

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, peneliti dapat menyimpulkan penelitian ini sebagai berikut:

1. Pengalaman *debt collector* yang bekerja sebagai petugas lapangan, pihak *debt collector* menemukan banyak suasana baru, pekerjaan baru, pengalaman baru dan menambah tali persaudaraan. Sebelum berprofesi sebagai *debt collector* rata-rata informan bekerja sebagai *security*. Pelajaran yang bisa diambil yaitu disaat peran *debt collector* di pandang negatif, di ancam, di bentak maupun di teror, pihak *debt collector* menanggapi dengan santai dan menahan emosi, agar tidak terjadi keributan atau konflik.
2. Pemaknaan *debt collector* dalam menjalankan tugas, tanggung jawab dan target peran *debt collector* telah di atur dalam Sistem Operasional Prosedur (SOP) perusahaan. Kejujuran, bekerja dengan benar dan berkomunikasi dengan baik atau efektif merupakan kunci paling penting untuk profesi sebagai *debt collector* agar tercapainya kebutuhan yang diinginkan.
3. Konsep diri *debt collector* seorang karyawan biasa yang tugasnya dalam bidang penagihan. Konsep diri *debt collector* dibentuk dari interaksi keluarga, kerabat, teman, dan lingkungan disekitarnya. Pihak *debt*

collector mengungkapkan bahwa ada perubahan yang membuat para *debt collector* lebih dihargai dari segi penghasilan dan pengalaman. Ketika keluarga dan masyarakat memberikan pandangan atau penilaian yang positif terhadap *debt collector*, maka konsep diri yang mereka miliki positif.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Akademis

Peneliti ini dapat memberikan saran akademis, yaitu:

1. Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan 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, baik di kalangan akademis maupun kalangan non akademis dan berharap penelitian ini dapat memberikan masukan baru pada penelitian fenomenologi khususnya dalam konsep diri.

5.2.2 Saran Praktis

Peneliti ini memberikan saran praktis, yaitu:

1. Penelitian ini memiliki keterbatasan karena baru melingkupi beberapa *debt collector* di PT. Mandiri Tunas Finance saja. Untuk kedepannya, penelitian lanjutan bisa dilakukan dengan subjek yang lebih luas untuk mendapatkan pemahaman yang lebih menyeluruh.
2. Bagi perusahaan manajemen PT. Mandiri Tunas Finance sebaiknya meningkatkan kualitas dan profesionalisme Sumber Daya Manusia (SDM) terutama *debt collector* dengan melakukan program pelatihan atau *trainee* untuk mewujudkan dan mencapai target kinerja terbaik.