BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bank Mandiri merupakan salah satu Bank terbesar di Indonesia. Bank yang didirikan pada tanggal 2 oktober 1998 sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Indonesia. Pada bulan juli 1999, empat bank milik Pemerintah yaitu Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank Expor Impor, dan Bank Pembangunan Indonesia, digabung kedalam Bank Mandiri, keempat Bank tersebut turut membentuk riwayat perkembangan perbankan di Indonesia dimana sejarahnya berawal pada lebih dari 140 tahun yang lalu. Setelah terlaksanakannya proses merger, Bank Mandiri kemudian memulai proses konsolidasi, termasuk pengurangan cabang dan pegawai. Selanjutnya diikuti dengan peluncuran single brand diseluruh jaringan melalui iklan dan promosi.[1]

Industri perbankan telah mengalami perubahan besar dalam beberapa tahun terakhir. Saat ini bank mengalami fleksibilitas pada layanan yang mereka tawarkan, lokasinya, dan tarif yang mereka bayar dalam simpanan deposan.

Berbagai perkembangan positif pada sektor perbankan sejak dilaksanakannya program stabilisasi, antara lain tampak pada pemberian kredit yang mulai meningkat pada inovasi produk yang mulai berjalan, seperti

[1] http://www.bumn.go.id/mandiri/id/tentang-kami/tentang-perusahaan/

pengembangan produk derivatif (antara lain kredit linked notes), serta kerjasama produk dengan lembaga lain (reksadana dan bank assurance). [2]

Dunia perbankan juga mengalami persaingan, persaingan ini terasa oleh masyarakat dengan ditawarkannya produk dan jasa perbankan yang menggiurkan seperti bonus, hadiah lansung, dan tawaran-tawaran lainnya. Masing-masing bank berusaha untuk mendapatkan nasabah sebanyak-banyaknya dan bank berusaha untuk dapat lebih memperhatikan sekaligus memenuhi kebutuhan nasabah di anatranya kemudaha dalam permohonan pencarian kredit, kemudahan transaksi tanpa perlu mengantri panjang dan lain-lain.

Sebagian besar masyarakat Indonesia tentunya telah banyak mengenal kartu pembayaran. Kartu pembayaran yang saat ini paling diminati oleh masyarakat Indonesia dalam melakukan transaksi keuangan adalah Kartu ATM/Debet.

Selama tahun 2010, dengan jumlah kartu yang beredar sebesar 51,6 juta kartu, volume penggunaan Kartu ATM/Debet yang mencapai 1,81 milyar transaksi atau 4,95 juta transaksi per hari, menjadi yang paling tinggi diantara alat pembayaran lainnya.[3]

[2] http://justfrisca.blogspot.com/2012/04/perkembangan-dunia-perbankan.html/15 April 2013/9.14
[3] http://justfrisca.blogspot.com/2012/04/perkembangan-dunia-perbankan.html/15 april 2013/10.00

Semakin berkembangya dunia perbankan dengan segala kemudahannya, telah melahirkan profesi yang disebut *Debt Collector*,Jenis pekerjaan yang dikerjaakan oleh *Debt Collector* sangat beragam diantarananya :

1. Jasa penagihan hutang perusahaan terhadap perusahaan lain.
2. Jasa penagihan hutang perusahaan kepada perorangan.
3. Jasa penagihan hutang perorangan kepada perusahaan.
4. Jasa penagihan hutang perorangan kepada orang lain.
5. Jasa pengamanan perusahaan.
6. Jasa pengamanan aset.
7. Jasa pengamanan pribadi (Body Guard)
8. Jasa pengamanan event
9. Jasa pengamanan pengalihan lahan atau eksekusi lahan.[4]

Alasan utama mengapa sebuah perusahaan menggunakan jasa *Debt Collector* untuk menarik piutang tak tertagih, utamanya karena angka kredit macet yang tinggi. Sehingga hal itu memang tidak bisa dielakkan karena pilihan menggunakan *Debt Collector* menjadi pilihan terakhir. Memang ada jalan lain seperti melalui pengadilan, namun selain memerlukan waktu yang panjang, juga ada biaya tambahan yang terkadang justru tak sebanding dengan hasilnya.

[4] http://ichsanx.blogspot.com/2011/04/cara-kerja-debt-collector-ketika.html/12 April 2013/09.00

Menyikapi pro dan kontra soal keberadaan *Debt Collector,* perlu ditelusuri duduk persoalannya. Masalahnya, hingga kini belum diperoleh jalan terbaik bagi yang bersengketa. seringkali hal yang selalu dikeluhkan adalah perilaku atau tindakan para *collector* yang seringkali menggunakan kekerasan, namun pada kenyataannya tidak semua *collector* selalu menggunkan kekerasan dalam menjalankan tugasnya.

Debt collector akhir-akhir ini sedang menjadi sorotan menyusul tewasnya nasabah sebuah Bank ternama, yang diduga akibat perlakuan kasar yang dilakukan oleh oknum *debt collector* yang ditugaskan untuk melakukan penagihan, ada beberapa kasus lain yang membuat *Debt Collector* menarik perhatian diantarnya nasabah sebuah bank ternama dianiaya oleh oknum *debt collector* yang mengakibatkan korban mengalami tulang mata retak yang di duga akibat tindak penganiayaan, kasus ini mulai terangkat kepublik ketika korban menuliskan pengalaman pahitnya di surat pembaca sebuah media, sehingga pada akhirnya kasus ini sampai ke wakil ketua Komisi XI DPR, Harry Azhar Aziz, dan pihaknya berencana memanggil secara khusus manajamen bank tempat *debt collector* tersebut bekerja, untuk menjelaskan perkara tersebut. [5]

Jika merujuk pada ketentuan-ketentuan KUHP, tindakan kekerasan yang dilakukan oleh *debt collector* bisa dijerat hukum. Dalam hal *debt collector* tersebut menggunakan kata-kata kasar dan dilakukan di depan umum, maka ia bisa dipidana dengan pasal penghinaan, yaitu **pasal 310 KUHP**:

[5] http://bisnis.news.viva.co.id/news/read/280523-dpr-ungkap-kasus-baru-debt-collector/27 april 2013

> "*Barangsiapa merusak kehormatan atau nama baik seseorang dengan jalan menuduh dia melakukan sesuatu perbuatan dengan maksud yang nyata akan tersiarnya tuduhan itu, dihukum karena menista, dengan hukuman penjara selama-lamanya sembilan bulan atau denda sebanyak-banyaknya Rp 4500 ”*

Selain itu, bisa juga digunakan **pasal 335 ayat (1) KUHP** tentang perbuatan tidak menyenangkan:

> *“Diancam dengan pidana penjara paling lama satu tahun atau denda paling banyak Rp.4500 barangsiapa secara melawan hukum memaksa orang lain supaya melakukan, tidak melakukan atau membiarkan sesuatu, dengan memakai kekerasan, sesuatu perbuatan lain maupun perlakuan yang tidak menyenangkan, atau dengan memakai ancaman kekerasan, sesuatu perbuatan lain maupun perlakuan yang tidak menyenangkan, baik terhadap orang itu sendiri maupun orang lain.”*[6]

Tapi sebenarnya Tidak semua collector menggunakan kekerasan dalam menjalankan tugasnya, keramahan dipandang lebih baik dibanding menggunakan kekerasan, berdasarkan "Standar Operasional Prosedur Bank Mandiri-Micro Collection Departmen" diuraikan sebagai berikut :

> *"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. Bilamana hubungan sebelumnya dengan cara yang ramah tersebut tidak berhasil maka digunakan pendekatan yang lebih agresif namun tetap dalam keadaan ramah. Tidak ada pendekatan khusus dalam collection yang akan memberikan hasil yang sama bagi setiap nasabah karena selalu ada hal-hal yang berbeda diantara para nasabah, misalnya kepribadian tempramen, sikap, masalah yang dihadapi, dll. pendekatan yang luwes (fleksibel) merupakan cara yang lebih baik."*

Pernyataan di atas membuktikan bahwa kekerasan bukanlah hal utama dalam pekerjaan *Debt Collector*, banyak juga DC yang santun, tegas namun

[6]http://www.newsbanking.com/2011/04/dasar-hukum-adanya-debt-collector.html/27 april 2013

mereka berhasil dalam menyelesaikan tagihan, tapi tidak di expose, sebagai petugas lapangan keras salah, lembek malah debitur akan mangkir. sebagai penagih bagaimana mereka hujan, panas, dimaki, menunggu berjam-jam, dibohongi dan lain-lain, apakah kita termasuk orang yang sabar seperti mereka. Jika ada petugas lapangan yang tidak bagus itu dapat disebut Oknum sama seperti polisi atau jaksa,tetap saja ada OKNUM.

Dalam melakukan penagihan kredit, *Debt Collector* harus memperhatikan aspek perlindungan konsumen. Misalnya, tidak boleh menebar ancaman, melakukan kekerasan atau tindakan yang mempermalukan klien. Penagih hutang juga dilarang menggunakan tekanan secara verbal, oleh karena itu seorang *Debt Collector* khususnya *field collector (petugas penagihan lapangan)* memiliki kode etik dalam menjalankan tugasnya

Dengan adanya kode etik yang diterapkan dalam menjalankan tugas diharapkan dapat meminimalisir terjadinya hal yang merugikan terhadap debitur, khususnya debitur yang memiliki itikad baik untuk membayar, namun tidak bisa dipungkiri, ada saja debitur yang mangkir dan biasanya lebih kasar dari petugas *collector* yang menagih, untuk menanggulangi hal ini seorang *debt collector* memiliki trik sendiri untuk menghadapi debitur yang marah diantaranya :

1. Dengarkan dan beri kesempatan bicara.
2. Tunjukan empati bukan simpati.
3. Usahakan untuk menguasai pembicaraan secara bertahap.

Oleh karena itu seorang *Debt Collector* harus memiliki keterampilan dalam berkomunikasi. Keterampilan yang dimaksud adalah komampuan komunikator menulis, berbicara, mendengar, berpikir, menganalisis, membuat penalaran dan sebagainya. Seorang komunikator yang baik akan menggunakan kata-kata secara tepat sederhana, mengena dan mudah dimengerti. Komunikator yang baik tidak memamerkan istilah-istilah ilmiah yang sama sekali tidak dimengerti pendengarnya. Ia akan menjelaskan sesuatu dengan bahasa dan kata-kata yang lazim dan dapat dimengerti komunikan, dalam hal ini komunikannya adalah klien dari *debt collector*. Dengan demikian bila seorang *debt collector* hendak berbicara ia sebaiknya mempunyai perbendaharaan bahasa yang cukup. Kata kata tersebut dirangkai sedemikian rupa, sehingga tersusun rapi dan effektif. Pada dasarnya tata bahasa yang baik menjadi pedoman komunikasi yang lancar dan terarah.

Introduksi, penguasaan pembicaraan turut serta dalam keberhasilan dalam berkomunikasi, kedua hal ini bertumpu pada proses 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 dalm pembicaraan.

Dalam interaksinya sikap komunikator (*debt collector*) akan mempengaruhi komunikan (klien). Pesan baik yang hendak dikomunikasikan, sering tidak diterima karena sikap komunikator (*debt collector*) yang kurang baik. Menurut *Pdt.Dr.S.M.Siahaan dalam bukunya Komunikasi pemahaman dan penerapannya* ada empat perhatian dalam bersikap yang komunikatif yaitu :

1. Sikap terhadap dirinya sendiri

Sikap yakin akan diri sendiri atau kemampuan diri sendiri mendorong orang untuk berani bertindak. Seorang pemuda yang meragukan kemampuanya untuk tampil berbicara di tengah forum besar, akan merasa minder dan akhirnya gagal total. Seorang guru, yang yakin murid-murid akan mendengarkan dengan baik, akan mendorong untuk tampil prima. Keyakinan akan diri sendiri sangat menentukan kesuksesan seorang komunikator.

2. Sikap terhadap pesan yang mau disampaikan

Bagi seorang komunikator, keyakinan akan pesan yang hendak disampaikan sangatpenting dan menentukan. Bila seorang penceramah menyampaikan makalahnya dengan baik, itu adalah hasil keyakinan dirinya sendiri akan ceramah tersebut. Seorang pengkhotbah akan kikuk dan gagal bila mengkhotbahkan sesuatu yang tidak sesuai dengan hati nurani atau perilakunya. Komunikator harus yakin akan isi pesan yang hendak disampaikan.

3. Sikap terhadap penerima

Sikap Komunikator terhadap komunikan tidak boleh diabaikan begitu saja. Menghargai komunikan sebagaimana adanya sesuatu yang mendukung komunikasi. Komunikan harus merasakanbahwa komunikator itu menghargainya. Ia merasa penting dalam komunikasi itu. Pembaca atau pendengar merasa bahwa dialah alamat yang tepat atas pesan tersebut. Ia mampu member *feedback* atau menolak. Ia

merasa diperhatikan dan didudukan sama dengan komunikator sendiri.

4. Sikap terhadap situasi dan kondisi

   Mengerahui situasi dan kondisi dan berinteraksi dengan lingkungan itu kunci keberhasilan komunikasi. Komunikator harus mampu menciptakan situasi dan kondisi tempat komunikasi berlangsung.

Maka dari itu seorang *debt collector* harus bisa menjaga sikap ketika sedang menjalankan tugas penagihan karena hal tersebut sangat penting dalam kelancaran mennyampaikan pesan kepada kliennya, sehingga kliennya merasa dihargai dan *respek* terhadap Komunikator *(debt collector).*

Pada intinya semua kembali ke diri debitur tersebut, apakah memiliki niat yang baik atau tidak, terhadap kewajibannya membayar angsuran kepada pihak yang terkait. Selama debitur tersebut memiliki niat baik, maka dapat dijamin sikap collector-collector yang bertugas tersebut dapat bersikap baik juga.[7]

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan oleh peneliti, maka telah ditetapkan rumusan masalah dalam penelitian sebagai berikut :

[7] http://ichsanx.blogspot.com/2011/04/cara-kerja-debt-collector-ketika.html/27 maret 2013/ 14.30

1.2.1 Rumusan Masalah Makro

Bagaimana Pola Komunikasi *Debt Collector* Bank Mandiri Bandung dalam Menjalankan Tugas Penagihan ?

1.2.2 Rumusan Masalah Mikro

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka peneliti menyusun Rumusan Masalah Mikro sebagai berikut :

1. Bagaimana **Kebiasaan** *Debt Collector* Bank Mandiri Bandung dalam Menjalankan Tugas Penagihan?
2. Bagaimana **Cara Berinteraksi** *Debt Collector* Bank Mandiri Bandung dalam Menjalankan Tugas Penagihan?
3. Bagaimana **Pertukaran Informasi** *Debt Collector* Bank Mandiri Bandung dalam Menjalankan Tugas Penagihan?
4. Bagaimana **Pengetahuan** *Debt Collector* Bank Mandiri Bandung dalam Menjalankan Tugas Penagihan?
5. Bagaiamana **Simbol** yang digunakan *Debt Collector* Bank Mandiri Bandung dalam Menjalankan Tugas Penagihan?

1.3 Maksud dan Tujuan

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menggambarkan bagaimana Pola Komunikasi *Debt Collector* Bank Mandiri Bandung dalam Menjalankan Tugas Penagihan.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan masalah yang diteliti maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui **Kebiasaan** *Debt Collector* Bank Mandiri Bandung dalam Menjalankan Tugas Penagihan.
2. Untuk mengetahui **Cara Berinteraksi** *Debt Collector* Bank Mandiri Bandung dalam Menjalankan Tugas Penagihan.
3. Untuk mengetahui **Pertukaran Informasi** *Debt Collector* Bank Mandiri Bandung dalam Menjalankan Tugas Penagihan.
4. Untuk mengetahui **Pengetahuan** *Debt Collector* Bank Mandiri Bandung dalam Menjalankan Tugas Penagihan.
5. Untuk mengetahui **Simbol yang digunakan** *Debt Collector* Bank Mandiri Bandung dalam Menjalankan Tugas Penagihan.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan refefensi, khususnya Ilmu Komunikasi yang berkaitan dengan Pola Komunikasi *Debt Collector* Bank Mandiri Bandung dalam Menjalankan Tugas Penagihan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Secara praktis, kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. **Kegunaan bagi peneliti**

   Peneliti mengharapkan penelitian ini untuk melatih diri peneliti dalam menganalisis suatu permasalahan yang terjadi dalam Ilmu Komunikasi khususnya dengan lingkungan sosial, dalam konteks Komunikasi Antarpribadi. Penelitian ini memberikan wawasan baru bagi penulis dengan pengaplikasian nyata mengenai penerapan pola komunikasi. Penelitian ini juga memberikan wacana akan wawasan penulis terhadap penerapan ilmu - ilmu komunikasi secara umum dalam memahami permasalahan sosial.

2. **Bagi Universitas**

   Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan memberikan gambaran yang berguna sebagai referensi bagi mahasiswa Universitas Komputer Indonesia yang akan melakukan penelitian pada kajian yang sama.

3. **Bagi Bank Mandiri**

   Hasil Penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi Bank Mandiri khususnya dalam divisi penagihan, untuk meningkatkan efektifitas dalam proses *collection.*

4. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, dan pengetahuan bagi masyarakat khususnya orang awam yang tidak tahu mengenai Pola Komunikasi debt collector, sehingga memunculkan pandangan negatif, oleh karena itu penelitian ini dapat dijadikan gambaran bagi masyarakat kurang tahu mengenai dunia debt collector.