BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah referensi yang berkaitan dengan penelitian. Penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai bahan acuan dalam penelitian ini, antara lain sebagai berikut :

Tabel 2.1

Tabel Penelitian Terdahulu

Judul	Objek	Metode	Kesimpulan
1.“POLA KOMUNIKASI WARIA SEBAGAI BENTUK EKSISTENSI DIRI (Studi Deskriprif Pola Komunikasi Waria Sebagai Bentuk Eksistensi Diri Dilingkungan Masyarakat Kota Bandung)” (Erwin Sigit, UNIKOM, Humas, 2008)	Waria	Kualitatif dengan studi deskriptif	bahwa kebiasaan yang dilakukan waria tidak selalu berkaitan dengan hal negatif,cara berinteraksi mereka dengan masyarakat menggunakan dua pola komunikasi formal dan non-formal, pertukaran informasi yang dilakukan waria di Kota Bandung pada umumnya menggunakan media perantara jejaring sosial, pengetahuan yang dimiliki waria didapat dilingkungan dan dunia pendidikan, simbol yang digunakan waria yaitu *gesture* serta aksesoris.

2."POLA KOMUNIKASI ORANG TUA MUDA DALAM MEMBENTUK PERILAKU POSITIF ANAK DI KOTA BANDUNG (Kumia Aodranadia,UNIKOM, Humas 2008)	Orang Tua Muda di Kota Bandung	Kualitatif dengan studi Deskriptif	proses komunikasi akan berjalan dengan baik jika dipersiapkan terlebih dahulu dan dikonsepkan secara matang, orang tua berkomunikasi dan memberikan dan mengarahkan perhatian secara positif, pola asuh orang tua yang memprioritaskan kepentingan anak, dan juga mengawasi, mengendalikan anak, sebuah hubungan antara orang tua dan anak dapat membantu anak lebih bersemangat dalam melakukan aktivitas serta meraih tujuan yang diinginkan.
3."POLA KOMUNIKASI KELUARGA INTI BEDA AGAMA(Studi Fenomenologi Komunikasi Keluarga Inti Beda Agama di Kota Bandung)" (Novitasari,UNIKOM, Humas 2007)	Keluarga Inti Beda Agama	Kualitatif dengan menggunakan studi Fenomenologi	latar belakang terbentuknya Keluarga Inti Beda Agama adalah untuk menyatukan dua agama,dua keyakinan,dua perinsip dalam satu keluarga, dan untuk membina keluarga yang diridoi Tuhan Yang Maha Esa dan didasari oleh cinta tanpa ada keterpaksaan satu sama lain. Dan sebagai Pola Komunikasi Keluarga Inti Beda Agama ini dijadikan sebagai pandangan untuk mengetahui sedekat mana kebahagiaan dan keharmonisan dalam keluarga

			terutama dalam hubungan orang tua dan anak dan hubungan mertua dengan menantu, Hal tersebut dapat dilihat dari komunikasi disaat mereka berkonflik dan pada saat komunikasi itu seimbang dan itu bisa di lihat dari Pola Komunikasi mereka. Dan realitas yang terjadi di keluarga inti beda agama tidak seburuk yang orang-orang perkirakan atau prediksikan karena tidak semua keluarga beda agama mengalami konflik ada juga yang berjalan dengan harmonis, Selain itu keluarga inti beda agama harus menyadari bahwa komunikasi itu sangat penting dalam keluarga supaya tidak terjadi konflik dan kesalah pahaman di dalam keluarga beda agama ataupun di keluarga sesama agama, dan dengan komunikasi juga bisa menumbuhkan keluarga yang harmonis.

Sumber : Peneliti 2013

Dari ketiga penelitian terdahulu diatas, sangat berbeda dengan penelitian ini, dimulai dari objek penelitian dan masalah yang dibahas. peneliti

mencoba membandingkan dalam hal fokus penelitiannya yaitu Pola Komunikasi. Dengan penelitian ini peneliti mencoba membahas masalah mengenai Pola Komunikasi dengan objek yang berbeda, yaitu *Debt Collector* sebagai objek penelitian.

2.1.2 Tinjauan Tentang Komunikasi

2.1.2.1 Pengertian Komunikasi

Manusia adalah mahkluk yang bermasyarakat dan hidup secara berkelompok. Didalamnya manusia menjalin hubungan dengan sesamanya, untuk menghubungkan diri dengan manusia lain, perlu ada jalinan komunikasi, agar manusia saling mengerti saling menolong dan saling melengkapi *(take and give),* perlu komunikasi. "Komunikasi adalah sarana vital untuk mengerti diri sendiri, untuk mengerti orang lain, untuk memahami apa yang dibutuhkannya dan apa yang dibutuhkan orang lain, apa pemahaman kita dan apa pemahaman sesama". (Siahaan,1991:1)

Istilah komunikasi dalam bukunya **Onong Uchjana Effendy** yaitu Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek, "komunikasi berasal dari kata Latin *communication*, dan bersumber dari kata *communis* yang berarti sama,sama disini maksudnya sama makna". Jadi kalau dua orang terlibat dalam komunikasi, misalnya dalam bentuk percakapan, maka komunikasi akan terjadi atau berlangsung selama ada kesamaan makna mengenai apa yang dipercakapkan. Kesamaan bahasa yang dipergunakan dalam percakapan itu belum tentu menimbulkan kesamaan makna. Dengan lain

perkataan, mengerti bahasanya belum tentu mengerti makna yang dibawakan oleh bahasa itu. Jelas bahwa percakapan kedua orang tadi dapat dikatakan komunikatif apabila kedua-duanya, selain mengerti bahasa yang dipergunakan, juga mengerti makna dari bahasa yang dipergunakan, juga mengerti dari bahan yang dipercakapkan.

Akan tetapi, pengertian komunikasi yang dipaparkan diatas sifatnya dasariah, dalam arti kata bahwa komunikasi itu minimal harus mengandung kesamaan makna antara dua pihak yang terlibat. Dikatakan minimal karena kegiatan komunikasi tidak hanya informatif, yakni agar orang lain mengerti dan tahu, tetapi juga persuasif, yaitu agar orang lain bersedia menerima suatu paham atau keyakinan, melakukan suatu perbuatan atau kegiatan, dan lain-lain.Adapun beberapa pendapat menurut para ahli tentang pengertian Komunikasi yaitu sebagai berikut.

- Carl I. Hovland

  "Komunikasi adalah proses bilamana seseorang individu (komunikator) mengoper stimulans (biasanya lambang kata-kata) untuk merobah tingkah laku individu lainnya (Komunikan),*(Communicaion is the process by which an individual) (the communicator) transmits stimuli [usually verbal symbols] tomodify the behavior of other individuals communicant).*"(Siahaan,1991:3)

- Onong Uchjana Effendy

  "Komunikasi pada hakekatnya adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh komunikator kepada komunikan". (Siahaan,1991:3)

- Gerald R. Miller

  “Komunikasi terjadi ketika suatu sumber menyampaikan suatu pesan kepada penerima dengan niat yang disadari untuk mempengaruhi perilaku penerima”. (Mulyana,2007:60)

Pendapat para ahli tersebut memberikan gambaran bahwa komponen-komponen pendukung komunikasi termasuk efek yang ditimbulkan, antara lain adalah:

1. Komunikator *(comunicator,source,sender)*
2. Pesan *(message)*
3. Media *(channel)*
4. Komunikan *(komunikan,receiver)*
5. Efek *(effect)*

Dari beberapa pengertian di atas peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa Komunikasi adalah proses pertukaran makna atau pesan dari seseorang kepada orang lain dengan maksud untuk mempengaruhi orang lain.

2.1.2.2 Proses Komunikasi

Proses komunikasi terbagi menjadi dua tahap,yaitu secara primer dan secara sekunder.(Effendy, 2006: 11).

a. Proses Komunikasi Secara Primer

Proses komunikasi secara primer adalah proses penyampaian pikiran dan atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang sebagai media. Lambang sebagai media primer dalam proses komunikasi adalah bahasa, kial, isyarat, gambar, warna, yang secara langsung mampu "menerjemahkan" pikiran dan atau perasaan komunikator kepada komunikan. Bahwa bahasa yang paling banyak digunakan dalam komunikasi adalah jelas karena hanya bahasalah yang mampu "menerjemahkan" pikiran seseorang kepada orang lain. Apakah itu berbentuk idea, informasi atau opini baik mengenai hal yang kongkret maupun abstrak.

Kial *(gesture)* memang dapat "menerjemahkan" pikiran seseorang sehingga terekspresikan secara fisik. Akan tetapi menggapaikan tangan, atau memainkan jari-jemari, atau mengedipkan mata, atau menggerakan anggota tubuh lainnya hanya dapat mengkomunikasi kan hal-hal tertentu saja (sangat terbatas).

Demikian dengan isyarat dengan menggunakan alat seperti tongtong, bedug, sirine, dan lain-lain serta warna yang mempunyai makna tertentu. Kedua lambang tersebuut terbatas kemampuannya dalam mentransmisikan pikiran seseorang kepada orang lain.

Gambar sebagai lambang yang banyak dipergunakan dalam komunikasi memang lebih kial, isyarat dan warna dalam hal kemampuan

menerjemahkan pikiran seseorang, tetapi tidak melebihi bahasa. Akan tetapi, demi efektifnya komunikasi, lambang-lambang tersebut sering dipadukan penggunaannya.

b. Proses Komunikasi Secara Sekunder

Merupakan proses penyampain pesan dari seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah menggunakan lambang sebagai media pertama. Komunikator menggunakan media kedua dalam berkomunikasi karena komunikan sebagai sasarannya berada di tempat yang relatif jauh atau dalam jumlah yang banyak. Sarana yang sering dikemukakan untuk komunikasi sekunder sebagai media kedua tersebut, antara lain surat, telepon, faksimili, surat kabar, majalah, radio, televisi, film, internet, dan lain–lain.

Setelah pembahasan di atas mengenai proses komunikasi, kini kita mengenal unsur-unsur dalam proses komunikasi. Penegasan tentang unsur-unsur dalam proses komunikasi itu adalah sebagai berikut:

a. *Sender*: Komunikator yang menyampaikan pesan kepada seseorang atau sejumlah orang.

b. *Encoding*: Penyandian, yakni proses pengalihan pikiran kedalam bentuk lambang.

c. *Message*: Pesan yang merupakan seperangkat lambang bermakna yang disampaikan oleh komunikator.

d. *Media*: Saluran komunikasi tempat berlalunya pesan dari komunikator kepada komunikan.

e. *Decoding*: Pengawasandian, yaitu proses dimana komunikan menetapkan makna pada lambang yang disampaikan oleh komunikator kepadanya.

f. *Receiver*: Komunikan yang menerima pesan dari komunikator.

g. *Response*: Tanggapan, seperangkat reaksi pada komunikan setelah diterpa pesan.

h. *Feedback*: Umpan Balik, yakni tanggapan komunikan apabila tersampaikan atau disampaikan kepada komunikator.

i. *Noise*: Gangguan tak terencana yang terjadi dalam proses komunikasi sebagai akibat diterimanya pesan lain oleh komunikan yang berbeda dengan pesan yang disampaikan oleh komunikator kepadanya

2.1.2.3 Fungsi Komunikasi

Menurut William I. Gorden dalam buku Deddy Mulyana yang berjudul Komunikasi Suatu Pengantar "ada empat macam bagian mengenai fungsi-fungsi komunikasi, fungsi suatu peristiwa komunikasi *(communication event)* tampaknya tidak sama sekali independen, melainkan juga berkaitan dengan fungsi-fungsi lainnya, meskipun terdapat suatu fungsi dominan". (Mulyana,2007:5) yaitu sebagai berikut.

1. Fungsi Komunikasi Sosial

Komunikasi itu penting membangun konsep diri kita, aktualisasi diri, kelangsungan hidup untuk memperoleh kebahagiaan, terhindar dari tekanan. Pembentukan konsep diri Konsep diri adalah pandangan kita mengenai siapa diri kita dan itu hanya bisa kita peroleh lewat informasi yang diberikan orang lain kepada kita. Pernyataan eksistensi diri Orang berkomunikasi untuk menunjukkan dirinya eksis.Inilah yang disebut aktualisasi diri atau pernyataan eksistensi diri.Ketika berbicara, kita sebenarnya menyatakan bahwa kita ada

2. Fungsi Komunikasi Ekspresif

Komunikasi ekspresif dapat dilakukan sejauh komunikasi tersebut menjadi instrumen untuk menyampaikan perasaan-perasaan (emosi kita) melalui pesan-pesan non verbal.

3. Fungsi Komunikasi Ritual

Komunikasi ritual sering dilakukan secara kolektif.Suatu komunitas sering melakukan upacara-upacara berlainan sepanjang tahun dalam acara tersebut orang mengucapakan kata2 dan menampilkan perilaku yang bersifat simbolik.

4. Fungsi Komunikasi Instrumental

Komunikasi instrumental mempunyai beberapa tujuan umum menginformasikan, mengajar, mendorong, mengubah sikap

dan keyakinan dan mengubah perilaku atau menggerakkan tindakan dan juga untuk menghibur (persuasif) Suatu peristiwa komunikasi sesungguhnya seringkali mempunyai fungsi-fungsi tumpang tindih, meskipun salah satu fungsinya sangat menonjol dan mendominasi.

2.1.2.4 Tujuan Komunikasi

R. Wayne Pace, Brent D. Peterson, dan M. Dallas Burnett dalam buku Onong Uchjana yang berjudul Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek menyatakan bahwa tujuan sentral dalam kegiatan komunikasi terdiri atas tiga tujuan utama, yaitu:

a. *To secure understanding,*

b. *To establish acceptance,*

c. *To motivate action.*

Pertama adalah (*to secure understanding),* memastikan bahwa komunikan mengerti pesan yang diterimanya. Andaikata ia sudah dapat mengerti danmenerima, maka penerimanya itu harus dibina *(to establish acceptance).* Pada akhirnya kegiatan dimotivasikan *(To motivate action).*

Gordon I. Zimmerman merumuskan bahwa kita dapat membagi tujuan komunikasi menjadi dua kategori besar.“Pertama, kita berkomunikasi untuk menyelesaikan tugas-tugas yang penting bagi kebutuhan kita untuk memberi makan dan pakaian kepada diri sendiri,

memuaskan kepenasaran kita akan lingkungan, dan menikmati hidup. Kedua, kita berkomunikasi untuk menciptakan dan memupuk hubungan dengan orang lain".(Mulyana, 2007:4). Jadi komunikasi mempunyai fungsi isi, yang melibatkan pertukaran informasi yang kita perlukan untuk menyelesaikan tugas, dan fungsi hubungan yang melibatkan pertukaran informasi mengenai bagaimana hubungan kita dengan orang lain.

Rudolph F. Verderber mengemukakan bahwa komunikasi mempunyai dua fungsi.Pertama, fungsi sosial, yakni untuk tujuan kesenangan, untuk menunjukan ikatan dengan orang lain, membangun dan memelihara hubungan. Kedua, fungsi pengambilan keputusan, yakni memutuskan untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu pada saat tertentu. (Mulyana, 2007:5)

2.1.2.5 Jenis Komunikasi

Pada dasarnya komunikasi digunakan untuk menciptakan atau meningkatkan aktifitas hubungan antara manusia atau kelompok.Jenis komunikasi terdiri dari:

Komunikasi verbal

Komunikasi verbal ialah simbol atau pesan yang menggunakan satu kata atau lebih dengan menggunakan usaha-usaha yang dilakukan secara sadar untuk berhubungan dengan orang lain secara lisan dalam menggunakan bahasa yang dapat di

mengerti karena bahasa merupakan sebagai suatu sistem kode verbal.

Menurut Larry L. Barker, bahasa mempunyai tiga fungsi: penamaan *(naming* atau *labeling*), interaksi, dan transmisi informasi.

- Penamaan atau penjulukan merujuk pada usaha mengidentifikasikan objek, tindakan, atau orang dengan menyebut namanya sehingga dapat dirujuk dalam komunikasi.
- Fungsi interaksi menekankan berbagi gagasan dan emosi, yang dapat mengundang simpati dan pengertian atau kemarahan dan kebingungan.
- Melalui bahasa, informasi dapat disampaikan kepada orang lain, inilah yang disebut fungsi transmisi dari bahasa. Keistimewaan bahasa sebagai fungsi transmisi informasi yang lintas-waktu, dengan menghubungkan masa lalu, masa kini, dan masa depan, memungkinkan kesinambungan budaya dan tradisi kita.

2.1.2.6 Bentuk-bentuk Komunikasi

Di bawah ini dijelaskan Bentuk-bentuk komunikasi yang meliputi

1. Komunikasi Intrapersonal (*Intrapersonal Communication*)

   Komunikasi intrapersonal adalah komunikasi dengan diri sendiri.Contohnya berpikir.Komunikasi ini merupakan landasan komunikasi antar pribadi dan komunikasi dalam

konteks-konteks lainnya, meskipun dalam disiplin komunikasi tidak dibahas secara rinci dan tuntas. Dengan kata lain, komunikasi intrapersonal ini melekat pada komunikasi dua orang, tiga orang dan seterusnya, karena sebelum berkomunikasi dengan orang lain biasanya kita berkomunikasi dengan diri sendiri (mempersepsi dan memastikan makna pesan orang lain), hanya saja caranya sering tidak di sadari. Keberhasilan komunikasi kita dengan orang lain bergantung pada keefektifan komunikasi kita dengan diri sendiri.

2. Komunikasi Kelompok

Kelompok adalah kumpulan manusia dalam lapisan masyarakat yang mempunyai ciri atau atribut yang sama dan merupakan satu kesatuan yang saling berinteraksi, kelompok ini misalnya adalah keluarga, tetangga, kawan-kawan, kelompok diskusi dll, sehingga komunikasi kelompok biasanya merujuk pada komunikasi yang dilakukan pada kelompok kecil, jadi bersifat tatap muka, umpan balik dari seorang peserta dalam komunikasi kelompok masih bisa diidentifikasikan dan ditanggapi langsung dari peserta lainnya. Komunikasi kelompok dengan sendirinya melibatkan juga komunikasi antar pribadi.

Menurut Siahaan dalam bukunya yang berjudul *Komunikasi Pemahaman dan Penerapannya* menyebutkan dalam

Komunikasi Kelompok dikenal dua tahap aktivitas untuk melakukan pendekatan yaitu:

- Tahap Gagasan *(level of ideas)*

  Pada tahap ini anggota kelompok saling berkomunikasi untuk memecahkan masalah yang dihadapi.Kelompok dengan sendirinya telah terbentuk dalam upaya "gagasan" ini.

- Tahap Emosional Sosial *(Social Emotion Level)*

  Pada tahap ini anggota-anggota kelompok saling menegang rasa untuk membina pertautan dan keutuhan antar pribadi dalam kelomppok.Pada tahap ini kelompok menyadari tanggung jawab serta perjuangan bersama, tentu dengan mengorbankan tujuan pribadi berikut kepentingannya.

2.1.2.7 Tinjauan Tentang Komunikasi Antarpribadi

2.1.2.7.1 Pengertian Komunikasi Antarpribadi

Menurut Deddy Mulyana dalam bukunya suatu pengantar ilmu komunikasi menjelaskan bahwa komunikasi antarpribadi yaitu:

> "komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*) adalah komunikasi antar orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik verbal ataupun non verbal". Bentuk khusus dari komunikasi antarpribadi adalah komunikasi diadik (*dyadic communication*)yang melibatkan hanya dua orang, seperti suami-istri, dua sejawat, dua sahabat dekat, guru-murid dan sebagainya.(Mulyana, 2000 : 73)

Komunikasi Antarpribadi adalah proses pertukaran informasi diantara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya di antara dua orang yang dapat langsung diketahui balikannya. (Muhammad, 2005, 158-159).

Menurut Devito (1989), komunikasi Antarpribadi adalah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera (Effendy,2003 : 30).

Sedangkan menurut Miller dan Steinberg (1975) yang dikutip (Muhamad Budyatama, 2011,4) dalam bukunya Teori Komunikasi Antarpribadi, bahwa komunikasi antarpribadi terdapat tiga tingkatan analilis yaitu, kultural, sosiologi, dan psikologis.

a. Analilis Tingkat Kultural

   Kultural "merupakan keseluruhan kerangka kerja komunikasi: Kata-kata, tindakan-tindakan, postur, gerak-isyarat, nada suara, ekspresi wajah, pengguna waktu, ruang dan materi, dan cara ia bekerja, bermain, bercinta, dan mempertahankan diri. kesemuanya itu dan lebihnya merupakan system-sistem komunikasi yang lengkap dengan makna-makna yang hanya dpata dibaca secara tepat apabila seseorang akrab dengan perilaku konteks sejarah, sosial, dan kultural" (Edward T. Hall, 1976)

b. Analisis Tingkat Sosiologis

Prediksi komunikator tentang reaksi penerima atau *receiver* terhadap pesan-pesan yang disampaikan didasarkan kepada keanggotaan penerima dalam kelompok social tertentu, maka komunikator melakukan prediksi oada tingkat sosiologi.

c. Prediksi mengenai reaksi pihak lain atau penerima terhadap perilaku komunikasi kita didasarkan pada analilis dari pengalaman-pengalaman belajar individual yang unik, maka prediksi analilis pada tingkat psikologis.

Dalam istilah komunikasi Antarpribadi menurut (Johnson, 1981) terdapat beberapa pengungkapan dalam mendekatkan dengan menggunakan pendekatan melalui bahasa verbal dan non-verbal, yaitu :

- Mengungkapkan secara verbal

  Yang dimaksud secara verbal adalah dengan menggunakan kata-kata, baik secara langsung mendeskripsikan perasaan yang kita alami maupun tidak.

- Mengungkapakan secara non-verbal

  Sedangkan yang dimaksud non-verbal adalah dengan menggunakan isyrat lain, misalnya sorot mata, raut muka, kepalan tinju, dan sebagainya.

2.1.2.7.2 Fungsi Komunikasi Antarpribadi

Menurut definisinya, fungsi adalah sebagai tujuan di mana komunikasi digunakan untuk mencapai tujuan tersebut. Fungsi komunikasi

ialah mengendalikan lingkungan guna memperoleh imbalan-imbalan tertentu berupa fisik, ekonomi, dan sosial. Sebagaimana yang telah dikemukakan bahwa komunikasi insan atau *human communication* baik non-pribadi ataupun yang anatrpribadi semuanya menegnai pengendalian lingkungan guna mendapatkan imbalan seperti dalam bentuk fisik, ekonomi, dan sosial (Miller&Steinberg, 1975).

2.1.2.7.3 Klasifikasi Komunikasi Antarpribadi

Menurut Muhamad mengembangkan klasifikasi komunikasi antarpribadi (interpersonal) dibagi menjadi empat interaksi yaitu:

1. Interaksi intim termasuk komunikasi di antara teman baik, anggota famili, dan orang-orang yang sudah mempunyai ikatan emosional yang kuat.
2. Percakapan sosial adalah interaksi untuk menyenangkan seseorang secara sederhana. Tipe komunikasi tatap muka penting bagi pengembangan hubungan informal dalam organisasi. Misalnya dua orang atau lebih bersama-sama dan berbicara tentang perhatian, minat di luar organisasi seperti isu politik, teknologi dan lain sebagainya.
3. Interogasi atau pemeriksaan adalah interaksi antara seseorang yang ada dalam kontrol, yang meminta atau bahkan menuntut informasi dari yang lain. Misalnya seorang karyawan dituduh mengambil barang-barang organisasi maka atasannya akan menginterogasinya untuk mengetahui kebenarannya.
4. Wawancara adalah salah satu bentuk komunikasi Antarpribadi di mana dua orang terlibat dalam percakapan yang berupa tanya jawab. Misalnya atasan yang mewawancarai bawahannya untuk mencari informasi mengenai suatu pekerjaannya. (Muhamad,2004: 159-160).

2.1.2.7.4 Tujuan Komunikasi Antarpribadi

Tujuan komunikasi antarpribadi adalah membangun suatu hungungan yang sejawat dimana ruang dan waktunya langsung. Muhamad memaparkan bahwa komunikasi antarpribadi mempunyai enam tujuan yaitu:

1. Menemukan Diri Sendiri
   Salah satu tujuan komunikasi Antarpribadi adalah menemukan personal atau pribadi.
2. Menemukan Dunia Luar
   Hanya komunikasi antarpribadi menjadikan kita dapat memahami lebih banyak tentang diri kita dan orang lain yang berkomunikasi dengan kita.
3. Membentuk dan menjaga hubungan yang penuh arti
   Salah satu keinginan orang yang paling besar adalah membentuk dan memelihara hubungan dengan orang lain. Banyak dari waktu kita pergunakan dalam komunikasi antarpribadi diabadikan untuk membentuk dan menjaga hubungan sosial dengan orang lain.
4. Berubah sikap dan tingkah laku
   Banyak waktu kita pergunakan untuk mengubah sikap dan tingkah laku orang lain dengan pertemuan antarpribadi.
5. Untuk bermain dan kesengandalam hal ini komunikasi antarpribadi mencakup semua aktivitas yang mempunyai tujuan utama adalah mencari kesenangan.
6. Untuk membantu
   Komunikasi antarpribadi dapat membantu hli-ahli kejiwaan, ahli psikologi klinis dan terapi menggunakkan komunikasi antarpribadi dalam kegiatan profesional mereka untuk mengarahkan kliennya.seain itu berfungsi membantu orang lain dalam interaksi antarpribadi kita sehari-hari. (Muhamad, 2004 : 165-168).

2.1.2.8 Tinjauan Tentang Pola Komunikasi

Pengertian komunikasi adalah bentuk atau model (lebih abstrak, suatu set peraturan) yang bisa dipakai untuk membuat atau menghasilkan suatu aatau bagian dari sesuatu, khususnya jika yang ditimbulkan cukup mencapai suatu jenis untuk pola dasar yang dapat ditujnukan atau terlihat. Istilah komunikasi bisa disebut juga sebagai model, tetapi maksudnya sama, yaitu sistem yang terdiri atas berbagai komponen yang berhubungan satu sama lain untuk mencapai tujuan pendidikan keadaan masyarakat.

Pola komunikasi adalah proses yang dirancang untuk mewakili kenyataan unsur-unsur yang dicakup beserta keberlangsunganya, guna memudahkan pemikiran secara sistemaik dan logis. (Effendy, 1989).

Dimana komunikasi ini dipengaruhi oleh simbol dan norma yang dianut, yaitu :

1) Pola komunikasi satu arah
   Pola komunikasi satu arah adalah proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan baik meggunakan media maupun tanpa media , tanpa ada umpan balik dari komunikan, dalam hal ini komunikan bertindak sebagai pendengar saja.
2) Pola komunikasi dua arah atau timbal balik (*Two Way Traffic Communication*)
   Pola komunikasi dua arah yaitu komunikator dengan komunikan terjadi saling tukar fungsi dalam menjalani fungsi mereka. Namun pada hakiktnya yang memulai percakapan adalah komunikator utama, dan komunikator utama mempunyai tujuan tertentu melalui proses komunikasi tersebut. Prosesnya dialogis serta umpan baliknya secara langsung.
3) Pola komunikasi multi arah
   Pola komunikasi multi arah yaitu proses komunikasi terjadi dalam suatu kelompok yang lebih banyak dimana komunikator dan komunikan akan saling bertuka pikiran secara logis. (Pace dan Faules, 2002:171)

Pola Komunikasi adalah proses yang dirancang untuk mewakili kenyataan keterpautan unsur-unsur yang dicakup beserta keberlangsungannya, guna memudahkan pemikiran secara sistematik dan logis (effendi,1989). Komunikasi adalah salah satu bagian dari hubungan antar manusia baik individu maupun kelompok dalam kehidupan sehari-hari (effendi,1989) dari pengertian ini jelas bahwa komunikasi melibatkan sejumlah orang dimana seorang menyatakan sesuatu kepada orang lain, jadi yang terlibat dalam komunikasi itu.

Komunikasi berawal dari gagasan yang ada pada seseorang, gagasan itu diolahnya menjadi pesan dan dikirimkan melalui media tertentu kepada orang lain sebagai penerima.penerima pesan dan sudah mengerti pesannya kepada pengirim pesan. Dengan menerima tanggapan dari si penerima pesan itu, pengirim pesan dapt menilai effektifitas pesan yang dikirimkannya. Berdasarkan tanggapan itu pengirim dapat mengetahui apakah pesannya dapat dimengerti dan sejauh mana pesannya dimengerti oleh orang yang dikirmkan pesan itu.

Pola komunikasi terjadi dalam penyebaran pesan yang beurutan. Pace dan Faules mengemukakan bahwa penyampaian pesan berurutan merupakan bentuk komunikasi yang utama. Penyebaran informasi berurutan meliputi perkuasan bentuk penyebaran diadik, jadi pesan disampaikan dari Si A kepada Si B kepada Si C kepada Si D kepada Si E dalam serangkaian transaksi dua-orang. Dalam hal ini setiap individu orang ke 1(satu)(sumber pesan), mula-mula menginterpretasikan pesan yang diterimanya dan kemudian menerusakan hasil interpretasinya kepada orang berikutnya dalam rangkaian tersebut. (Pace dan Faules, 2002:172)

Penyebaran pesan berurutan memperlihatkan pola “siapa berbicara kepada siapa”.Penyebaran tersebut mempunyai suatu pola sebagai salah satu ciri terpentingnya. Bila pesan disebarkan secara beruntun, penyebaran informasi berlangsung dalam waktu yang tidak beraturan, jadi infomasi tersebut tiba di tempat yang berbeda dan pada waktu yang berbeda pula. Individu cenderung menyadari adanya informasi pada waktu yang

berlainan.Karena adanya perbedaan dalam menyadariinformasi tersebut, mungkin timbul masalah koordinasi. Adanya keterlambatan dalam penyebaran informasi akan menyebabkan informasi itu sulit digunakanuntuk membuat keputusan karena ada orang yang belum memperoleh informasi. Bila jumlah orang yang harus diberi informasi cukup banyak, proses berurutan memerlukan waktu yang lebih lama lagi untuk menyamakan informasi kepada mereka (Pace dan Faules, 2002:173).

2.1.2.9 Tinjauan Tentang *Debt Collector*

Semakin berkembangya dunia perbankan dengan segala kemudahannya, telah melahirkan profesi yang disebut *Debt Collector*, pada umumnya dunia collector atau yang lebih dikenal sebagai DC, tidaklah seseram seperti apa yang dibayangkan oleh masyarakat pada umumnya.

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 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 diantaranya :

1. Membawa surat tugas resmi dan identitas diri dalam melakukan penagihan.
2. Mengutamakan sikap persuasif dan professional dalam melakukan penagihan.
3. Menghindari benturan fisik dengan pihak debitur dan/atau keluarga debitur.

4. Mencatat benar setiap transaksi yang berkaitan dengan tugasnya.
5. Menggunakan slip setoran resmi yang ditetapkan.
6. Memberikan laporan hasil visit / kunjungan dengan benar dan dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya.
7. Bersikap jujur dan bertanggung jawab terhadap hasil penagihan yang diperoleh dan tugas yang diterima.
8. Berpenampilan rapi dan bersikap sopan pada waktu melakukan penagihan.

Seorang *field collector* dilarang berprilaku atau berbuat :

1. Menagih sebelum jam 06.00 WIB atau setelah 21.00 WIB atau diluar hari kerja, kecuali diperjanjikan dengan debitur atau atas ijin atasan.
2. Melakukan perbuatan yang dapat dikategorikan tindak pidana/kriminal (seperti masuk rumah debitur tanpa ijin, mengganggu ketentraman lingkungan tempat tinggal/tempat kerja debitur,dll)
3. Mengucapkan kata-kata kasar, tidak senonoh atau berbau SARA kepada pihak debitur.
4. Menerima segala bentuk pemberian dari pihak debitur selain dari pembayaran debitur.
5. Melakukan pembayaran melalui rekening pribadi atau rekening keluarga untuk melakukan penalangan pembayaran kredit debitur.

6. Melakukan intimidasi dan ancaman terhadap debitur.
7. Mengambil keputusan sepihak diluar tugas dan kewenangnnya.
8. Memberikan data debitur kepada perorangan atau institusi.
9. Menyembunyikan dengan sengaja informasi mengenai debitur yang sepatutnya harus diinformasikan, dengan maksud agar debitur terhindar dari tagihannya.
10. Melakukan kerjasama dengan pihak debitur yang dapat merugikan perusahaan.

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.

"Menurut SOP - Micro Collection Departmen Bank Mandiri" secara umum proses *collection* dibagi menjadi 5 diantaranya :

1. Servicing : Langkah ini termasuk kegiatan menghubungi nasabah (call customer) untuk mengingatkannya bahwa rekeningnya telah lewat waktu atau mulai menunggak.
2. Locating : Adalah proses mengunjungi alamat nasabah dan alamat lain yang terdapat pada file kredit untuk mendapat informasi yang terperinci (visit customer).
3. Contacting : Kegiatan menghubungi kembali debitur secara agresif dalam hal nasabah melanggar janji (broken promise).
4. Selling : Kegiatan meyakinkan debitur untuk melakukan pembayaran setelah diperoleh suatu kesepakatan.
5. Tekanan Hukum *(Legal enforcement)* : Kegiatan yang dilakukan apabila semua upaya collection yang normal mengalami kegagalan, sehingga perlu diambil tindakan hukum (legal action). kegiatan ini bisa berupa penyitaan dalam hal pembiayaan perumahan dan kendaraan bermotor.

Dunia collector sebenarnya cukup luas dan tidak semua kategori hutang lantas ditagih oleh *Debt Collector*, *DC* memiliki tingkatan dan cara kerja yang berbeda-beda. cara kerja tersebut, berdasarkan pada lama tunggakan si debitur. Menurut "www. http://purbantoro.wordpress.com" adapun cara kerja atau tingkatan collector secara umum adalah sebagai berikut :

1. Desk Collector

Level ini merupakan level pertama dari dunia collector, dan cara kerja yang dilakukan oleh collector-collector ini adalah hanya mengingatkan tanggal jatuh tempo dari cicilan debitur dan dilakukan dengan media telepon. Biasanya pada level ini collector hanya berfungsi sebagai pengingat (reminder) bagi debitur atas kewajiban membayar cicilan. Bahasa yang digunakanpun sangat sopan dan halus, mengingat orientasinya sebagai pelayan nasabah.

2. Juru Tagih

Level ini merupakan kelanjutan dari level sebelumnya, apabila ternyata debitur yang telah dihubungi tersebut belum melakukan pembayaran, sehingga terjadi keterlambatan pembayaran. Cara yang dilakukan oleh collector pada level ini adalah mengunjungi debitur dengan harapan mengetahui kondisi debitur beserta kondisi keuangannya. Pada level ini, collector biasanya memberikan pengertian secara persuasif mengenai kewajiban debitur dalam hal melakukan pembayaran angsuran. Hal-hal yang dijelaskan biasanya mengenai akibat yang dapat ditimbulkan apabila keterlambatan pembayaran tersebut tidak segera diselesaikan.

3. Juru Sita (collector Remedial)

Apabila ternyata debitur masih belum melakukan pembayaran, maka tunggakan tersebut akan diberikan kepada level yang selanjutnya yaitu

Juru Sita atau Collector Remedial. Pada level inilah yang biasanya yang memberikan kesan negatif mengenai dunia collector, karena pada level ini sistem kerja collector adalah dengan cara mengambil barang jaminan (bila kredit yang disepakati memiliki jaminan) debitur.

Dikutip dari blog "www.ichanx.blogspot.com" 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.

Berikut merupakan kode etik *Debt Collector* dalam melaksanakan tugas penagihan menurut *"Script Desk Collector Bank Mandiri"* :

1. Selalu dapat mengontrol emosi dan tidak akan melakukan hal-hal seperti, Memaki-maki dengan kata-kata kebun binatang, menghina suatu institusi, mengeluarkan kata-kata yang bersifat pelecahan seksual dan yang berhubungan dengan SARA.
2. Selalu memastikan hal-hal penting sebelum melakukan penagihan seperti, Nomor telepon yang dituju adalah benar.

3. Selalu berlaku hati-hati dalam melakukan penagihan terutama terhadap nasabah-nasabah *public expose,* nasabah-nasabah yang tinggal di komplek instansi pemerintah dan perumahan mewah, dan nasabah-nasabah yang mempunyai jabatan penting di instansi Pemerintahan, lembaga hukum dan nasabah prioritas Mandiri.
4. Selalu menulis semua informasi hasil follow up dengan debitur secara benar, singkat dan jelas tempat yang disediakan dalam sistem.
5. Tidak menulis informasi apapun di permanent message.
6. Tidak melakukan penagihan dan intimidasi kepada sumber informasi (emergency contact, atasan debitur,dll).
7. Tidak melakukan pembayaran melalui rekening pribadi untuk melakukan penalangan pembayaran tagihan kartu kredit debitur.
8. Tidak membocorkan data-data yang berkaitan dengan penagihan (data yang ada di sistem dan data-data terkait lainnya).

2.1.2.10 Tinjauan Tentang Bank Mandiri

Bank Mandiri didirikan pada 2 Oktober 1998, sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh pemerintah Indonesia. Pada bulan Juli 1999, empat bank pemerintah -- yaitu Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank Ekspor Impor Indonesia dan Bank Pembangunan Indonesia -- dilebur menjadi Bank Mandiri, dimana masing-masing bank tersebut memiliki peran yang tak terpisahkan dalam pembangunan perekonomian Indonesia. Sampai dengan hari ini, Bank

Mandiri meneruskan tradisi selama lebih dari 140 tahun memberikan kontribusi dalam dunia perbankan dan perekonomian Indonesia.

Segera setelah merger, Bank Mandiri melaksanakan proses konsolidasi secara menyeluruh. Pada saat itu, kami menutup 194 kantor cabang yang saling berdekatan dan rasionalisasi jumlah karyawan dari jumlah gabungan 26.600 menjadi 17.620. Brand Bank Mandiri diimplementasikan ke semua jaringan dan seluruh kegiatan periklanan dan promosi lainnya. Salah satu prestasi Bank Mandiri yang paling signifikan adalah dengan mengganti platform teknologinya secara menyeluruh. Bank Mandiri mewarisi total 9*core banking system* yang berbeda dari 4 bank pendahulunya. Bank Mandiri segera berinvestasi untuk mengkonsolidasikan sistem-sistem dari platform yang terkuat. Dibutuhkan tiga tahun dan dana sebesar US$ 200 Juta demi mengembangkan program untuk menggantikan *core banking platform*sebelumnya agar sesuai dengan standar perbankan ritel. Kini infrastruktur IT Bank Mandiri telah menyediakan system pengolahan data *straigth-through*dan interface yang seragam bagi pelanggannya. Sesuai dengan visi kami, Bank Mandiri memasuki segmen bisnis yang menguntungkan dan memiliki prospek tumbuh, sekaligus berperan sebagai institusi perbankan yang komprehensif. Untuk itu, Bank Mandiri berfokus pada segmen korporasi, komersial, mikro & ritel, serta pembiayaan konsumen dengan strategi yang berbeda di setiap bisnisnya dan bersinergi dengan seluruh segmen pasar yang ada. Kehadiran Bank Mandiri sebagai Bank Domestik Multispesialis di Indonesia dapat diterjemahkan ke dalam langkah-

langkah khusus dengan menumbuhkan pangsa pasar dominan di segmen yang kami fokuskan. Selain itu, Bank Mandiri juga memiliki visi untuk menjadi bank terdepan di Indonesia. Sebagai bank publik, visi Bank Mandiri untuk menjadi bank *blue chip* publik di Asia Tenggara ini akan diukur berdasarkan kapitalisasi pasar.

Hingga Desember 2011, total aset Bank Mandiri telah mencapai Rp 551,9 Triliun, dimana jumlah ini berlipat ganda dari total aset di tahun 2006 (sebesar Rp 267 Triliun), atau tumbuh 15,6% (CAGR). Ini mengukuhkan posisi Bank Mandiri sebagai bank terbesar di Indonesia. Kredit Bank Mandiri juga tumbuh menjadi Rp 314,4 Triliun, meningkat 22% (CAGR) dari kredit tahun 2006 yang sebesar Rp 118 Triliun. Sedangkan net profit kami tumbuh menjadi Rp 12,2 Triliun, meningkat 28,3% (CAGR) dari tahun 2006 yang sebesar Rp 2,4 Triliun. Selain menjadi bank pemberi pinjaman terbesar di Indonesia (secara konsolidasi), Bank Mandiri juga merupakan bank penyimpanan terbesar di Indonesia dengan dana pihak ke tiga sebesar Rp 422,3 Triliun. Bank Mandiri juga telah berhasil mempertahankan kualitas aset yang kuat, dibuktikan dengan nilai Gross dan Net NPL Ratio yang masing-masing sebesar 2,21% dan 0,52%. Salah satu momen penting dalam proses transformasi tahap 2 ini adalah suksesnya rights issue pada Februari 2011 untuk memperkuat permodalan bank. Dengan ini, modal Bank Mandiri telah mencapai Rp 62,7 Triliun, meningkat dari 48,9% tahun ke tahun dan menjadi bank pertama di Indonesia yang meraih gelar Bank Internasional,

sesuai dengan Banking Architecture atau Arsitektur Perbankan Indonesia (API).

Kinerja Bank Mandiri juga didukung oleh perusahaan-perusahaan anak yang memberikan kontribusi pendapatan signifikan, yaitu sekitar 12% dari laba bersih konsolidasi Bank Mandiri. Kini Bank Mandiri memiliki jaringan ATM terbesar, yaitu sejumlah 10.000 unit yang telah terpasang dan tersebar di seluruh Indonesia. Ini menjadikan Bank Mandiri sebagai bank terbaik dalam pelayanan selama 4 tahun berturut-turut dan menjadi perusahaan yang paling terpercaya di Indonesia untuk *Good Corporate Govenance* selama 5 tahun berturut-turut. Setelah memenuhi berbagai persyaratan dari Bank Indonesia, Bank Mandiri kini berhak untuk menyandang titel sebagai Bank Internasional yang telah beroperasi di sektor perbankan regional dan siap menjadi bank panutan di Indonesia. Hal ini turut didukung dengan visi kami untuk menjadi Lembaga Keuangan yang Paling Dikagumi dan Paling Progresif di Indonesia.[1]

2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan alur pikir yang dijadikan sebagai skema pemikiran atau dasar-dasar pemikiran untuk memperkuat sub fokus yang melatarbelakangi penelitian ini. Dalam kerangka pemikiran ini peneliti akan mencoba menjelaskan masalah pokok penelitian. Dalam penelitian ini peneliti mencoba mengulas Pola Komunikasi *Debt Collector* Bank Mandiri Bandung Dalam Menjalankan Tugas Penagihan sebagai fokus penelitian.

[1] http://www.bankmandiri.co.id/corporate01/about_profile.asp / 27 april 2013

2.2.1 Kerangka Teoritis

Manusia merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari berkomunikasi, oleh karena itu komunikasi sangatlah berperan penting dalam proses penyampian pesan antar individu. Dalam hal ini *Debt Collector* merupakan objek pada penelitian ini.

Untuk menciptakan pengertian yang baik dan tepat antara komunikator dan komunikan, pesan harus disampaikan sebaik mungkin.menurut "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.
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

Di dalam proses komunikasi ada tiga unsur yang sangat berperan aktif. Pertama : komunikator yang berdiri dan memainkan model atau media komunikasi verbal maupun non verbal. Kedua : Komunikasi (pribadi-kelompok) adalah pihak yang menerima hubungan dari komunikator. Ketiga : *message* (pesan) adalah unsur terpenting dan inti dalam interaksi antara komunikator dengan komunikan. Untuk mencapai keberhasilan komunikasi, pesan disampaikan sedemikian rupa, kadangkala dengan menciptakan stimulant (rangsangan), sehingga komunikan merasakan respect terhadap message.

Untuk menyampaikan pesan yang diinginkan dibutuhkan Komunikasi, lebih tepatnya dalam penelitian ini adalah Komunikasi Antarpribadi Dimana komunikasi antarpribadi merupakan komunikasi yang terjalin diantara dua orang dalam konteks adanya suatu kedekatan emosional. Menurut Devito (1989), yang dikutip Onong Uchjana Effendy menyatakan bahwa :

> "Komunikasi antarpribadi (*interpersonal*) adalah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera (Effendy,2003 : 30).

Ciri khas komunikasi antarpribadi bersifat dua arah atau timbale balik yang biasa disebut *two way traffic communication.* Komunikator dan komunikan bertukar fungsi dalam proses komunikasi mereka. Komunikator pada tahap

pertama menjadi komunikan pada tahap berikutnya, begitu seterusnya sampai beberapa tahap pertukaran fungsi. Namun harus diingat bahwa yang memulai percakapan itulah komunikator pertama dan komunikator utama. Komunikator utamalah yang mempunyai tujuan tertentu melalui pelaksanaan komunikasi tersebut, dalam hal ini adalah *debt collector* yang memulai percakapan pertama.

Komunikasi tersebut disebut effektif bila akhirnya menghasilkan perubahan sikap *(attitude change)* pada orang yang terlibat dalam komunikasi itu, seperti halnya dalam penelitian ini komunikasi tersebut terjadi antara *debt collector* dan kliennya.

Dalam hal ini peneliti memfokuskan pada pola komunikasi sebagai bagian dari proses kumunikasi. Pengertian pola komunikasi menrut 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". (Pace dan Faules, 2002:171)

Bertolak dari definisi di atas maka peneliti, menetapkan sub fokus menganalisis fokus penelitian sebagai berikut :

Bertolak dari penjelasan diatas maka peneliti menarik beberapa hal yang dapat digunakan sebagai subfokus penelitian, yaitu :

1. Kebiasaan

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)

2. Cara Berinteraksi

Interaksi merupakam proses sebab-akibat atau aksi-reaksi, yang arahnya bergantian. Seseorang menyampaikan pesan, baik verbal ataupun nonverbal, seorang penerima bereaksi dengan memberi jawaban verbal atau mengganggukan kepala, kemudian orang pertama bereaksi lagi setelah menerima respons atau umpan balik dari orang kedua, dan begitu seterusnya. (Mulyana, 2003 : 66).

3. Pertukaran Informasi

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".[2]

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.

[2] http://carapedia.com/pengertian_definisi_informasi_menurut_para_ahli_info504.html

4. Pengetahuan

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. Pengetahuan adalah informasi atau maklumat yang diketahui atau disadari oleh seseorang. (Notoatmodjo, 2007 : 33)

5. Simbol yang digunakan

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.

2.2.2 Kerangka Konseptual

Debt Collector merupakan salah satu profesi yang memiliki banyak tantangan, keberadaanya yang kontroversial memberikan banyak pandangan negatif terhadap profesi ini sehingga memberikan sedikit ruang gerak dalam menjalankan tugasnya. Interaksi merupakan bagian dari proses komunikasi yang meliputi pola-pola didalamya.

Dalam penelitian ini komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*) adalah komunikasi antara *debt collector* dengan Kliennya secara tatap muka, yang memungkinkan setiap *debt collector* berinteraksi dengan kliennya secara langsung.

Dalam penelitian ini peneliti berusaha menjelaskan tentang pola komunikasi *debt collector* dalam menjalankan tugas penagihan, dalam sub fokus di atas peneliti mengaplikasikan kedalam bentuk nyata diantaranya " Kebiasaan, cara berinteraksi, pertukaran informasi, pikiran dan pengetahuan, simbol yang digunakan *debt collector* sebagai cara untuk berinteraksi yang merupakan konsep dalam penelitian ini. Seperti yang sudah dijelaskan diatas tentang Kebiasaan, cara berinteraksi, pertukaran informasi, pikiran dan pengetahuan, simbol yang digunakan maka peneliti akan mengaitkan dengan konsep atau judul yang telah dibuat.

1. Kebiasaan

Yang dimaksud kebiasaan dalam hal ini yaitu kebiasaan *debt collector* ketika akan atau sedang menjalankan tugas penagihannya. Serta tentang bagaimana pola pikir mereka ketika sedang menjalankan tugas. Seperti hal tentang bagaimana mereka melakukan interaksi dengan kliennya.

2. Cara Berinteraksi

Dimana *debt collector* melakukan interaksi dengan klien dalam menyampaikan maksudnya untuk menagih kewajiban kliennya. dengan menggunakan metode metode yang telah ditetapkan dalam S.O.P.

3. Pertukaran Informasi

Yaitu dimana *debt collector* melakukan suatu interaksi atau komunikasi serta pertukaran pesan kliennya untuk mendapatkan informasi yang diinginkan dengan menggunakan komunikasi verbal serta media yang digunakannya. Dimana pertukaran informasi tidak hanya bertukar informasi tetapi juga bisa bertukar pesan ataupun pikiran ataupun timbal balik yang positif dari proses tersebut. Pertukaran informasi akan memberikan pengetahuan yakni bagaimana seorang *debt collector* mengetahui tentang bagaimana mereka berinteraksi dengan kliennya agar mendapatkan respon yang positif.

4. Pengetahuan

Proses dimana *debt collector* mempresentasikan dirinya dalam memberikan perlakuan terhadap kliennya secara efektif sesuai dengan tujuan, rencana, dan keinginan. Dalam hal ini wawasan, serta peran penting pengetahuan dalam dunia pendidikan dimana mereka berada serta mendapatkan berbagai pengetahuan mengenai cara bagaimana berkomunikasi dengan kliennya.

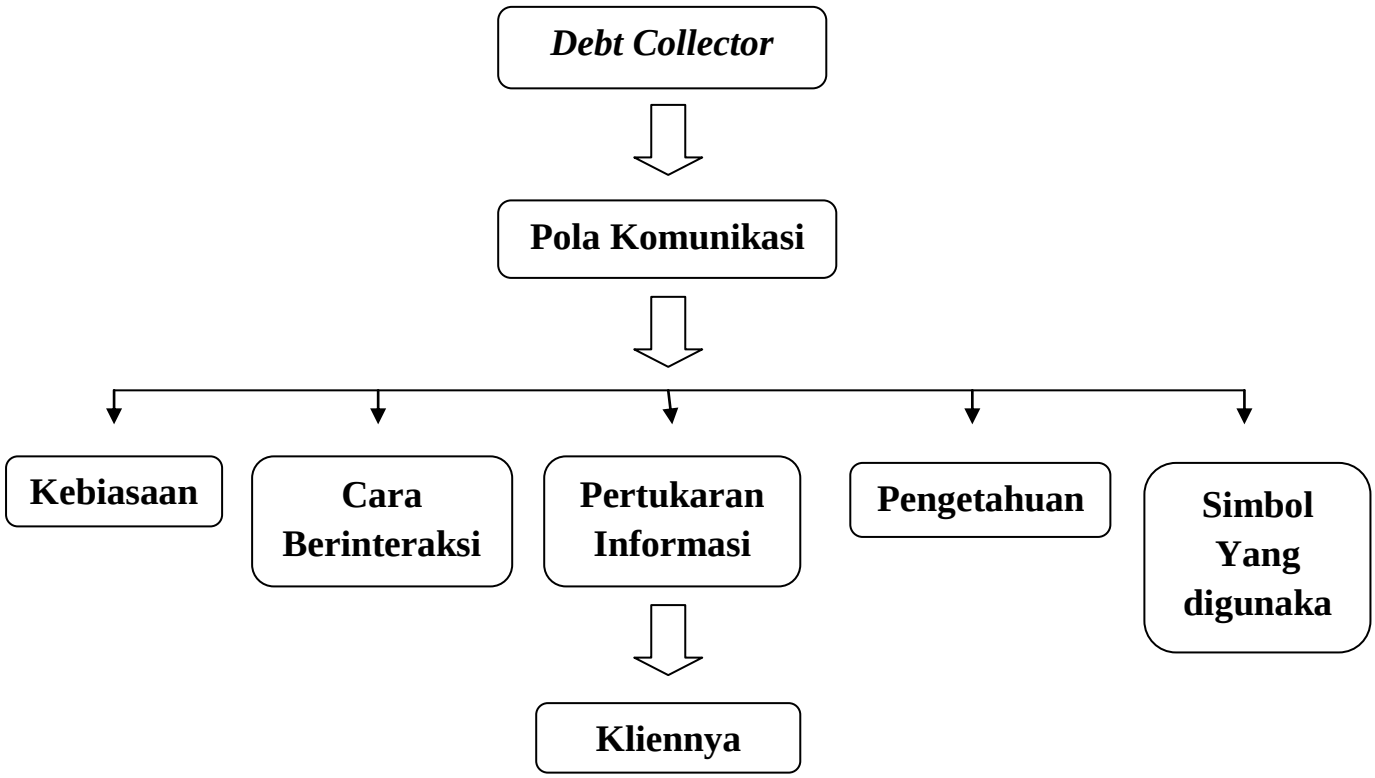
5. Simbol yang digunakan

Dalam hal ini para *debt collector* berusaha menyampaikan pesan yang ingin mereka sampaikan melalui simbol-simbol baik verbal maupun non verbal untuk dapat dipahami atau simbol-simbol yang digunakan dalam menjalankan tugas penagihannya. Dan membentuk suatu pola komunikasi diantara *debt collector* dan kliennya. Selain hal

itu simbol pun menjadi aspek penting dalam proses pertukaran informasi karena melalui sombol-simbol itulah *debt collector* berusaha untuk memperkuat pesan atau pun informasi untuk dapat dimengerti oleh kliennya.

Gambar 2.1

Bagan Alur Pemikiran Peneliti



Sumber : Peneliti, 2012

Berdasarkan Alur Pemikiran diatas peneliti mencoba mendeskripsikan langkah dan tahapan yang muncul dalam pemikiran, sehingga terbentuk

rancangan yang tepat diteliti dan di analisis. Berikut merupakan penjelasan bagan diatas.

Debt Collector memiliki metode dan tahapan tersendiri dalam melaksanakan tugasnya hal tersebut tersusun dalam S.O.P. Dalam berinteraksi dengan kliennya membentuk sebuah pola komunikasi dan diaplikasikan dalam 5 fokus penelitian menurut Pace & Faules yaitu Kebiasaan, Cara berinteraksi, pertukaran Informasi, Pengetahuan, Simbol yang digunakan. 5 Fokus tersebut digunakan untuk menganalisis pola komunikasi yang dilakukan seorang *debt collector* ketika sedang melakukan tugas penagihan.