

GAYA KOMUNIKASI DEBT COLLECTOR DALAM PENAGIHAN PIUTANG KREDIT KENDARAAN BERMOTOR DI JAKARTA

Muhammad Irsyad Hanif

ABSTRAK

Debt collector merupakan sebuah profesi yang mengandalkan kemampuan komunikasi yang khusus. Sayangnya jumlah angka kredit bermasalah yang tinggi di Jakarta selaras dengan ramainya berita tentang kekerasan komunikasi yang dilakukan oleh *debt collector*. Hal ini membuat stigma negatif dimasyarakat yang memandang bahwa kegiatan penagihan yang dilakukan *debt collector* melekat dengan tindak kekerasan. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini mencoba mencari tahu bagaimana gaya komunikasi *debt collector* di lapangan, dan mencari tahu apakah *debt collector* melakukan kekerasan komunikasi dalam kegiatan penagihan. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Ada 10 orang informan yang peneliti wawancara dalam penelitian ini, diantaranya adalah 1 orang kepala *debt collector*, 5 orang *debt collector* dan 4 orang debitur. Informan pada penelitian ini tersebar di beberapa wilayah di Jakarta yaitu Tebet, Tanah Abang, Petojo Utara, Jagakarsa, Kebayoran Baru, Pantai Indah Kapuk, Blok M, dan Rawamangun. Peneliti menggunakan teknik keabsahan data triangulasi sumber dimana dalam penelitian ini peneliti memeriksa dan menyelaraskan keterangan dari kepala *debt collector*, *debt collector*, dan debitur. Penelitian ini menunjukkan gaya komunikasi yang dilakukan *debt collector* dalam penagihan piutang dikategorikan kedalam gaya komunikasi *the relinquishing style* yang berarti *debt collector* cenderung menunjukkan kesediaan untuk mendengarkan saran atau masukan dari debitur. Peneliti menemukan umumnya didalam penagihan ada negosiasi antara *debt collector* dan debitur. *Debt collector* tidak serta merta menagih dengan paksaan dan kekerasan. Kemudian tindak komunikasi kekerasan yang dilakukan oleh *debt collector* pada saat penagihan yang peneliti temui pada penelitian ini umumnya adalah tindak ancaman melalui telepon dan kedatangan *debt collector* tanpa sepengetahuan debitur. Kekerasan komunikasi ini dipengaruhi oleh sikap tidak kooperatif debitur dalam menyelesaikan masalah pembayaran piutang.

Kata kunci: *Debt collector*, Komunikasi Kekerasan, Gaya Komunikasi

DEBT COLLECTOR COMMUNICATION STYLE IN MOTOR VEHICLE CREDIT RECEIVABLE COLLECTIONS IN JAKARTA

Muhammad Irsyad Hanif

ABSTRACT

Debt collector is a profession that relies on special communication skills. Unfortunately, the high number of non-performing loans in Jakarta is in line with the increasing news about communication violence committed by debt collectors. This creates a negative stigma in society which views that collection activities carried out by debt collectors are associated with acts of violence. Based on this, this research tries to find out what debt collectors' communication styles are in the field, and find out whether debt collectors use communication violence in collection activities. The method used in this research is qualitative with a phenomenological approach. There were 10 informants that researchers interviewed in this study, including 1 head debt collector, 5 debt collectors and 4 debtors. The informants in this research were spread across several areas in Jakarta, namely Tebet, Tanah Abang, North Petojo, Jagakarsa, Kebayoran Baru, Pantai Indah Kapuk, Blok M, and Rawamangun. Researchers used source triangulation data validity techniques where in this research the researcher checked and harmonized the information from the head of the debt collector, the debt collector, and the debtor. This research shows that the communication style used by debt collectors in collecting receivables is categorized into the relinquishing style of communication, which means that debt collectors tend to show a willingness to listen to suggestions or input from debtors. Researchers found that generally in collection there is negotiation between the debt collector and the debtor. Debt collectors do not necessarily collect with force and violence. Then, the acts of violent communication carried out by debt collectors during collection that researchers encountered in this study were generally acts of threats via telephone and the arrival of debt collectors without the debtor's knowledge. This communication violence is influenced by the debtor's uncooperative attitude in resolving receivable payment problems.

Keywords: *Debt collector, Violent Communication, Communication Style*