BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti akan menguraikan data dan hasil penelitian tentang permasalahan yang telah dirumuskan pada BAB I, yaitu mengenai Pola Komunikasi *Debt Collector* Bank Mandiri Bandung dalam Menjalankan Tugas Penagihan. Hasil penelitian ini diperoleh dengan teknik wawancara yang mendalam dengan narasumber sebagai bentuk pencarian data.

Tabel 4.1
Jadwal Wawancara Informan

No	Nama Infroman	Waktu Wawancara	Tempat
1	Yudha Sagita S.	Senin, 1 Juli 2013	Jl.Riung Bandung
2	Riki Hendrawan	Kamis, 4 Juli 2013	Jl. Cikawao
3	Ahmad Rifai	Kamis, 4 Juli 2013	Jl. Cikawao

Sumber : Dokumen Peneliti, 2013

Tabel 4.2
Jadwal Wawancara Informan Pendukung

No	Nama Informan Pendukung	Waktu Wawancara	Tempat
1	Yulia Angraeni	7 Juli 2013	Kediaman Informan Pendukung
2	Kurdi Setia Permana	7 Juli 2013	Kediaman Informan Pendukung
3	Boy SH	9 Juli 2013	Kantor Informan Pendukung

Sumber : Dokumen Peneliti, 2013

Analisis ini lebih terfokus pada Pola Komunikasi *Debt Collector* Bank Mandiri Bandung dalam Menjalankan Tugas Penagihan, yang dikaitkan dengan beberapa informan, yang pada akhirnya dapat terlihat apakah pola komunikasi *Debt Collector* berjalan dengan effektif atau tidak. Jumlah informan pada penelitian ini meliputi tiga orang informan yaitu dengan tempat yang berbeda-beda dan tiga informan Pendukung yaitu orang-orang yang berada dalam lingkungan masyarakat kota Bandung sendiri.

Pada penelitian ini mengenai "Pola Komunikasi *Debt Collector* Bank Mandiri Bandung dalam Menjalankan Tugas Penagihan"

Pada bab ini akan dibahas mengenai tiga point utama yang mendeskripsikan mengenai:

1. Deskripsi Identitas Informan & Informan Pendukung
2. Deskripsi Hasil Penelitian
3. Pembahasan

4.1 Deskripsi Identitas Informan

A. Yudha Sagita S (Informan 1)

Nama : Yudha Sagita S.
Umur : 28 th
Hobby : Off Road Motor, Olahraga
Pendidikan : S1

Gambar 4.1
Yudha Sagita S



Sumber : Dokumentasi Peneliti 2013

Laki-laki bertubuh tinggi besar yang memiliki nama asli Yuhda Sagita Somantri dan biasa disapa Abah karena perawakannya itu sangat menyukai olah raga *offroad* motor atau trail. laki-laki yang kini berprofesi sebagai *Field Collector (Debt Collector* bagian lapangan) di Bank Mandiri Bandung, dalam kesehariannya adalah lelaki yang ramah sopan. ketika diwawancarai dirumahnya, pria ini terlihat sedang bercengkrama dengan anak nya, terlihat sekali sangat menyayangi keluarganya. jauh dari kesan seram yang biasanya terpikir ketika mendengar profesi *debt collector*.

Berbeda lagi ketika pria ini sedang menjalankan tugas nya sebagai *collector* sangat serius, pria yang mendapat penghargaan the best collector seIndonesia dari Bank Mandiri pada tahun 2012 ini, sangat profesional dalam menjalankan tugasnya. beliau selalu menekankan negosiasi dalam menjalankan nya, dan mengedepankan kepentingan perusahaan dalam menjalankan tugasnya. Pendidikan terakhirnya adalah Sarjana S1.

B. Ahmad Rifai (Informan 2)

Nama : Ahmad Rifai
Umur : 31 th
Hobby : Basket Ball, Komputer
Pendidikan : D3

Gambar 4.2
Ahmad Rifai



Sumber : Dokumentasi Peneliti 2013

Ahmad Rifai pria yang berkecimpung didunia *collector* selama 2 tahun ini memiliki cukup banyak pengalaman dalam hal menghadapi klien. Pria berperawakan

tinggi ini sangat serius dalam menjalankan tugasnya sebagai *collector* namun dibalik itu semua Ahmad Rifai orang yang senang bercanda.

Hobinya ia sangat suka dengan apa-apa tentang merakit komputer baik itu hard nya atau *system* dari komputer itu sendiri, Pria asli sunda ini merupakan pribadi yang sangat menyenangkan di mata teman-teman nya serta rekan kerjanya. Pendidikan terakhir adalah D3, beliau memiliki keinginan untuk meneruskan studinya ke jenjang sarjana.

C. Riki Hendrawan (Informan 3)

Nama : Riki Hendrawan
Umur : 28 th
Hobby : Futsal
Pendidikan : S1

Gambar 4.3
Riki Hendrawan



Sumber : Dokumentasi Peneliti 2013

Pria berperawakan tegap dengan tinggi 170cm dengan berat 80kg ini memiliki kulit sawo matang, mata agak sipit, dengan rambut oldskul alias sedikit cepak.

Riki,begitu ia disapa merupakan sosok yang sangat menyenangkan di mata teman-teman, dan rekan kerjanya di Bank Mandiri.

Riki Hendrawan pria berprofesi sebagai *collector* selama 1 setengah tahun, yang membuatnya memiliki pengalaman dalam menjalankan tugasnya. Pria kelahiran Bandung 28 tahun yang lalu ini Pendidikan terakhirnya adalah Sarjana S1.

4.1.1 Deskripsi Informan Pendukung

A. Yulia Anggraeni (Informan Pendukung)

Nama : Yulia Angraeni

Umur : 37 th

Pekerjaan : Ibu rumah tangga / Wirausaha

Gambar 4.4
Informan Pendukung



Sumber : Dokumentasi Peneliti 2013

Yulia begitu dia disapa Ibu rumah tangga yang memiliki hobi memasak dan belanja ini kebetulan adalah salah satu klien dari *debt collector* Bank mandiri, sebagai ibu rumah tangga yang memiliki hobi belanja beliau memilih memiliki kartu kredit untuk salah satu alat pembayarannya. Selain ibu rumah tangga beliau memiliki usaha

sweater, namun beliau akhir-akhir ini lupa membayar kartu kreditnya akibat dari kesibukannya mengelola usahanya. Dia tinggal di Jl.Haji alpi, no.129 RT 06/05 beliau sosok yang ramah ketika peneliti mewawancarainya. Wanita berkerudung ini mulai memakai kartu kredit dari bulan april 2013. Belau tertarik menggunakan kartu kredit karena praktis dalam pembayaran untuk hobi belanjanya.Pada awalnya beliau kaget karena didatangi oleh *debt collector* tapi setelah berinteraksi dengan *collector* tersebut beliau hanya diingatkan saja masalah penunggakannya.

Peneliti bertemu dengan informan ketika peneliti sedang melakukan observasi kegiatan debt collector, setelah collector selesai melakukan interaksi dengan ibu yulia peneliti meminta ijin untuk mewawancarai ibu yulia, pada awalnya ibu yulia tidak mau, setelah dijelaskan bahwa pertanyaan hanya seputar interaksinya dengan debt collector maka beliau bersedia melakukan wawancara, tapi dihari yang berbeda.

B. Kurdi Setia P (Informan Pendukung)

Nama : Kurdi Setia Permana
Umur : 33 th
Pekerjaan : Wiraswasta

Gambar 4.5
Informan Pendukung Kurdi Setia P



Sumber : Dokumentasi Peneliti 2013

Tia begitu iia ingin disapa, pria yang berdomisili di jl.Bihbul Raya no.129 ini memiliki usaha konveksi pembuatan kaos sablon beliau merintis usahanya ini dari tahun 2008, tapi seiring perkembangan usahanya, beliau menghadapi kesulitan dalam permodalan, hingga akhirnya beliau memilih untuk melakukan pinjaman pada Bank Mandiri, tapi dengan persaingan usaha kaoa sablon yang beliau rintis beliau mengalami kemunduran dalam produksi kaosnya, shingga mengakibatkan keterlambatan dalam pembayaran kreditnya, akhirnya beliau di datangi oleh collector, yang waktu itu bertugas kebetulan adalah Yudha. Pria dengan perawakan tinggi ini memiliki hobi sepakbola, peneliti bertemu ketika peneliti melakukan observasi mengenai kegiatan debt collector.

C. Boy Sh (Informan Pendukung)

Nama : Briptu Boy SH
Umur : 28 th
Pekerjaan : Polisi

Gambar 4.6
Informan Pendukung Boy



Sumber : Dokumentasi Peneliti 2013

Boy begitu iia disapa, pria 27 tahun ini berprofesi sebagai polisi dengan pangkat briptu, beliau sosok yang ramah ketika peneliti mencoba mewawancarai dikantornya polsekta Bandung kulon seputar *debt collector,* pria yang memiliki hobi olahraga ini menuturkan pendapatnya mengenai *debt collector* dan pandangan beliau *debt collector* itu tidak semua jelek, kebanyakan sampai saat ini *debt collector* dari lising yang banyak mengalami masalah atau pengaduan ke sini. Pria yang berdomisili di jl.sukamaju no.189 ini cukup aktif dalam wawancara yang berlangsung.

4.2 Deskripsi Hasil Wawancara Penelitian

Pada bagian ini peneliti akan mendeskripsikan mengenai pembahasan yang dilakukan lewat wawancara mendalam kepada *Debt Collector* Bank Mandiri Bandung. Wawancara di lakukan untuk memperoleh data yang diperlukan untuk melengkapi penelitian. Kemudian data tersebut akan di analisis berdasarkan metode yang digunakan oleh peneliti yaitu, metode kualitatif dengan analisis deskriptif. Analisis deskriptif data penelitian adalah analisis pada semua data yang telah diperoleh peneliti dari hasil wawancara dengan tiga orang informan yaitu *Debt Collector* Bank Mandiri Bandung. Di samping itu juga peneliti melakukan wawancara dengan dua orang informan pendukung yang mengetahui dan pernah berinteraksi dengan *Debt Collector* yaitu klien dari *Debt Collector* itu sendiri, dan satu orang berprofesi sebagai Polisi yang mengetahui mengenai aturan-aturan hukum. Berdasarkaan hasil wawancara dengan para informan penelitian, maka peneliti dapat melakukan analisis dengan judul Pola Komunikasi *Debt Collector* Bank Mandiri Bandung dalam Menjalankan Tugas Penagihan, yang pendeskripsiannya dapat kita lihat sebagai berikut.

4.2.1 Kebiasaan *Debt Collector* Bank Mandiri Bandung dalam Menjalankan Tugas Penagihan.

Kebiasaan adalah suatu perbuatan atau aktfifitas secara terus menerus dilakukan, dapat dikatakan juga bahwa kebiasaan merupakan pola pikir atau perbuatan yang

berulang-ulang secara konsisten. Menurut hasil wawancara dari tiga informan yang telah peneliti amati, peneliti memberikan pertanyaan kepada tiga informan sejak kapan anda mulai mendalami profesi *debt collector*, jawaban mereka beragam. Apa yang dikatakan informan satu yang bernama Yudha dengan menjawab. "Saya bekerja sebagai collector dari mulai tanggal 20 mei 2009 sampai sekarang" (Hasil wawancara Yudha Sagita S : 1 Juli 2013)

Berbeda apa yang diungkapkan oleh informan kedua Ahmad Rifai, dengan menjawab. "Kurang lebih 2 tahun saya menjadi collector, tepatnya tahun 2011". (Hasil wawancara Amad Rifai : 4 Juli 2013). Selanjutnya apa yang dijawab oleh informan ketiga yang bernama Riki Hendrawan, dengan menjawab "saya sih baru satu setengah tahun jadi collector" (Hasil Wawancara Riki Hendrawan : 4 Juli 2013).

Kebiasaan *debt collector* ketika akan atau sedang menjalankan tugas penagihan biasanya adalah melihat *account* / data nasabah yang akan dikunjungi, seperti yang diungkapkan informan 1 Yudha "Biasanya kebiasaan saya ketika akan menjalankan tugas penagihan, yaitu melihat *account* nasabah yang akan dikunjungi, dari situ kita langsung kunjungan ke nasabah tersebut". (Hasil wawancara Yudha : 1 Juli 2013)

Adapun jawaban yang dikatakan oleh Ahmad Rifai dengan pertanyaan yang sama menjawab. "berdoa, menyiapkan file pendukung/ *account* nasabah". (Hasil wawancara Ahmad Rifai : 4 Juli 2013). hal itu sama diungkapkan oleh Riki Hendrawan dengan menjawab "diawali dengan berdoa, *maping* (Menyiapkan data debt / *account* nasabah yang akan dikunjungi". (Hasil wawancara Riki Hendrawan : 4 Juli 2013).

Tugas dan wewenang *debt collector / field collector* menurut SOP Micro collection Departmen Bank Mandiri adalah melakukan kunjungan kepada nasabah dirumah, atau tempat-tempat lain yang terkait untuk mendapatkan informasi tentang nasabah dan melakukan penagihan atas kreditnya, melapor hasil penagihan, memelihara tanggung jawab

integritas serta disiplin yang tinggi, melaksanakan tugas penagihan sesuai dengan strategi dan prosedur pengihan yang telah ditetapkan.

Ketika informan ditanya mengenai tugas dan wewenang mereka sebagai *collector*. Informan 1, Yudha menjawab "Tugas saya yang pertama yaitu mengingatkan nasabah untuk membayar piutangnya, keduanya meminta agar nasabah itu untuk melunasi tunggakan piutangnya kepada Bank Mandiri". (Hasil wawancara Yudah Sagita : 1 Juli 2013), sedangkan Informan 2 Ahmad Rifai menjawab dengan singkat "Tugas dan wewenang saya adalah Menagih".(Hasil wawancara Ahmad Rifai : 4 Juli 2013), hal yang sama juga diungkapkan oleh Informan 3, Riki Hendrawan dengan pertanyaan yang sama "Tugas saya adalah Menagih, melakukan penagihan".(Hasil wawancara Riki Hendrawan : 4 Juli 2013).

Selanjutnya peneliti mencoba menanyakan kegiatan apa saja yang biasa dilakukan dalam profesi *debt collector?* Informan pertama Yudha menjawab "kegiatannya ya mungkin menagih, memperingatkan, terus kunjungan ke nasabah, terus kunjungan ke cabang-cabang yang nasabah itu dimana melakukan kredit pinjaman". (Hasil wawancara Yudha Sagita : 1 Juli 2013), lalu informan kedua menjawab Ahmad Rifai "Selalu menagih, memberikan solusi yang bisa membantu dalam penyelesaian". (Hasil wawancara Ahmad Rifai : 4 Juli 2013). Selanjutnya Informan 3 Riki Hendrawan dengan pertanyaan yang sama Menjawab "Kegiatan selain menagih yaitu memberikan solusi untuk penyelesaian kredit".(Hasil wawancara Riki Hendrawan : 4 Juli 2013).

Pertanyaan terakhir yaitu mengenai bagaimana perilaku informan diluar profesinya sebagai collector?, Yudha Informan 1 menjawab "Kegiatan saya yang dilakukan sehari-hari, sebagaimana orang biasa, ya paling kalau tidak bekerja ya mungkin istirahat dirumah".(Hasil wawancara Yudha Sagita : 1 Juli 2013), sedangkan Ahmad Rifai menjawab "Paling servis computer, atau bermain dengan anak". (Hasil wawancara Ahmad Rifai : 4 Juli 2013), Riki Hendrawan dengan pertanyaan yang sama menjawab "kalau perilaku saya diluar

profesi saya, saya adalah orang yang baik, insyaallah ramah.hehe“.(Hasil wawancara Riki Hendrawan : 4 Juli 2013). Maksud peneliti menanyakan tersebut untuk mengetahui perilaku asli diluar pekerjaan informan sebagai *debt collector*. Apakah perilaku pada saat bekerja terbawa pada sehari-hari para informan.

4.2.2 Cara Berinteraksi *Debt Collector* Bank Mandiri Bandung dalam Menjalankan Tugas Penagihan.

Interaksi merupakam proses sebab-akibat atau aksi-reaksi, yang arahnya bergantian. Dalam hal ini komunikasi merupakan bagian dari pola komunikasi dan proses serta tahapan interaksi sangat berpengaruh dalam keberhasilan *debt collector* ketika menjalankan tugas penagihan.

Dalam penelitian ini peneliti mencoba bertanya pada informan mengenai bagaimana para informan memulai interaksi dengan kliennya ?, informan pertama Yudha Sagita menjawab “Interaksi yang pertama kita kekeluargaan, baik-baik kita memperkenalkan diri kita siapa, kita darimana, tujuan kita kesitu yaitu untuk penyelesaian kredit bermasalah”.(Hasil Wawancara Yudha Sagita : 1 Juli 2013), sedangkan informan 2 Ahmad rifai menjawab “pertama perkenalan, lalu mencoba menanyakan permasalahan kreditnya“. (Hasil wawancara Ahmad Rifai : 4 Juli 2013). Lalu Riki Hendrawan sebagai informan 3 menjawab Hampir sama dengan informan 2 “Perkenalan, lalu menanyakan permasalahan kreditnya“.(Hasil wawancara Riki Hendrawan : 4 Juli 2013).

cara berinteraksi *debt collector* ketika melakukan tugas penagihan. setiap informan memiliki cara masing-masing dalam memulai interaksinya, berikut jawaban Yudha ketika ditanya mengenai bagaimana cara berinteraksi dengan klien ketika melaksanakan tugas penagihan. "Pertama kita datang kerumahnya secara baik-baik dan kekeluargaan, keduanya kita mengingatkan masalah piutangnya, dari mulai pinjaman sampai dengan nunggaknya, sampai dengan piutangnya yang harus dilunasi, ia gitu aja". (Hasil wawancara Yudha Sagita :

1 Juli 2013), berbeda lagi dengan jawaban Ahmad Rifai berikut penuturan beliau "Dengan cara kekeluargaan, lalu mencoba mngetahui permasalahan debt". (Hasil wawancara Ahmad Rifai : 4 Juli 2013), sedangkan informan ketiga yaitu Riki Hendrawan menjawab dengan singkat "Secara Baik-baik dan persuasif tentunya". (Hasil wawancara Riki Hendrawan : 4 Juli 2013). Melihat dari jawaban-jawaban para informan mengenai cara mereka berinteraksi dengan klien, jika merujuk pada SOP Micro Collection Departmen telah sesuai dengan aturan yang tercantum dalam strategi umum cara penagihan *field collector* Bank Mandiri, yang menyatakan :

> *"Dalam melakukan hubungan pertama kali dengan nasabah digunakan suatu pendekatan yang ramah, untuk memastikan / mengetahui sebab-sebab terjadinya tunggakan, masih adanya kemauan untuk membayar dan membina nasabah yang melalaikan pembayaran karena kurangnya pengertian mereka mengenai produk atau untuk membina mereka agar menyadari bahwa ketepatan waktu pembayaran adalah suatu keharusan".*(Sumber : SOP Micro collection Departmen)

Pernyataan ketiga informan didukung oleh pernyataan informan pendukung yaitu Yulia Anggraeni ketika ditanya Seperti apa interaksi yang anda alami ketika berinteraksi dengan *debt collector* , secara persuasif atau kekerasan ? berikut jawabannya "Sejauh ini sih *collector* yang datang kesini ramah, mereka cenderung mengutamakan nego gitu, ini pertama kali saya didatangi collector" (Hasil wawancara Yulia Anggraeni : 7 Juli 2013).

Selanjutnya peneliti mencoba bertanya bagaimana tahapan / proses interaksi ketika para informan melakukan tugas penagihan ?, Informan 1 Yudha menjawab “ya kalau prosesnya pertama pendekatan, berkenalan, mencoba mengetahui sebab-sebab keterlambatan kredit, terus solusi nya bagaimana“. (Hasil wawancara Yudha Sagita : 1 Juli 2013), sedangkan Ahmad Rifai dengan pertanyaan yang sama menjawab “Perkenalan, terus mencoba mengetahui permasalahan, solusi, terakhir keputusan nya bagaimana“. (Hasil wawancara Ahmad Rifai : 4 Juli 2013). Informan 3 Riki Hendrawan menjawab “ Pendekatan,

mendalami karakter, memberikan solusi, terakhir penekanan“. (Hasil wawancara Riki Hendrawan : 4 Juli 2013).

Debt collector sering di identikan dengan kekerasan oleh karena itu peneliti memasukan pertanyaan menurut para informan lebih efektif menggunakan cara negosiasi, atau kekerasan dalam melakukan penagihan?. Informan pertama Yudha menjawab

> “ya mungkin dengan cara negosiasi, dan kekeluargaan karena kita selain kekeluargaan kita bisa mempererat hubungan silaturahmi dengan nasabah itu, kalau misalkan dengan kekerasan kita akan buntu kedepannya, ga akan ada solusi kedepannya “. (Hasil wawancara Yudha Sagita : 1 Juli 2013).

Lalu Ahmad Rifai sebagai informan 2 menjawab dengan singkat “tentu saja dengan cara negosiasi“. (Hasil wawancara Ahmad Rifai : 4 Juli 2013) sedangkan Riki Hendrawan Menjawab dengan singkat juga “Dengan cara Negosiasi lebih effektif“. (Hasil wawancara Riki Hendrawan : 4 Juli 2013).

Pertanyaan terakhir adalah menanyakan apakah interaksi yang para informan lakukan dapat mempengaruhi sikap awal klien ?. Informan 1 Yudha menjawab “Sejauh ini sih klien yang saya tangani dapat terselesaikan masalah kreditnya, dengan kata lain berubah sikap awalnya asalnya tidak membayar, menjadi membayar kreditnya begitu“ (Hasil wawancara Yudha Sagita : 1 Juli 2013). Lalu Ahmad Rifai menjawab “kalau sampai sekarang sih semua klien yang saya tangani bisa teratasi, meskipun beberapa ada yang tidak berubah, yang pada akhirnya dibawa ke pengadilan“. (Hasil wawancara Ahmad Rifai : 4 Juli 2013). Sedangkan Riki menjawab “ya kurang lebih 20% mempengaruhi, tergantung dari kemampuan *collector* untuk menyelesaikan kredit macet“. (Hasil wawancara Riki Hendrawan : 4 Juli 2013). Jika misalnya collector menggunakan kekerasan dalam menjalankan tugasnya bisa terkena pasal pasal yang berkaitan dengan kekerasan seperti yang diungkapkan Briptu Boy SH “pasal kekerasan, penghinaan, atau 335 perbuatan tidak menyenangkan”.(Selasa 9 Juli 2013)

4.2.3 Pertukaran Informasi *Debt Collector* Bank Mandiri Bandung dalam Menjalankan Tugas Penagihan

Pertukaran informasi yaitu Sebuah proses penyampaian pikiran atau informasi dari seseorang kepada orang lain melalui suatu cara tertentu sehingga orang lain tersebut mengerti betul apa yang dimaksud oleh penyampai pikiran-pikiran atau informasi. Sama halnya ketika seorang *debt collector* bertukar informasi dengan kliennya, selain dengan cara tatap muka langsung, ataupun menggunakan media, biasanya media telfon, sms, surat panggilan digunakan oleh para *collector*. Karena hal ini ada dalam SOP dari *debt collector* itu sendiri lebih tepatnya dalam metode penagihan yaitu *Call, Visit, Invite, Review.*

Metode *Call* ini adalah jenis kegiatan menghubungi debitur (*call customer)* untuk mengingatkan dan menagih bahwa debitur telah menunggak. Hasil wawancara dari ke tiga informan Yudha, Ahmad Rifai, Riki Hendrawan saat peneliti bertanya mengenai bagaimana cara anda bertukar informasi dengan klien anda, dengan media apa? "Pertukaran informasi yang dilakukan collector biasanya melalui telfon pada saat mengingatkan dan menanyakan permasalahn kredit macet nya". Adapun urutan dalam metode *collection call* :

1. Identifikasi debitur : Setelah debitur berhasil dikontak, pastikan pihak dan alamat yang dihubungi benar, sebutkan nama debitur secara benar.
2. Identifikasi diri kolektor : Perkenalkan diri dan perusahaan yang diwakili secara sopan sesuai etika bisnis yang berlaku.
3. Sampaikan alasan menelpon debitur : Secara jelas, ceritakan mengapa debitur ditelpon dan dengan tujuan apa.

4. Menutup pembicaraan : Dapatkan komitmen debitur suatu rencana yang pasti dan tidak akan meleset. Simpulkan kembali kesepakatan yang telah dicapai untuk menyelesaikan permasalahan.

Pertanyaan selanjutnya yang peneliti coba tanyakan adalah apa yang sering informan lakukan ketika bertukar informasi dengan kliennya? Yudha menjawab "memberikan solusi bagaimana jalan penyelesaian masalah piutangnya, memberikan masukan agar mencari pinjaman kepada saudara atau rekan, mencari dana talang untuk menyelesaikan putangnya" (Hasil wawancara Yudha sagita : 1 Juli 2013). Lalu Ahmad Rifai menjawab "memberi solusi yang mungkin bisa membantu untuk klien". (Hasil wawancara Ahmad Rifai : 4 Juli 2013). Sedangkan Riki Hendrawan menjawab "Member solusi lalu penekanan secara persuasif". (Hasil wawancara Riki Hendrawan : 4 Juli 2013)

4.2.4 Pengetahuan *Debt Collector* Bank Mandiri Bandung dalam Menjalankan Tugas Penagihan

Pengetahuan adalah merupakan hasil dari tahu dan ini setelah orang melakukan penginderaan terhadap obyek tertentu. Penginderaan terjadi melalui panca indera manusia, yakni indera penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa dan raba. Sebagaian besar pengetahuan manusia diperoleh melalui mata dan telingan.

Berdasarkan hasil wawancara bersama informan yang dilakukan oleh peneliti mengenai pengetahuan *debt collector* Bank Mandiri dalam melakukan tugas penagihan yaitu bahwa para *collector* memiliki latar belakang pendidikan yang bagus ada yang D3,S1, selain daripada itu setiap collector juga dibekali dengan pelatihan khusus mengenai dasar" ilmu untuk menjalankan proses *collection* yaitu *Basic Collection Knowledge*, untuk lebih jelasnya peneliti mencoba bertanya pada informan mengenai pengethauan apa saja yang informan siapkan ketika akan menjalankan tugas penagihan ? informan 1 menjawab "yang pertama pengetahuannya adalah umur tunggakan, sudah berapa lama menunggak".(Hasil wawancara

Yudha Sagita : 1 Juli 2013). Informan 2 Ahmad Rifai menjawab “biasanya sih pengetahuan mengenai basic collection”.(Hasil wawancara Ahmad Rifai : 4 Juli 2013). Sedangkan Riki Hendrawan menjawab “Pengetahuan mengenai dasar” untuk menagih”.(Hasil wawancara Riki Hendrawan : 4 Juli 2013).

4.2.5 Simbol Yang Digunakan *Debt Collector* Bank Mandiri Bandung dalam Menjalankan Tugas Penagihan

Menurut hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap informan mengenai simbol yang digunakan *debt collector* Bank Mandiri dalam menjalankan tugas penagihan.

Simbol hanya digunakan sebagai perantara komunikasi sehingga menyebabkan lahirnya bermacam-macam simbol yang digunakan oleh orang-orang. Simbol itu sendiri terbagi atas simbol verbal dan simbol non verbal. Simbol verbal terdiri dari bahasa dan intonasi, sedangkan simbol non verbal terdiri atas *proxemic* (jarak fisik dalam komunikasi), *haptic* (komunikasi dengan sentuhan), dan efek-pribadi.

Dari hasil wawancara peneliti kepada informan, memaparkan bahwa symbol yang biasanya digunakan informan untuk berkomunikasi dengan kliennya tidak melulu menggunakan bahasa Formal sering juga menggunakan bahasa daerah tergantung pada situasi yang dihadapi.

Dalam hal ini simbol yang banyak digunakan oleh *debt collector* Bank Mandiri dalam menjalankan tugas penagihan yaitu simbol-simbol non-verbal melalui beragam aksesoris yang dipakainya untuk menyampaikan informasi secara tidak langsung kepada kliennya bahwa dirinya itu adalah seorang *debt collector*. Disini kita bisa melihat bagaimana cara *Debt Collector* menyampaikan simbol-simbol tersebut sebagai cara mereka berkomunikasi dengan kliennya agar dapat dipahami. Sama halnya ketika para collector menggunakan name tag, dan surat tugas dan juga penampilan mereka ketika melakukan

penagihan menunjukan profesi mereka sebagi *Debt Collector* dan tujuan mereka untuk menagih.Melalui simbol-simbol inilah mereka berusaha untuk berkomunikasi dengan kliennya

Adapun penuturan Yulia angraeni ketika ditanya mengenai Apa yang anda ketahui mengenai simbol simbol yang dipakai *debt collector* sebagai bentuk pesan yang ingin disampaikan ? sebagai Informan Pendukung menjawab, sebagai berikut “yang saya ketahui sih biasanya dia menunjukan surat tugas dan mengenakan kartu identitas (Name tag) kalau kesini”.(Hasil wawancara Yulia angraeni : 7 Juli 2013), sama halnya seperti yang di ungkapkan oleh bapa Kurdi “biasanya seragam kalau engga, suka nunjukin surat tugas”.(Hasil wawancara Kurdi : 7 Juli 2013)

4.3 Deskripsi Hasil Observasi Penelitian

Pada bagian ini peneliti akan mendeskripsikan mengenai pembahasan yang dilakukan lewat Observasi partisipan yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengamati langsung objek yang menjadi bahan penelitian atau permasalahan yang ada dengan menggunakan indera penglihatan peneliti, dalam hal ini peneliti berusaha menapaki langsung hal-hal yang berkaitan dengan objek atau permasalahan yang akan diteliti, dalam observasi ini peneliti berusaha mengikuti langsung kegiatan-kegiatan dari *debt collector* sebagai objek penelitian. dalam penelitian ini ada 3 informan tetapi karena keterbatasan waktu yang dimiliki para informan, jadi peneliti hanya diperbolehkan mengikuti salah satu dari informan tersebut, peneliti memilih Yudha sagita untuk menjadi objek observasi, karena yudha memiliki pengalaman kerja paling lama dibanding 2 informan lain, dan telah mendapatkan penghargaan atas kinerjanya. oleh karena itu peneliti ingin melihat bagaimana cara kerja dari informan beserta kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan pekerjaannya. Observasi dilakukan pada tanggal 12 Juli 2013. Pagi hari sekitar pukul 07.30 pagi peneliti bertemu dengan informan di depan kantor Bank Mandiri lebih tepatnyan jl. Asia Afrika no.92, lalu

informan melakukan absen, setelah itu lalu diadakan briefing pagi dihadiri semua karyawan dan staf, briefing dibuka oleh Bapa Tonny Heru Saptono sebagai Ass Vice President Mandiri RRC lalu dimulai dengan pembacaan doa, lalu yeal-yeal bunyi yeal-yeal nya adalah seperti berikut : "Selamat pagi semangat mandiri terdepan, terpercaya, tumbuh bersama anda", setelah itu briefing di isi mengenai kendala-kendala lapangan dan seputar pekerjaan sekitar pukul 08.30 briefing ditutup dengan doa dan yeal-yeal.

Setelah briefing kantor selesai lalu mulai lagi dengan briefing per tim masih ditempat yang sama yaitu di kantor bank mandiri, briefing dipimpin oleh bapa Irwandi sebagai Leader, di dalam briefing itu berisi mengenai Hasil report, evaluasi kinerja kemarin, kendala lapangan secara perorangan. Stelah selesai briefing sekitar pukul 09.00 Bubar. Sete;ah itu Yudha melakukan proses *call* (menhubungi nasabah), lalu melakukan penagihan sekitar pukul 09.15, dalam satu hari biasanya *Field Collector* (debt collector bagian lapangan) bisa melakukan kunjungan 12 akun, waktunya dimulai dari pukul 9 pagi sampai pukul 5 sore, Pada hari peneliti melakukan observasi Yudha telah melakukan Mapping, dan akan melakukan penagihan ke daerah banjaran, lalu peneliti dan Yudha berangkat pukul 09.30 ke daerah banjaran.

Pada pukul 11 siang tiba di kampung Mande RT01/RW04 Desa Cipinang Cimaung lalu yudha melakukan penagihan, peneliti hanya memperhatikan cara menagih saja, karena jika berhubungan dengan masalah-masalah lain tidak diperbolehkan, pertama yudha memperkenalkan diri, lalu mulai menanyakan permasalahan nya, setelah itu terjadi perbincangan antara yudha dan nasabah. Setelah peneliti perhatikan nasabah bernama Bapa Dinnil Mustofa, tidak lama kemudian perbincangan selesai dengan hasil bahwa bapak dinnil akan membayar di kemudian hari, setelah itu Yudha menutup pembicaraan tentunya dengan cara yang sopan. Sekitar pukul 11.30 melanjutkan penagihan masih didaerah banjaran lebih tepatnya di kampung Rancabaru RT03/RW03 Desa cipinang cimaung setelah susah payah

mencari alamat lalu tiba dikediaman Bapa Dinal Kardina waktu itu proses penagihan berlangsung cukup lama sekitar 1 jam, karena nasabah berusaha mencari dana talang untuk membayar permasalahannya, proses penagihan selesai peneliti lanjut melakukan penagihan, pada hari itu jika di total penagihan dilakukan ke 7 akun, dengan destinasi yang berbeda beda, tetapi masih di daerah banjaran, dengan rincian alamtnya sebagai berikut :

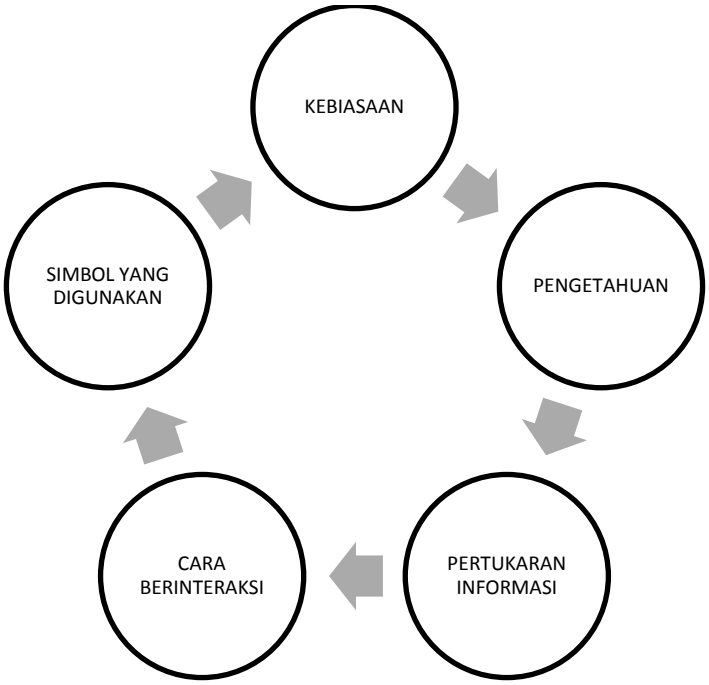
- Bapa Iskandar dengan alamat Kampung kebon tunggul, desa Campaka mulya kec cimaung
- Bapa Ahmad Yeye Wahyu alamat Kampung Kebon Tunggul Desa Campaka Mulya Cimaung
- Bapa Didin S.Amperna Kampung Babakan Sindang Panon Desa Sindang Panon Banjaran.
- Yulia anggraeni Jl.Haji alpi, no.129 RT 06/05
- Kurdi Setia Permana jl.Bihbul Raya No.129 RT06/04

Penagihan berakhir sekitar pukul 4 Sore lalu Yudha dan peneliti kembali ke kantor, sekitar pukul 5 Sore tiba di Kantor Bank Mandiri, lalu yudha melakukan absen, dan melakukan laporan dan penyerahan FKN (form kunjungan nasabah). Setelah itu selesai dan pulang sekitar pukul 5.30.

Berdasakan Observasi yang peneliti lakukan **Kebiasaan** *debt collector* ketika akan menagih dimulai dengan melakukan absensi setiap pagi, lalu memulai proses briefing, melihat *account* nasabah setelah itu melakukan proses *call* (mengubungi nasabah melalui telepon), lalu melakukan kunjungan, dalam proses kunjungan itu kontak pertama dengan nasabah dimulai dengan perkenalan dan menunjukan surat tugas, proses penagihannya sendiri terjadi secara persuasif atau secara negosiasi. **Cara Berinteraksi** dalam proses kunjungan kontak pertama dengan nasabah dimulai dengan perkenalan dan menunjukan surat tugas, proses penagihannya sendiri terjadi secara persuasif atau secara negosiasi. jika

memungkinkan biasanya debt collector akan memberikn solusi untuk permasalahan kreditnya. **Pertukaran Informasi** dalam bertukar informasi biasanya debt collector menanyakan langsung kepada nasabah melalui media telepon, di dalam prosesnya sendiri biasanya menanyakan alamat nasabah, lalu menanyakan berapa lama tunggakan yang dikemukakan nasabah, sebagai perifikasinya sendiri debt collector langsung melakukan kunjungan. **Pengetahuan** debt collector ketika melaksanakan penagihan biasanya dibekali dengan data-data mengenai nasabah yang akan ditagih yaitu berupa *account nasabah*, agar proses penagihan berjalan effektif *debt collector* juga telah dibekali dengan pelatihan, dan briefing yang dilakukan untuk mempermudah tugasnya. sedangkan untuk **Simbol yang digunakan** *debt collector* dalam melakukan penagihan bisa dalam penampilan yaitu seragam yang dilengkapi dengan name tag, selain itu juga DC dibekali dengan surat tugas.

Pola Komunikasi yang dilakukan debt collector dalam satu hari normalnya terjadi secara berulang-ulang mulai dari kebiasaannya, pengetahuan, pertukaran informasi, cara berinteraksi, lalu simbol yang digunakan, berulang setiap hari nya jika digambarkan maka akan menjadi seperti berikut :



Gambar 4.7 *Pola Komunikasi Debt Collector dalam satu hari (secara Normal)*

Kegiatannya dalam satu hari dimulai dengan kebiasaannya melakukan brifing, lalu membekali diri dengan pengetahuan berupa akun nasabah, lalu melakukan metode call menelpon nasabah di dalam komunikasinya melalui telfon terjadi pertukaran informasi berupa umur tunggakan dan alamat nasabah yang akan dikunjungi, lalu setelah itu melakukan kunjungan dalam kunjungan tersebut terjadi interaksi, cara berinteraksi dari debt collector terjadi secara kekluargaan dan persuasive, dalm interaksinya juga debt collector menggunakan simbol, yaitu surat tugas, name tag, dan seragam. meskipun dalam pelaksanaanya bisa saja berubah sesuai dengan situasi yang dihadapi.

Jika peneliti perhatikan dalam proses penagihan durasi paling cepat sekitar 20 menit dan paling lama sekitar 1 jam, untuk dokumentasi video cara penagihan peneliti tidak diperbolehkan merekam karena ditakutkan menggangu proses penagihan itu sendiri. Peneliti hanya melakukan dokumentasi foto.

4.4 Pembahasan Dan Hasil Penelitian

Pola komunikasi adalah bagaimana kebiasaan dari suatu kelompok untuk berinteraksi, bertukar informasi, pikiran dan pengetahuan. Pola komunikasi juga dapat dikatakan sebagai cara seseorang atau kelompok berinteraksi dengan menggunakan simbol-simbol yang telah disepakati sebelumnya. Dalam hal ini *Debt collector* akhir-akhir ini sedang menjadi sorotan menyusul beberapa kasus yang mencuat ke publik, disisi lain *debt collector* memiliki citra negative dimasyarakat. Idealnya, memahami profesi *debt collector* hendaknya dipahami secara utuh (*holistic*) sebagai sebuah profesi yang terhormat tidak bisa disamakan dengan preman. baik sebagai individu maupun anggota masyarakat yang memiliki kelebihan dan berbagai kekurangan. Dalam hal ini masalah yang diteliti adalah **Pola Komunikasi *Debt Collector* Bank Mandiri Bandung dalam Menjalankan Tugas Penagihan,** dalam penelitian ini digunakan pola komunikasi dimana penelitian ini agar menjadi bahan untuk evaluasi bagi masyarakat ataupun bagi *debt collector* itu sendiri.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang menggambarkan deskriptif **Pola Komunikasi *Debt Collector* Bank Mandiri Bandung dalam Menjalankan Tugas Penagihan,** Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah teknik wawancara mendalam, studi pustaka, dan Studi Pustaka.

Wawancara tersebut dilakukan kepada *debt collector* yang memenuhi kebutuhan peneliti. Dari pembahasan yang telah diuraikan dan dijelaskan pada sub bab hasil penelitian bahwa Pola Komunikasi *debt collector* dalam menjalankan tugas penagihan memperlihatkan bagaimana upaya *debt collector* dalam melaksanakan tugas penagihan dengan merujuk pada SOP Micro Collection Departmen Bank Mandiri, dengan mengutamakan negosiasi dan memelihara niat baik nasabah dalam melaksanakan tugasnya.

Dalam sub bab ini peneliti akan mendeskripsikan hasil dari penelitiantersebut dengan menghubungkan definisi yang dipakai dengan permasalahan yang ada. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan definisi Pola Komunikasi menurut **Pace dan Faules**.

Pengertian Pola Komunikasi Menurut **Pace dan Faules** menyatakan bahwa Pola komunikasi adalah bagaimana kebiasaan dari suatu kelompok untuk berinteraksi, bertukar informasi, pikiran dan pengetahuan. Pola komunikasi juga dapat dikatakan sebagai cara seseorang atau kelompok berinteraksi dengan menggunakan simbol-simbol yang telah disepakati sebelumnya.

Kebiasaan bagian dari pola komunikasi yang merupakan aktifitas yang dilakukan seseorang dalam keseharianya. Menurut **Kusumaatmadja** bahwa **kebiasaan** adalah suatu perbuatan atau aktifitas yang secara terus menerus dilakukan. Kebiasaan juga merupakan pola pikir yang terjadi berulang-ulang, dan sering tanpa disadari, yang menghasilkan sikap tertentu. Karena kebiasaan merupakan pola pikir atau perbuatan yang berulang-ulang secara konsisten, kebiasaan menjadi faktor yang menentukkan apakah seseorang bisa efektif

memanfaatkan waktu. (Kusumaatmadja, 2004:54). Dalam hal ini *debt collector* memiliki kebiasaan aktifitasnya mereka berusaha bekerja sebagai professional, dan semata mata hanya melaksanakan tugas dan wewenang yang diberikan yaitu untuk menyelesaikan kredit macet, meskipun saat ini stigma masyarakat tentang *debt collector* negatif. Dalam menjalankan tugasnya collector selalu mempersiapkan dirinya dengan melihat *account* nasabah yang akan dikunjungi, dimaksudkan untuk memberikan gambaran kepada *collector* mengenai nasabah yang akan dikunjungi.

Kegiatan dalam profesi collector pun bermacam-macam, mulai dari menagih lalu mengingatkan nasabah mengenai piutangnya lalu berusaha memberikan solusi untuk penyelesaian kreditnya. Dalam menyampaikan pesan dalam hal ini pesan nya adalah kegiatan menagih dan memberikan solusi bagi kliennya harus disampaikan sebaik mungkin seperti yang diungkapkan "Dr.Siahaan dalam bukunya Komunikasi Pemahaman dan Penerapannya" ada sembilan hal yang patut dipertimbangkan dalam hal menyampaikan pesan yaitu :

1. Pesan itu harus cukup jelas *(clear)*, bahasa yang mudah dipahami, tidak berbelit-belit, tanpa denotasi yang menyimpang dan tuntas. Dalam hal ini ketika debt collector melakukan tugas penagihan langsung menyampaikan maksudnya yaitu untuk megaih kredit macet.
2. Pesan itu mengandung kebenaran yang sudah diuji *(correct)*. pesan itu berdasarkan fakta, tidak mengada-ada, tidak diragukan.
3. Pesan itu ringkas *(concise)*. Ringkas dan padat serta disusun dengan kalimat pendek, *to the point* tanpa mengurangi arti sesungguhnya.
4. Pesan itu mencakup keseluruhan *(comperhensif)*. Ruang lingkup pesan mencakup bagian-bagian yang penting dan patut diketahui komunikan.
5. Pesan itu nyata *(concrete)*, dapat dipertanggung jawabkan berdasarkan data dan fakta yang ada, tidak sekedar issu dan kabar angin.

6. Pesan itu lengkap *(complete)* dan disusun secara tematis.
7. Pesan itu Menarik

Cara berinteraksi, dimana seseorang menyampaikan pesan komunikasi kepada baik verbal maupun nonverbal sehingga mendapatkan respon. Menurut **Deddy Mulyana (2003 : 66)**, Interaksi merupakan proses sebab-akibat atau aksi-reaksi, yang arahnya bergantian. Dalam penelitian ini bahwa apa yang dilakukan *debt* collector dalam berinteraksi dengan kliennya memiliki proses dan metode nya sendiri, mulai dari memperkenalkan diri, lalu mencoba menanyakan masalah kreditnya.

Dalam hal ini untuk menunjang keberhasilan komunikasi dikenal dua istilah, yaitu : perkenalan (*Introduction*) dan penguasaan pembicaraan. kedua hal ini bertumpu pada interaksi sosial. perkenalan merupakan pengantar untuk mampu menguasai (mendominasi) pembicaraan. introduksi yang lemah akan mengurangi minat komunikan, sebaliknya introduksi yang mantap akan merangsang komunikan terlibat dalam pembicaraan, begitu juga dengan *debt collector* pada saat melakukan penagihan jika perkenalannya dilakukan dengan baik maka akan membuat kliennya merasa nyaman dan akan menghargai *collector* dalam perbincangannya. selanjutnya *collector* hanya tinggal menanyakan permasalahannya seperti apa, lalu mencoba membeikan solusi dari permasalahan kreditnya. Di sisi lain seorang *collector* harus menggunakan pendekatan yang ramah dalam melakukan interaksinya dengan klien, untuk membina nasabah yang melalaikan pembayaran, karena kurangnya pengertian mereka mengenai produk atau untuk membina mereka agar menyadari bahwa ketepatan waktu pembayaran adalah suatu keharusan.

Negosiasi merupakan salah satu cara yang digunakan *collector* untuk menagih kliennya. Negosiasi. Secara umum kata *"negosiasi"* berasal dari kata *to negotiate, to be negotiating* dalam bahasa inggris yang berarti "merundingkan, membicarakan kemungkinan tentang suatu kondisi, dan atau menawar". Sedangkan kata-kata turunanya adalah antara lain

"negotiation" yang berarti "menunjukkan suatu proses atau aktivitas untuk merundingkan, membicarakan sesuatu hal untuk disepakati dengan orang lain", dan *"negotiable"* yang berarti "dapat dirundingkan, dapat dibicarakan, dapat ditawar".[1]

dengan cara ini diharapkan kedua belah pihak tidak ada yang merasa dirugikan, cara ini pun effektif, karena tanpa harus menggunakan kekerasan pun semua terbukti dapat diatasi para *collector* ini.

Menurut Gordon B. Davis, **Informasi** adalah data yang telah dirposes/diolah ke dalam bentuk yang sangat berarti untuk penerimanya dan merupakan nilai yang sesungguhnya atau dipahami dalam tindakan atau keputusan yang sekarang atau nantinya.

Pertukaran informasi yaitu Sebuah proses penyampaian pikiran atau informasi dari seseorang kepada orang lain melalui suatu cara tertentu sehingga orang lain tersebut mengerti betul apa yang dimaksud oleh penyampai pikiran-pikiran atau informasi.

Pertukaran informasi yang dilakukan *debt collector* dalam melakukan tugas penagihannya menggunakan komunikasi antarpribadi, Dalam hal ini informasi atau pertukaran informasi yang kerap dilakukan oleh *debt collector* menggunakan media komunikasi selular *Handphone* ataupun media lain seperti surat menjadi media yang mereka gunakan untuk bertukar informasi dengan kliennya seputar permasalahan kredit. identifikasi debitur melalui metode *collection call*, mengingatkan keterlambatan pembayaran kredit, memberikan solusi yang mungkin bisa membantu untuk klien ataupun penekanan secara persuasive mengenai permasalahan kreditnya. Dengan demikian pertukaran informasi tak luput dari sebuah interaksi yang terjalin antara *debt collector* dan kliennya.

Menurut Notoatmodjo (2007 : 33), **Pengetahuan** adalah merupakan hasil dari tahu dan ini setelah orang melakukan penginderaan terhadap obyek tertentu. Penginderaan terjadi melalui panca indera manusia, yakni indera penglihatan, pendengaran, penciuman,

[1] http://www.galeripustaka.com/2013/03/pengertian-tujuan-dan-manfaat-negosiasi.html /30 juni 2013

rasa dan raba. Sebagaian besar pengetahuan manusia diperoleh melalui mata dan telingan. **Pengetahuan** adalah informasi atau maklumat yang diketahui atau disadari oleh seseorang.

Seperti yang peneliti ketahui bahwa sebagian *debt collector* dipandang tidak baik dan dianggap sebagai sesuatu yang mengerikan. Itu karena stigma masyarakat yang negative tentang *debt collector* memang akhir-akhir ini *debt collector* sedang menjadi sorotan menyusul mencuatnya kasus-kasus yang melibatkan *debt collector* di dalamnya, khususnya mengenai perlakuan kasar bahkan sampai ada yang menimbulkan kematian, namun itu semua dapat dikatakan oknum *debt collector* yang tidak professional, tetapi secara kasat mata bahwa stigma negative yang lekat dengan *debt collector* tidak seutuhnya benar, sekarang *debt collector* merupakan sebuah profesi yang bisa dianggap professional karena mereka dibekali pelatihan mengenai *Basic Collection Knowledge* ataupun berbagai macam prosedur maupun kode etik yang melengkapi pekerjaan mereka. Selain daripada itu para *collector* memiliki latar belakang pendidikan yang bagus ada yang SMA,D3,S1.

Menurut **Wiggns (**1994) berkaitan dengan **simbol**/lambang/tanda, simbol hanya digunakan sebagai perantara komunikasi sehingga menyebabkan lahirnya bermacam-macam simbol yang digunakan oleh orang-orang. Simbol itu sendiri terbagi atas simbol verbal dan simbol non verbal. Simbol verbal terdiri dari bahasa dan intonasi, sedangkan simbol non verbal terdiri atas *proxemic* (jarak fisik dalam komunikasi), *haptic* (komunikasi dengan sentuhan), dan efek-pribadi.

Cara berinteraksi ataupun cara mereka berkomunikasi yaitu melalui Simbol atau tanda khusus yang selalu mereka pakai. Seperti halnya name tag dan dari penampilan mereka, sepertihalnya menggunakan seragam, dan memakai jaket kulit. cara lainnya adalah dengan menunjukan surat tugas mereka. simbol yang biasanya digunakan *debt collector* untuk berkomunikasi dengan kliennya. *Debt collector* tidak melulu menggunakan bahasa Formal

dalam melakukan tugasnya, sering juga menggunakan bahasa daerah tergantung pada situasi yang dihadapi.

Dalam hal ini pola komunikasi *debt collector* Bank Mandiri inging menunjukan bahwa mereka hanya menjalankan tugas dengan wewenang dan peraturan yang telah ditetapkan, dan mereka berusaha untuk professional dan tidak merugikan klien dari Bank Mandiri itu sendiri, dengan cara memelihara hubungan baik antara *collector* dan kliennya, sehingga diharapkan dapat mengubah stigma masyarakat menjadi positif.