

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kegiatan pinjam meminjam telah dilakukan oleh masyarakat yang telah menyepakati uang sebagai alat untuk pembayaran yang sah. Hampir semua masyarakat menjadikan pinjaman uang sebagai cara untuk kegiatan ekonomi dan memenuhi kebutuhan hidup. Pemberian pinjaman merupakan salah satu kegiatan usaha bank untuk mengelola dana dan mendapatkan keuntungan. Dahulu pemberian kredit untuk masyarakat melalui menjaminkan barang terhadap pihak bank. Pemberian jaminan memiliki fungsi sebagai mengamankan pelunasan kredit, apabila kredit macet mempunyai peranan penting untuk mengamankan pengembalian dana bank yang disalurkan. (Newfriend N. Sambe, 2016. hlm76).

Perkembangan jaman merubah pemberian kredit yang menguntungkan terhadap konsumen karena pemberian kredit yang di tawarkan lebih beragam mengingat aktivitas pasar yang terbuka bagi pelaku usaha dari penjuru dunia untuk menawarkan produknya. Sistem pemberian kredit juga mengalami perubahan, berbagai inovasi memberikan banyak pilihan bagi konsumen. Sistem pemberian kredit secara online melalui aplikasi memudahkan masyarakat untuk membeli barang untuk kebutuhan hidupnya. (Indra Kirana D, 2014. hlm 49)

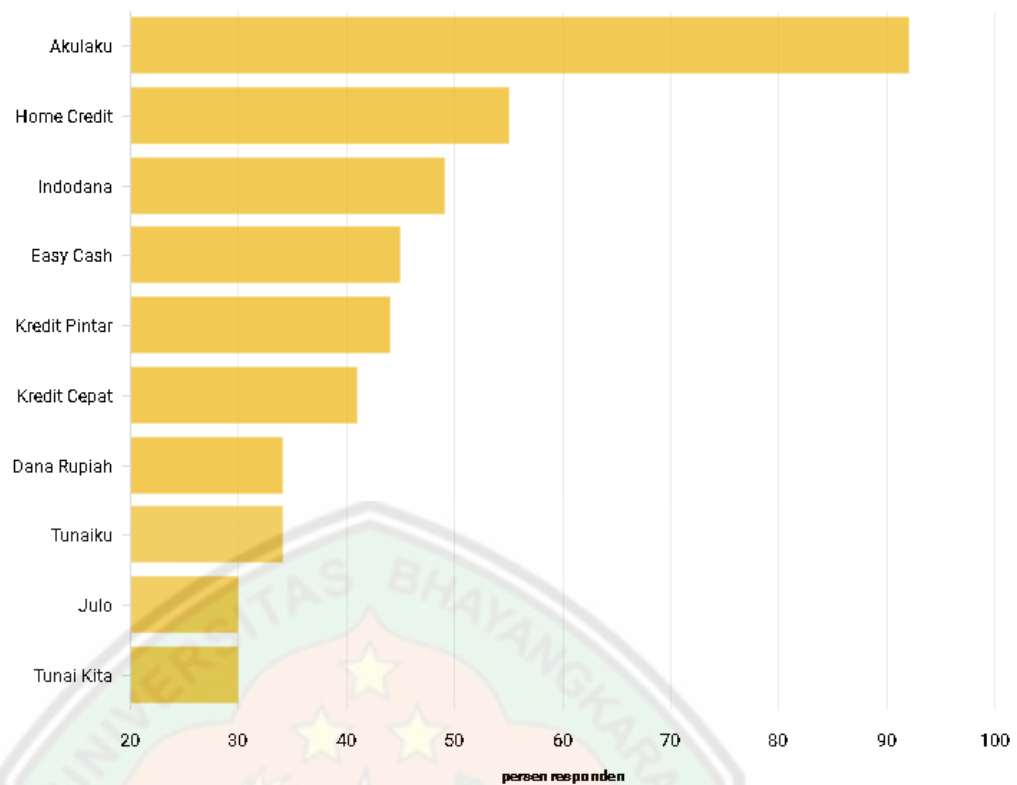
Penjelasan diatas menunjukkan adanya perubahan dalam melakukan pinjaman dan transaksi yang dilakukan oleh masyarakat, dahulu masyarakat melakukan pinjaman melalui bank konvensional dengan menjaminkan barang berharga untuk mendapatkan pinjaman, sekarang masyarakat dapat melakukan pinjaman melalui aplikasi online yang mudah dilakukan oleh banyak masyarakat umum. Pemberian pinjaman melalui aplikasi online adalah sebuah inovasi untuk memudahkan masyarakat meminjam.

Kredit merupakan “kondisi penyerahan baik berupa uang, barang maupun jasa dari pihak satu (pemberi kredit) kepada pihak lainnya (pihak penerima kredit) dengan kesepakatan bersama untuk dapat diselesaikan dengan jangka waktu tertentu di sertai adanya imbalan atas tambahan pokok tertentu” menurut undang-

undang perbankan yaitu UU no. 7 tahun 1998 bahwa kredit adalah “penyedia uang atau tagihan yang bisa disamakan berdasarkan kesepakatan atau persetujuan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lainnya. Dan mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi hutangnya dengan jumlah bunga, imbalan, atau bagi hasil lainnya dalam jangka waktu yang telah di sepakati” (andrianto, 2020, hlm.2).

Penjelasan diatas kredit adalah peminjaman yang berupa uang, barang maupun jasa dari pihak pertama terhadap pihak ke dua yang memiliki beberapa syarat yang harus di sepakati oleh kedua belah pihak. Dengan pemberian kredit pihak pertama mendapatkan keuntungan berupa bunga untuk profit keuntungan perusahaan atau lembaga. Pihak kedua mendapatkan keuntungan berupa uang, barang maupun jasa untuk memenuhi kebutuhan hidup. Dengan demikian adanya saling menguntungkan antara pihak pertama dan pihak kedua.

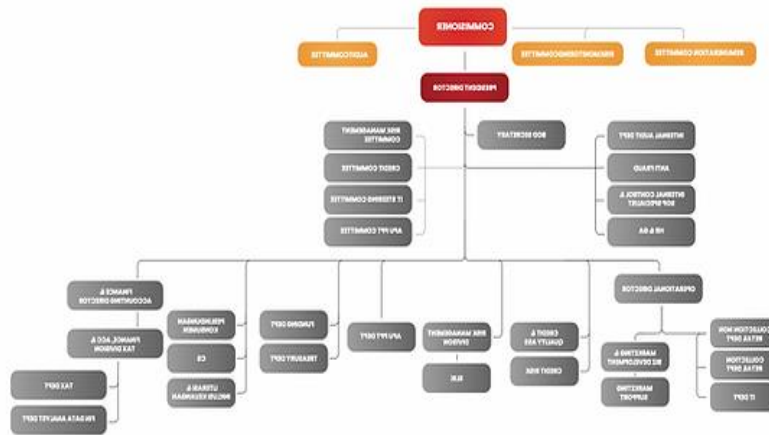
Salah satu aplikasi peminjaman kredit yang dilakukan secara online adalah akulaku, akulaku merupakan salah satu platform konsumen terkemuka di asia tenggara, yang berkomitmen menyediakan layanan finansial kelas dunia, termasuk belanja dengan angsuran platform online marketplace yang di kelola mandiri 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 angunan, (diakses dari halaman website Akulaku tahun 2022 <https://www.akulaku.com/about>)



Bagan 1.1 Aplikasi Pinjaman Online Terpopuler

Menurut survei DailySocial, Akulaku merupakan startup layanan pinjaman online (Pinjol) sektor konsumtif paling populer di Indonesia pada kuartal pertama 2022. Dalam laporan surveinya yang bertajuk Startup Report 2021-2022 Q1, DailySocial menemukan bahwa akulaku dikenal oleh 92% responden, tertinggi di bandingkan para pesaingnya. Survei ini dilakukan terhadap 546 responden yang tersebar di seluruh Indonesia. Responden berusia antara 18-35 tahun dan mayoritas di pulau jawa. (diakses dari website katadata.com tahun 2022 <http://katadata.com/DailySocial>).

Penulis mengambil Platform Akulaku, di karenakan Akulaku merupakan salah satu platform terkemuka di Indonesia, Akulaku memiliki marketplace yang luas, dan mudah di akses oleh masyarakat indonesia mulai dari gadget, fashion elektronik, dan lain sebagainya.



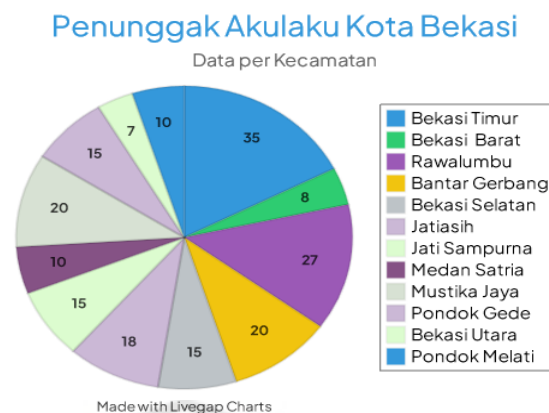
Bagan 1.2 Struktur Organisasi Akulaku

Banyak aplikasi online yang memberikan kemudahan kredit kepada para nasabah dalam melakukan pembelian barang.. Di karenakan meningkatnya permintaan masyarakat akan pembiayaan kredit jangka Panjang. Masyarakat pun bebas untuk memilih produk ataupun jasa yang dianggap menjadi solusi untuk memenuhi kebutuhannya. Beberapa kelebihan yang di punyai oleh aplikasi akulaku diantara aplikasi online yang lain. Akulaku memiliki marketplace yang luas dalam menyediakan barang mulai dari *gadget, fashion*, elektronik dan lain. Suku bunga yang rendah dalam keterlambatan, denda keterlambatan pada akulaku 1% per hari di bandingkan aplikasi yang lain yang mencapai denda keterlambatan 1,5% perhari. Memberikan kredit dalam aplikasi akulaku dalam prakteknya selalu meminta data diri nasabah, baik berupa foto Kartu Tanda Penduduk, foto Bersama Kartu Tanda Penduduk, nomor telepon yang bisa dihubungi, kontak penjamin yang bisa dihubungi, dan slip gaji nasabah.

Debt collector yang berada di wilayah Kota Bekasi berjumlah 6 orang, masing-masing *Debt collector* menagih nasabah yang menunggak dalam wilayah Kota Bekasi berjumlah 150 sampai dengan 200 orang. *Debt collector* sebagai pihak yang di kuasakan oleh aplikasi Akulaku bekerja sesuai dengan SOP yang telah di berikan oleh Akulaku, resiko yang sering ditimbulkan dalam menagih kredit yaitu suatu keadaan nasabah sudah tidak sanggup membayar Sebagian atau seluruh kewajibannya.

Dengan demikian motivasi peneliti untuk meneliti *Debt collector* karena belum adanya yang meneliti komunikasi antarpersonal dalam SOP dalam melakukan penagihan kredit yang di berikan oleh aplikasi Akulaku dalam

menjalankan tugasnya, untuk itu agar *Debt collector* bisa berperilaku lebih baik agar menjalankan tugas untuk penagihan sesuai dengan SOP yang di berikan.



Bagan 1.3 Penunggak Akulaku di Kota Bekasi

Sumber : Internal Charlie William

Gambar diatas menunjukkan penunggak kredit pada aplikasi Akulaku di Kota Bekasi terbesar berada di kecamatan Bekasi Timur. Bagan di atas berasal dari internal *collector* Akulaku. Kemudahaman yang di berikan beberapa nasabah melakukan keterlambatan dalam pembayaran baik kredit barang, jasa, dan uang pihak akulaku mengirimkan karyawan unit di bagian *collector* atau penagihan yang bertugas untuk mendatangi nasabah yang melakukan keterlambatan dalam membayar tagihan.

Karyawan di bagian penagihan atau collector menagih nasabah yang melakukan keterlambatan pembayaran memiliki banyak kendala yang terjadi adalah kurangnya komunikasi yang baik di antara nasabah dan collector. Nasabah terlihat canggung terhadap collector yang datang maka perlu adanya komunikasi antar personal yang efektif dalam hal penagihan. Hal yang penting dalam penagihan kredit yang baik perlu adanya komunikasi yang baik antara collector dengan nasabah, agar terciptanya komunikasi yang efektif antara nasabah dan *collector*.

Akulaku memiliki tahapan untuk mentugaskan karyawan di bagian penagihan untuk mendatangi nasabah yang melakukan keterlambatan dalam membayar tagihan, berikut beberapa tahapan yang di lakukan oleh akulaku :

1. Menagih debitur yang melakukan tunggakan dengan cara menghubungi dengan telepon

Akulaku menagih debitur yang menunggak pembayaran dengan telepon, apabila debitur melakukan penunggakan pembayaran dari skema 0-30 hari. Akulaku akan menelpon debitur tersebut untuk mendapatkan janji bayar terhadap konsumen tersebut. Apabila debitur tidak memberikan respon maka Akulaku akan menyerahkan data debitur tersebut ke bagian penagihan lapangan

2. Menagih debitur yang melakukan tunggakan dengan cara kunjungan kerumah

Akulaku menagih debitur yang menunggak pembayaran dengan telepon, apabila debitur melakukan penunggakan pembayaran dari skema 30-90 hari. Tim penagihan Akulaku akan mendatangi rumah yang melakukan penunggakan pembayaran, tujuan tim penagihan lapangan untuk menemui debitur secara langsung dan bertatap muka dan untuk verifikasi bukti penagihan, dan membuat janji terhadap debitur untuk membayar. Namun apabila debitur juga tidak membayar maka, data akan di serahkan kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

3. Data sudah ada di Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

Akulaku akan memberikan data debitur kepada OJK apabila debitur telah telat lebih dari 90 hari dari waktu jatuh tempo. Debitur akan mendapatkan kerugian apabila data di alihkan kepada OJK.

Kardi Saepulloh: Debt collector Akulaku, 20 November 2022 :Collector akulaku memiliki standar operasional (SOP) yang telah di berikan oleh perusahaan terhadap karyawannya dalam hal menagih hutang kredit. Diawali dengan membangun kontak dengan debitur, dengan mengirim pesan melalui aplikasi massanger, selanjutnya dalam tugas seorang collector akan melakukan kunjungan ke alamat yang telah di berikan debitur dalam aplikasi akulaku.*collector* melakukan penagihan terhadap debitur dengan membawa surat tugas yang telah di berikan oleh perusahaan, verifikasi bukti pembayaran, membuat janji bayar dengan debitur, dengan demikian *collector* akan berinteraksi dengan debitur melaalui sebuah bentuk komunikasi antar personal

Komunikasi antarpersonal adalah proses pertukaran makna antara orang-orang yang saling berkomunikasi. proses ini mengacu pada perubahan dan tindakan (*action*) yang berlangsung terus menerus. Menurut Joseph A. Devito (2011), komunikasi antar pribadi adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan antara dua orang atau diantara sekelompok kecil orang-orang, dengan beberapa efek dan umpan balik seketika. Komunikasi antar personal dinilai paling baik dalam kegiatan mengubah sikap, kepercayaan, opini dan perilaku komunikan. Alasannya karena komunikasi antar personal dilakukan secara tatap muka, antara komunikator dan komunikan saling terjadi kontak pribadi. pribadi komunikator menyentuh pribadi komunikan sehingga ada umpan balik seketika (perkataan, ekspresi wajah, ataupun *gesture*). komunikasi inilah yang dianggap sebagai suatu teknik psikologis manusiawi.

Deddy Mulyana (2008:81) mengatakan bahwa komunikasi antar personal adalah komunikasi antara dua orang secara tatap muka yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun non verbal. untuk kesamaan dan ketidaksamaan dalam derajat pasangan komunikator dan komunikan dalam proses komunikasi Everett M Rogers (1996) mengetahkan istilah homophily dan heterophily yang dapat menjelaskan hubungan komunikator dan komunikan dalam proses komunikasi antar personal. homophily adalah istilah yang menggambarkan derajat pasangan perseorangan yang berinteraksi memiliki kesamaan dalam sifatnya . heterophily adalah derajat pasangan orang-orang yang berinteraksi yang berada dalam sifat-sifat tertentu. dalam situasi bebas memilih, yakni komunikator dapat berinteraksi dengan salah seorang dalam sejumlah komunikan. Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi antarpersonal sebagai komunikasi yang dilakukan oleh seseorang terhadap orang lain mengenai suatu permasalahan tertentu dengan harapan pesan yang di sampaikan oleh komunikator melalui secara tatap muka (*face to face*) dapat di mengerti dan di respon komunikan.

Berdasarkan asumsi diatas, penulis ingin tahu bagaimana pesan yang di sampaikan oleh *Debt collector* terhadap nasabah yang menunggak pembayaran, dan penulis juga ingin mengetahui bagaimana proses komunikasi antarpersonal dapat

terjadi dalam proses tatap muka (*face to face*) untuk mendapatkan hasil komunikasi yang efektif dan efisien.

Untuk mendapatkan hasil dalam problematika di atas penulis akan memfokuskan penelitian terhadap proses komunikasi antarpersonal yang dilakukan oleh *Debt collector* dengan nasabah Akulaku untuk melakukan pelunasan kredit yang telah diberikan oleh aplikasi Akulaku.

1.2 Fokus Penelitian

Meskipun diasumsikan negatif oleh masyarakat sebagai orang yang berperilaku kasar, mengintimidasi melakukan terror, memebrikan ancaman. *Debt collector* Akulaku melakukan penagihan sesuai SOP yang mengedepankan usaha-usaha komunikatif dan jauh dari tindak kekerasan.

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang ingin diteliti dalam penelitian ini yaitu Bagaimana komunikasi antarpersonal antara *Debt collector* pinjaman online dalam penagihan kredit aplikasi Akulaku di Kota Bekasi

1.3 Pertanyaan Penelitian

Dalam Penelitian ini penulis menemukan masalah dan menjadikan pertanyaan yang ingin di jawab oleh penulis yaitu Bagaimana proses komunikasi antarpersonal *Debt collector* dengan nasabah pinjaman online dalam penagihan kredit Akulaku di Kota Bekasi?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendiskripsikan bagaimana proses komunikasi antarpersonal antara *Debt collector* dengan nasabah pinjaman online dalam penagihan kredit Akulaku di Kota Bekasi

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu komunikasi dan juga di harapkan dapat menjadi bagian penelitian selanjutnya.

1.5.2 Secara Praktis

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran, pengetahuan, gambaran dan informasi antar keseimbangan hubungan komunikasi antara *Debt collector* dan nasabah Akulaku.

