

Komunikasi dan Negosiasi dalam Proses Penagihan Hutang Kepada Debitur

Gia Bayyinah Asdiani 1^{*}, Syatir2¹

¹Mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bina Sarana Informatika, Jakarta/Indonesia

²Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bina Sarana Informatika, Jakarta/Indonesia

* email: giabayyinah@gmail.com

ABSTRACT

One important factor that influences success in the debt collection process is effective communication and negotiation skills. Good communication between the collector and the debtor can create a more cooperative atmosphere and reduce the tension that often arises in this process. In addition, good negotiation skills allow companies to reach agreements that benefit both parties, thereby increasing the likelihood of debt repayment. Qualitative descriptives were used in this research using a constructivist paradigm. Constructivism is used in this research to construct Communication and Negotiation in the Debt Collection Process from Debtors. The results of the research prove that communication is very important in desk collection, to be able to read the consumer's character and understand the consumer's situation, not just collecting but the agent also provides empathy to debtors who are experiencing problems.

Keywords: *Communication; Negotiation; Debt Collection; Desk Collection; Debtor*

ABSTRAK

Salah satu faktor penting yang mempengaruhi keberhasilan dalam proses penagihan hutang adalah kemampuan komunikasi dan negosiasi yang efektif. Komunikasi yang baik antara pihak penagih dan debitur dapat menciptakan suasana yang lebih kooperatif dan mengurangi ketegangan yang sering kali muncul dalam proses ini. Selain itu, kemampuan negosiasi yang baik memungkinkan perusahaan untuk mencapai kesepakatan yang menguntungkan kedua belah pihak, sehingga meningkatkan kemungkinan pembayaran hutang. Deskriptif kualitatif digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan paradigma konstruktivis. Konstruktivis digunakan dalam penelitian ini untuk mengkonstruksi Komunikasi dan Negosiasi dalam Proses Penagihan Hutang Kepada Debitur. Hasil dari penelitian terbukti komunikasi sangat penting dalam *Desk Collection*, untuk dapat membaca karakter konsumen dan memahami keadaan debitur, bukan hanya sekedar menagih namun agen juga memberikan empati kepada debitur yang sedang terkena masalah.

Kata-kata Kunci: *Komunikasi; Negosiasi; Penagihan Hutang; Desk Collection; Debitur*

PENDAHULUAN

Dalam dunia bisnis, proses penagihan hutang merupakan salah satu aspek krusial yang mempengaruhi kesehatan finansial perusahaan. Hutang yang tidak tertagih dapat menyebabkan masalah likuiditas, mengganggu aliran kas, dan pada akhirnya dapat mengancam kelangsungan operasional perusahaan. Oleh karena itu, efektivitas dalam proses penagihan hutang menjadi fokus utama bagi banyak perusahaan.

Salah satu faktor penting yang mempengaruhi keberhasilan dalam proses penagihan hutang adalah kemampuan komunikasi dan negosiasi yang efektif (Azzawa 2023). Komunikasi yang baik antara pihak penagih dan debitur dapat menciptakan suasana yang lebih kooperatif dan mengurangi ketegangan yang sering kali muncul dalam proses ini. Selain itu, kemampuan negosiasi yang baik memungkinkan perusahaan untuk mencapai kesepakatan yang menguntungkan kedua belah pihak, sehingga meningkatkan kemungkinan pembayaran hutang (Hasan *et al* 2023).

Namun, kenyataannya, banyak perusahaan masih menghadapi tantangan dalam mengelola komunikasi dan negosiasi dengan debitur. Beberapa masalah yang sering muncul termasuk ketidakmampuan untuk membangun hubungan yang baik dengan debitur, kurangnya strategi komunikasi yang tepat, serta kesulitan dalam memahami dan menerapkan teknik negosiasi yang efektif. Akibatnya, banyak perusahaan yang mengalami kesulitan dalam menagih hutang, yang pada akhirnya berdampak negatif pada kondisi keuangan mereka.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam peran komunikasi dan negosiasi dalam proses penagihan hutang kepada debitur. Selain itu, penelitian ini juga akan mengidentifikasi berbagai teknik dan pendekatan yang dapat digunakan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi dan negosiasi, sehingga membantu perusahaan mencapai hasil yang lebih baik dalam penagihan hutang.

METODE PENELITIAN

Deskriptif kualitatif digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan paradigma konstruktivis. Dalam penelitian kualitatif peneliti merupakan instrumen (Lew *et al.*, 2018). Konstruktivis digunakan dalam penelitian ini untuk mengkonstruksi Komunikasi dan Negosiasi dalam Proses Penagihan Hutang Kepada Debitur. Konstruktivisme adalah pengakuan bahwa realitas adalah produk kecerdasan manusia yang berinteraksi dengan pengalaman di dunia nyata, semua pengetahuan dibangun dari pengalaman manusia. Sudut pandang ini didasarkan pada ketidakterpisahan antara

pengetahuan dan yang mengetahui (Creswell, 2018). Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik analisis data melalui tiga model air yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman. Kerangka model air ini, dengan melakukan tiga kegiatan analisis data secara serentak, yaitu : (1) Reduksi data; (2) Penyajian data; (3) Penarikan kesimpulan (Miles *et al.*, 2014).

TINJAUAN PUSTAKA

Pola merupakan suatu bentuk struktur yang tetap. Kemantapan dari serangkaian unsur tentang suatu gejala dan mampu untuk menggambarkan gejala itu sendiri disebut sebagai pola dalam kamus antropologi. Jadi dapat diartikan bahwa pola merupakan sistem kerja atau susunan unsur dari cara kerja suatu perilaku yang kemudian dapat digunakan untuk menjelaskan gejala perilaku tersebut. Pengertian Komunikasi merupakan suatu komunitas yang sangat menekankan sebuah kesamaan. Dengan kata lain komunitas ialah perkumpulan beberapa manusia yang hidup dalam satu kesatuan untuk mencapai satu tujuan.

Maka dapat disimpulkan tiada komunikasi tanpa komunitas. Komunikasi interpersonal dalam penelitian ini merupakan sebuah aktivitas Desk Collection kepada Debitur/Nasabah dengan tatap muka ataupun digital yang membuat setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung baik secara verbal maupun non verbal lebih bersifat pribadi hingga mencapai tataran prediksi hasil komunikasinya pada tingkatan psikologis. Pada sebuah komunikasi biasanya dilakukan dengan dua orang ataupun lebih bahkan bisa sekelompok (Yuda, 2018). Macam-macam pola komunikasi ada 4 yaitu : Pola Komunikasi Primer, Pola Komunikasi sekunder, Pola komunikasi Linear, dan Pola komunikasi Sirkular. *Desk Collection* menggunakan pola komunikasi sekunder dimana yang dimaksud komunikasi menggunakan media.

Pola komunikasi ialah sebuah model tentang bagaimana proses komunikasi berlangsung (Della, 2016). Pola komunikasi merupakan bentuk-bentuk dari sebuah komunikasi yang dapat memberikan pengaruh lewat sinyal ataupun simbol yang dikirimkan dengan cara mengajak secara bertahap ataupun seluruhnya, pola komunikasi di sini akan memiliki makna yang luas ketika dihubungkan dengan prinsip-prinsip komunikasi dalam merealisasikan bentuk komunikasi.

Komunikasi berdasarkan bentuknya, dibagi menjadi: Komunikasi antar personal, Komunikasi grup, dan komunikasi massa. Prinsip teknik dalam berkomunikasi yaitu komunikasi yang jelas dan baik terhadap debitur akan membuat yang bersangkutan menjadi

perhatian dan menghargai apa yang kita bicarakan. Teknik berkomunikasi dengan bicara yang baik tentu akan diperlukan terutama bagi orang-orang yang bekerja dengan menggunakan keahlian berkomunikasi. Ada beberapa hal yang menjadi prinsip teknik berkomunikasi yang baik bagi petugas antara lain, berbicara dengan efektif, mendengarkan dengan aktif, keterampilan berbicara dan gaya berbicara.

Agen *Desk Collection* dapat menerapkan tipe-tipe komunikasi ketika menghadapi berbagai macam karakteristik seorang debitur yang sering kita jumpai : Komunikasi Agresif, Komunikasi Pasif (Submasif), dan Komunikasi Arsetif. Tujuan komunikasi adalah mencapai kesepakatan, persetujuan, dukungan, komitmen, dan tindakan yang positif dalam rangka menjalankan penagihan yang dimaksud. Karena menangani penagihan utang-piutang bukan perkara yang mudah, karena itu biasanya kita membuat prosedur khusus untuk melakukan penagihan piutang macet. Pada umumnya, penagihan dilakukan melalui telepon agar agen mengetahui kendala apa yang di alami debitur sehingga pembayaran lewat dari tanggal jatuh tempo.

Pengertian *Desk collection* adalah individu yang bertugas mengingatkan, menginformasikan, dan memberi tahu nasabah mengenai kewajiban pembayaran hutang atau kredit melalui telepon, email, surat, whatsapp, atau SMS, untuk Perusahaan perkreditan. Mereka berperan sebagai penghubung antara nasabah dan Perusahaan, terutama dalam proses penagihan pembayaran yang jatuh tempo. Berikut tanggung jawab dari seorang agen *Desk Collection*: Memeriksa Data Nasabah, Menindak Lanjuti Nasabah, Mmbuat tagihan dan peringatan, membuat kesepakatan, membuat laporan harian, dan memperbarui data. Adapun skill wajib yang dipunyai oleh agen *Desk Collection* yaitu Negosiasi, komunikasi, motivasi untuk mencapai target, sopan, sabar, tegas, dan manajemen stress.

Debitur atau pengutang adalah orang atau pihak yang mempunyai utang atau pinjaman ke pihak lain, karena adanya suatu perjanjian atau undang-undang yang dijanjikan debitur untuk dibayar kembali pelunasannya pada masa yang akan datang. Pemberian pinjaman kadang memerlukan juga jaminan atau agunan dari pihak debitur. Jika seorang debitur gagal membayar pada tenggat waktu yang dijanjikan, suatu proses koleksi formal dapat dilakukan yang kadang mengizinkan penyitaan harta milik debitur untuk memaksa pembayaran.

Bagi debitur, jika utang dalam bentuk pinjaman dari lembaga keuangan, maka debitur disebut sebagai peminjam. Jika, jika utang dalam bentuk sekuritas, maka debitur disebut sebagai penerbit. Selain itu, seseorang yang dengan sukarela menyatakan

kebangkrutan juga dianggap sebagai debitur. Ada enam jenis debitur yaitu *Negligence Type*, *Deferred Type*, *Negotiation Type*, *Responsibility Transfer Type*, *Forced Type*, dan *Sudden Aggressive Type*.

Dari definisi tersebut maka dapat diambil kesimpulan mengenai pengertian penagihan piutang, yaitu tagihan kepada pihak luar (yang dapat ditagih oleh seseorang) akibat adanya penjualan atau penyerahan barang atau jasa secara kredit, yang diharapkan akan melunasi sesuai dengan periode yang telah ditetapkan sebelumnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

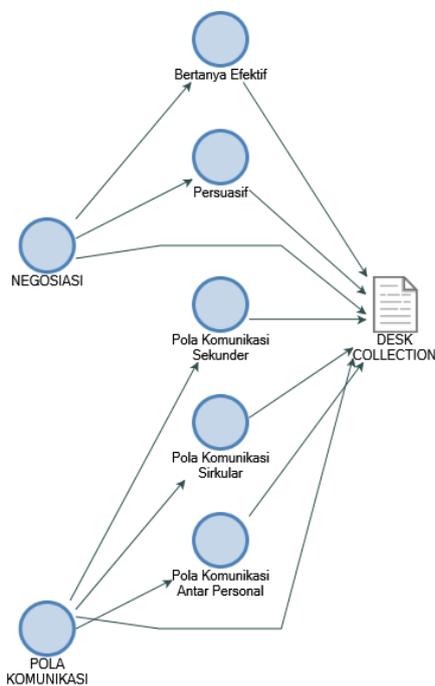
Memulihkan piutang tak tertagih merupakan tantangan bagi banyak perusahaan. Salah satu strategi yang efektif adalah melalui desk collection, yaitu proses penagihan utang secara langsung kepada debitur. Dalam pelaksanaannya, desk collection harus menerapkan teknik negosiasi persuasif dan pola komunikasi yang terstruktur untuk memaksimalkan peluang keberhasilan.

Desk collection harus membangun rapport dan menjalin hubungan baik dengan debitur. Negosiasi persuasif dan komunikasi terstruktur merupakan kunci utama dalam meningkatkan efektivitas desk collection. Dengan menerapkan teknik dan strategi yang tepat, perusahaan dapat memaksimalkan peluang pemulihan piutang tak tertagih dan membangun hubungan positif dengan debitur.

Dalam konteks proses penagihan hutang kepada debitur, desk collection memanfaatkan berbagai strategi negosiasi yang efektif. Salah satu strategi utama yang digunakan adalah komunikasi persuasif, yang bertujuan untuk meyakinkan debitur agar memenuhi kewajibannya. Komunikasi persuasif ini dilakukan dengan cara yang sopan namun tegas, untuk menjaga hubungan baik antara pihak penagih dan debitur.

Selain komunikasi persuasif, desk collection juga menerapkan teknik bertanya secara agresif. Teknik ini bukan berarti kasar atau memaksa, melainkan menuntut jawaban yang jelas dan pasti dari debitur mengenai kemampuan dan niatnya untuk membayar hutang. Dengan bertanya secara agresif, petugas penagihan dapat menggali informasi lebih dalam mengenai situasi keuangan debitur dan mencari solusi yang tepat. Menurut informan Lusy selaku agen desk collection, komunikasi persuasif digunakan saat debitur tidak mau bayar tagihan agen akan memberi tahu kosekuensi apa saja yang akan di dapatkan oleh debitur:

“Kita menginformasikan kepada debitur akan kosekuensi yang akan diterima jika ada keter;lambatan atau tidak membayar hutang, seperti denda berjalan, nama di BI Checking dan akan kesulitan untuk mengajukan kredit dimasa depan. Bahkan jika debitur tidak membayar, bisa kita datangkan kolektor untuk menagih”



Gambar 1. Pola Komunikasi Dalam Proses Penagihan Hutang

Dalam pelaksanaan komunikasi, digunakan berbagai pola komunikasi untuk mencapai hasil yang optimal. Elemen pola komunikasi sekunder sering kali diterapkan, di mana pesan yang disampaikan tidak hanya melalui kata-kata, tetapi juga melalui intonasi suara, bahasa tubuh, dan ekspresi wajah. Pola komunikasi ini membantu menyampaikan maksud dan tujuan dengan lebih efektif dan mendalam.

Selain itu, pola komunikasi sirkular juga diadopsi, yang memungkinkan adanya umpan balik yang terus-menerus antara petugas penagihan dan debitur. Pola ini memastikan bahwa setiap pesan yang disampaikan mendapatkan tanggapan yang sesuai, sehingga dapat terjadi dialog yang konstruktif dan mengarah pada solusi yang menguntungkan kedua belah pihak.

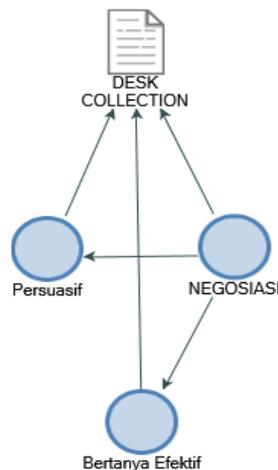
Menurut informan Lusy selaku agen desk collection dalam menerapkan komunikasi sirkular, pesan disampaikan secara terus menerus dengan memastikan kesanggupan debitur dalam membayar hutang.

“Kita akan memastikan kesanggupan membayar debitur dari tanggal yang dijanjikan dan menginformasikan agar membayar tagihan ditempat resmi yang sudah ditentukan, jika dalam tanggal yang sudah ditentukan tidak ada aktivitas pembayaran dari debitur maka kita akan menelepon kembali”

Terakhir, pola komunikasi antar personal juga sangat penting dalam proses penagihan ini. Dengan membangun hubungan personal yang baik, desk collection dapat lebih mudah mendapatkan kepercayaan dari debitur. Hubungan yang baik ini dapat meningkatkan peluang debitur untuk lebih kooperatif dan bersedia menyelesaikan hutangnya sesuai kesepakatan yang dicapai. Komunikasi antar personal dilakukan melalui komunikasi langsung kepada debitur dengan menanyakan kendala terhadap keterlambatan pembayaran angsuran piutang.

“Kita akan menanyakan kendala yang dialami debitur tentang keterlambatan membayar apakah karena sudah tidak aktif bekerja atau ada musibah dan kendala lainnya”

Secara keseluruhan, kombinasi dari berbagai strategi komunikasi ini membantu desk collection dalam menjalankan tugasnya dengan lebih efektif dan efisien, serta mencapai hasil yang diharapkan dalam proses penagihan hutang. Penagihan hutang merupakan proses yang penting untuk memastikan kelancaran arus kas dan meminimalisir risiko kerugian. Desk collection, sebagai bagian dari proses penagihan hutang, memainkan peran krusial dalam bernegosiasi dengan debitur untuk mencapai kesepakatan pembayaran. Negosiasi ini membutuhkan kombinasi komunikasi persuasif dan bertanya secara agresif untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Komunikasi persuasif adalah kunci utama dalam negosiasi desk collection.



Gambar 2. Proses Negosiasi Dalam Penagihan Hutang

Desk collection harus memahami bahwa debitur mungkin mengalami kesulitan keuangan dan tidak sengaja terlambat membayar hutang. Oleh karena itu, penting untuk menunjukkan empati dan pengertian terhadap situasi mereka. Desk collection perlu menjelaskan secara detail konsekuensi yang akan dihadapi debitur jika mereka tidak segera melunasi hutang, seperti denda, bunga, dan bahkan tindakan hukum. Menurut informan Lusy dalam menagih hutang, perlu diinformasikan kepada debitur tentang sangsi dan konsekuensi yang diterima terhadap keterlambatan pembayaran debitur.

Selain komunikasi persuasif, desk collection juga perlu menggunakan teknik bertanya secara agresif untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dan mendorong debitur untuk berkomitmen pada kesepakatan pembayaran. Hal ini dapat dilakukan dengan cara mengenali karakter debitur:

“Ketika mendapatkan karakter debitur yang keras kita harus berbicara lembut dan mengambil hati konsumen dengan memberikan konsekuensi dan memberikan solusi dengan baik. Kalau debitur karakter baik penagihannya lebih mudah karena debitur gampang untuk di arahkan untuk melakukan pembayaran”

Tujuan utama negosiasi desk collection adalah untuk mencapai kesepakatan pembayaran yang menguntungkan kedua pihak. Desk collection ingin memastikan bahwa debitur melunasi hutang mereka tepat waktu, sedangkan debitur ingin mendapatkan solusi pembayaran yang realistis dan sesuai dengan kemampuan mereka. Negosiasi desk collection adalah proses yang kompleks yang membutuhkan kombinasi komunikasi persuasif dan bertanya efektif dengan mengambil hati debitur.

“Mengambil hati debitur dengan cara mendengarkan keluh kesah dari debitur dan tidak ikut emosi saat debitur sedang marah marah. Saat debitur sudah selesai marah marah, kita baru menenangkan debitur dengan lembut, yang penting kita memberi tahu baik baik tidak dengan emosi juga.”

Negosiasi desk collection adalah salah satu aspek penting dalam proses penagihan hutang. Dengan menerapkan strategi yang tepat, desk collection dapat mencapai tujuan organisasi dan meminimalisir risiko kerugian. Secara keseluruhan, penerapan komunikasi persuasif dan teknik bertanya secara agresif oleh desk collection adalah bagian dari strategi yang komprehensif untuk memastikan pembayaran hutang tepat waktu dan menghindari denda keterlambatan. Dengan pendekatan yang tepat, debitur tidak hanya didorong untuk memenuhi kewajibannya, tetapi juga mendapatkan dukungan dalam mengelola keuangan mereka dengan lebih baik.

KESIMPULAN

Hasil dari penelitian terbukti komunikasi sangat penting dalam desk collection, untuk dapat membaca karakter konsumen dan memahami keadaan konsumen, bukan hanya sekedar menagih namun agen juga memberikan empati kepada debitur yang sedang terkena masalah. Skill negosiasi desk collection juga sangat berguna untuk membantu debitur memecahkan masalah agar debitur bisa membayarkan sesuai dengan perjanjian.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W., & David Creswell, J. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. Research Design Fifth Edition*.
- Chatrin Tiara Salma Azzawa (2023). Taktik Negosiasi yang Efektif untuk Mencapai Kesuksesan dalam Negosiasi.
- Hertoni, Yuda. (2018). Pola Komunikasi Branch Collection Dalam Proses Penagihan Pembiayaan Bermasalah Kepada Debitur/Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, TBK Cabang Banjarmasin. Banjarmasin. *Jurnal Komunikasi Bisnis dan Manajemen*.
- Lew, S., Yang, A. H., & Harklau, L. (2018). Qualitative Methodology. In *The Palgrave Handbook of Applied Linguistics Research Methodology* (pp. 79–101). Palgrave Macmillan UK. https://doi.org/10.1057/978-1-137-59900-1_4
- Miles MB, Huberman M, S. J. (2014). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook. Third Edition*. SAGE Publications, Inc.
- Oktavionarti, Della. (2016). Pola Komunikasi Debt Collector Dalam Proses Penagihan Kredit
- Ziat Hasan, Noval Sufriyanto Talani, Yowan Tamu (2023). Perilaku Komunikasi Collector Dalam Proses Penagihan Kepada Debitur Di Pt. Nusantara Sakti Ciptadana Finance (Nsc). *Jurnal Jambura Ilmu Komunikasi* Volume 1 No.1 | Mei 2023 (17-24) | 9

