



Judul Skripsi:

## **Gaya Komunikasi *Debt Collector* Dalam Penagihan Piutang Kredit Kendaraan Bermotor di Jakarta**

Tugas Akhir Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

Nama: Muhammad Irsyad Hanif

NIM: 1710411093

Dosen Pembimbing: Dr. Anter Venus, M.A. Comm



PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI FAKULTAS  
ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS  
PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
2024

## **PERNYATAAN ORISINALITAS**

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar:

Nama : Muhammad Irsyad Hanif

NIM : 1710411093

Program Studi : S1 Ilmu Komunikasi

Bilama di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini maka, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, Juni 2024

Yang menyatakan,



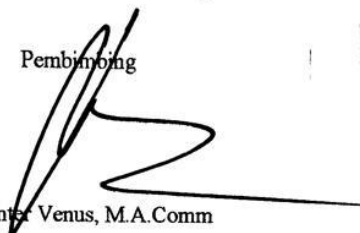
Muhammad Irsyad Hanif

## PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : Muhammad Irsyad Hanif  
NIM : 1710411093  
PROGRAM STUDI : S1 Ilmu Komunikasi  
JUDUL : Gaya Komunikasi Debt Collector Dalam Penagihan Piutang  
Kredit Kendaraan Bermotor di Jakarta

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Pembimbing

  
Dr. Anter Venus, M.A.Comm


Penguji 1

  
(Dr. Kusumajanti, S.sos., M.M., M.Si.)

Penguji 2

  
(Dra. Siti Maryam, M.Si.)

Ketua Program Studi  
Ilmu Komunikasi

  
Azwar, SS., M.Si

Ditetapkan di : Jakarta  
Tanggal Ujian : 9 Juli 2024

## SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Irsyad Hanif

NIM : 1710411093

Fakultas : FISIP

Program Studi : S1 Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Gaya Komunikasi *Debt Collector* Dalam Penagihan Piutang Kredit  
Kendaraan Bermotor di Jakarta

Dengan ini saya menyatakan bahwa saya menyetujui untuk:

1. Memberikan hak saya bebas royalti kepada Perpustakaan UPNVJ atas Penelitian karya ilmiah saya demi pengembangan ilmu pengetahuan.
2. Memberikan hak menyimpan, mengalih mediakan atau mengalih formatkan, mengolah pangkalan data (database), mendistribusikan, serta menampilkan dalam bentuk softcopy untuk kepentingan akademis kepada perpustakaan UPNVJ, tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai Peneliti/pencipta.
3. Bersedia dan menjamin untuk menanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak perpustakaan UPNVJ dari semua bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan semoga digunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di : Jakarta,

Pada tanggal : 22 Juni 2024

Yang menyatakan,



Muhammad Irsyad Hanif

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga diberikan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul “Gaya Komunikasi *Debt Collector* Dalam Penagihan Piutang Kredit Kendaraan Bermotor di Jakarta”. Peneliti menyusun penelitian skripsi ini sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah dan diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada beberapa pihak atas kerja samanya karena telah berkontribusi dalam membantu menyelesaikan penelitian hingga penyusunan skripsi. Oleh karena itu peneliti mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Anter Venus, M.A.Comm. sebagai dosen pembimbing 1 yang membantu dalam penyusunan penelitian skripsi.
2. Dr. Priyono Sadjjo, M.Si selaku dosen pembimbing 2 yang membantu dalam teknik penulisan penelitian skripsi.
3. Rachmat Jaya dan Susanti selaku orang tua yang memberikan dorongan motivasi, semangat, dan afeksi kepada peneliti dalam menyelesaikan penelitian skripsi.
4. Teman-teman seperjuangan skripsi Rafif, Daffa, Raihan, dan Wanda yang senantiasa memberikan semangat selama proses penyusunan skripsi. Teman-teman dekat peneliti Nabil, Umar, Fathan, Randa, Aldi, Rafi dan Dean yang selalu mendorong peneliti agar segera menyelesaikan penelitian ini.
5. Rekan-rekan dan seluruh pihak yang telah membantu peneliti, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat disebutkan namanya satu-persatu.

Pada penelitian skripsi ini peneliti menyadari bahwa penelitian tidaklah sempurna dan masih banyaknya kekurangan. Oleh karena itu, penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran yang diharapkan dapat menjadi lebih baik. Sekian yang dapat peneliti sampaikan. Semoga penelitian skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dalam menambah wawasan dan pengetahuan serta meningkatkan kualitas penelitian skripsi bagi universitas.

Jakarta, 22 Juni 2024

Peneliti,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'M' followed by a smaller, more complex signature.

Muhammad Irsyad Hanif

# DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>v</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>I.1 Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>I.2 Fokus Penelitian .....</b>	<b>7</b>
<b>I.3 Pertanyaan Penelitian.....</b>	<b>8</b>
<b>I.4 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>8</b>
<b>I.5 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>8</b>
1. Manfaat Akademis .....	8
2. Manfaat Praktis .....	8
<b>I.6 Sistematika Penulisan .....</b>	<b>8</b>
<b>BAB II .....</b>	<b>29</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>29</b>
<b>II.1 Konsep Penelitian.....</b>	<b>29</b>
II.1.1 Komunikasi Kekerasan.....	29
II.1.2 Gaya Komunikasi .....	30
II.1.3 Komunika Persuasif .....	32
II.1.4 Komunika Koersif.....	35
II.1.5 Komunikasi Verbal.....	36
II.1.6 Komunikasi Nonverbal.....	38
II.1.7 <i>Debt collector</i> .....	41
<b>II.3 Kerangka Pemikiran .....</b>	<b>43</b>
<b>BAB III.....</b>	<b>44</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>44</b>
<b>III.1 Objek Penelitian .....</b>	<b>44</b>
<b>III.2 Jenis Penelitian .....</b>	<b>44</b>
<b>III.3 Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>45</b>
<b>III.4 Sumber Data.....</b>	<b>45</b>
<b>III.5 Teknik Analisis Data.....</b>	<b>47</b>
<b>III.6 Teknik Keabsahan Data .....</b>	<b>47</b>
<b>III.7 Tabel Rencana Waktu .....</b>	<b>48</b>
<b>BAB IV .....</b>	<b>68</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>68</b>
<b>IV.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....</b>	<b>68</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Informan.....	33
Tabel 2. Rencana Waktu Penelitian.....	38



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kumpulan berita tentang kasus <i>debt collector</i> .....	4
Gambar 2. Jumlah kendaraan bermotor di Jakarta 2019-2021.....	5
Gambar 3. Rasio kredit bermasalah dan total kredit perbankan 2019-2021.....	6

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lampiran Transkrip Wawancara.....	147
-----------------------------------------------	-----