

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Data dalam penelitian ini merupakan data yang penulis peroleh dari hasil wawancara dengan beberapa informan mengenai komunikasi antarpersonal antara petugas *debtcollector* dengan konsumen aplikasi Akulaku yang mengalami telat membayar pinjaman online. Keterbukaan (*Openness*) merupakan sikap untuk dapat menerima kontribusi dari orang lain dan berkenan untuk mengirimkan informasi penting kepada orang lain. Berkeinginan untuk membuka ketika orang lain menginginkan informasi yang Anda tahu. Keterbukaan yang di tunjukan oleh *debtcollector* akulaku terhadap nasabah pinjaman online dengan menjelaskan hutang piutang yang menunggak terhadap nasabah pinjaman online.

Empati adalah kemampuan seseorang untuk menempatkan dirinya pada posisi atau perana orang lain. Dalam arti bahwa seseorang secara emosional maupun intelektual mampu memahami apa yang dirasakan dan dialami orang lain. Komunikasi antarpersonal akan efektif apabila dalam diri seseorang ada perilaku *supportiveness*. Maksudnya satu dengan yang lainnya saling memberikan dukungan terhadap pesan yang disampaikan. Sikap mendukung adalah sikap yang mengurangi sikap *defensive* dalam berkomunikasi yang dapat terjadi karena faktor-faktor personal seperti ketakutan, kecemasan, dan lain sebagainya yang menyebabkan komunikasi antarpersonal akan gagal. bahwa pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi harus memiliki perasaan dan pikiran positif. Dalam bentuk perilaku, itu berarti bahwa tindakan yang dipilih relevan dengan tujuan komunikasi, yang sebenarnya melakukan kegiatan untuk menjalin kerja sama. Kesetaraan (*Equality*) adalah pengakuan bahwa kedua belah pihak memiliki kepentingan, kedua belah pihak sama-sama berharga dan saling membutuhkan

Memahami bahwa komunikasi antarpersonal yang efektif membutuhkan individu terbuka untuk mitra yang berinteraksi dengan anda, kesediaan untuk terbuka dan memberikan informasi kemudian kesediaan untuk mengizinkan persaan dan

pikiran dimiliki dan bertanggung jawab untuk itu. Untuk komunikasi antar pribadi dilakukan, dapat menjalin hubungan antarpersonal dan kerjasama yang efektif diperbaiki, maka kita harus terbuka. dirinya pada posisi atau peran orang lain. Dalam arti bahwa. Komunikasi antarpersonal akan efektif apabila dalam diri seseorang ada perilaku supportiveness. Maksudnya satu dengan yang lainnya saling memberikan dukungan terhadap pesan yang disampaikan. Keefektifan komunikasi antarpersonal juga ditentukan oleh kesamaan-kesamaan yang dimiliki pelakunya. Pada konsep karakteristik komunikasi antarpersonal menurut DeVito (2005) terdapat beberapa aspek, diantaranya keterbukaan, empati, perilaku suportif, sikap positif dan kesetaraan. Pada kelima aspek tersebut proses komunikasi antar personal antara *debtcollector* dengan nasabah pinjaman online semua aspek diterapkan oleh *debtcollector* dari aplikasi akulaku.

## 5.1 Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dijelaskan pada kesimpulan diatas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Aplikasi Akulaku harus menyeleksi kembali konsumen yang akan memakai aplikasi tersebut.
2. Kedua penulis juga menyarankan agar *debtcollector* harus mengedepankan sikap humanis terhadap konsumen yang menunggak kewajibannya membayarkan hutang.
3. Penulis berharap hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan untuk penulis selanjutnya.