

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Pada penelitian ini peneliti menemukan dua gaya komunikasi yang berbeda yaitu gaya komunikasi *the controlling style* dan *the relinquishing style*. Gaya komunikasi *the controlling style* ini cenderung memaksa dan memiliki sifat satu arah. *Debt collector* yang memiliki gaya komunikasi ini tidak memperdulikan debiturnya, mereka hanya menginginkan debitur tersebut segera membayar hutang atau menyerahkan kendaraannya kembali ke pihak *leasing*. Gaya komunikasi yang peneliti temukan berikutnya adalah gaya komunikasi *the relinquishing style*. Mayoritas informan *debt collector* pada penelitian ini memiliki gaya komunikasi *the relinquishing style*. Ada empat informan *debt collector* yang memiliki gaya komunikasi ini yaitu informan HS, AS, AM, A. kemudian ada satu orang informan debitur yang pernah berurusan dengan *debt collector* yang memiliki gaya komunikasi ini yaitu informan GA. Gaya komunikasi *the relinquishing style* ini cenderung menunjukkan kesediaan komunikator untuk mendengar saran atau masukan dari komunikan, gaya komunikasi ini bersifat dua arah. Pada penelitian ini peneliti menemukan fakta bahwa para *debt collector* yang memiliki gaya komunikasi *the relinquishing style* ini cenderung mau mendengarkan masalah keuangan debiturnya. Mereka mau berkomunikasi dengan debiturnya dan mau mencari jalan tengah agar debitur bisa kembali membayarkan cicilan. Biasanya jumlah nominal cicilan akan dikurangi sesuai dengan kesepakatan antara *debt collector* dan debitur. Apabila debitur tidak mampu untuk membayar, maka debitur yang memiliki gaya komunikasi *the relinquishing style* ini akan memberi peringatan bahwa kendaraan akan ditarik dengan cara yang sopan. Berbeda dengan *debt collector* yang memiliki gaya komunikasi *the controlling style* yang mengingatkan debiturnya dengan ancaman.

Kekerasan komunikasi yang dilakukan *debt collector* pada penelitian ini tidak memandang gaya komunikasi yang dimiliki *debt collector* itu sendiri. Peneliti menemukan kekerasan yang terjadi pada penelitian ini yaitu kekerasan langsung (*direct violence*) dan kekerasan tidak langsung (*indirect violence*). Bentuk kekerasan yang paling umum dilakukan adalah *indirect violence* (kekerasan tidak langsung) berupa ancaman nonkontingen. Ancaman nonkontingen juga dapat diartikan sebagai tindakan menakut-nakuti. Ancaman ini berupa

terror melalui telepon. Ancaman ini dilakukan oleh informan *debt collector* MP, PS, dan informan debitur yang menerima ancaman ini adalah informan IK, RC, dan MS. Selain itu adapula tindak kekerasan langsung (*direct violence*) yang peneliti temukan pada penelitian ini. Kekerasan langsung ini berupa kedatangan *debt collector* secara tiba-tiba tanpa sepengetahuan debitur. Informan *debt collector* yang melakukan kekerasan ini yaitu informan MP, PS, A, dan AS selain itu informan debitur yang menerima kekerasan ini yaitu informan MS dan IK. Peneliti menilai kekerasan dapat terjadi akibat ulah debitur. *Debt collector* tidak akan melakukan kekerasan apabila debitur bersifat kooperatif. Masalah yang paling sering membuat *debt collector* melakukan terror adalah debitur yang hilang kabar. *Debt collector* akan melakukan berbagai cara untuk dapat menyelesaikan pekerjaannya.

## 5.2 Saran

Dalam penelitian ini dirumuskan dua saran secara teoritis dan praktis. Saran tersebut didapatkan dari temuan penelitian yang dapat diimplementasi secara akademis dan praktis. Saran teoritis bertujuan untuk mengembangkan kajian atau penelitian tentang gaya komunikasi *debt collector* sementara itu saran praktis dapat berupaya solusi bagi *debt collector* dan nasabah saat menghadapi permasalahan kredit macet.

### 5.2.1 Saran Teoritis

Dalam penelitian selanjutnya berkaitan dengan analisis gaya komunikasi *debt collector* harus dapat membedakan *debt collector* yang bekerja untuk perusahaan *leasing*, mitra, dan pihak ketiga yang khusus disewa perusahaan. Berdasarkan temuan penelitian ini, ketiga kriteria *debt collector* tersebut memiliki tugas dan pencapaian yang berbeda. Ada *debt collector* yang bertugas menagih via telepon dari kantor tanpa turun langsung ke lapangan, ada *debt collector* yang bertugas untuk menyambangi debitur dan melakukan penagihan secara tatap muka, dan ada pula *debt collector* yang bertugas untuk melakukan penarikan kendaraan. Apabila ingin mendapatkan karakteristik *debt collector* yang bersifat koersif dapat mengambil sampel *debt collector* yang tidak terikat dengan perusahaan, *debt collector* ini biasa bertindak untuk melakukan penarikan paksa kendaraan atau biasa dikenal dengan sebutan mata elang. Sehingga didapatkan objek penelitian yang sesuai dengan fokus penelitian yang sedang dicari.

### 5.2.2 Saran Praktis

Temuan penelitian yang dapat diaplikasikan bagi debitur adalah berupa keberanian dalam membuka komunikasi dengan *debt collector* saat pertama kali mendapat informasi tentang penjabaran denda dan tunggakan yang harus dibayar. Hal tersebut disebabkan *debt collector* yang pertama kali menghubungi nasabah merupakan karyawan perusahaan *leasing*. Saat itu nasabah dapat menjelaskan permasalahan yang sedang dihadapi dan berkomitmen atas keputusan yang diambil. Apabila nasabah tidak kooperatif dalam upaya penagihan, nantinya akan terjadi tindakan koersif yang akan merugikan debitur sendiri dan menghasilkan citra negatif bagi *debt collector*. Padahal ketentuan penagihan hutang merupakan hal yang legal dan sudah diatur oleh negara.

Sementara itu temuan penelitian yang dapat diaplikasikan bagi *debt collector* berkaitan dengan upaya untuk terus menciptakan citra positif saat berkomunikasi dengan nasabah. Semaksimal mungkin *debt collector* harus menghindari tindakan koersif dalam upaya penagihan hutang. Penggunaan atribut yang melekat dan tutur kata yang baik menjadi syarat wajib *debt collector* saat berinteraksi dengan debitur. Selain itu, *debt collector* juga harus dibekali dengan kemampuan dalam berkomunikasi yang efektif kepada nasabah sehingga dapat menguasai alur komunikasi. Sehingga apabila terjadi perdebatan antara *debt collector* dengan debitur, peluang *debt collector* mencapai keberhasilan tugas akan lebih tinggi.