

## ABSTRAK

*Debt collector* sebagai pihak yang dikuasakan oleh perusahaan untuk menghubungkan antara *kreditur* dan *debitur* dalam hal penagihan kredit. Profesi ini sering dianggap negatif oleh masyarakat. Dalam menjalankan tugas, tanggung jawab dan target profesi *debt collector* telah di atur dalam Sistem Operasional Prosedur (SOP) perusahaan. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengalaman, pemaknaan dan konsep diri *debt collector* di PT. Mandiri Tunas Finance cabang Kota Bandung. Hal inilah yang menjadi landasan peneliti untuk mengadakan sebuah penelitian apakah ada konsep diri yang positif pada *debt collector* PT. Mandiri Tunas Finance.

Penelitian ini menggunakan teori fenomenologi Alfred Schutz dengan metode penelitian kualitatif dan pendekatan penelitian studi fenomenologi. Objek penelitian ini adalah *debt collector* PT. Mandiri Tunas Finance cabang Kota Bandung, ditentukan secara purposif berdasarkan komunikasi antarpribadi. Proses pengumpulan data diperoleh melalui wawancara mendalam, dan pengamatan terhadap informan, sedangkan untuk data penunjang diperoleh melalui studi dokumentasi hasil penelitian sebelumnya, studi literatur lainnya, dan wawancara dengan pihak terkait.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara pengalaman, profesi sebagai *debt collector* memiliki waktu bekerja yang sangat fleksibel dan dari segi pendapatan menjadi lebih baik. Secara pemaknaan, profesi *debt collector* menjadi salah satu faktor tuntutan kebutuhan, peran dan dukungan keluarga juga yang mempengaruhi konsep diri *debt collector*. Dan secara konsep diri, profesi *debt collector* memiliki konsep diri positif seperti kesabaran, penghargaan, hubungan relasi, empati, kegigihan dan keberanian dalam menjalankan tugas sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan.

**Kata Kunci: Komunikasi Antarpribadi, Konsep Diri, Debt Collector.**

## **ABSTRACT**

*Debt collectors are parties authorized by the company to connect creditors and debtors in the case of credit collection. This profession is often considered negative by the public. In carrying out its duties, responsibilities and targets the debt collection profession has been prepared in the company's Standard Operating Procedure (SOP). This study discusses the experience, meaning and self-concept of debt collectors at PT. Mandiri Tunas Finance Bandung City branch. This has become the researcher's foundation for conducting research whether there is a positive self-concept in PT debt collectors. Mandiri Tunas Finance.*

*This research uses the theory of phenomenology of Alfred Schutz with qualitative research methods and phenomenological research studies. The object of this study is PT. Mandiri Tunas Finance Bandung City branch, determined purposively based on interpersonal communication. The process of collecting data is done through in-depth interviews, and observation of informants, while supporting data are obtained through the study of previous results documentation, other literature studies, and interviews with relevant parties.*

*The results of this study reveal experience, the profession as a debt collector has a very flexible working time and in terms of income for the better. Formally the interpretation, the professional debt collector is one of the factors determining the needs, the person in charge of the family as well as the debt collector. In self-concept, the debt collection profession has positive self-concept such as patience, appreciation, relationship, empathy, persistence and courage in carrying out tasks according to the company's Standard Operating Procedure (SOP).*

**Keywords: Interpersonal Communication, Self Concept, Debt Collection.**