasi sebuah pengakuan atau keterlamabatan yang dialami debitur hingga

menggali informasi tambahan seperti pekerjaan, kondisi kesehatan, hingga kondisi sosial yang diungkapkan oleh kedua belah pihak setiap mereka berkomunikasi.

Berdasrkan teori yang disampaikan Biddle dan Thomas dalam bukunya mereka membagi peristilahan dalam teori peristilahan dalam teori peran dalam empat golongan yaitu istilah-istilah yang menyangkut: 1. Orang-orang yang mengambil bagian dalam interaksi tersebut; 2. Perilaku yang muncul dalam interaksi tersebut; 3. Kedudukan orang-orang dalam prilaku; 4. Kaitan antara orang dan prilaku. Biddle dan Thomas menambahkan, ada lima istilah tentang prilaku dalam kaitannya dengan peran yakni: a. *Expectation* (harapan); b. *Norm* (norma); c. *Performance* (wujud perilaku); d. *Evaluation* (penilaian); e. *Sanction* (sanksi).

Peranan menjadi hal yang penting pada saat ketika kita menjalankan peran kita sebagaimana mestinya sesuai dengan kedudukan kita pada status sosial atau pada lingkungan kita. Kita atau harus dituntut untuk memagang peran yang telah diberikan oleh orang-orang yang ada disekitarnya atau dalam kelompok. Hal inilah yang sering terjadi dalam hubungan kita dengan orang lain. Kita melakukan peran yang sudah diberikan pada kita yang dapat kita sesuaikan dengan keadaan sekitar.

Hal ini pula yang sering dilakukan oleh *collector* terhadap debitur dalam melakukan penagihan, dimana *collector* tersebut melakukan perannya sebagai penagih yang bertugas dan bertanggung jawab atas kelancaran pembayaran, maka dari itu peran *collector* disini sangatlah berpengaruh pada proses komunikasi yang akan dilakukan. Seperti yang peneliti temukan di lapangan, pada saat peneliti ikut dengan *collector* melakukan penagihan peneliti menemukan bahwa *collector* menggunakan peranannya tersebut, yakni sebagai penagih dan *collector* juga menyesuaikan dirinya dengan orang yang disekitarnya pada saat melakukan penagihan, seperti yang peneliti uraikan pada penjelasan hasil penelitian di atas. *Collector* juga sering menggunakan ekspresi wajah sebagai bentuk ancaman ketika pada saat debitur tidak dapat melakukan pembayaran, dengan demikian secara tidak langsung *collector* tersebut memaksa debitur agar segera melakukan pembayaran, seperti yang sudah peneliti jelaskan pada tinjauan teori di atas.

Pesan fasial atau pesan wajah adalah pesan yang menggunakan mimik wajah untuk menyampaikan makna tertentu. Berbagai penelitian menunjukan bahwa wajah dapat menyampaikan pesan paling sedikit sepuluh makna seperti: kebahagiaan, rasa terkejut, ketakutan, kemarahan, kesedihan, kemuakan, pengecamanan, ketakjuban, dan tekad. Pesan wajah atau pesan fasial ini sangat berkaitan dengan perilaku komunikasi yang merupakan objek penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang dimana pada penelitian ini peneliti membahas tentang bagaimana perilaku seorang *collector* dalam melakukan penagihan kepada debitur

dengan melihat pesan atau komunikasi verbal dan nonverbal *collector* pada proses penagihan tersebut. Pesan fasial atau pesan wajah yang peneliti jelaskan diatas termasuk pada moedel komunikasi koersif dan komunikasi nonverbal.

Sedangkan pada pesan atau komunikasi verbal *collector* melakukan penagihan harus menggunakan Bahasa yang dapat dimengerti satu sama lain yaitu Bahasa sehari-hari yang sering mereka gunakan. Pada saat melakukan komunikasi dengan debitur gaya Bahasa pun sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam melakukan penagihan. Untuk menghindari hal yang tidak diinginkan Bahasa yang digunakan oleh *collector* yang umumnya menggunakan Bahasa formal *collector* lebih memilih menggunakan Bahasa sehari-hari agar saling mengerti dan terhindar dari kesalahpahaman. Pemilihan gaya Bahasa sangatlah diperlukan, salah satunya tidak menggunakan Bahasa asing seperti lu gua, jika meneurut *collector* Bahasa yang digunakan tidak dapat dimengerti maka mereka tidak akan menggunakan Bahasa itu, Seperti dalam penekanan yang dilakukan pada proses penagihan pun juga dengan Bahasa yang sopan.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang terjadi dilapangan terdapat kesesuaian antara teori dengan penelitian yang peneliti lakukan. Dalam penelitian ini peneliti menemukan teori peran yang sangat berkaitan dengan penelitan yang peneliti lakukan yang berjudul perilaku komunikasi verbal dan nonverbal *collector* dalam melakukan penagihan kepada debitur. Dalam proses penagihan komunikasi antara *collector* dan debitur menggunakan pesan komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal, pesan nonverbal yang dimaksud seperti ekspresi wajah, dan gerakan tangan yang mendukung penjelasan isi pesan yang disampaikan kepada debitur. Penelitian ini juga berkaitan dengan Model komunikasi koersif yang penelti uraikan pada tinjauan teori di atas, dimana pada penelitian ini peneliti dapat mengetahui melalui wawancara dan observasi bahwa adanya ancaman atau paksaan pada saat prses penagihan, adanya ancaman atau paksaan tersebut karena debitur tersebut sudah melakukan penunggakan pemabyaran. Pada intinya komunikasi anatara *collector* dan debitur dalam aktifitas penagihan sudah berjalan sesuai dengan teori yang telah diungkapkan dalam penelitian ini, mengambil dan menyesuaikan peranan dengan sekitar dalam melakukan penagihan sangatlah berpengaruh, karena peranan dapat menghindari atau mengurangi pengrusakan citra dari perilaku yang dilakukan oleh penagih, dalam hal ini *collector*.

Seperti halnya penelitian-penelitian yang sudah pernah dilakukan pastinya terdapat kelebihan dan kekurangan dalam penelitian tersebut, begitu pula penelitan yang peneliti lakukan. Pada penelitian yang peneliti lakukan terdapat kelebihan dan kekurangan, adapun kelebihan pada penelitian ini yaitu peneliti berhasil melakukan wawancara mendalam terhadap

*collector* yang seperti kita ketahui, stigma masyarakat terhadap *collector* tidak selalu positif dan dikenal kasar dalam melakukan penagihan dan penelitian ini juga bisa menjadi acuan atau tambahan informasi dan data terhadap penelitian yang akan dilakukan oleh orang lain. Ada pula kekurangan pada penelitian ini yaitu peneliti hanya menemukan dua informan tambahan yang menjadi pembanding dari stigma masyarakat terhadap *collector* yang tidak selalu positif.

## KESIMPULAN

Berdasarkan uraian teoritis dan pembahasan hasil penelitian yang telah diuraian sebelumnya, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa perilaku komunikasi *collector* dalam proses penagihan pada debitur.

a. Dalam proses penagihan, *collector* melakukan atau memberikan pelayanan yang baik dan semaksimal mungkin kepada debitur yang menggunakan jasa *colletor* di PT NSC *Fimance* (Nusantara Sakti Ciptadana) dalam menyelesaikan pembiayaan. Hal ini dikarenakan PT NSC *Finance* merupakan salah satu jasa pelayanan yang bergerak pada penyelesaian pembiayaan kendaraan bermotor khusus Honda.
b. Perilaku komunikasi *collector* di PT NSC *Finance* sering menggunakan komunikasi verbal dan nonverbal dalam melakukan penagihan, dimana dalam berinteraksi dengan debitur, *collector* menggunakan pesan verbal dan nonverbal secara bersamaan contoh dari pesan nonverbal yaitu pesan wajah dan Bahasa tubuh untuk menekankan pesan yang akan disampaikan kepada debitur.
c. Selain menggunakan pesan wajah dan Bahasa tubuh *collector* juga sering menggunakan Bahasa yang dapat dimengerti oleh *collector* dan debitur dalam proses penagihan tersebut. Dalam proses penagihan *collector* juga memperhatikan sikap dan perilaku yang baik menyesuaikan dengan karakteristik debiturnya.

## DAFTAR PUSTAKA

Albertus Haryo Sasongko, *Debth Collector* dan Penyelesaian Utang Debitur (Suatu Studi Pengalaman Menjadi *Debth Collector*) di Surabaya (2020).

Aprianto Adi Suseno, "Pola Komunikasi Collection Dalam Menangani Kredit Bermasalah Di PT Al-Jarah Indonesia Finance," 2018

B. J. Biddle, *"Recent Developments in Role Theory"*, Annual Reviews Inc, University of Missouri-Columbia (1986).

Bovee, Courtland L. dan John V. Thill . 2005. Bussiness CommunicationToday. Edisi 8. USA : Pearson Prentice Hall.

Cangara, Hafied. Perencanaan Dan Strategi Komunikasi. 1st ed. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013.

Della Oktavinoarti, "Pola Komunikasi Debt Ollector Dalam Proses Penagihan Kredit Mikro Kepada Debitur Bank Mandiri (KCP Marpoyan) Pekanbaru," jom fisip 3, no. 2 (2016).

Devito, Joseph A. 2011. Komunikasi Antar Manusia. Pamulang-Tangerang Selatan: Karisma Publishing Group

David M. Sluss, *"Role Theory in Organizations: a Relational Perspective"*, Handbook of I/O-Psychology, University of South Carolina Columbia (2015)

Evi Tamala, "Strategi Kolektor Dalam Menghadapi Nasabah Yang Bermasalah Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Pekanbaru," 2012.

Hidayat, D. (2012) *Komunikasi Antar Pribadi dan Medianya.* Yogyakarta : Graha Ilmu

Ilmu Perbankan, "Peran Depth Colector Dalam Penagihan Kredit Macet," Ilmu Perbankan Manajemen Bank, http://ahliperbankan.com/peran-debt-collector-dalam-penagihan-kredit-macet/.

I Gusti Ketut Ariawan, "Penggunaan Jasa *Debt Collector dalam* Menangani Kredit Bermasalah Oleh Bank. (2015). Fakultas Hukum Universitas Udayana Bali.

Kasmir, Bank Dan Lembaga Keuangan (Jakarta: PT Remaja Rosdakarya, 2002).

Ilmu Perbankan, "Peran Depth Colector Dalam Penagihan Kredit Macet."

Liliweri, Alo.. Makna Budaya dalam Komunikasi antar Budaya. Yogyakarta, PT. LKiS Pelangi Aksara, (2002).

Liliweri, Alo. *Komunikasi Serba Ada Serba Makna*. Jakarta: Kencana. 2011.

Lynda Dee Dixon Dan O'Hair, Gustav W. Friedrich, Strategic Communication in Business and the Professionis (jakarta: Pearson Education, 2009).

Morrisan. *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa.* Jakarta: Prenamedia Group, 82013

Mulyana, Deddy. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung : PT. Remaja Rosda Karya.2016

Mulyadi, 2010.*Sistemakuntansi*, Edisi ke-3, Cetakan ke-5, Penerbit Salemba Empat , Jakarta.

Notoatmodjo S. Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku. Jakarta: PT Rineka Cipta; 2007

Notoatmodjo . 2012. Metode Penelitian Kesehatan. Jakarta : Rineka Cipta

Oktavinoarti, "Pola Komunikasi Debt Ollector Dalam Proses Penagihan Kredit Mikro Kepada Debitur Bank Mandiri (KCP Marpoyan) Pekanbaru."

Riduan Tobink dan Bill Nikholaus, 2003. "Kamus Istilah Perbankan", Atalya Rileni Sudeco, Jakarta. Hal .118

Rakhmat, Jalaludin. 2008. Psikologi Komunikasi. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Sarlito Wirawan Sarwono, *Teori-Teori Psikologi Social* (Jakarta : PT, Raja Grafindo Persada 2007).

Soekanto, Soerjono. *Elit Pribumi Bengkulu* (Jakarta: Balai Pustaka,1990).

Soeleman B. Taneko, Sosiologi Menyelami Fenomena di Masyarakat (Bandung: Setia Purna Inves, 1986).

Suryanto. 2015. *Pengantar Ilmu Komunikasi.* Bandung: CV Pustaka Setia

Tubbs, Sterwart I. Dan Sylvia Moss. 1996. *Human Communication Prinsip-prinsip Dasar Buku Pertama.* Bandung : Rosda.

L. Tubbs, Steward & Sylvia Moss (editor; Deddy Mulyana). Human Communication Prinsip-prinsip Dasar. (Bandung; P.T. Remaja Rosdakarya; 1996)

Wibisono. 2011. *Manajemen Kinerja.* Edisi 3. Rajawali Pers