

**POLA KOMUNIKASI *DEBT COLLECTOR* DALAM PROSES PENAGIHAN
KREDIT MIKRO KEPADA DEBITUR BANK MANDIRI (KCP MARPOYAN)
PEKANBARU**

Oleh :

Della Oktavinoarti

E-mail : Oktavinoartidella@yahoo.co.id

Pembimbing : Evawani Elysa Lubis, M.Si

Jurusan Ilmu Komunikasi – Hubungan Masyarakat

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Kampus Bina Widya JL HR. Subrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28294

Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

Bank Mandiri (Marpoyan Assistant Branch Office) on 2013 launched micro credit loan that is capital loan to help personal enterprises. The implementation of this capital loan isn't run correchrly at all, it means there's a problem. The problem is there is debtor who can't pay their loan on the payday. So to solve the problem Bank Mandiri (Marpoyan Assistant Branch Office) Pekanbaru hired Debt Collector who particularly has aassignment to make sure debtor pay their loan on the payday. This research aims to find out about direct communication, verbal and non verbal communication, and also the form of debt collector's communication patterns on the micro credit collection process to debtor of Bank Mandiri (Marpoyan Assistant Branch Office) Pekanbaru.

This research using qualitative research method with descriptive approach and supported with Symbolic Interaction theory. The subject of this research was choosing by purposive sampling technique who consists of three debt collectors and two debtors. Data was collected through observation, interview and documentation, Data was analyst using Interactive model of Miles & Huberman. Meanwhile to achieve the validity of the data, researcher used the extension of participation, triangulation, and adequacy of reference.

The results showed first, direct communication is debt collector on the interaction of micro credit collection process make a contact first with debtor directly by phone, and debt collector do the collection directly and has a face to face interaction. Second, verbal and non verbal communication is symbol that exchanged when debt collector and debtor have interact each other. The form of verbal communication is vocabulary, racing, intonation, timing, and the form of non verbal communication is fasial massages, gestural massages, and postural massages. Third, the form of communication pattern is one way interaction and direct interaction between debt collector and debtor on the process of micro credit collection to debtor appropriate to SOP that had assigned from the bank.

Key Words: Communication Pattern, Debt Collector, Symbolic Interaction.

PENDAHULUAN

Dari waktu ke waktu lembaga perbankan di Indonesia terus mengalami perkembangan dalam banyak hal. Perkembangan tersebut salah satunya ditandai dengan pertumbuhan bank yang semakin meningkat dimana banyak bermunculan bank-bank baru di tengah-tengah aktivitas ekonomi masyarakat. Kehadiran bank-bank baru tersebut tentu saja membuat persaingan dalam dunia perbankan menjadi semakin ketat sehingga tiap-tiap bank diharuskan untuk membuat terobosan baik dalam hal pelayanan maupun produk yang diterbitkan, serta juga memberikan berbagai bentuk kemudahan untuk dapat menarik minat nasabah.

Salah satu bentuk pelayanan dan kemudahan yang yang disediakan oleh bank untuk dapat menarik minat nasabah adalah dengan menyediakan pinjaman modal untuk membantu kegiatan usaha perorangan maupun badan usaha perorangan. Adapun bentuk pinjaman modal tersebut disebut dengan kredit mikro, yaitu bentuk pinjaman oleh bank kepada nasabah yang memiliki usaha mikro dan usaha rumah tangga baik berbentuk perusahaan, kelompok usaha, dan perorangan (seperti pedagang, petani, peternak, dan nelayan). Dalam prosesnya nasabah yang melakukan pinjaman akan menggunakan dana dari bank untuk kegiatan usaha dan pada waktu yang telah disepakati pihak bank akan menagih nasabah atas dana yang telah digunakan tersebut (<https://kreditmikroindonesia.wordpress.com>).

Sebagai salah satu bank terkemuka di Indonesia, Bank Mandiri juga menyediakan bentuk pinjaman berupa kredit mikro terhadap nasabahnya. Untuk wilayah Pekanbaru adapun kantor cabang Bank Mandiri yang memfokuskan pelayanannya kepada pemberian pinjaman berupa kredit mikro adalah Bank Mandiri cabang Marpoyan. Dalam pelaksanaannya Bank Mandiri cabang Marpoyan Pekanbaru tentunya juga tidak terlepas dari kendala, adapun kendala yang dimaksud adalah adanya debitur yang tidak dapat melunasi pinjaman sesuai dengan waktu yang disepakati.

Pembayaran kredit mikro yang macet oleh debitur menjadi suatu masalah tersendiri bagi pihak bank dikarenakan pembayaran yang tidak lancar mempengaruhi keuntungan yang diperoleh oleh bank. Untuk mengatasi hal tersebut maka Bank Mandiri cabang Marpoyan Pekanbaru mempekerjakan orang-orang yang secara khusus memiliki tugas untuk memastikan setiap debitur yang melakukan peminjaman kredit mikro melunasi pembayaran tepat pada waktunya. Adapun profesi untuk tugas tersebut disebut dengan *Debt Collector*.

Dalam hal penagihan pembayaran kredit mikro kepada debitur, *Debt Collector* Bank Mandiri cabang Marpoyan Pekanbaru menorehkan catatan yang baik dimana tingginya jumlah debitur yang melakukan peminjaman modal juga disertai dengan angka pelunasan pinjaman yang baik. Keberhasilan *Debt Collector* Bank Mandiri cabang Marpoyan Pekanbaru dalam melakukan penagihan tersebut tentunya tidak terlepas dari sebuah bentuk komunikasi yang baik oleh *Debt Collector*. Hal tersebut dikarenakan seorang *Debt Collector* harus lebih mengedepankan upaya komunikatif sesuai dengan SOP dibandingkan dengan menggunakan cara kekerasan seperti yang diasumsikan oleh orang banyak. Oleh karena itu seorang *Debt Collector* harus memiliki keterampilan dalam berkomunikasi agar pesan yang akan disampaikan kepada debitur terangkai sedemikian rupa, tersusun rapi dan efektif, sehingga dapat mudah dimengerti, mengena dan akhirnya tujuan agar dilunasinya tunggakan oleh debitur dapat tercapai.

Sesuai dengan SOP, penagihan oleh *Debt Collector* diawali dengan upaya membangun kontak dengan debitur, selanjutnya dalam melakukan tugas penagihan seorang *Debt Collector* akan berinteraksi dengan debitur melalui sebuah bentuk komunikasi tatap muka (*face to face communication*). Dalam proses tersebut akan terjadi interaksi antara *Debt Collector* dan juga debitur dimana mereka akan saling bertukar simbol verbal maupun non verbal. Dari interaksi yang dilakukan akan muncul

pemaknaan dari bahasa yang saling dipertukarkan yang sekaligus menjadi landasan bagi *Debt Collector* dan juga debitur untuk saling bersikap. Pada akhirnya proses interaksi terhadap pemaknaan simbol-simbol tersebut akan membentuk suatu pola komunikasi diantara *Debt Collector* dan juga debitur.

Pola komunikasi diartikan sebagai sebuah bentuk atau pola hubungan antara dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan pesan dengan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami (Djamarah, 2004:1). Dalam proses penagihan yang dilakukan oleh *Debt Collector* terhadap debitur, pola komunikasi yang terbentuk merupakan sesuatu yang penting dikarenakan interaksi yang dibangun oleh *Debt Collector* dengan debitur melalui simbol-simbol yang dipertukarkan akan menentukan apakah seorang *Debt Collector* melalui pesan yang disampaikannya dapat membuat debitur melunasi pinjamannya.

Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan diatas maka rumusan masalah untuk penelitian ini adalah bagaimana pola komunikasi *Debt Collector* dalam proses penagihan kredit mikro kepada debitur Bank Mandiri (KCP Marpoyan) Pekanbaru.

TINJAUN PUSTAKA

Komunikasi

Komunikasi berasal dari bahasa Latin yaitu “*communication*” yang berarti pemberitahuan atau pertukaran. Kata sifat dari “*communication*” adalah “*communis*” yang bermakna umum bersama-sama (Wiryanto, 2004:5). Dari asal katanya komunikasi dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan menyampaikan pesan oleh seseorang kepada seseorang lainnya, sehingga tercipta kesamaan pemaknaan antara keduanya.

Everett M. Rogers (Cangara, 2013:22) membuat definisi bahwa komunikasi adalah proses di mana suatu ide dialihkan dari sumber kepada suatu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka. Sedangkan menurut Miller (Mulyana, 2004:45), komunikasi adalah situasi-situasi yang memungkinkan suatu pesan kepada

seseorang penerima dengan disadari untuk mempengaruhi perilaku penerima.

Dalam prosesnya kegiatan komunikasi terdiri atas unsur-unsur atau komponen-komponen tertentu. Adapaun komponen-komponen dalam proses komunikasi tersebut menurut Effendy (2009:6) adalah :

1. Komunikator (*communicator*)

Komunikator sering juga disebut sebagai sumber atau dalam bahasa Inggrisnya disebut *source*, *sender*, atau *encoder*. Semua peristiwa komunikasi akan melibatkan sumber sebagai pembuat atau pengirim informasi. Dalam komunikasi antar manusia, sumber bisa terdiri dari satu orang, tetapi bisa juga dalam bentuk kelompok misalnya partai, organisasi atau lembaga (Cangara, 2004:23).

2. Pesan (*message*)

Pesan yang dalam bahasa Inggris disebut *message*, *content*, atau *information*, adalah salah unsur dalam komunikasi yang teramat penting, karena salah satu tujuan dari komunikasi yaitu menyampaikan atau mengkomunikasikan pesan itu sendiri. Pesan yang dimaksud dalam proses komunikasi adalah sesuatu yang disampaikan pengirim kepada penerima. Pesan dapat disampaikan dengan cara tatap muka atau melalui media komunikasi. Isinya bisa berupa ilmu pengetahuan, hiburan, informasi, nasihat, atau propaganda (Cangara, 2004:23).

3. Media (*media*)

Media dalam proses komunikasi merupakan alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber kepada penerima. Media yang digunakan dalam proses komunikasi bermacam-macam, tergantung dari konteks komunikasi yang berlaku dalam proses komunikasi tersebut. Komunikasi antarpribadi misalnya, dalam hal ini media yang digunakan yaitu pancaindera. Selain itu, ada juga saluran komunikasi seperti telepon, surat, telegram yang digolongkan

sebagai media komunikasi antarpribadi (Cangara, 2004:24).

4. **Komunikasikan (*communicant*)**
Komunikasikan dalam proses komunikasi disebut dengan penerima pesan, atau dalam bahasa Inggris disebut *audience* atau *receiver*. Penerima bisa terdiri dari satu orang atau lebih, bisa dalam bentuk kelompok, partai, atau Negara. Selain itu dalam proses komunikasi telah dipahami bahwa keberadaan penerima adalah akibat karena adanya sumber, dimana tidak ada penerima jika tidak ada sumber. Mengenali khalayak/penerima adalah prinsip dasar dalam berkomunikasi. Karena mengetahui dan memahami karakteristik penerima (khalayak), berarti suatu peluang untuk mencapai keberhasilan komunikasi (Cangara, 2007:25).
5. **Efek (*effect*)**
Efek atau dapat disebut pengaruh, juga merupakan bagian dari proses komunikasi. Namun, efek ini dapat dikatakan sebagai akibat dari proses komunikasi yang telah dilakukan. Pengaruh atau efek adalah perbedaan antara apa yang dipikirkan, dirasakan, dan dilakukan oleh penerima sebelum dan sesudah menerima pesan. Pengaruh ini bisa terjadi pada pengetahuan, sikap, dan tingkah laku seseorang. Oleh karena itu pengaruh bisa juga diartikan sebagai perubahan atau penguatan keyakinan pada pengetahuan, sikap, dan tindakan seseorang sebagai akibat penerimaan pesan (Cangara, 2007:25).

Pola Komunikasi

Pola menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dapat diartikan sebagai bentuk (Struktur) yang tetap. Djamarah (2004:1) menyatakan bahwa pola komunikasi dapat dipahami sebagai pola hubungan antara dua orang atau lebih dalam pengiriman dan penerimaan pesan dengan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami.

Menurut Tubbs dan Moss dalam Mulyana (2006:26) pola komunikasi dapat diciptakan oleh hubungan komplementaris atau simetri. Dalam hubungan komplementer, satu bentuk perilaku akan diikuti oleh lawannya. Contohnya perilaku dominan dari satu partisipan mendatangkan perilaku tunduk dan lainnya. Dalam simetri, tingkatan sejauh mana orang berinteraksi atas dasar kesamaan. Dominasi bertemu dengan dominasi, atau kepatuhan dengan kepatuhan. Disini mulai dilibatkan bagaimana proses interaksi menciptakan struktur sistem. Bagaimana orang merespon satu sama lain menentukan jenis hubungan yang mereka miliki.

Dari pengertian diatas maka suatu pola komunikasi adalah bentuk atau pola hubungan antara dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan pesan yang dikaitkan dua komponen, yaitu gambaran atau rencana yang meliputi langkah-langkah pada suatu aktifitas, dan komponen yang merupakan bagian penting atas terjadinya hubungan komunikasi antar manusia atau kelompok dan organisasi.

Menurut Johnson & Johnson, (dalam Derry, 2005:57), komunikasi kelompok dapat lebih bisa dipahami sebagai suatu pola interaksi daripada sebagai suatu rangkaian keterampilan khusus. Ada tiga pendekatan untuk mengkaji pola komunikasi kelompok yaitu :

1. **Analisis Interaksi**

Kelompok yang efektif harus mampu menjaga keseimbangan antara tugas dan kegiatan emosional, serta mengembangkan suatu sistem pengamatan yang dikenal sebagai analisis interaksi untuk menganalisis interaksi antar anggota kelompok. Pertama, banyaknya dan lamanya sebuah komunikasi. Kedua, pada siapa kita berkomunikasi. Ketiga, memperhatikan siapa yang menggerakkan siapa dan dengan cara apa. Umumnya, anggota *high-authority* (atasan) akan lebih mengontrol anggota *low-authority* (bawahan).

2. Hirarki Komunikasi Satu Arah Dan Dua Arah

Komunikasi satu arah atau *one way communication*, memiliki ciri ketua kelompok memberi perintah kepada anggota kelompok. Bersifat pasif dan keefektifan komunikasi ditentukan oleh bagaimana pesan tersebut dibuat dan di sampaikan. Sedangkan dalam komunikasi dua arah atau *two way communication*, adanya proses timbal balik dimana setiap anggota dapat menyampaikan pesan dan menjelaskan pesan kepada anggota lain.

3. Jaringan Komunikasi

Jaringan komunikasi adalah langkah-langkah dalam menentukan siapa yang dapat berkomunikasi dan bagaimana komunikasi itu dilakukan (secara langsung ataupun melalui anggota lain) sehingga dapat diterima antar anggota dalam kelompok dan organisasi.

Debt Collector

Perkembangan dunia perbankan dengan segala kemudahannya telah melahirkan profesi yang disebut *Debt Collector*. Alasan utama sebuah bank menggunakan jasa *Debt Collector* adalah untuk menarik piutang yang tidak tertagih, terutama karena angka kredit macet yang tinggi. Sehingga hal itu memang tidak bisa dihindari karena pilihan menggunakan *Debt Collector* menjadi sebuah keharusan. Memang ada jalan lain seperti melalui pengadilan, namun selain memerlukan waktu yang panjang, juga ada biaya tambahan yang harus dikeluarkan dan terkadang justru tidak sebanding dengan hasilnya (<http://ichsanx.blogspot.com/2014/04/carakerjadebtcollectorketika.html/12April2013/09.00>).

Berdasarkan "*Script Desk Collector Bank Mandiri*" mengenai kode etik *Debt Collector* dalam melaksanakan tugas penagihan, adapun hal-hal yang harus dilakukan oleh petugas *Debt Collector* dalam menjalankan penagihan adalah :

1. Selalu dapat mengontrol emosi dan tidak akan melakukan hal-hal seperti,

memaki-maki dengan kata-kata kebun binatang, menghina suatu institusi, mengeluarkan kata-kata yang bersifat pelecehan seksual dan yang berhubungan dengan SARA.

2. Selalu memastikan hal-hal penting sebelum melakukan penagihan seperti, nomor telepon yang dituju adalah benar.
3. Selalu berlaku hati-hati dalam melakukan penagihan terutama terhadap nasabah-nasabah *public expose*, nasabah-nasabah yang tinggal di komplek instansi pemerintah dan perumahan mewah, dan nasabah-nasabah yang mempunyai jabatan penting di instansi Pemerintahan, lembaga hukum dan nasabah prioritas Mandiri.
4. Selalu menulis semua informasi hasil *follow up* dengan debitur secara benar, singkat dan jelas tempat yang disediakan dalam sistem.
5. Tidak menulis informasi apapun di *permanent message*.
6. Tidak melakukan penagihan dan intimidasi kepada sumber informasi (*emergency contact, atasan debitur,dll*).
7. Tidak melakukan pembayaran melalui rekening pribadi untuk melakukan penalti pembayaran tagihan kartu kredit debitur.
8. Tidak membocorkan data-data yang berkaitan dengan penagihan (data yang ada di sistem dan data-data terkait lainnya).

Menurut SOP - *Micro Collection Departmen Bank Mandiri*" secara umum proses *collection* atau penagihan dibagi menjadi 5 tahap yaitu :

1. *Servicing* : Langkah ini termasuk kegiatan menghubungi nasabah (*call customer*) untuk mengingatkannya bahwa waktu pembayaran telah lewat waktu atau mulai menunggak.
2. *Locating* : Adalah proses mengunjungi alamat nasabah dan alamat lain yang terdapat pada file kredit untuk

- mendapat informasi yang terperinci (*visit customer*).
3. *Contacting* : Kegiatan menghubungi kembali debitur secara agresif dalam hal nasabah melanggar janji (*broken promise*).
 4. *Selling* : Kegiatan meyakinkan debitur untuk melakukan pembayaran setelah diperoleh suatu kesepakatan.
 5. Tekanan Hukum (*Legal enforcement*) : Kegiatan yang dilakukan apabila semua upaya *collection* yang normal mengalami kegagalan, sehingga perlu diambil tindakan hukum (*legal action*). kegiatan ini bisa berupa penyitaan dalam hal pembiayaan perumahan dan kendaraan bermotor.

Dunia *collector* atau penagihan oleh *Debt Collector* sebenarnya cukup luas dan tidak terbatas pada petugas *Debt Collector* yang bertugas dilapangan saja. *Debt Collector* memiliki tingkatan dan cara kerja yang berbeda-beda pula. Cara kerja tersebut, berdasarkan pada lama tunggakan si debitur. Adapun tingkatan dan cara kerja *Debt Collector* secara umum adalah sebagai berikut :

1. *Desk Collector*
Level ini merupakan level pertama dari dunia *collector*, dan cara kerja yang dilakukan oleh *collector-collector* ini adalah hanya mengingatkan tanggal jatuh tempo dari cicilan debitur dan dilakukan dengan media telepon. Biasanya pada level ini *collector* hanya berfungsi sebagai pengingat (*reminder*) bagi debitur atas kewajiban membayar cicilan. Bahasa yang digunakan pun sangat sopan dan halus, mengingatkan orientasinya sebagai pelayan nasabah.
2. Juru Tagih
Level ini merupakan kelanjutan dari level sebelumnya, apabila ternyata debitur yang telah dihubungi tersebut belum melakukan pembayaran, sehingga terjadi keterlambatan pembayaran. Cara yang dilakukan oleh *collector* pada level ini adalah mengunjungi debitur dengan harapan

mengetahui kondisi debitur beserta kondisi keuangannya. Pada level ini, *collector* biasanya memberikan pengertian secara persuasif mengenai kewajiban debitur dalam hal melakukan pembayaran angsuran. Hal-hal yang dijelaskan biasanya mengenai akibat yang dapat ditimbulkan apabila keterlambatan pembayaran tersebut tidak segera diselesaikan.

3. Juru Sita (*collector Remedial*)
Apabila ternyata debitur masih belum melakukan pembayaran, maka tunggakan tersebut akan diberikan kepada level yang selanjutnya yaitu Juru Sita atau *Collector Remedial*. Pada level inilah biasanya pekerjaan sebagai *Debt Collector* sering diasumsikan negatif oleh masyarakat pada umumnya karena pada level ini sistem kerja *collector* adalah dengan cara mengambil barang jaminan yang pada dasarnya hal tersebut memang sudah menjadi kesepakatan antara pihak bank dengan debitur sejak awal ([www.
http://purbantoro.wordpress.com](http://purbantoro.wordpress.com))

Debitur

Debitur adalah pihak yang berhutang kepada pihak lain yang dijanjikan untuk dibayar kembali pada masa yang ditentukan. Dalam konteks perbankan biasanya dalam melakukan hutang atau peminjaman seorang debitur memerlukan agunan atau jaminan. Dalam membangun suatu kepercayaan antar pihak yang dibutuhkan berbagai informasi. Informasi-informasi yang dibutuhkan dari debitur akan diminta pihak bank yang dikenal dengan persyaratan-persyaratan kredit. Sedangkan pihak debitur sendiri sepatutnya meminta berbagai informasi pula tentang berbagai fasilitas yang dapat diberikan oleh bank.

Informasi-informasi dari kedua belah pihak akan membentuk “kesepakatan” dan berikutnya membentuk kepercayaan atau kredit. Kredit dikenal sebagai istilah yang lazim yaitu pinjam-meminjam uang. Pemberian kredit oleh Bank pada prakteknya

memerlukan persyaratan yang kemudian dituangkan dalam suatu perjanjian atau akad kredit.

Bank

Pengertian Bank

Dalam Undang-Undang Perbankan No.10 tahun 1998 dijelaskan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Secara sederhana aktivitas bank dapat terlihat dari aktivitas menyimpan dan meminjam dana oleh nasabah.

Fungsi Bank

Totok Budisantoso dalam bukunya "Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya" (2006:9) menjelaskan fungsi bank sebagai berikut :

1. Agent of Trust

Dasar utama kegiatan bank adalah kepercayaan baik dalam penghimpunan dana maupun penyaluran dana.

2. Agent of Development

Kegiatan perekonomian masyarakat di sektor moneter dan di sektor rill tidak bisa dipisahkan.

3. Agent of Service

Bank mempunyai fungsi dalam penawaran jasa perbankan lainnya, salah satunya adalah bank garansi.

Jenis-Jenis Bank

Bank dapat dikelompokkan atas beragam kategori. Berdasarkan fungsinya bank dapat dikelompokkan menjadi 3 jenis yaitu :

1. Bank Sentral, yakni jenis bank yang bertugas dalam menerbitkan uang logam dan uang kertas untuk bisa dijadikan alat pembayaran yang sah dalam suatu negara dan dapat mempertahankan konversi uang yang dimaksud terhadap perak atau emas maupun keduanya.
2. Bank Umum, yakni jenis bank yang tidak saja bisa meminjamkan atau bisa menginvestasikan segala macam jenis tabungan yang telah didapatkannya,

akan tetapi juga bisa memberikan pinjaman lewat menciptakan sendiri uang giralnya.

3. Bank Perkreditan Rakyat (BPR), yakni jenis bank yang melakukan suatu kegiatan usaha secara konvensional atau yang telah didasarkan pada suatu prinsip syariah yang didalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayarannya (<http://www.ilmuekonomi.net/2015/10/pengertian-fungsi-seja-rah-dan-jenis-jenis-bank-umum-lengkap.html>).

Selanjutnya berdasarkan pada kegiatan operasionalnya bank dapat dikelompokkan menjadi dua jenis yaitu :

1. Bank Konvensional, yaitu bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional, dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran (UU RI No. 10 / 1998 Tentang Perbankan, pasal 1 ayat 3).
2. Bank Syariah, yakni bank yang dalam kegiatan operasionalnya didasarkan pada prinsip-prinsip syariat Islam. Dengan demikian antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya dinyatakan sesuai dengan syariah. (<https://www.cermati.com/artikel/sejarah-dan-perkembangan-bank-syariah-di-indonesia>).

Sedangkan berdasarkan hak kepemilikannya bank dapat dikelompokkan menjadi 5 jenis yaitu :

1. Bank Milik Pemerintah
2. Bank Swasta Nasional
3. Bank Koperasi
4. Bank Campuran
5. Bank Milik asing

Selanjutnya dilihat dari segi statusnya bank dapat dikelompokkan menjadi dua jenis yaitu :

1. Bank Devisa
2. Bank Non Devisa

Kredit Mikro

Kredit Mikro adalah kredit untuk pembiayaan usaha produktif segmen mikro, kecil, menengah, dan koperasi yang

layak/*feasible* namun belum *bankable* untuk modal kerja. Kredit Mikro juga dapat didefinisikan sebagai kredit investasi melalui pola pembiayaan secara langsung maupun tidak langsung (*linkage*) yang dijamin oleh Lembaga Penjamin Kredit. Bentuk pinjaman modal berupa Kredit Mikro dapat diberikan kepada semua pemilik usaha mikro dan usaha rumah tangga baik berbentuk perusahaan, kelompok usaha, dan perorangan (seperti pedagang, petani, peternak, dan nelayan).

Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan alur pikir yang dijadikan sebagai skema pemikiran atau dasar-dasar pemikiran untuk memperkuat sub fokus yang melatarbelakangi penelitian ini. Dalam kerangka pemikiran ini peneliti akan mencoba menjelaskan masalah pokok penelitian yaitu mengenai Pola Komunikasi *Debt Collector* Dalam Proses Penagihan Kredit Mikro Kepada Debitur Bank Mandiri (KCP Marpoyan) Pekanbaru sebagai fokus penelitian.

Kredit mikro merupakan pinjaman modal yang diberikan oleh bank kepada nasabah untuk membantu kegiatan usaha perorangan maupun badan usaha perorangan. Besarnya keuntungan yang diperoleh oleh bank menjadikannya sebagai salah satu sektor yang paling dikejar oleh dunia perbankan saat ini. Sebagai salah satu bank terkemuka di Indonesia, Bank Mandiri juga menyediakan bentuk pinjaman berupa kredit mikro terhadap nasabahnya. Untuk wilayah Pekanbaru adapun kantor cabang bank Mandiri yang memfokuskan pelayanannya kepada pemberian pinjaman berupa kredit mikro adalah Bank Mandiri cabang Marpoyan.

Dalam pelaksanaannya Bank Mandiri cabang Marpoyan Pekanbaru tentunya juga tidak terlepas dari kendala, yaitu adanya debitur yang tidak dapat melunasi pinjaman sesuai dengan waktu yang disepakati. Untuk itu Bank Mandiri cabang Marpoyan mempekerjakan *Debt Collector*, yaitu orang-orang yang secara khusus memiliki tugas untuk memastikan setiap debitur yang melakukan peminjaman kredit mikro melunasi pembayaran tepat pada waktunya.

Meskipun diasumsikan negatif oleh masyarakat sebagai orang yang berperilaku kasar, mengintimidasi, melakukan teror, memberikan ancaman dan dapat melakukan penyitaan barang secara tiba-tiba, namun pada kenyataannya *Debt Collector* Bank Mandiri cabang Marpoyan Pekanbaru melakukan tugas penagihan sesuai dengan SOP yang mengedepankan usaha-usaha komunikatif dan jauh dari tindak kekerasan. Dalam prakteknya *Debt Collector* Bank Mandiri cabang Marpoyan Pekanbaru memiliki tingkat keberhasilan yang baik dimana angka tunggakan debitur yang menunggak kecil.

Sesuai dengan SOP, penagihan oleh *Debt Collector* Bank Mandiri cabang Marpoyan Pekanbaru diawali dengan upaya membangun kontak dengan debitur melalui saluran telepon. Selanjutnya seorang *Debt Collector* akan berinteraksi dengan debitur melalui sebuah bentuk komunikasi tatap muka (*face to face communication*). Dalam proses tersebut akan terjadi interaksi antara *Debt Collector* dan juga debitur dimana mereka akan saling bertukar simbol verbal maupun non verbal. Dari interaksi yang dilakukan akan muncul pemaknaan dari bahasa yang saling dipertukarkan yang sekaligus menjadi landasan bagi *Debt Collector* dan juga debitur untuk saling bersikap. Pada akhirnya proses interaksi terhadap pemaknaan simbol-simbol tersebut akan membentuk suatu pola komunikasi diantara *Debt Collector* dan juga debitur.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Metode yang peneliti gunakan adalah metode kualitatif yang bersifat deskriptif, yang mendeskripsikan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai data atau informasi yang diperoleh. Informasi ini menggambarkan dengan kalimat yang mudah dimengerti agar mendapatkan kesimpulan. Pada penelitian ini peneliti akan mendeskripsikan dengan jelas mengenai bagaimana pola komunikasi *debt collector* dalam proses penagihan kredit mikro kepada debitur Bank Mandiri (KCP Marpoyan) Pekanbaru berdasarkan hasil informasi yang faktual dan akurat secara sistematis.

Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi Penelitian

Sesuai dengan objek yang diteliti, maka penelitian ini dilaksanakan kantor Bank Mandiri (KCP Marpoyan) Pekanbaru, Jl. Kaharudin Nasution No. 95 A.

Jadwal Penelitian

Penelitian mengenai pola komunikasi *debt collector* dalam proses penagihan kredit mikro kepada debitur Bank Mandiri (KCP Marpoyan) Pekanbaru ini peneliti laksanakan pada bulan Februari 2016 sampai dengan Mei 2016, yang terdiri atas beberapa tahap berikut :

- Tahap I
- Tahap II
- Tahap III : Observasi dan wawancara
- Tahap IV : Menganalisa data
- Tahap V : Tahap laporan

Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian

Pengambilan Informan pada penelitian ini ditentukan berdasarkan teknik *purposive sampling* yaitu dipilih berdasarkan kriteria tertentu. Adapun informan dalam penelitian ini terdiri atas :

1. Tiga orang *Debt Collector* Bank Mandiri (KCP Marpoyan) Pekanbaru.
2. Dua orang debitur Bank Mandiri (KCP Marpoyan) Pekanbaru.

Objek penelitian

Partanto dan Barry (1994:532) berpendapat objek penelitian merupakan hal yang menjadi pokok permasalahan dalam sebuah penelitian. Pada penelitian ini yang menjadi objek penelitiannya adalah mengenai pola komunikasi *Debt Collector* dalam proses penagihan kredit mikro kepada debitur Bank Mandiri (KCP Marpoyan) Pekanbaru.

Sumber Data

Data Primer

Dalam penelitian ini data primer diperoleh melalui observasi dan wawancara terhadap *Debt Collector* Bank Mandiri (KCP Marpoyan) Pekanbaru dan debitur Bank Mandiri (KCP Marpoyan) Pekanbaru.

Data Sekunder

Data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari pengumpulan data melalui

sumber lain yang berhubungan dengan masalah yang penulis bahas seperti buku, arsip/berita mengenai perusahaan dan internet.

Teknik Pengumpulan Data

Observasi

Nasution dalam Sugiyono (2012:226) menyatakan bahwa, observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Dalam penelitian ini peneliti mendapatkan data berdasarkan hasil pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala-gejala mengenai pola komunikasi *Debt Collector* dalam proses penagihan kredit mikro kepada debitur Bank Mandiri (KCP Marpoyan) Pekanbaru.

: Pengumpulan data
: Observasi

Wawancara

Wawancara pada penelitian ini dilakukan terhadap beberapa pihak yang peneliti anggap memiliki kemampuan dan pengetahuan yang relevan dengan masalah penelitian sehingga dapat memberikan data-data yang peneliti perlukan dalam penyusunan penelitian ini. Adapun pihak-pihak yang peneliti wawancara dalam penelitian ini yaitu tiga orang *Debt Collector* Bank Mandiri (KCP Marpoyan) Pekanbaru dan dua orang debitur Bank Mandiri (KCP Marpoyan) Pekanbaru.

Dokumentasi

Sugiyono (2012:240) mengemukakan dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dalam penelitian ini peneliti memperoleh data dari hasil dokumentasi berupa foto dan dokumen tertulis yang berkaitan dengan pola komunikasi *Debt Collector* dalam proses penagihan kredit mikro kepada debitur Bank Mandiri (KCP Marpoyan) Pekanbaru.

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis data model interaktif Miles dan Huberman (Kriyantono, 2011:139). Teknik analisis data dengan menggunakan Analisis Model Miles dan Huberman ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pengumpulan Data

Data yang dikelompokkan selanjutnya disusun dalam bentuk narasi-narasi, sehingga berbentuk rangkaian informasi yang bermakna sesuai dengan masalah penelitian.

2. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pengumpulan data penelitian, Peneliti harus mampu merekam data lapangan dalam bentuk catatan-catatan lapangan, harus ditafsirkan atau diseleksi masing-masing data yang relevan dengan fokus masalah yang diteliti.

3. Melaksanakan *Display* Data atau Penyajian Data

Penyajian data biasanya digunakan berbentuk teks naratif. Dalam penelitian ini penulis mendapat data yang banyak dan tidak mungkin dipaparkan secara keseluruhan. Untuk itu didalam penyajian data peneliti dapat dianalisis untuk disusun secara sistematis, simultan sehingga data yang diperoleh dapat menjelaskan atau menjawab masalah yang diteliti.

4. Mengambil keputusan atau Verifikasi

Ini merupakan penarikan kesimpulan sesuai data yang didapatkan dari lapangan. Setelah hasil penelitian selesai diuji kebenarannya maka peneliti dapat menarik kesimpulan dalam bentuk deskriptif sebagai laporan penelitian.

Teknik Keabsahan Data

Perpanjangan Keikutsertaan

Keikutsertaan peneliti sangat menentukan dalam pengumpulan data. Perpanjangan keikutsertaan peneliti akan memungkinkan peningkatan derajat kepercayaan, data dikumpulkan karena dengan perpanjangan keikutsertaan dapat menguji ketidakbenaran informasi yang diperkenalkan oleh distorsi, baik berasal dari diri sendiri maupun dari responden dan membangun kepercayaan subjek (Moleong, 2001:327). Dalam penelitian ini bentuk perpanjangan keikutsertaan peneliti adalah dengan ikut turun langsung ke rumah debitur yang dikunjungi oleh *Debt Collector* Bank

Mandiri (KCP Marpoyan) Pekanbaru sehingga peneliti dapat mengamati secara langsung mengenai pola komunikasi *Debt Collector* dalam proses penagihan kredit mikro.

Triangulasi

Teknik triangulasi adalah pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dari luar data itu untuk pengecekan atau sebagai pembanding data tersebut atau lebih jelasnya dalam teknik triangulasi ini paling banyak digunakan adalah pemeriksaan melalui sumber lain (Moleong, 2005: 330). Kaitannya dalam penelitian ini, diperlukan keabsahan data hasil pengamatan atau observasi dengan hasil wawancara dan isi suatu dokumennya saling berkaitan sehingga dengan langkah tersebut penyusunan data yang dilakukan dapat diupayakan untuk mendapatkan data yang dapat dipertanggung jawabkan.

Kecukupan Referensi

Keabsahan data hasil penelitian juga dapat dilakukan dengan memperbanyak referensi yang dapat menguji dan mengoreksi hasil penelitian yang telah dilakukan, baik referensi yang berasal dari orang lain maupun referensi yang diperoleh selama penelitian seperti gambar, video lapangan, rekaman wawancara, maupun catatan-catatan harian dilapangan dengan menggunakan perekam suara, perekam gambar (*handycam*) dan kamera foto (Bungin, 2003:267). Alat pendukung atau alat bantu ini penting artinya untuk pengecekan anggota sekaligus sebagai bukti bahwa penelitian memang telah dilakukan (Putera, 2012:201).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis pada bagian ini akan menguraikan dan membahas hasil dari observasi dan wawancara yang telah dilakukan secara langsung mengenai pola komunikasi *Debt Collector* dalam proses penagihan kredit mikro kepada debitur Bank Mandiri (KCP Marpoyan) Pekanbaru, baik itu berupa komunikasi langsung, komunikasi verbal dan nonverbal, serta bentuk pola komunikasi *Debt Collector* dan debitur Bank Mandiri (KCP Marpoyan) Pekanbaru.

Komunikasi Langsung *Debt Collector* Dalam Proses Penagihan Kredit Mikro Kepada Debitur Bank Mandiri (KCP Marpoyan) Pekanbaru

Pola Komunikasi merupakan model atau cara bagaimana proses komunikasi berlangsung. Dalam proses komunikasi sering kita jumpai kegagalan-kegagalan, hal ini biasanya dikarenakan lemahnya komunikasi yang diterapkan. Untuk itu, perlunya mengembangkan komunikasi dalam mencapai tujuan bersama agar lebih efektif. Dalam proses penagihan yang dilakukan oleh *Debt Collector* terhadap debitur, komunikasi yang terbentuk merupakan hasil interaksi yang mereka lakukan dimana keduanya saling bertukar pesan.

Pada Interaksi yang terjadi antara *Debt Collector* dengan debitur adapun yang diinginkan oleh *Debt Collector* adalah mendapat tagihan yang maksimal, sedangkan debitur menginginkan adanya pemahaman dari *Debt Collector* dengan kondisi debitur yang sebenarnya. Ketika *Debt Collector* melakukan interaksi dalam bentuk komunikasi maka komunikasi tersebut sebagai rangsangan agar mendapat komunikasi timbal balik (*feedback*) yang baik dari debitur dan terarah sesuai tujuan *Debt Collector* dan debitur.

Komunikasi langsung pada penelitian ini berkaitan dengan bagaimana *Debt Collector* Bank Mandiri (KCP Marpoyan) Pekanbaru merumuskan berbagai aspek untuk memaksimalkan profesi sebagai *Debt Collector* tersebut dalam proses penagihan kredit mikro kepada debitur sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan Bank Mandiri, seperti alasan pemilihan dan juga kriteria atau persyaratan yang harus dipenuhi oleh pegawai yang telah ditunjuk untuk menjadi petugas yang dilakukan tersebut.

Dalam proses penagihan kredit mikro petugas *Debt Collector* berinteraksi dengan debitur secara langsung. Komunikasi langsung adalah komunikasi yang dilakukan secara *face to face* (tatap muka). Selain itu juga, komunikasi langsung dapat dilakukan dengan cara melakukannya melalui telepon. Pada saat *Debt Collector* melaksanakan tugas

penagihan, terlebih dahulu petugas *Debt Collector* membangun kontak dengan debitur melalui saluran telepon.

Komunikasi tatap muka dapat diartikan juga sebagai komunikasi dengan relasi dua arah, semacam diskusi tentang sesuatu dimana *Debt Collector* dan debitur saling memberikan perhatian dan mendengarkan aktif satu sama lain. Pada komunikasi tatap muka tanggapan dari komunikator dapat segera diketahui sehingga komunikator mempunyai kesamaan mengubah gaya berkomunikasi dan umpan balik yang terjadi bersifat langsung atau seketika.

Komunikasi Verbal dan Non Verbal *Debt Collector* Dalam Proses Penagihan Kredit Mikro Kepada Debitur Bank Mandiri (KCP Marpoyan) Pekanbaru

Bahasa merupakan sarana untuk berhubungan dengan orang lain. ringkasnya bahasa memungkinkan kita bergaul dengan orang lain untuk kesenangan kita dan mempengaruhi mereka untuk mencapai tujuan kita. Pesan yang disampaikan oleh komunikator dapat berupa pesan verbal (berupa kata-kata) dan non verbal (selain dari pada kata-kata).

1. Komunikasi Verbal

Dalam melakukan proses penagihan, *Debt Collector* harus mengetahui bahasa yang baik dan menarik untuk disampaikan kepada *debitur*. Penggunaan bahasa yang jelas dan tepat juga mampu mempengaruhi *debitur* untuk memberikan tanggapan terhadap pesan yang disampaikan. Bahasa verbal adalah sarana utama untuk menyatakan pikiran, perasaan dan maksud kita.

a. *Vocabulary* (Perbendaharaan kata-kata)

Komunikasi antar *Debt Collector* dengan debitur terjadi secara langsung maupun tidak langsung. Pola komunikasi yang terjadi secara langsung seperti seorang *Debt Collector* langsung bertemu dan berbicara kepada debitur mengenai apa yang menjadi kendala dalam pembayaran angsurannya kepada

pihak bank dan ditanggapi oleh debitur secara langsung mengenai hal-hal yang dianggap menjadi penghambat dalam melakukan pembayaran. Interaksi komunikasi yang terjadi antara *Debt Collector* dengan debitur terjadi secara langsung tanpa adanya perantara, karena memiliki gaya bahasa yang sama dan sama-sama dapat mengerti dengan apa yang dibicarakan.

b. *Racing* (Kecepatan)

Komunikasi akan lebih efektif dan sukses bila kecepatan bicara dapat diatur dengan baik, tidak terlalu cepat atau lambat. Menurut pengamatan penulis *Debt Collector* dalam melakukan komunikasi dengan debitur cenderung berkomunikasi secara verbal dengan kecepatan bicara yang lambat sopan dan tegas dengan debitur Bank Mandiri.

c. *Intonasi* (Penekanan)

Intonasi suara akan mempengaruhi arti pesan secara dramatis sehingga pesan akan menjadi lain artinya bila diucapkan dengan intonasi suara yang berbeda. Intonasi suara yang tidak proposional merupakan hambatan dalam berkomunikasi.

d. *Timing* (Waktu yang tepat)

Waktu yang tepat adalah hal penting yang perlu diperhatikan karena berkomunikasi akan efektif bila seseorang bersedia menyediakan waktu untuk mendengar atau memperhatikan apa yang disampaikan. Dalam lingkup komunikasi antara *Debt Collector* dengan debitur komunikasi dapat berlangsung hingga beberapa jam. Dalam rentang waktu tersebut *Debt Collector* benar-benar fokus pada inti permasalahan, karena keterbatasan waktu *Debt Collector* harus dapat memanfaatkan waktu yang ada untuk bertanya kepada debitur tentang masalah-masalah mengapa terjadinya tunggakan dalam pembayaran. Namun komunikasi dalam intruksi yang

disampaikan oleh *Debt Collector* akan berlangsung jika hanya *Debt Collector* ingin memberikan intruksi seputar kepentingan tentang debitur.

2. Komunikasi Non Verbal

Komunikasi nonverbal menjadi unsur yang tidak bisa dipisahkan dari pola komunikasi yang dilakukan *Debt Collector* dalam proses penagihan kredit mikro kepada debitur Bank Mandiri (KCP Marpoyan) Pekanbaru. Keterbatasan pemahaman maksud dan tujuan dari masing-masing pihak seperti tidak dipahaminya maksud dari bahasa daerah yang digunakan oleh debitur sering kali menjadi hambatan dalam penagihan. Untuk itu pesan non verbal dapat menjadi pendukung komunikasi dalam proses penagihan. Komunikasi non verbal adalah penyampaian pesan yang dikomunikasikan tanpa menggunakan kata-kata atau *non linguistic*. Ada tiga komponen utama Komunikasi non verbal yang dilakukan *Debt Collector* dalam proses penagihan kredit mikro yaitu pesan *facial*, pesan *gestural*, dan pesan *postural*.

a. Pesan *Facial*

Debt Collector menggunakan pesan *facial* sebagai pendukung dari komunikasi verbal yang dilakukan, pesan *facial* digunakan sebagai ungkapan kesusahan pada suatu hal. Sedangkan debitur menggunakan pesan *facial* lebih sering daripada *Debt Collector*, misalnya dalam menanggapi suruhan dari petugas, ungkapan yang disampaikan dengan anggukan dan senyuman. Selain suruhan dari petugas, pesan *facial* dari *Debt Collector* dalam proses penagihan kredit mikro kepada debitur Bank Mandiri (KCP Marpoyan) Pekanbaru tadi juga ditunjukkan saat tidak mengerti apa yang disampaikan oleh debitur. Ekspresi bingung ditunjukkan dengan memalingkan wajahnya mencari bantuan untuk menjelaskan apa yang dimaksud.

b. Pesan *Gestural*

Debt Collector dalam proses penagihan kredit mikro kepada debitur Bank Mandiri (KCP Marpoyan) Pekanbaru juga menggunakan gerakan-gerakan tubuh yang membantu dalam proses interaksinya ke debitur. Dalam penelitian yang dilakukan, *Debt Collector* akan selalu memberikan gerakan tubuh yang mengisyaratkan kata-kata apa yang diucapkannya untuk membantu kejelasan maksud yang ingin disampaikan. Ada beberapa contoh pesan *gestural* yang dilakukan oleh beberapa *Debt Collector* salah satunya seperti disaat menunjukkan buku tagihan kepada debitur, *Debt Collector* akan menunjukkan jari telunjuknya dan menggelengkan kepala untuk menyatakan tidak mau atau tidak bisa.

c. Pesan *Postural*

Secara *postural*, *Debt Collector* yang bertugas, sebesar apapun postur dan *power* yang dimiliki oleh *Debt Collector*, ketika melaksanakan tugas dari perusahaan dia tidak bisa bertindak sesukanya. Setiap peraturan harus dipatuhi, jika ada upaya pembangkangan atau upaya yang memicu kerusakan maka akan ada konsekuensi yang didapat berupa hukuman, semua harus dilakukan sesuai dengan SOP.

Bentuk Pola Komunikasi *Debt Collector* dan Debitur Bank Mandiri (KCP Marpoyan) Pekanbaru

Pola komunikasi yang dilakukan *Debt Collector* dalam satu hari normalnya terjadi secara berulang-ulang mulai dari kebiasaannya, pengetahuan, pertukaran informasi, cara berinteraksi, hingga simbol yang digunakan. Kegiatannya dalam satu hari dimulai dengan kebiasaannya melakukan *briffing*. Selanjutnya adalah membekali diri dengan pengetahuan berupa akun nasabah dan kemudian melakukan metode call/menelpon. Dalam komunikasinya melalui telepon terjadi pertukaran informasi berupa umur tunggakan

dan alamat nasabah yang akan dikunjungi. Setelah itu *Debt Collector* melakukan kunjungan dimana dalam kunjungan tersebut terjadi interaksi. Cara berinteraksi dari *Debt Collector* menggunakan simbol yaitu surat tugas, *name tag*, dan seragam meskipun dalam pelaksanaannya bisa saja berubah sesuai dengan situasi yang dihadapi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan dari penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Komunikasi secara langsung dari hasil wawancara penulis baik dengan *Debt Collector* maupun dengan debitur, kedua belah pihak tidak ada yang merasa dirugikan. Dari hasil wawancara dengan debitur, mereka merasa siap dengan kedatangan *Debt Collector* dan mereka akan menyatakan yang sebenarnya dan akan melakukan pembayaran walaupun agak terlambat dari waktu jatuh tempo pembayaran. Sedangkan dari hasil wawancara dengan *Debt Collector*, mereka menyatakan SOP perusahaan untuk langsung turun kelapangan tidak dibenarkan dan menyalahi aturan, dimana seharusnya *Debt Collector* melakukan kontak terlebih dahulu yaitu menghubungi debitur melalui telepon atau SMS.
2. Dalam prosesnya baik *Debt Collector* maupun debitur berinteraksi menggunakan komunikasi verbal dan nonverbal. Komunikasi non verbal merupakan unsur pendukung bila ada hambatan dalam komunikasi verbal. Hambatan komunikasi verbal biasanya adalah permasalahan bahasa daerah yang kurang dimengerti. Hal tersebut dapat diatasi dengan adanya pencampuran bahasa Indonesia dengan bahasa daerah. Selain itu seiring berjalannya waktu proses adaptasi berjalan dengan baik hingga akhirnya beberapa *Debt Collector* mulai mengerti tentang bahasa daerah dan kebiasaan-kebiasaan yang terjadi dalam menghadapi debitur. Pada

realitas yang dilakukan *Debt Collector* dalam proses penagihan kredit mikro kepada debitur Bank Mandiri (KCP Marpoyan) Pekanbaru, keterbatasan kemampuan bahasa daerah dapat diatasi dengan menggunakan komunikasi non verbal yang meliputi pesan *fasial, gestural, ataupun postural.*

3. Pola interaksi yang terjadi antar *Debt Collector* dapat terjadi dua arah, yaitu antara *Debt Collector* dengan debitur. Pola komunikasi tatap muka yang dilakukan *Debt Collector* dalam proses penagihan kredit mikro kepada debitur Bank Mandiri (KCP Marpoyan) Pekanbaru memiliki perbedaan antara internal dan eksternal kelompok. Pada internal kelompok mereka menggunakan skema semua saluran, sedangkan pada eksternal kelompok *Debt Collector* sebagai saluran tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrachman, A. 2001. *Ensiklopedia Ekonomi Keuangan dan Perdagangan*. Bandung: Citra Aditya Bakti
- Arikunto, Suharsimi. 2007. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rieneka Cipta
- Blumer, Herbert. 1969. *Symbolic Interaction : Prespective & Method*. N.J: Prentice-Hall, Inc. Englewood
- Budyatna, Muhammad dan Leila Mona Ganiem. 2011. *Teori Komunikasi Antarpribadi*. Jakarta: Penerbit Kencana
- Bungin, Burhan. 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Cangara, Hafied H, 2007. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Djamarah, Bahri, Syaiful. 2004. *Pola komunikasi Orangtua dan Anak Dalam Keluarga*. Jakarta: Reneke Cipta
- Effendy, Onong Uchjana. 2009. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Ivancevich, John. M, dkk. 2008. *Perilaku dan Manajemen Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Kriyantono, Rachmat. 2011. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Lukman, Dendawijaya. 2009. *Manajemen Perbankan (Edisi Kedua)*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Moleong, Lexy. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Mulyana, Deddy. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- _____. 2007. *Ilmu Komunikasi suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Nawawi, Hadari. 2003. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajahmada University Press
- Pareno, Sam Abede. 2005. *Kuliah Komunikasi*. Surabaya: Papyrus
- Partanto, Pius A dan M. Dahlan Al Barry. 1994. *Kamus Ilmiah Populer*. Surabaya: Arkola
- Prof. Drs. Agoes, Soejanto. 2005. *Psikologi Perkembangan*. Jakarta: Rineke Cipta
- Rahmat, Jalaludin. 2008. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Ritze, George & Douglas J. Goodman. 2008. *Teori Sosiologi Modern*. Jakarta: Kencana
- Ruslan, Rosady. 2005. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Sobur, Alex. 2009. *Semiotika Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sukandarrumidi. 2004. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Triandaru, Sigit, Totok Budisantoso. 2006. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya (Edisi Kedua)*. Jakarta: Salemba Empat
- West, Richard & Lynn H.Turner. 2009. *Pengantar Teori Komunikasi*. Jakarta: Salemba Humanika

- Wiryanto. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Grasindo
- Yasir. 2009. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Pekanbaru: Pusat Pengembangan Universitas Riau

Sumber Lain

Skripsi :

- Trimahfudi, Aditya. 2015. *Pola komunikasi narapidana warga Negara Malaysia dalam berinteraksi di Lembaga Perumahan kelas II A Pekanbaru*. Pekanbaru: Universitas Riau
- Azmi, Nur. 2015. *Pola komunikasi pimpinan dalam meningkatkan loyalitas kerja karyawan BP (Brand Presenter) di PT. Budiman Subrata Niaga Pekanbaru*. Pekanbaru: Universitas Riau

Internet Searching :

- <http://ichsanx.blogspot.com/2014/04/carakerj-adebtcollectorketika.html>/12April2013/09.00 (diakses pada 21 januari 2016 pukul 15.00 WIB)
- <http://www.ilmuekonomi.net/2015/10/pengertian-fungsi-sejarah-dan-jenis-jenis-bank-umum-lengkap.html> (diakses pada 26 januari 2016 pukul 15.00 WIB)
- www. <http://purbantoro.wordpress.com> (diakses pada 4 Februari 2016 pukul 15.00 WIB)
- <http://www.bankmandiri.co.id/article/umkm-bb-kur.asp> (diakses pada 8 Februari 2016 pukul 15.00 WIB)
- http://www.bankmandiri.co.id/corporate01/about_profile.asp (diakses pada 8 Februari 2016 pukul 15.00 WIB)

Sumber Lain

- Arsip Bank Mandiri Pekanbaru 2016
- UU RI No. 10 / 1998 Tentang Perbankan
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)