

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Sebagai makhluk sosial atau makhluk bermasyarakat, manusia sudah memiliki dorongan akan kebutuhan berinteraksi. Dengan bantuan orang lain, manusia mulai belajar dan beradaptasi di lingkungannya. Mulai dari merangkak, belajar berdiri, berjalan, menggunakan alat gerak, hingga bisa berkomunikasi dengan orang lain. Bahkan bisa mengembangkan potensi dalam diri serta hal lain yang membutuhkan interaksi dengan orang lain.

Dalam interaksinya dengan masyarakat, manusia akan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi. Komunikasi yang berlangsung antara individu dengan individu dianggap sebagai komunikasi secara tatap muka (*face to face*). Lalu, dalam ilmu komunikasi dikenal dengan istilah komunikasi antar pribadi.

Manusia diciptakan sebagai makhluk sosial di mana manusia membutuhkan interaksi dengan sesamanya untuk bertahan hidup. Melalui interaksi dengan sesamanya lah manusia berusaha untuk membangun makna dan memenuhi segala kebutuhannya. Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara satu orang atau lebih secara tatap muka yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung baik secara verbal maupun nonverbal. Dalam proses komunikasi antar pribadi berlangsung sangat penting terjadinya interaksi berbagi informasi dan perasaan antara individu dengan individu atau individu dengan antar

individu supaya terjadi umpan balik dan tidak menimbulkan kesalahan pahaman dalam berkomunikasi.

*Debt collector* sebagai pihak yang dikuasakan oleh perusahaan untuk menagih hutang kredit kendaraan konsumen pada dasarnya bekerja sesuai dengan target yang diamanatkan oleh bank penerbit kredit kendaraan kepada badan usaha tersebut. *Debt Collector* di sini merupakan karyawan unit bagian dari Mandiri Tunas Finance yang bekerja sama jika terjadi masalah penunggakan hutang dalam pelunasan tagihan kredit kendaraan, yang pada intinya bank tidak ingin adanya wanprestasi dalam perjanjian pemberian kredit kendaraan. *Debt collector* adalah pihak yang menghubungkan antara *kreditur* dan *debitur* dalam hal penagihan kredit.

Campur tangan *Debt Collector* dalam penagihan hutang, dan kuasa yang diberikan oleh pihak perusahaan kepadanya, membuat para *Debt Collector* seringkali melakukan sejumlah cara bahkan sampai menggunakan ancaman dan kekerasan dalam penagihan hutang kepada *debitur*, sehingga menimbulkan kerugian bagi *debitur* yang ditagih hutangnya tersebut. Saat ini begitu banyak kasus yang terjadi di masyarakat tentang perbuatan *Debt Collector* yang melawan hukum, seperti mengintimidasi, melakukan penekanan, pengancaman, dan teror. Sehingga membuat profesi *Debt Collector* ini menjadi pokok pembicaraan masyarakat, sejumlah seluk-beluk profesi ini terus dibahas, mulai dari kewenangan, kuasa, serta perilaku menurut kode etikanya. Padahal sebenarnya, tidak semua jasa penagih atau *Debt Collector* tidak demikian. Dan tidak semua kategori tunggakan lantas ditagih oleh para *Debt Collector*, melainkan ada tahapan-tahapannya.

Peran *Debt Collector* dalam penagihan kredit macet memang dianggap dapat menyelesaikan masalah dengan cepat dan efisien. Namun, *mindset* atau pandangan masyarakat mengenai *Debt Collector* sudah terlanjur negatif. Tugas dan peran *collector* pun berbeda-beda setiap bagiannya, yang belum diketahui oleh masyarakat pada umumnya jika keterlambatan lebih dari H+31 maka tunggakan tersebut akan diberikan kepada level bagian selanjutnya yaitu bagian *remedial collector*. Menggunakan jasa pihak ketiga yaitu, dengan *eksternal collector* dalam rangka melakukan penarikan kendaraan yang merupakan barang agunan atas pembiayaan. *Eksternal collector* yang dimaksud adalah *eksternal collector* berbadan hukum dengan pegawai atau tenaga alih daya bersertifikasi profesi di bidang penagihan yang telah memiliki perjanjian kerjasama dengan perusahaan.

Pada level inilah yang biasanya memberikan kesan negatif mengenai dunia *collector*, karena pada level ini sistem kerja *collector* adalah dengan cara mengambil barang jaminan *debitur*. Cara yang dilakukan dan perilaku *collector* pada level ini tergantung dari tanggapan *debitur* mengenai kewajibannya. Apabila *debitur* tersebut paham mengenai kewajibannya, dan menyerahkan jaminannya dengan penuh kesadaran, maka akan dapat dipastikan bahwa *collector* tersebut akan bersikap sopan dan baik. Namun apabila *debitur* ternyata tidak memberikan itikad baik untuk menyerahkan barang jaminannya, maka *collector* tersebut dengan sangat terpaksa akan melakukan kewajibannya dan menghadapi tantangan dari *debitur* tersebut. Yang dilakukannya pun bervariasi mulai dari membentak, merampas dengan paksa, bahkan mengancam akan memproses secara hukum dan lain sebagainya dalam upaya menggertak *debitur*.

Masalah yang timbul dalam pelaksanaan perjanjian kredit seperti keadaan dimana *debitur* lalai untuk melakukan kewajibannya membayar cicilan kredit mobil dan kendaraan bermotor. Resiko yang sering terjadi di lapangan seperti *debitur* terlambat dalam melakukan pembayaran baik cicilan maupun denda, oleh karena itu setiap pemberian kredit cicilan mobil dan kendaraan bermotor yang disalurkan oleh Mandiri Tunas Finance dalam prakteknya selalu meminta kepada *debitur* untuk menyerahkan jaminan, guna keamanan dalam pengembalian kredit, jika *debitur* terlambat dalam melakukan pembayaran baik cicilan maupun denda maka pihak Mandiri Tunas Finance mengirimkan karyawan unit bagian atau lebih kita kenal dengan *debt collector*.

Di dalam pemenuhan suatu prestasi atas perjanjian yang telah dibuat oleh pihak tidak jarang juga *debitur* lalai melaksanakan kewajibannya atau tidak melaksanakan suatu prestasi, hal inilah yang disebut keadaan wanprestasi. Mariam Darus Badruzaman mengatakan bahwa apabila *debitur* “karena kesalahannya” tidak melaksanakan apa yang diperjanjikan, maka *debitur* itu wanprestasi atau cidera janji. Kata karena salahnya sangat penting, oleh karena *debitur* tidak melaksanakan prestasi yang diperjanjikan sama sekali bukan karena salahnya. Wanprestasi ini memiliki akibat yang sangat penting, oleh karena itu harus diketahui terlebih dahulu apakah benar di antara pihak yang melakukan perjanjian itu ada melakukan cidera janji atau tidak.

Adanya kasus kredit bermasalah adalah *debitur* telah dianggap mengingkari janji untuk membayar bunga atau kredit induk yang telah jatuh tempo sehingga terjadi keterlambatan pembayaran atau sama sekali tidak ada pembayaran, dengan

demikian dapat dikatakan bahwa kredit bermasalah yang di dalamnya meliputi kredit macet, meskipun demikian tidak semua kredit yang bermasalah adalah kredit macet.

Kredit macet atau *problem loan* adalah suatu keadaan dimana *debitur* baik perorangan atau perusahaan tidak mampu membayar kredit bank tepat pada waktunya. Di dunia *leasing*, kredit macet merupakan kredit bermasalah dimana *debitur* tidak mampu membayar angsuran yang telah jatuh tempo lebih dari 2 bulan.

Tidak selamanya *Debt Collector* itu garang, dan seram, ada kalanya *debitur* lebih bikin ngeri. Saat menyebut profesi *debt collector*, mungkin yang terbayang oleh masyarakat adalah seorang dengan tubuh kekar, garang, yang lagi menagih hutang sambil marah-marah. Mungkin seperti itulah *debt collector* yang digambarkan oleh sinetron. Namun pada kenyataannya tidak seperti itu. Kenyataannya, *debt collector* adalah pihak yang ditunjuk oleh perusahaan atau bank untuk menagih tagihan kredit. Ada beberapa kasus dimana *debt collector* tidak berdaya karena diserang oleh *debitur*.

Taufik Putra, seorang *debt collector* yang bekerja di salah satu leasing kendaraan bermotor ternama memang bernasib buruk. Hal itu terjadi saat ia tengah melaksanakan tugasnya untuk menagih angsuran sepeda motor pada *debitur*. Saat itu, *debitur* mengaku belum siap bayar dengan alasan belum cukup uang. *Debt collector* lantas berkata kasar pada *debitur*. Mendengar itu, si *debitur* langsung murka dan menerjang Taufik. Namun berhasil ditepis, Taufik pun pergi, namun ia kembali lagi untuk mengambil kunci motornya yang tertinggal. Namun justru *debitur* langsung melempar mangkuk dan memukuli Taufik. Melihat keributan itu,

isti *debitur* langsung menarik suaminya. Namun *debitur* justru ke belakang untuk mengambil senjata tajam dan mengancam akan menebas Taufik. Malang benar nasib *Debt Collector* bukannya dapat uang angsuran, malah dapat ancaman.

Masalah-masalah rumit yang dialami manusia, seringkali dan bahkan hampir semua sebenarnya berasal dari dalam diri. Mereka tanpa sadar menciptakan mata rantai masalah yang berakar dari problem konsep diri. Dengan kemampuan berpikir dan menilai, manusia malah suka menilai yang macam-macam terhadap diri sendiri atau orang lain, dan bahkan meyakini persepsinya yang belum tentu objektif. Dari situlah muncul problem seperti rendah diri, kurang percaya diri, dan hobi mengkritik diri sendiri.

Konsep diri merupakan faktor penting dalam berinteraksi. Hal ini disebabkan oleh setiap individu dalam bertingkah laku sedapat mungkin disesuaikan dengan konsep diri. Konsep diri adalah hubungan antara sikap dan keyakinan tentang diri kita sendiri. Konsep diri adalah pandangan individu mengenai siapa diri individu, dan itu bisa diperoleh lewat informasi yang diberikan orang lain pada individu. (Mulyana, 2015: 8) Kemampuan manusia bila dibandingkan dengan makhluk lain adalah lebih mampu menyadari siapa dirinya, mengobservasi diri dalam setiap tindakan serta mampu mengevaluasi setiap tindakan, sehingga mengerti dan memahami tingkah laku yang dapat diterima oleh lingkungan.

Dengan demikian manusia memiliki kecenderungan untuk menetapkan nilai-nilai pada saat mempersepsi sesuatu. Setiap individu dapat saja menyadari keadaannya atau identitas yang dimilikinya akan tetapi yang lebih penting adalah menyadari seberapa baik atau buruk keadaan yang dimiliki serta bagaimana harus

bersikap terhadap keadaan tersebut. Sikap yang dihasilkan melalui proses persepsi terhadap diri akan memberi pengaruh pada seseorang dalam memandang dan menilai dunia sekelilingnya, dan berdasarkan penilaian inilah seseorang akan bertindak laku. Tingkah laku individu sangat bergantung pada kualitas konsep dirinya yaitu konsep diri positif atau konsep diri negatif.

Individu yang memiliki konsep diri positif artinya ia memandang dirinya secara positif. Seseorang dengan konsep diri yang positif akan terlihat lebih optimis, penuh percaya diri dan selalu bersikap positif terhadap segala sesuatu, juga terhadap kegagalan yang dialaminya. Kegagalan bukan dipandang sebagai kematian, melainkan dijadikan sebagai penemuan dan pelajaran berharga untuk melangkah ke depan. Orang dengan konsep diri yang positif akan mampu menghargai dirinya dan melihat hal-hal yang positif yang dapat dilakukan demi keberhasilan di masa yang akan datang. (Nina W. Syam, 2012: 56)

Sebaliknya individu yang memiliki konsep diri negatif artinya ia meyakini dan memandang bahwa dirinya lemah, tidak berdaya, tidak dapat berbuat apa-apa, tidak kompeten, gagal, malang, tidak menarik, tidak disukai dan kehilangan daya tarik terhadap hidup. Orang dengan konsep diri negatif akan cenderung bersikap pesimis terhadap kehidupan dan kesempatan yang dihadapinya. Ia tidak melihat tantangan sebagai kesempatan, tetapi lebih sebagai halangan. Orang dengan konsep diri negatif, akan mudah menyerah sebelum berperang dan jika gagal, akan ada dua pihak yang disalahkan, entah itu menyalahkan diri sendiri (secara negatif) atau menyalahkan orang lain.

Kepribadian yang ada di dalam seseorang sangat penting untuk membentuk dan menentukan perilaku serta perkembangan dirinya sendiri. Konsep diri berkaitan langsung dengan pemahaman seseorang tentang penilaiannya terhadap dirinya sendiri dan juga seberapa besar dia memahami akan kekurangan dan kelebihan yang dia miliki. Pandangan setiap orang mengenai konsep dirinya pasti akan berbeda-beda dan tidak akan sama, karena setiap orang mampu menilai dirinya sendiri diluar dari apa yang difikirkan orang lain.

Proses pembentukan konsep diri terbentuk melalui proses belajar sejak masa pertumbuhan seorang manusia dari kecil hingga dewasa. Lingkungan, pengalaman dan pola asuh orang tua turut memberikan pengaruh yang signifikan terhadap konsep diri yang terbentuk. Sikap atau respons orang tua dan lingkungan akan menjadi bahan informasi bagi anak untuk menilai siapa dirinya. Konsep diri mempunyai sifat yang dinamis, artinya tidak luput dari perubahan. Ada aspek-aspek yang bisa bertahan dalam jangka waktu tertentu, ada pula yang mudah sekali berubah sesuai dengan situasi sesaat.

Berbagai faktor dapat memengaruhi proses pembentukan konsep diri seseorang. Secara umum konsep diri dipengaruhi oleh orang lain dan kelompok rujukan. Yang paling berpengaruh adalah orang lain yang paling dekat dengan kita yang terbagi ke dalam tiga golongan. Golongan pertama disebut sebagai *significant others* yaitu golongan orang tua dan saudara. Golongan kedua disebut sebagai *affective others* yaitu orang lain yang memiliki ikatan emosional seperti sahabat karib. Golongan ketiga disebut sebagai *generalized others* yaitu keseluruhan dari orang-orang yang dianggap memberikan penilaian terhadap diri sendiri.



Pada akhirnya konsep diri akan berpengaruh pada kemampuan dan penerimaan manusia dalam melakukan komunikasi. Konsep diri terbentuk atas dua komponen, yaitu komponen kognitif dan komponen afektif. Komponen kognitif merupakan pengetahuan individu tentang keadaan dirinya, misalkan “saya anak pintar” atau “saya anak manja”. Jadi komponen kognitif merupakan penjelasan dari “siapa saya” yang akan memberi gambaran tentang diri individu tersebut. Gambaran diri (*self picture*) tersebut akan membentuk citra diri (*self image*). Komponen afektif merupakan penilaian individu terhadap diri. Penilaian tersebut akan membentuk penerimaan terhadap diri (*self acceptance*), serta harga diri (*self esteem*) individu. Berdasarkan penjelasan tersebut maka konsep diri dibentuk dan dibangun dari kecenderungan individu terhadap citra dirinya, penerimaan dirinya, dan harga diri yang dimilikinya.

Konsep diri yang positif dan komunikasi efektif sangat penting peranannya dalam membangun hubungan dengan *debitur*. Jika keduanya bertentangan maka akan menciptakan konflik. Konflik dipahami sebagai bentuk kegagalan komunikasi ketika individu merasa terancam, tertekan, atau bahkan terpaksa. Konflik sebenarnya muncul karena perbedaan kepentingan, tujuan, nilai, hingga bentuk-bentuk kegagalan komunikasi yang pada akhirnya membawa implikasi tertentu, termasuk perubahan dalam interaksi sosial. Karena itu, konflik bisa membuat individu merasa terancam, tertekan, serta terintimidasi yang dimulai dari kegagalan proses komunikasi dalam menyampaikan suatu pesan, sehingga pesan tersebut ditanggapi berbeda oleh penerima pesan. Fakta itu menjadikan komunikasi dan konflik tampaknya menjadi bagian yang tidak mungkin dipisahkan. Dengan begitu,

usaha untuk membangun proses komunikasi yang baik bisa mengurangi potensi munculnya konflik. Hal inilah yang menjadi landasan peneliti untuk mengadakan sebuah penelitian apakah ada konsep diri yang positif pada *Debt Collector* PT. Mandiri Tunas Finance?.

## **1.2 Fokus Penelitian**

Berdasarkan konteks penelitian di atas, maka peneliti memformulasikan sebuah fokus penelitian sebagai berikut:”Bagaimana konsep diri *Debt Collector*? Studi Fenomenologi pada PT. Mandiri Tunas Finance Cabang Kota Bandung.”

## **1.3 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian tersebut, maka pertanyaan penelitian yang peneliti susun adalah:

1. Bagaimana pengalaman *Debt Collector* PT. Mandiri Tunas Finance ?
2. Bagaimana pemaknaan *Debt Collector* PT. Mandiri Tunas Finance ?
3. Bagaimana konsep diri *Debt Collector* PT. Mandiri Tunas Finance ?

## **1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian**

### **1.4.1 Maksud Penelitian**

Maksud penelitian ini untuk menjawab fokus penelitian yaitu untuk: Mengetahui konsep diri *debt collector* menggunakan studi fenomenologi pada PT. Mandiri Tunas Finance Cabang Kota Bandung.

### **1.4.2 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pertanyaan-pertanyaan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pengalaman *debt collector* PT. Mandiri Tunas Finance.
2. Mengetahui pemaknaan *debt collector* PT. Mandiri Tunas Finance.
3. Mengetahui konsep diri *debt collector* PT. Mandiri Tunas Finance.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

#### **1.5.1 Manfaat Akademis**

Peneliti ini dapat memberikan manfaat akademis, yaitu:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kajian ilmu komunikasi tentang konsep diri *debt collector*. Penelitian ini dapat juga sebagai referensi ilmiah bagi penulisan lebih lanjut pada masalah yang berkaitan dengan konsep diri *debt collector* pada perusahaan bank, *leasing*, ataupun perusahaan pembiayaan lainnya.
2. Peneliti berharap penelitian mengenai konsep diri dalam konteks komunikasi dengan menggunakan pendekatan fenomenologi dapat berkembang lagi dan memberikan manfaat baik di kalangan akademis maupun kalangan non akademis.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Peneliti ini memberikan manfaat praktis, yaitu:

1. Secara praktis hasil penelitian ini berusaha meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai konsep diri *debt collector*.
2. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan makna dalam kehidupan nyata dengan meneliti konsep diri *debt collector*.