

**KOMUNIKASI ANTARPERSONAL ANTARA  
DEBT COLLECTOR DENGAN NASABAH PINJAMAN  
ONLINE DALAM PENAGIHAN KREDIT AKULAKU  
DI KOTA BEKASI**

**SKRIPSI**

**Oleh:  
Kenny Setiabudhi  
201610415049**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2023**

**KOMUNIKASI ANTARPERSONAL ANTARA  
DEBT COLLECTOR DENGAN NASABAH PINJAMAN  
ONLINE DALAM PENAGIHAN KREDIT AKULAKU  
DI KOTA BEKASI**

**SKRIPSI**

**Oleh:  
Kenny Setiabudhi  
201610415049**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2023**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Komunikasi Antarpersonal Antara *Debt Collector* Dengan Nasabah Pinjaman Online Dalam Penagihan Kredit Akulaku di Kota Bekasi

Nama Mahasiswa : Kenny Setiabudhi

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610415049

Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian : 17 Juli 2023

Jakarta, 28 Juli 2023

MENYETUJUI,

Dosen Pembimbing



**Tabrani Sjafrizal, S.Sos, M.I.Kom**

NIDN. 0306046603

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Komunikasi Antarpersonal Antara *Debt Collector*  
Dengan Nasabah Pinjaman Online Dalam  
Penagihan Kredit Akulaku di Kota Bekasi.

Nama Mahasiswa : Kenny Setiabudhi

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610415049

Program Studi / Fakultas : Ilmu Komunikasi / Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian : 17 Juli 2023

Jakarta, 28 Juli 2023

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dra. Sari Endah Nursyamsi, MM  
NIDN. 0311036501

Penguji : Tabrani Sjafrizal, S.Sos, M.I.Kom  
NIDN. 0306046603

Sekretaris Penguji : Yudhistira Ardi Poetra, M.I.Kom  
NIDN. 0713129301

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi  
Ilmu Komunikasi

Dekan  
Fakultas Ilmu Komunikasi

Moh. Rifaldi Akbar, S.Sos., M.Si  
NIP 2109527

Dr. Aan Widodo, S.I.Kom, M.I.Kom  
NIP 1504222

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul **Proses Komunikasi Antarpersonal Antara Debt Collector Dengan Nasabah Pinjaman Online Dalam Penagihan Kredit Akulaku di Kota Bekasi** ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 28 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Kenny Setiabudhi

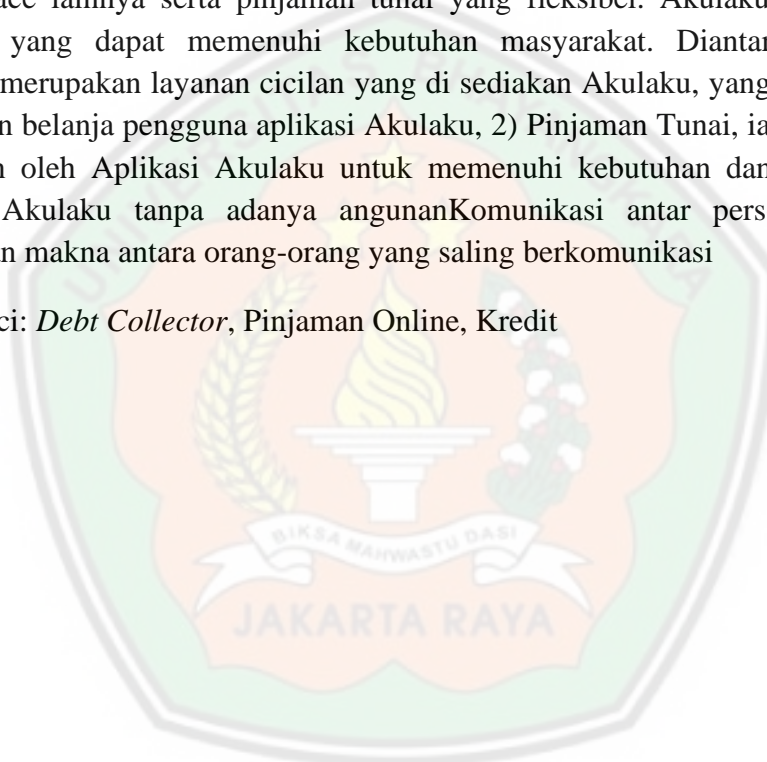
201610415049

## ABSTRAK

**Kenny Setiabudhi. 201610415049.** Proses Komunikasi Antarpersonal Antara *Debtcollector* Dengan Nasabah Pinjaman Online Dalam Penagihan Kredit Akulaku di Kota Bekasi.

Satu aplikasi peminjaman kredit yang dilakukan secara online adalah akulaku, akulaku merupakan salah satu platform konsumen terkemuka di asia tenggara, yang berkomitmen menyediakan layanan finansial kelas dunia, termasuk belanja dengan angsuran platform online marketplace yang di kelola mandiri dan berbagai platform marketplace lainnya serta pinjaman tunai yang fleksibel. Akulaku memiliki beberapa program yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Diantaranya: 1) Akucicil, Akucicil merupakan layanan cicilan yang di sediakan Akulaku, yang dapat memduahkan kebutuhan belanja pengguna aplikasi Akulaku, 2) Pinjaman Tunai, ialah program yang di keluarkan oleh Aplikasi Akulaku untuk memenuhi kebutuhan dana darurat pengguna aplikasi Akulaku tanpa adanya angunanKomunikasi antar personal adalah proses pertukaran makna antara orang-orang yang saling berkomunikasi

Kata kunci: *Debt Collector*, Pinjaman Online, Kredit



## ***ABSTRACT***

**Kenny Setiabudhi.201610415049.** *The Process of Interpersonal Communication Between Debt Collectors and Online Loan Customers in Akulaku Credit Collection in Bekasi City*

*One of the online credit lending applications is Akulaku. Akulaku is one of the leading consumer platforms in Southeast Asia and is committed to providing world-class financial services, including shopping in installments, online marketplace platforms that are independently managed, various other marketplace platforms, and cash loans. flexible. Akulaku has several programs that can meet the needs of the community. Among them: 1) Akucicil: Akucicil is an installment service provided by Akulaku that can facilitate the shopping needs of Akulaku application users. 2) Cash Loans are a program issued by the Akulaku Application to meet the emergency fund needs of Akulaku Application users without any collateral. Interpersonal communication is the process of exchanging meaning between people who communicate with each other.*

*Keywords: Debt Collector, Online Loans, Credit*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya, terima kasih juga penulis ucapkan kepada Bapak Ruskandi (alm) dan Ibu Sri Ningsih (almh) tercinta selaku orang tua yang telah mendidik dan membesarkan sehingga saya sampai berhasil mencapai di titik ini sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Melalui Skripsi ini penulis meneliti bagaimana Komunikasi Antarpersonal Antara *Debt Collector* Dengan Nasabah Pinjaman Online Dalam Penagihan Kredit Akulaku di Kota Bekasi. Semoga Skripsi ini dapat berguna khusus bagi peneliti dan pihak *Debt Collector*, Nasabah dalam hal penagihan kredit.

Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang telah memberikan masukan-masukan kepada peneliti. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

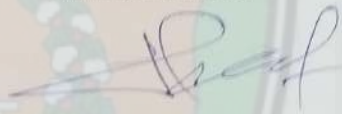
1. Bapak Irjen. Pol. (Purn) Prof. Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M., selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Dr. Aan Widodo, S.I.Kom, M.I.Kom., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya serta selaku dosen Pembimbing Akademik
3. Bapak Moh. Rifaldi Akbar, S.Sos, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Tabrani Sjafrizal, S.Sos, M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu luang untuk melakukan bimbingan dan memberikan saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Ibu Dra. Sari Endah Nursyamsi, MM, Selaku Ketua Penguji yang telah memberikan saran sehingga Skripsi ini dapat tersusun menjadi lebih baik lagi.
6. Bapak Yudistira Ardi Poetra, M.I.Kom, selaku Sekertaris Penguji yang juga telah memberikan saran sehingga Skripsi ini dapat tersusun menjadi lebih baik lagi.
7. Seluruh karyawan-karyawati PT. Akulaku Finance Indonesia



8. Kakak saya Tercinta Galang Giri Prastha dan Resty Noviansyah yang telah mendukung hingga saat ini.
9. Ibu Emi Sartika, Martopo, Nadia Nurhayati M, Ella Mulviana, Sri Mulyati, Sri Mulyani semua selaku saudara tercinta yang telah mendukung hingga saat ini.
10. Arief Maulana, Luthfy Tya, Adam Afrizal, Miftahul Ahmad, Riska P, Selaku teman-teman yang telah mendukung saya mengerjakan Skripsi.
11. Seluruh teman-teman kelas E Fakultas Ilmu Komunikasi angkatan 2016 yang telah membantu selama kuliah.

Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dari Skripsi ini baik dari materi maupun teknik penyajiannya, mengingat kurangnya pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan. Akhir kata peneliti berharap semoga Skripsi ini dapat diterima dan bermanfaat bagi yang membacanya.

Jakarta, 28 Juli 2023

  
Kenny Setiabudhi  
201610415049

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR BAGAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	8
1.3 Identifikasi Masalah .....	8
1.4 Tujuan Penelitian .....	8
1.5 Manfaat Penelitian Penelitian .....	8
1.5.1 Kegunaan teoritis .....	8
1.5.2 Kegunaan praktis .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Kerangka Konsep .....	11
2.2.1 Komunikasi .....	11
2.2.2 Model Komunikasi .....	12
2.2.3 Komunikasi Antarpersonal .....	13
2.2.4 Kredit .....	15
2.2.5 Debitur .....	17

2.2.6 Pinjaman Online .....	17
2.3 Kerangka Pemikiran .....	18
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>20</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	20
3.2 Metode Penelitian .....	20
3.3 Informan Penelitian .....	21
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	22
3.6 Teknik Analisis Data .....	23
3.7 Keabsahan Data .....	25
3.8 Waktu Dan Tempat Pelaksanaan Penelitian .....	26
3.8.1 Waktu pelaksanaan penelitian .....	26
3.8.2 Tempat pelaksanaan penelitian .....	26
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>27</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	27
4.1.1 Profil Perusahaan .....	27
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	27
4.1.3 Struktur Organisasi Akulaku .....	28
4.2 Hasil Penelitian .....	29
4.3 Hasil Pembahasan .....	32
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>36</b>
5.1 Kesimpulan .....	36
4.3 Saran.....	37
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian .....	26



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Struktur Organisasi Akulaku.....	3
Gambar 1.2 Model Proses Komunikasi .....	10



## DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 1.1 Aplikasi Pinjaman Online Terpopuler .....	3
Bagan 1.2 Struktur Organisasi Akulaku.....	4
Bagan 1.3 Penunggak Akulaku di Kota Bekasi .....	5
Bagan 2.1 Model Proses Komunikasi .....	5
Bagan 1.3 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	18
Bagan 1.3 Penunggak Akulaku di Kota Bekasi .....	5



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Biodata Mahasiswa

Lampiran 2: Reduksi Data

Lampiran 3: Data dan Transkrip Wawancara Narasumber

Lampiran 4: Dokumentasi

Lampiran 5: Kartu Bimbingan

