

## **Pola Komunikasi Collection Dalam Proses Penagihan Melalui Telepon Kepada Debitur Di PT. Bank Neo Commerce TBK**

**Aditya Yuswanda<sup>1</sup>, Moch Nurcholis Majid<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Hukum, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Terbuka

<sup>2</sup> Progran Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah  
IAI Uluwiyah Mojokerto [nurcholis@lecturer.uluwiyah.ac.id](mailto:nurcholis@lecturer.uluwiyah.ac.id)

### **Abstract**

*The public stigma on telephone collections made by Collection to bad credit debtors in financial institutions or services, especially banking, has not received a positive response. The use of communication used by creditors as lenders is basically not only used by creditors, but also used by debtors as borrowers. In order to reach a mutually beneficial agreement, negotiation communication is needed. This communication is used to obtain data on how the Communication Pattern collection makes negotiation communication means by telephone as a means and communication technique in resolving bad credit at PT BANK NEO COMMERCE Tbk. This research uses a qualitative method of descriptive approach, Informants used as research using snowball technique. The results of the research conducted by collection in the telephone collection process have different characteristics, but in this process, if the debtor does not make a payment, the collection will make an agreement on the arrears that occur. Then if an agreement has been made, no payment occurs, then the collection will make another call until payment occurs. Resolving bad credit problems by telephone is the most appropriate form of communication used is a form of interpersonal communication, and persuasive communication.*

**Keywords:** *communication patterns, collection, telephone communication*

### **Abstrak**

Stigma masyarakat pada penagihan melalui telepon yang dilakukan Collection kepada debitur kredit macet di lembaga atau layanan keuangan khususnya perbankan mendapatkan respon yang tidak positif. Penggunaan komunikasi yang digunakan oleh kreditur sebagai pemberi pinjaman pada dasarnya bukan hanya digunakan oleh kreditur, tetapi digunakan juga oleh debitur sebagai peminjam. Agar tercapainya kesepakatan yang saling menguntungkan maka dibutuhkan komunikasi negosiasi. Komunikasi ini digunakan untuk mendapatkan data tentang bagaimana Pola Komunikasi collection

menjadikan sarana komunikasi negosiasi melalui telepon sebagai sarana dan teknik komunikasi dalam menyelesaikan kredit macet di PT. BANK NEO COMMERCE Tbk. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif pendekatan deskriptif, Informan yang digunakan sebagai penelitian menggunakan teknik snowball. Hasil dari penelitian yang dilakukan collection dalam proses penagihan melalui telepon memiliki sifat yang berbeda, namun dalam proses tersebut, jika debitur tidak melakukan pembayaran, maka collection akan melakukan kesepakatan dari penunggakan yang terjadi. Kemudian jika sudah melakukan kesepakatan tidak terjadi pembayaran, maka dari pihak collection akan melakukan penelponan kembali hingga terjadi pembayaran. Penyelesaian masalah kredit macet melalui telepon paling tepat bentuk komunikasi yang digunakan adalah bentuk komunikasi antarpribadi, dan komunikasi persuasif.

***Kata kunci*** : Pola Komunikasi, Collection, Komunikasi Telepon.

## **PENDAHULUAN**

Perbankan merupakan salah satu kunci perekonomian yang berfungsi menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat. Masyarakat yang kelebihan dana akan menyimpan dananya di perbankan untuk keamanan dan keuntungan. Sedangkan masyarakat yang kekurangan dana untuk membeli barang dan membuka usaha akan melakukan pembiayaan atau peminjaman di perbankan guna memenuhi kebutuhan tersebut.

Kehadiran perbankan tentu saja membuat kemudahan kepada seseorang untuk mendapatkan dukungan berupa pemberian pinjaman modal atau kredit. Kredit yang diberikan oleh bank tentu mengandung risiko gagal bayar atau macet dalam pelunasannya yang merupakan risiko kredit. Risiko kredit ini di definisikan sebagai bahwa pihak debitur gagal memenuhi kewajibannya dengan syarat dan ketentuan yang disepakati.

Nasabah yang gagal bayar dalam pembiayaan yang diberikan oleh bank semakin banyak, maka bank tidak menerima bagi hasil, dalam hal ini akan berpengaruh terhadap rasio pembayaran bermasalah (Non Performing Financing/ NPF) dan mempengaruhi keuntungan yang harusnya diperoleh PT. Bank Neo Commerce Tbk, dalam kasus ini divisi *collection* atau team *collection* yang bertugas untuk menagih dan mengatasi masalah tersebut, maka diperlukan pola komunikasi yang baik untuk membuat pemahaman yang baik terhadap nasabah, karena sebagian yang menunggak menyikapi tanpa tutur kata yang baik.

Pola komunikasi tentunya memiliki berbagai macam cara, di jaman digitalisasi ini, bank menggunakan penagihan melalui telepon dan komunikasi antarpribadi, dengan cara ini penagihan dapat lebih efisien dan cepat untuk terhubung langsung kepada debitur yang menunggak. Pola komunikasi ini diperlukan agar debitur segera membayar tunggakannya atau memberi pemahaman kepada debitur bahwa tunggakan yang tidak dibayar maka akan ada risiko yang diterima oleh debitur. Misalnya seperti biaya tambahan yang timbul akibat keterlambatan pembayaran, riwayat kredit yang akan mempengaruhi kredibilitas, dan jaminan yang akan dilelang oleh pihak bank, dan pola komunikasi yang baik sangat diperlukan agar citra perbankan tetap terjaga dengan menyesuaikan komunikasi yang sesuai dengan akad yang terjadi diawal, agar debitur tidak merasa dirugikan.

Dalam hal penagihan pembayaran kepada Debitur melalui telepon di Bank Neo Commerce Tbk, bentuk komunikasi yang dibutuhkan oleh *collection* adalah komunikasi antarpribadi. Karena dengan cara tersebut, komunikator memiliki landasan kesadaran untuk memahami dengan perasaan, kepedulian dan perhatian terhadap komunikan atau debitur agar tercapainya tujuan untuk mendapatkan kesepakatan pembayaran. Dengan dasar berpikir ini, tentunya pihak yang saling berhubungan tidak terlalu sulit untuk menumbuhkan sikap saling memahami dan saling menghormati dalam tindakan komunikasi<sup>1</sup>.

Kemudian pada prosesnya penagihan pembayaran kepada debitur melalui telepon diperlukan juga keterampilan komunikasi yang efektif, tentunya dengan komunikasi persuasif. *Collection* dengan menggunakan komunikasi persuasif ini dapat digunakan sebagai landasan untuk mengubah sikap, kepercayaan dan mengajak komunikan untuk melakukan sesuatu, dalam hal ini adalah melakukan pembayaran pada keterlambatan pembayaran debitur<sup>2</sup>. Hal tersebut *collection* dalam proses penagihan melalui telepon harus lebih mengedepankan upaya komunikatif sesuai dengan SOP dibandingkan dengan cara kekerasan seperti yang diasumsikan oleh banyak orang. Oleh karena itu, *collection* harus memiliki keterampilan dalam berkomunikasi agar pesan yang disampaikan kepada debitur terangkai sedemikian rupa, tersusun rapi dan efektif, sehingga mudah dimengerti mengenai dan akhirnya tujuan agar cepat terbayarkan tunggakan oleh debitur dapat tercapai.

Pola komunikasi yang terbentuk merupakan sesuatu yang penting dikarenakan interaksi yang dibangun *collection* melalui telepon dengan debitur melalui simbol-simbol yang dipertukarkan akan menentukan apakah seorang *collection* melalui telepon yang disampaikan dapat membuat debitur melunasi pinjaman tersebut.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka rumusan masalah untuk penelitian ini adalah bagaimana pola komunikasi *Collection* dalam proses penagihan melalui telepon kepada debitur PT. Bank Neo Commerce Tbk.

---

<sup>1</sup> Masturi, A. (2010). Jurnal Dakwah Dan Komunikasi Jurusan Dakwah STAIN Purwokerto. *Membangun Relasi Sosial Melalui Komunikasi Empatik (Perspektif Psikologi Komunikasi)*, Vol.4 No.1 pp.14-31 ISSN: 1978-1261

<sup>2</sup> Maya, A. W. (2023). Jurnal Studi Ilmu Komunikasi. *Komunikasi Persuasif Dalam Pembentukan Sikap Mental Dan Karakter (Studi Pada Pelatih Pendidik Tamtama TNI AD KODAM II SWJ Palembang)*, Vol.02 No.02 E.ISSN: 2985-9549 P.ISSN: 2986-4593

## TINJAUAN PUSTAKA

### Pengertian Komunikasi

Komunikasi merupakan kegiatan yang digunakan manusia untuk menyampaikan isi pesan kepada manusia lain untuk memperoleh tujuan tertentu. Komunikasi juga merupakan komunitas yang menekankan kesamaan. Dengan kata lain, sekelompok orang yang berkumpul atau hidup Bersama untuk mencapai tujuan tertentu, dan mereka berbagi makna dan sikap. Tanpa komunikasi tidak akan ada komunitas.

Penelitian ini komunikasi antarpribadi yang merupakan aktivitas *Divisi Collection* kepada Debitur dengan penelponan atau tatap muka yang membuat setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung baik verbal maupun nonverbal hingga mencapai tatanan prediksi hasil komunikasi pada tingkatan psikologis. Komunikasi biasanya dilakukan dengan dua orang atau lebih bahkan bisa sekelompok<sup>3</sup>

Dalam prosesnya kegiatan komunikasi memiliki komponen-komponen tertentu. Menurut Effendy<sup>4</sup> komponen-komponen dalam proses komunikasi tersebut adalah:

1. Komunikator (*communicator*)

Komunikator sebenarnya disebut sebagai sumber karena merujuk kepada orang yang berkomunikasi dan pada bahasa Inggris disebut *source, sender atau encoder*. Oleh karena itu, semua peristiwa komunikasi tersebut akan dikaitkan dengan pengirim informasi atau pembuatnya.. Dan komunikasi yang terjadi pada manusia biasanya bisa dengan satu orang atau melibatkan dua individu atau bahkan kelompok, seperti komunikasi dalam organisasi, lembaga dan sebagainya<sup>5</sup>

2. Pesan (*message*)

Pesan atau informasi yang dalam bahasa Indonesia artinya pesan merupakan bagian yang mendesak dalam komunikasi karena salah satu tujuan komunikasi adalah menyampaikan atau mengomunikasikan pesan itu sendiri. Karena salah satu tujuan komunikasi adalah untuk memberikan

---

<sup>3</sup> Syahqilla, N. (2022). Education Achievement : Journal of Science and Research. *Pola Komunikasi Branch Collection Dalam Proses Penagihan Pembiayaan Bermasalah Kepada Debitur/Nasabah PT. Bank BTN KC Syariah Medan*

<sup>4</sup> Effendy, O. (2009). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

<sup>5</sup> Cangara, H. (2007). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada

komunikasi individual yaitu pesan ditransmisikan secara langsung antara pemberi informasi dan penerima informasi atau pesan. Pesan dapat diungkapkan atau ditransmisikan dengan berbagai cara, termasuk tatap muka atau pertemuan tatap muka, dan dapat ditularkan melalui media digital yang berisi pengetahuan, hiburan, informasi, nasehat atau propaganda.

3. Media (*media*)

Media komunikasi adalah alat yang digunakan untuk mengirimkan pesan dari pengirim ke penerima pesan. Dan media yang bisa digunakan berbeda-beda, hal ini disesuaikan dengan konteks komunikasi yang akan diberikan. Komunikasi interpersonal atau antara individu dengan individu lain dapat menggunakan lima alat indra. Selain itu, Anda juga bisa menggunakan saluran komunikasi seperti telepon, surat, telegram yang juga merupakan alat yang bisa digunakan. sebagai sarana komunikasi interpersonal

4. Komunikan (*communicant*)

Komunikan dalam proses komunikasi disebut dengan penerima pesan atau dalam bahasa Inggris disebut audience atau receiver. Penerimaannya bisa satu orang atau lebih, suatu kelompok, suatu partai atau suatu negara. Selain itu, dalam proses komunikasi dipahami bahwa keberadaan penerima adalah akibat dari adanya sumber dimana tidak ada penerima padahal tidak ada sumbernya Memahami audiens/penerima merupakan prinsip dasar dalam komunikasi. Keberhasilan komunikasi dapat dipahami dan diketahui dari karakteristik penerima (audiens).<sup>6</sup>

5. Efek (*effect*)

Efek atau dampak merupakan bagian dari proses komunikasi. Namun efek ini dapat dianggap sebagai akibat dari proses komunikasi yang dilaksanakan. Pengaruh adalah perbedaan antara apa yang dipikirkan, dirasakan, dan dilakukan penerimanya sebelum dan sesudah menerima pesan tersebut. Pengaruh tersebut dapat mempengaruhi pengetahuan, sikap dan perilaku seseorang. Oleh karena itu, pengaruh juga dapat diartikan sebagai perubahan

---

<sup>6</sup> Cangara, Ibid.

atau penguatan keyakinan tentang pengetahuan, sikap, dan tindakan seseorang sebagai akibat dari penerimaan suatu pesan. (Cangara 2007)

### **Pola Komunikasi**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Pola dapat diartikan sebagai suatu bentuk (struktur) yang tetap<sup>7</sup>. Menyatakan pola komunikasi dapat dipahami sebagai pola hubungan antara dua orang atau lebih dalam mengirimkan dan menerima pesan dengan cara yang benar sehingga pesan tersebut dapat dipahami.

Pola komunikasi merupakan bentuk komunikasi yang dapat memberikan dampak melalui sinyal atau simbol yang dikirimkan secara bertahap atau seluruhnya. Untuk mencapai bentuk komunikasi tersebut, prinsip-prinsip komunikasi akan memiliki interpretasi yang luas dalam konteks ini menggunakan pola komunikasi. Komunikasi berdasarkan bentuknya, dibagi menjadi:

1. Komunikasi Antarpribadi (interpersonal communication) adalah Komunikasi tatap muka yang memungkinkan peserta untuk secara langsung merekam respons orang lain, baik secara interaksi langsung maupun tidak langsung. Komunikasi dalam bentuk ini lebih baik dan efektif karena komunikasi akan mengalir lebih lancar dan keduanya akan menerima feedbacknya.<sup>8</sup>
2. Komunikasi kelompok adalah sekelompok orang yang mempunyai tujuan yang sama, yang berinteraksi dengan orang lain untuk mencapai tujuan bersama (saling ketergantungan), saling mengenal dan menganggap dirinya bagian dari kelompok, walaupun masing-masing anggota mungkin memainkan peran yang berbeda. Misalnya kelompok ini adalah keluarga, kelompok diskusi, kelompok pemecahan masalah, atau rapat komite untuk mengambil keputusan. Komentar dari salah satu peserta dalam komunikasi kelompok selalu dapat diketahui dan dijawab langsung oleh peserta lain.
3. Komunikasi massa adalah komunikasi dengan media massa, baik cetak, elektronik, relatif mahal, dikelola oleh suatu lembaga atau orang yang terlembaga, ditujukan kepada sejumlah besar orang yang tersebar di banyak

---

<sup>7</sup> Oktavinoarti, D. (2016). *Pola Komunikasi Debt Collector Dalam Proses Penagihan Kredit Mikro Kepada Debitur Bank Mandiri (KCP Marpoyan) Pekanbaru*. Pekanbaru: JOM FISIP Vol.3 No.2

<sup>8</sup> Karyaningsih, P. D. (2018). *Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: Samudra Biru

tempat, anonim dan heterogen. Komunikasi interpersonal, komunikasi kelompok, komunikasi publik, dan komunikasi organisasi juga berlangsung dalam proses penyiapan pesan yang disampaikan oleh media massa tersebut.

### **Proses Komunikasi**

Proses ini terjadi ketika komunikator menyampaikan pesannya kepada komunikan secara lisan atau tertulis. Ketika seorang komunikator menyampaikan suatu pesan melalui bibir maka pesan itu diucapkan dan pesan itu ditulis jika melalui tangan. Menurut Karyaningsih<sup>9</sup> proses ini juga diklasifikasikan menjadi proses komunikasi primer dan sekunder.

#### 1. Proses komunikasi primer

Proses komunikasi primer adalah proses penyampaian pesan dengan simbol-simbol sebagai media atau salurannya. Ada dua jenis simbol yaitu verbal dan nonverbal.

Simbol verbal: yaitu bahasa, baik lisan maupun tulisan.

Simbol nonverbal Yaitu yang tidak berbentuk bahasa, seperti isyarat tubuh, gerak tubuh, isyarat yang tidak berbentuk bahasa, baik lisan maupun tulisan.

#### 2. Proses komunikasi sekunder

Proses komunikasi sekunder adalah proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan dengan menggunakan sarana atau alat untuk menyampaikan pesan tersebut. Penggunaan media/alat ini disebabkan oleh jarak antara komunikator dengan komunikan, atau jumlah mereka yang banyak, atau keduanya. Misalnya: penggunaan surat kabar, majalah, radio atau televisi.

### **Telepon**

Telepon adalah sarana komunikasi yang paling cepat karena melalui telepon, seorang Collection dapat memperoleh informasi dan mudah komunikasi dengan debitur secara efisien. Oleh sebab itu, kehandalan dalam komunikasi yang baik melalui telepon oleh collection sangat dibutuhkan. Karena dengan cara tersebut dengan cepat memperoleh kesepakatan dengan debitur atas keterlambatan pembayaran untuk mencapai tujuan pembayaran.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Ibid.

<sup>10</sup> Paoki, R. (2011). *Jurnal Ilmiah Unklab. Teknik Komunikasi Yang Efektif Dan Efisien Via Telepon*, Vol. 15 No. 2 hal. 102-112 ISSN: 1411-4372.

## **Collection**

Collection adalah kata lain dari account receivable merupakan pengelolaan piutang sebagai akibat adanya perjanjian pembiayaan yang menjadi elemen penting dalam perusahaan perbankan atau keuangan. Dalam perekonomian pasar, baik mikro, menengah atau besar, perusahaan tidak kebal terhadap kebutuhan akan kredit. Sejak dahulu hingga saat ini, kesehatan perkreditan menjadi acuan bagi lembaga keuangan seperti bank atau perusahaan perkreditan. Likuiditas kredit yang diberikan kepada debitur dapat mempengaruhi perkembangan dan keuntungan perusahaan itu sendiri. Kelancaran kredit juga merupakan hasil kerja keras para petugas penagihan. Seperti diketahui, secara umum staf penagihan atau collection merupakan bagian penting dalam perusahaan keuangan.

Collection sebenarnya memiliki tingkatan dan cara kerja yang berbeda-beda. Adapun tingkatan dan cara kerja Collection secara umum adalah sebagai berikut:

### *1. Desk Collection*

Tingkatan ini merupakan tingkat pertama dari collection, cara kerja dari collection ini adalah hanya mengingatkan pembayaran yang akan atau sudah jatuh tempo dari cicilan debitur dan dilakukan dengan media telepon. Ditingkatan ini collection berfungsi sebagai pengingat bagi debitur atas kewajiban pembayaran yang sudah jatuh tempo. Dalam penagihan ini menggunakan Bahasa yang sopan dan halus, mengingat orientasi sebagai pelayanan nasabah.

### *2. Field Collection*

Tingkatan ini kelanjutan dari tingkatan sebelumnya, apabila debitur belum juga melakukan pembayaran, sehingga terjadi keterlambatan pembayaran. Cara yang dilakukan pada tingkatan ini adalah dengan cara mengunjungi debitur dengan harapan mengetahui kondisi debitur dan kondisi keuangannya. Petugas penagih lapangan ini akan memberikan pengertian secara persuasive mengenai kewajiban debitur, biasanya dijelaskan mengenai akibat yang dapat ditimbulkan jika keterlambatan pembayaran tidak segera diselesaikan.<sup>11</sup>

## **Debitur**

---

<sup>11</sup> Oktavinoarti, *ibid*

Debitur adalah pihak yang berhutang janji kepada pihak lain untuk melunasinya dalam jangka waktu tertentu. Dalam konteks perbankan, umumnya ketika melakukan perjanjian utang atau pinjaman, debitur memerlukan rasa aman. Untuk membangun kepercayaan antar pihak diperlukan informasi yang berbeda-beda. Informasi yang diminta oleh debitur akan diminta dari bank yang diakuidengan permintaan pinjaman. Sedangkan debitur sendirilah yang harus melakukan hal tersebut juga memerlukan berbagai informasi tentang berbagai fasilitas yang dapat diberikan oleh bank. (Oktavinoarti 2016)

Informasi dari kedua belah pihak membentuk “kesepakatan” dan kemudian membentuk kepercayaan atau kredit. Kredit dikenal dengan istilah umum, yaitu pinjaman dan peminjaman uang. Dalam prakteknya, perjanjian kredit dari bank memerlukan syarat-syarat yang ditentukan dalam perjanjian atau kontrak kredit. (Oktavinoarti 2016)

### **Bank**

Bank disebutkan sebagai 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 masyarakat. Yang tertuang pada Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

### **Fungsi Bank**

Menurut (Abdullah & Wahjusaputri 2018) dalam bukunya berjudul “Bank dan Lembaga Keuangan Edisi 2” fungsi bank dikelompokkan menjadi tiga, yaitu:

1. Bank dilihat sebagai penerima dana, bank berperan menerima uang serta dana-dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan tabungan, deposito, rekening koran/ giro. Fungsi ini bank melaksanakan operasi tersebut secara pasif dengan menghimpun uang dari pihak ketiga.
2. Bank dilihat sebagai pemberi pinjaman, artinya bank melakukan penyaluran pinjaman secara aktif, tanpa mempermasalahkan sumber pinjaman itu berasal dari deposito atau tabungan yang dilakukan oleh bank itu sendiri.
3. Bank dilihat sebagai pemberi pinjaman bagi masyarakat melalui sumber dari modal sendiri, simpanan/tabungan masyarakat maupun melalui penciptaan uang bank.

Dari penjelasan tersebut bank memiliki tugas sebagai agent of development (melayani penyaluran pinjaman), juga bertindak sebagai agent of trust (melayani jasa-jasa dalam bentuk pengamanan pengawasan harta milik) baik perorangan, kelompok atau perusahaan.

### **Jenis-Jenis Bank**

Mengenal bank, tentu saja kita harus mengetahui beberapa jenis bank yang ada di Indonesia, yaitu sebagai berikut:

1. Bank Sentral, yaitu bank yang tugasnya menerbitkan koin dan uang kertas sebagai alat pembayaran yang sah di suatu negara, bank sentral tidak hanya mengatur system pembayaran, tetapi juga mengelola stabilitas system keuangan dan moneter disuatu negara.
2. Bank Umum, bank yang melakukan kegiatan dengan cara konvensional atau dengan cara prinsip syariah, yang dalam operasionalnya menyediakan jasa dalam lalu lintas pembayaran. (<https://ojk.go.id/id/kanal/perbankan/pages/Bank-Umum.aspx>)
3. Bank Perkreditan Rakyat (BPR), yaitu Bank Konvensional yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. (<https://ojk.go.id/id/kanal/perbankan/ikhtisar-perbankan/Pages/Lembaga-Perbankan.aspx>)

Berdasarkan operasionalnya, bank memiliki 2 kegiatan usaha, yaitu sebagai berikut:

1. Kegiatan usaha bank secara konvensional  
Bank yang dalam kegiatannya, baik dalam penghimpunan dana maupun dalam penyaluran dana, memberikan dan membebaskan imbalan berupa bunga atau sejumlah imbalan tertentu atas persentase dana tertentu selama jangka waktu tertentu. Persentase yang ditetapkan ini biasanya ditetapkan setiap tahun.<sup>12</sup>
2. Kegiatan usaha bank secara Syariah

---

<sup>12</sup> Triandaru dan Budisantoso, S. (2006). *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: Salemba Emapt.

Pada bank syariah, semua transaksi harus berdasarkan akad yang dibenarkan oleh syariah. Dengan demikian, semua transaksi itu harus mengikuti kaidah dan aturan yang berlaku pada akad-akad muamalah syariah.

Sedangkan berdasarkan dalam status kepemilikan, bank dapat dikelompokkan jadi 5 jenis, yaitu Bank milik Pemerintah, Bank Swasta Nasional, Bank milik Koperasi, Bank Campuran dan Bank milik asing.

### **Kredit**

Kredit menurut Undang-Undang Perbankan No 7 Tahun 1992 adalah penyediaan uang atau instrumen yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan kesepakatan atau kesepahaman antara bank dengan pihak lain, yang mewajibkan debitur untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan sejumlah bunga, imbalan, atau bagi hasil.

Secara umum, kredit dapat dianggap sebagai kepercayaan. Yang dimaksud dengan kepercayaan di sini adalah pihak peminjam yakin bahwa pinjaman yang telah disalurkan pasti akan dikembalikan sesuai kesepakatan. Sedangkan untuk kepentingan pinjaman merupakan akseptasi amanah, oleh karena itu ia mempunyai kewajiban membayar sesuai jangka waktunya.<sup>13</sup>

### **Kerangka Pemikiran**

Dalam kerangka pemikiran ini, peneliti akan mencoba menjelaskan masalah pokok penelitian yaitu mengenai Pola Komunikasi Collection Dalam Proses Penagihan Melalui Telepon Kepada Debitur PT. Bank Neo Commerce Tbk sebagai fokus penelitian.

Kredit bermasalah merupakan kondisi kredit yang didalamnya terdapat ketidaksesuaian pembayaran atas kesepakatan pembayaran ataupun keterlambatan saat pengembalian pinjaman yang diberikan bank kepada debitur. Untuk itu, sebagai langkah awal dalam penyelesaian kredit bermasalah dilakukan penanganan oleh collection melalui telepon agar tercapainya kesepakatan pembayaran oleh debitur.

## **METODE PENELITIAN**

### **Rancangan Penelitian**

---

<sup>13</sup> Abdullah & Wahjusaputri, T. (2018). *BANK DAN LEMBAGA KEUANGAN Edisi 2*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk menjelaskan data secara sistematis melalui tulisan. Peneliti akan mendeskripsikan pola komunikasi dalam proses penagihan melalui telepon kepada debitur PT. Bank Neo Commerce Tbk, dengan cara yang mudah dipahami oleh pembaca. Penulisan dilakukan secara faktual dan akurat, mengikuti informasi yang diperoleh dari penelitian ini.

## **Lokasi dan Jadwal Penelitian**

### **Lokasi**

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor fungsional Bank Neo Commerce, Jl. Raya Pasar Minggu, RT.1/RW.4 Pancoran, Jakarta Selatan, sesuai dengan focus yang diteliti, yaitu pola komunikasi *Collection* dalam proses penagihan melalui telepon kepada debitur PT. Bank Neo Commerce Tbk

### **Jadwal Penelitian**

Penelitian mengenai pola komunikasi *collection* dalam proses penagihan kepada debitur PT. Bank Neo Commerce Tbk ini dilaksanakan pada bulan November 2024.

### **Subjek penelitian**

Informan dalam penelitian ini dipilih dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Informan yang terlibat dalam penelitian ini adalah:

1. Dua orang *collection* Bank Neo Commerce Tbk.
2. Satu orang debitur Bank Neo Commerce Tbk.

### **Objek penelitian**

Menurut Sugiyono<sup>14</sup> objek penelitian ini adalah inti permasalahan. Pada penelitian ini yang menjadi objek penelitiannya adalah mengenai pola komunikasi *Collection* dalam proses penagihan melalui telepon kepada debitur di PT. Bank Neo Commerce Tbk.

Data Primerr Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui observasi dan wawancara terhadap *Collection* Bank Neo Commerce Tbk dan debitur Bank Neo Commerce Tbk dan Data Sekunder Data sekunder diperoleh dari sumber lain yang

---

<sup>14</sup> Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

relevan dengan topik yang dibahas, seperti buku, artikel jurnal, arsip, berita mengenai perusahaan, dan informasi yang ditemukan di internet. Teknik Pengumpulan Data. *Observasi* Menurut Sutrisno Hadi dalam buku observasi adalah Teknik pengumpulan data melalui proses-proses pengamatan dan pencatatan mengenai pola komunikasi *Collection* dalam proses penagihan kepada debitur PT. Bank Neo Commerce Tbk. *Wawancara*. Wawancara dilakukan dengan pihak-pihak yang dianggap relevan dengan masalah penelitian untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penyusunan penelitian. Informan yang diwawancarai dalam penelitian ini adalah dua orang collection PT. Bank Neo Commerce Tbk dan satu orang debitur PT. Bank Neo Commerce Tbk. *Dokumentasi* Dokumen merupakan catatan peristiwa yang telah terjadi dan dapat berupa tulisan, gambar, atau karya monumental lainnya (Sugiyono 2013). Dalam penelitian ini data dokumentasi berupa foto dan dokumen tertulis yang berkaitan dengan pola komunikasi *Collection* dalam proses penagihan kepada debitur PT. Bank Neo Commerce Tbk digunakan sebagai sumber data

### **Teknik Analisis Data**

Penulis menggunakan model analisis data model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (Kriyantono 2011). Teknik ini melibatkan beberapa tahapan sebagai berikut: Pengumpulan Data, Reduksi Data, Penyajian Data dan Membuat Keputusan

### **Teknik Keabsahan Data**

#### **Perpanjangan pengamatan**

Keterlibatan peneliti sangat menentukan dalam pengumpulan data. Dengan keterlibatan peneliti dalam perpanjangan pengamatan akan memungkinkan tingkat kepercayaan, data yang dikumpulkan karena keterlibatan peneliti dalam perpanjangan pengamatan dapat menguji kredibilitas data yang diperoleh peneliti baik berasal dari diri sendiri atau responden. Dalam penelitian ini, bentuk perpanjangan pengamatan peneliti adalah dengan ikut turun langsung sebagai collection kedalam proses penagihan melalui telepon kepada debitur PT. Bank Neo Commerce Tbk sehingga peneliti dapat mengamati langsung pola komunikasi *Collection* dalam proses penagihan kepada debitur PT. Bank Neo Commerce Tbk.

### **Triangulasi**

William Wiersma mengemukakan Triangulasi adalah teknik validasi silang yang digunakan untuk menguji kecukupan data. Data diperiksa melalui berbagai sumber, teknik pengumpulan data, dan waktu yang berbeda. Dalam penelitian ini, triangulasi dilakukan dengan membandingkan data dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang saling berkaitan untuk memperoleh hasil yang dapat dipertanggungjawabkan

### **Kecukupan Bahan Referensi**

Untuk memastikan kebenaran data, peneliti memperbanyak referensi yang relevan, baik dari literatur maupun sumber lain yang mendukung penelitian. Selain itu, alat bantu rekam seperti kamera, handycam, dan alat perekam suara digunakan untuk mendokumentasikan data guna memperkuat keabsahan informasi yang ditemukan selama penelitian.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bagian ini, penulis akan menguraikan dan membahas hasil dari observasi dan wawancara yang telah dilakukan secara langsung mengenai pola komunikasi Collection dalam proses penagihan melalui telepon kepada debitur PT. Bank Neo Commerce Tbk, pada penelitian ini peneliti menggambarkan bagaimana komunikasi Collection melalui telepon dalam proses penagihan dan menggunakan komunikasi verbal dan nonverbal, serta bentuk pola komunikasi Collection dan debitur di PT. Bank Neo Commerce Tbk.

### **Komunikasi Collection Melalui Telepon Dalam Proses Penagihan**

Komunikasi merupakan suatu proses pengiriman dan penerimaan pesan antara dua pihak atau lebih, yang dilakukan dengan cara yang jelas dan efektif sehingga pesan yang disampaikan dapat dipahami oleh semua pihak yang terlibat.<sup>15</sup> Dalam konteks komunikasi penagihan kredit, komunikasi melalui telepon sering kali menemui berbagai kendala yang dapat menghambat kelancaran proses tersebut, salah satunya adalah kurangnya efektivitas dalam komunikasi yang dilakukan antara petugas collection dan

---

<sup>15</sup> Paoki, R. (2011). Jurnal Ilmiah Unklab. *Teknik Komunikasi Yang Efektif Dan Efisien Via Telepon*, Vol. 15 No. 2 hal. 102-112 ISSN: 1411-4372.

debitur. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas komunikasi dalam mencapai tujuan bersama yang lebih efektif dalam proses penagihan kredit.

Interaksi komunikasi antara petugas collection dengan debitur dalam proses penagihan kredit bertujuan untuk memperoleh pembayaran maksimal atas tunggakan yang ada. Di sisi lain, debitur mengharapkan adanya pemahaman terhadap kondisi finansial mereka yang sebenarnya.

*"Saya harap Anda bisa memahami situasi keuangan saya yang sebenarnya, seperti kesulitan yang saya hadapi. Saya mau ada solusi bagi saya, seperti cicilan atau penjadwalan ulang pembayaran, agar saya bisa tetap memenuhi kewajiban tanpa merasa terbebani."*Ucap Farhan, debitur PT. Bank Neo Commerce Tbk yang berhasil peneliti catat percakapannya pada saat Collection menghubungi debitur melalui telepon.

Komunikasi yang efektif dalam hal ini tidak hanya berfokus pada pengiriman pesan, tetapi juga penting untuk menciptakan saluran umpan balik yang positif (feedback), yang memungkinkan kedua belah pihak, baik collection maupun debitur, untuk mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan. Hal ini disampaikan pula oleh petugas Collection PT. Bank Neo Commerce Tbk yang menjelaskan,

*"Saya memastikan pesan yang saya sampaikan jelas dengan menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dimengerti. Saya juga memeriksa pemahaman debitur dengan mengajukan pertanyaan terbuka, seperti, 'Apakah Anda memahami informasi yang saya sampaikan?' Hal ini penting untuk memastikan tidak ada kebingungannya."* Kata Iren, Collection PT. Bank Neo Commerce Tbk kepada peneliti.

Komunikasi yang dilakukan oleh petugas collection dalam proses penagihan kredit pada PT. Bank Neo Commerce Tbk adalah bagian dari upaya untuk memaksimalkan fungsi collection dalam rangka memenuhi standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh perusahaan. SOP ini mencakup kriteria pemilihan serta persyaratan bagi petugas collection yang bertugas dalam melakukan penagihan, yang tentunya harus mengedepankan komunikasi yang jelas dan efektif dalam setiap interaksi.

langkah awal dalam interaksi dengan debitur, petugas collection akan mengirimkan peringatan melalui pesan SMS, email, atau sistem pengingat pembayaran kepada debitur yang menunggak. Jika pembayaran belum dilakukan setelah jatuh tempo, petugas collection akan melanjutkan penagihan melalui telepon untuk mencari solusi

atas keterlambatan pembayaran dan mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan bagi kedua belah pihak.

Proses penagihan melalui telepon dimulai dengan petugas collection yang menghubungi debitur untuk mengingatkan pembayaran yang sudah jatuh tempo. Jika nomor yang bersangkutan tidak dapat dihubungi, petugas menghubungi kontak darurat yang terdaftar dalam sistem pada saat debitur mengajukan pinjaman. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa proses komunikasi tetap berjalan meskipun ada kesulitan dalam menghubungi debitur langsung.

Dari hasil penelitian yang dilakukan Syahqilla,<sup>16</sup> komunikasi melalui telepon yang dilakukan secara terus-menerus dapat meningkatkan kemungkinan pembayaran kredit hingga 20-30%. Namun, dalam prakteknya, penagihan melalui telepon tidak selalu berjalan lancar, karena adanya masalah teknis seperti nomor yang sulit dihubungi, salah sambung, atau nomor yang tidak terdaftar. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun komunikasi telepon memiliki potensi yang besar dalam meningkatkan pembayaran, tantangan teknis tetap perlu diatasi agar proses penagihan lebih efektif dan efisien. Dalam penagihan melalui telepon, petugas collection juga akan melakukan komunikasi yang lebih mendalam dengan debitur, untuk menanyakan kendala yang dihadapi debitur dan menawarkan solusi yang sesuai, agar tidak merugikan kedua belah pihak. Jika komunikasi dengan debitur tidak berhasil, petugas akan menghubungi kontak darurat untuk memberikan pesan kepada debitur dan mencatat percakapan tersebut dalam sistem sebagai bukti.

Keterlambatan pembayaran berlanjut, petugas collection akan menginformasikan kepada debitur mengenai konsekuensi yang mungkin timbul, seperti denda keterlambatan, dampaknya terhadap riwayat kredit debitur, serta kemungkinan penurunan skor kredit yang dapat memengaruhi kelayakan pengajuan kredit di masa depan. Seperti yang dijelaskan oleh petugas collection,

*“Saya menyampaikan konsekuensi dengan tegas, seperti denda atau dampaknya terhadap kemampuan debitur untuk mengajukan kredit di masa depan. Pendekatan ini membantu debitur untuk lebih memahami pentingnya membayar tepat waktu. Dengan cara ini, banyak debitur yang akhirnya menyelesaikan pembayaran atau setidaknya menghubungi kami untuk merundingkan solusi.”* Kata Dedi sebagai Collection PT. Bank Neo Commerce Tbk kepada peneliti.

Penagihan melalui telepon tidak membuahkan hasil, tahap selanjutnya adalah kunjungan oleh petugas field collection atau bahkan peralihan proses penagihan ke agen pihak ketiga yang bertugas untuk mempercepat proses pembayaran.

*"Jika komunikasi telepon tidak berhasil, langkah berikutnya adalah menghubungi kontak darurat yang telah terdaftar oleh debitur. Jika itu pun tidak membuahkan hasil, kami melalui Field Collection akan*

---

<sup>16</sup> Syahqilla, N. (2022). Education Achievement : Journal of Science and Research. *Pola Komunikasi Branch Collection Dalam Proses Penagihan Pembiayaan Bermasalah Kepada Debitur/Nasabah PT. Bank BTN KC Syariah Medan.*

*melanjutkan dengan mengunjungi alamat yang tercatat dalam sistem. Kunjungan langsung ini upaya untuk memastikan debitur dapat diberi penjelasan lebih rinci mengenai konsekuensi dan mencari solusi yang bisa diterima bersama." Ucap Dedi kepada peneliti.*

Selain itu, Collection juga berusaha membangun hubungan yang lebih manusiawi dengan debitur, dengan pendekatan yang penuh empati<sup>17</sup>. Komunikasi yang baik tidak hanya fokus pada penagihan, tetapi juga pada pencarian solusi yang saling menguntungkan. Dalam hal ini, penting bagi petugas collection untuk memastikan bahwa debitur merasa didengarkan dan dihargai, meskipun mereka menghadapi kesulitan dalam memenuhi kewajibannya. Oleh karena itu, membangun komunikasi yang terbuka dan penuh pengertian sangat krusial untuk menciptakan kesepakatan yang dapat menguntungkan kedua belah pihak, sehingga proses penagihan kredit dapat berjalan dengan lebih efektif dan efisien.

### **Komunikasi Verbal dan Non Verbal Collection Melalui Telepon Dalam Proses Penagihan**

Komunikasi dalam proses penagihan memadukan aspek verbal dan non verbal untuk menciptakan interaksi yang efektif antara Collection dan debitur. Kedua jenis ini memiliki peran penting dalam menyampaikan pesan, membangun hubungan, dan mencapai tujuan utama yaitu mendapatkan pembayaran tagihan yang tertunggak oleh debitur.

#### **1. Komunikasi Verbal**

Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan kata-kata, baik lisan atau tulisan atau bentuk komunikasi yang menggunakan kata-kata, baik dalam bentuk percakapan maupun tulisan (*speak language*).<sup>18</sup> kaitannya dengan penelitian ini adalah komunikasi yang terjadi secara langsung melalui telepon dengan petugas Collection dan berbicara dengan debitur mengenai apa yang menjadi kendala dalam pembayaran tagihan kepada pihak bank dan ditanggapi debitur secara langsung

---

<sup>17</sup> Maya, A. W. (2023). Jurnal Studi Ilmu Komunikasi. *Komunikasi Persuasif Dalam Pembentukan Sikap Mental Dan Karakter (Studi Pada Pelatih Pendidik Tamtama TNI AD KODAM II SWJ Palembang)*, Vol.02 No.02 E.ISSN: 2985-9549 P.ISSN: 2986-4593.

<sup>18</sup> Kusumawati, T. I. (2016). Al-Irsyad: Jurnal Pendidikan dan Konseling . *Komunikasi Verbal Dan Nonverbal*, Vol. 6 No.2.

mengenai hal-hal yang dianggap penghambat dalam melakukan pembayaran. Interaksi komunikasi yang terjadi antara Collection dengan debitur secara langsung melalui telepon tanpa adanya perantara, karena memiliki gaya Bahasa yang sama dan sama-sama dapat mengerti dengan yang dibicarakan. Contoh komunikasi verbal Collection dalam penagihan melalui telepon kepada debitur di PT. Bank Neo Commerce Tbk

a. Pengingat

“Selamat Pagi/siang/sore, Bapak/Ibu [nama]. Saya [nama petugas Collection PT. Bank Neo Commerce Tbk] dari Bank Neo Commerce mengingatkan bahwa tagihan anda sudah keterlambatan [sebutkan jumlah hari terlambat] jatuh tempo [sebutkan tanggal jatuh tempo pembayaran] dengan jumlah tagihan anda sebesar Rp[Nominal] apakah ada kendala untuk melakukan pembayaran?”

b. Negosiasi

“Jika saati ini ada kesulitan untuk melunasi penuh, kami dapat menawarkan opsi cicilan, bagaimana menurut anda?”

c. Penegasan

“jika pembayaran belum kami terima hingga tanggal [batas toleransi pembayaran], system kami akan mencatatkan denda sebesar Rp[Nominal]. Kami hara panda segera menyelesaikan pembayaran pada batas waktu yang sudah kami tentukan.

d. Pesan Edukasi

“Kami informasikan kembali kepada Bapak/Ibu[Nama] demi menjaga riwayat pembayaran anda tercatat baik dan menghindari denda yang akan muncul akibat keterlambatan pembayaran, kami hara panda segera melakukan pembayaran penuh yang tersedia di aplikasi anda, kami akan menghubungi kembali anda untuk mendapatkan kesepakatan pembayaran oleh anda”

Dalam hal penagihan melalui telepon, Collection harus menggunakan Bahasa yang mudah dipahami, professional dan sopan untuk menjaga kredibilitas dan hubungan baik. Collection juga harus memperhatikan intonasi suara yang disesuaikan dengan konteks percakapan, misalnya nada ramah saat mengingatkan atau nada tegas saat menegaskan konsekuensi. Informasi yang disampaikan harus akurat dan relevan, seperti jumlah tagihan, jatuh tempo, dan kebijakan denda. Kemudian, ketika proses

penagihan sedang berlangsung, Collection dapat menggunakan pertanyaan terbuka untuk menggali informasi dari debitur dan pertanyaan tertutup untuk mendapatkan jawaban pasti.

## 2. Komunikasi Non-Verbal

Meskipun komunikasi telepon tidak memungkinkan interaksi visual, aspek komunikasi non verbal tetap hadir melalui suara. Elemen seperti intonasi, kecepatan berbicara, volume, jeda, dan penekanan pada kata-kata tertentu memainkan peran penting dalam menyampaikan pesan yang efektif dan berkesan. Contoh komunikasi non-verbal Collection dalam penagihan melalui telepon kepada debitur di PT. Bank Neo Commerce Tbk

### a. Intonasi Ramah Saat Membuka Panggilan

Intonasi lembut digunakan saat menyapa debitur: “Selamat Pagi/Siang/Sore, Bapak/Ibu [nama] semoga anda dalam keadaan baik”

### b. Penekanan Pada Informasi Penting

Menekankan pada angka atau tanggal: “Tagihan Anda sebesar Rp. 2.500.000 sudah jatuh tempo keterlambatan 1 hari pada tanggal 25 November 2024”

### c. Intonasi Tegas Saat Menyampaikan Konsekuensi

Menggunakan nada serius: “Jika pembayaran belum dilakukan, akan ada denda tambahan sebesar Rp. 50.000 per hari keterlambatan”

Pada komunikasi Non Verbal dalam penagihan, Collection harus memperhatikan Intonasi yang ramah digunakan untuk membangun hubungan baik, sementara intonasi tegas digunakan untuk menegaskan konsekuensi atau komitmen, Collection juga harus memperhatikan kecepatan bicara, karena jika berbicara terlalu cepat dapat membingungkan debitur, sedangkan kecepatan yang terlalu lambat terkesan kurang profesional. Selain itu, Collection perlu memperhatikan volume suara yang stabil mencerminkan profesionalisme Collection. Penekanan pada kata-kata penting seperti jatuh tempo, konsekuensi atau denda diberi penekanan untuk memastikan debitur memahami poin utama. Collection dalam proses penagihan melalui telepon juga harus memberikan ruang bagi debitur untuk merespon atau mempertimbangkan informasi yang disampaikan.

Komunikasi Verbal dan Non Verbal melalui telepon merupakan elemen krusial dalam proses penagihan. Keberhasilan Collection dalam menyampaikan pesan tergantung

kemampuan mereka dalam memadukan kata-kata yang jelas dan profesional, dengan elemen suara seperti intonasi, penekanan dan jeda. (Kusumawati 2016). Dengan pendekatan yang tepat, kombinasi ini tidak hanya memastikan informasi tersampaikan secara efektif tetapi juga menjaga hubungan baik dengan debitur dan meningkatkan kemungkinan penyelesaian pembayaran.

### **Bentuk Pola Komunikasi Collection Melalui Telepon Dan Debitur PT. Bank Neo Commerce Tbk**

Komunikasi yang dilakukan oleh petugas collection dalam proses penagihan melalui telepon biasanya berlangsung secara berulang setiap hari, yang mencakup kebiasaan, pengetahuan, pertukaran informasi, cara berinteraksi, dan simbol yang digunakan. Proses ini dimulai dengan briefing pagi sebagai kegiatan persiapan awal untuk membekali petugas dengan informasi yang relevan. Selanjutnya, petugas diberikan pengetahuan mengenai akun nasabah serta aturan dan etika yang harus dihindari selama penagihan melalui telepon<sup>19</sup>

Dalam komunikasi melalui telepon, petugas collection melakukan pertukaran informasi yang mencakup profil debitur, jumlah hari keterlambatan, nominal tunggakan, dan kendala yang dialami debitur. Proses ini sering kali melibatkan negosiasi untuk mencapai kesepakatan pembayaran antara petugas dan debitur. Selama proses penagihan, penting bagi petugas untuk menjaga sikap profesional dan menghindari pendekatan yang dapat merugikan hubungan dengan debitur.<sup>20</sup> Setelah seluruh proses penagihan selesai, petugas collection mencatat hasilnya ke dalam sistem collection sebagai bukti bahwa penagihan telah dilaksanakan dengan baik dan sesuai prosedur

### **KESIMPULAN**

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

1. Pola komunikasi yang efektif antara petugas Collection dan debitur sangat penting dalam proses penagihan kredit. Meskipun komunikasi melalui telepon

---

<sup>19</sup> Suryana, Y. (2014). *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Kencana

<sup>20</sup> Fahmi, I. (2015). *Pengantar Manajemen Keuangan*. Cetakan Keempat, Bandung: CV. Alfabeta.

memiliki tantangan, seperti kesulitan menghubungi debitur, komunikasi yang terus-menerus dan terarah dapat meningkatkan kepastian pembayaran. Petugas Collection berupaya memahami kondisi debitur dan memberikan solusi yang saling menguntungkan, serta memastikan kesepakatan yang jelas mengenai keterlambatan pembayaran. Jika upaya penagihan melalui telepon tidak berhasil, langkah-langkah lanjutan seperti kunjungan langsung atau peralihan ke pihak ketiga dilakukan untuk mempercepat penyelesaian pembayaran.

2. Komunikasi verbal dan non-verbal memiliki peran krusial dalam proses penagihan melalui telepon. Komunikasi verbal yang jelas, profesional, dan sopan, serta penggunaan intonasi, penekanan, dan kecepatan bicara yang tepat dalam komunikasi non-verbal, memungkinkan petugas Collection untuk menyampaikan pesan dengan efektif dan membangun hubungan yang baik dengan debitur. Dengan menggabungkan kedua elemen ini, Collection dapat memastikan informasi yang relevan dan konsekuensi yang tegas tersampaikan, meningkatkan peluang penyelesaian pembayaran tepat waktu, serta menjaga hubungan baik dengan debitur.
3. Proses komunikasi penagihan melalui telepon di PT. Bank Neo Commerce Tbk melibatkan tahapan yang sistematis, mulai dari briefing pagi, pemberian pengetahuan tentang aturan dan etika, hingga negosiasi dengan debitur. Petugas Collection menggunakan komunikasi yang terbuka, profesional, dan etis untuk mencapai kesepakatan pembayaran yang saling menguntungkan, seperti opsi pembayaran bertahap. Pencatatan yang akurat juga dilakukan sebagai bukti dan referensi dalam penagihan selanjutnya. Tujuan utama dari proses ini adalah penyelesaian pembayaran tanpa merugikan kedua belah pihak, dengan menjaga hubungan yang baik antara petugas dan debitur.

## Daftar Pustaka

- Abdullah & Wahjusaputri, T. (2018). *BANK DAN LEMBAGA KEUANGAN Edisi 2*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Cangara, H. (2004). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Cangara, H. (2007). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Effendy, O. (2009). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Fahmi, I. (2015). *Pengantar Manajemen Keuangan*. Cetakan Keempat, Bandung: CV. Alfabeta.
- Hasan, Sufriyanto Talani, Tamu, Z. (2023). *Jurnal Jambura Ilmu Komunikasi. Perilaku Komunikasi Collector Dalam Proses Penagihan Kepada Debitur DI PT. Nusantara Sakti Ciptadana Finance (NSC)*, Volume 1 No.1 (17-24).
- Hertoni, Y. (2018). *Jurnal Komunikasi Bisnis dan Manajemen. Pola Komunikasi Branch Collection Dalam Proses Penagihan Pembiayaan Bermasalah Kepada Debitur/Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin*, Vol.5 No.2.
- Internet Searching. (2024, November 22). *Bank Umum*. Retrieved from ojk.go.id: <https://ojk.go.id/id/kanal/perbankan/pages/Bank-Umum.aspx> (diakses pada pukul 22:07 WIB)
- Internet Searching. (2024, November 22). *Lembaga Perbankan*. Retrieved from ojk.go.id: <https://ojk.go.id/id/kanal/perbankan/ikhtisar-perbankan/Pages/Lembaga-Perbankan.aspx> (diakses pada pukul 22:29 WIB)
- Karyaningsih, P. D. (2018). *Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: Samudra Biru.
- Kriyantono, R. (2011). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kusumawati, T. I. (2016). *Al-Irsyad: Jurnal Pendidikan dan Konseling . Komunikasi Verbal Dan Nonverbal*, Vol. 6 No.2.
- Lumentut, G. F. (2017). e-journal "Acta Diurna" Volume VI. No. 1. *Pola Komunikasi Pemimpin Organisasi Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Anggota Di LPM (Lembaga Pers Mahasiswa) Inovasi UNSRAT*.
- Marwa, R. F. (n.d.). *Proses Komunikasi Yang Efektif Melalui Telepon Dalam Perusahaan*.

*Yuswanda dan Majid*, Pola Komunikasi Collection Dalam Proses Penagihan Melalui Telepon Kepada Debitur Di PT. Bank Neo Commerce TBK

- Masturi, A. (2010). Jurnal Dakwah Dan Komunikasi Jurusan Dakwah STAIN Purwokerto. *Membangun Relasi Sosial Melalui Komunikasi Empatik (Perspektif Psikologi Komunikasi)*, Vol.4 No.1 pp.14-31 ISSN: 1978-1261.
- Maya, A. W. (2023). Jurnal Studi Ilmu Komunikasi. *Komunikasi Persuasif Dalam Pembentukan Sikap Mental Dan Karakter (Studi Pada Pelatih Pendidik Tamtama TNI AD KODAM II SWJ Palembang)*, Vol.02 No.02 E.ISSN: 2985-9549 P.ISSN: 2986-4593.
- Oktavinoarti, D. (2016). *Pola Komunikasi Debt Collector Dalam Proses Penagihan Kredit Mikro Kepada Debitur Bank Mandiri (KCP Marpoyan) Pekanbaru*. Pekanbaru: JOM FISIP Vol.3 No.2.
- Paoki, R. (2011). Jurnal Ilmiah Unklab. *Teknik Komunikasi Yang Efektif Dan Efisien Via Telepon*, Vol. 15 No. 2 hal. 102-112 ISSN: 1411-4372.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryana, Y. (2014). *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Kencana.
- Syahqilla, N. (2022). Education Achievment : Journal of Science and Research. *Pola Komunikasi Branch Collection Dalam Proses Penagihan Pembiayaan Bermasalah Kepada Debitur/Nasabah PT. Bank BTN KC Syariah Medan*.
- Triandaru dan Budisantoso, S. (2006). *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: Salemba Emapt.