BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah diperoleh, maka kesimpulan penelitian adalah sebagai berikut :

Pola Komunikasi *Debt Collector* dalam Menjalankan Tugas Penagihan

1. **Kebiasaan** *debt collector* Bank mandiri ketika akan menjalankan tugas penagihan yaitu melihat *account* nasabah yang akan dikunjungi, sedangkan untuk tugas dan wewenangnya adalah mengingatkan, dan meminta agar nasabah melunasi tunggakan piutangnya. Dan *collector* pun punya kegiatan lain selain menagih yaitu, memberikan solusi yang bisa membantu nasabah dalam penyelesaian tunggakannya.
2. **Cara berinteraksi** *debt collector* pada umumnya menggunakan cara kekeluargaan dalam melakukan interaksi dengan kliennya, sedangkan untuk prosesnya sendiri dimulai dengan pendekatan, berkenaln, mencoba mengetahui sebab-sebab keterlambatan kredit, memberikan solusi, lalu terakhir penekanan secara persuasif. Dalam menjalankan tugasnya lebih mengutamakan cara negosiasi atau kekeluargaan, karena dengan cara kekeluargaan mereka bias mempererat hubungan silaturahmi dengan nasabah, dibanding dengan kekerasan maka akan buntu dalam proses penagihannya dan tidak ada solusi kedepannya. Sejauh ini dengan cara tersebut dapat mempengaruhi sikap awal dari nasabah yang menunggak tersebut.

3. **Pertukaran informasi** yang *debt collector* gunakan lebih sering bertemu langsung dengan kliennya adapun komunikasi lainnya yang dilakukan melalui media yaitu melalui telpon lebih tepatnya dengan menggunakan metode *collection call* Metode *Call* ini adalah jenis kegiatan menghubungi debitur (*call customer)* untuk mengingatkan dan menagih bahwa debitur telah menunggak. Atau menggunakan surat peringatan utnuk mengingatkan kliennya.
4. **Pengetahuan** yang mereka miliki tidak hanya seputar penagihan, tentunya mereka memiliki wawasan luas karena latar belakang pendidikan yang tinggi ada yang D3,S1 selain itu setiap collector juga dibekali dengan pelatihan khusus mengenai dasar" ilmu untuk menjalankan proses *collection* yaitu *Basic Collection Knowledge*. Pelatihan ini sangat berguna dalam kelancaran mereka dalam menjalankan tugasnya.
5. **Simbol yang digunakan** 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*. Seperti menggunakan name tag, dan surat tugas dan juga penampilan mereka ketika melakukan penagihan seperti menggunakan seragam dan mengenakan jaket kulit. menunjukan profesi mereka sebagi *Debt Collector* dan tujuan mereka untuk menagih.

5.2 Saran

Dalam semua penelitian yang telah dilakukan, seorang peneliti harus mampu memberikan suatu masukan berupa saran-saran yang dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memiliki kaitan dengan penelitian yang dilakukan. Adapun beberapa saran yang peneliti berikan setelah melakukan penelitian ini adalah sebagi berikut :

5.2.1 Saran Bagi *Debt Collector* di Kota Bandung

1. Memilih profesi *debt collector* sebagai mata pencaharian merupakan pilihan yang sulit, banyak tantangan dalam profesi ini, tetapi alangkah lebih baiknya *debt collector* memilki control diri yang lebih baik lagi, dan harus lebih sabar lagi dalam melkukan tugasnya.
2. Tunjukan bahwa profesi *collector* tidak bisa disamakan dengan preman. Tunjukan bahwa profesi ini adalah profesi yang terhormat dan professional tidak hanya menggunakan otot dalam pekerjaannya di tuntut keterampilan komunikasi yang baik dalam tugasnya tidak semua orang dapat menjalankan profesi ini.
3. Jaga citra baik dari perusahaan dengan bekerja sebaik baiknya sesuai *Standard operasional prosedur* yang telah disepakati dan Selalu mengutamakan kepentingan perusahaan.

5.2.2 Saran Untuk Masyarakat

1. Tidak menjustifikasi atau menilai sebelah mata secara sepihak dan cenderung *underestimate* terhadap profesi *debt collector*.
2. Lebih berfikir positif terhadap setiap profesi yang menurut orang negatif.

5.2.3 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Diharapkan pada peneliti yang ingin menjadikan penelitian ini sebagai acuan penelitian selanjutnya agar dapat menggunakan informasi yang ada didalam penelitian ini sesuai dengan kaidah yang benar dalam mengkaji penelitian sebelumnya.
2. Agar peneliti senantiasa melakukan penelitian dengan tujuan utama sebagai pembekalan dan pembelajaran, menjadikan setiap langkah penelitian sebagai suatu pelajaran yang berharga dan senantiasa yakin untuk menjadi peneliti yang berhasil
3. Agar peneliti menjalani penelitian dengan kerendahan hati, senyum dan penuh dengan antusias dan berusaha mendapatkan rasa antusias itu dengan membekali diri dengan keilmuan serta iktikad baik dan benar
4. Pahami tentang profesi dengan baik, karena pemahaman yang baik akan memberikan jawaban yang objektif.
5. Disarankan untuk penelitian selanjutnya mengenai *debt collector* pilih masalah lain yang lebih banyak unsur komunikasinya.
6. Memperhatikan prosedur, bimbingan serta arahan dari pembimbing, melaksanakan penelitian dengan tertib dan berusaha semaksimal mungkin sampai dengan selesainya penelitian dan tetap semangat.

5.2.4 Saran Bagi Bank Mandiri

1. *Debt collector* merupakan profesi yang memiliki banyak tantangan, untuk Bank Mandiri untuk lebih memperhatikan kesejahteraan karyawan khususnya *debt collectornya*, agar mereka lebih semangat dalam menjalankan pekerjaannya.