

ABSTRAK

Debt collector merupakan pihak ketiga antaran debitur dan kreditur yang bertugas menagih dan memperingati pembayaran utang debitur. Ketika penagihan *debt collector* melakukan pendekatan terhadap debitur agar terpengaruh untuk bisa membayar utang, pendekatan yang dilakukan cukup beragam. Seiring berjalannya waktu *debt collector* menjadikan pengalamannya dalam pendekatan kepada debitur agar bisa semakin efektif dalam menagih.

Penelitian ini dibahas tentang pengalaman *debt collector* (penagih utang) dalam penyelesaian utang debitur. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi pengalaman *debt collector* dalam penyelesaian utang debitur dan kehidupan sehari-hari di lingkungan sosial *debt collector* dengan menggunakan analogi panggung depan dan belakang Erving Goffman. Teori yang digunakan adalah Dramaturgi Erving Goffman. Erving Goffman merupakan salah satu ahli teori sosiologi yang menekankan pada konsep diri setiap individu. Menurut Goffman, diri adalah “pengaruh dramatis yang muncul dari suasana yang ditampilkan”. Adanya pemusatan diri menimbulkan konsep, yaitu *dramaturgi*, dengan kata lain pandangan tentang kehidupan sosial sebagai jalannya pertunjukan drama, yang ditampilkan di atas pentas.

Temuan atau hasil penelitian ini adalah tentang gambaran pengalaman *debt collector* dalam menjalankan fungsinya harus berperan ganda, yaitu sewaktu menjalankan tugas dia berperan sebagai penagih yang harus berpenampilan sesuai dengan standar prosedur operasional (sebagai panggung depan) dan melakukan pendekatan agar debitur melakukan pembayaran. Selanjutnya ketika dia tidak menjalankan tugas seperti orang biasa sebagaimana dalam kehidupan normal di masyarakat sebagai panggung belakang.

Kata Kunci : *debt collector*, debitur, dramaturgi Erving Goffman (*back stage dan front stage*).

ABSTRACT

Debt collector is a third party between debtors and creditors whose task is to collect and commemorate debtor debt payments. When collecting debt collectors approach the debtor to be affected to be able to pay debts, the approach taken is quite diverse. Over time the debt collector makes his experience in the approach to the debtor to be more effective in collecting.

This study discusses the experience of debt collectors in debt settlement. The purpose of this study is to identify the experience of debt collectors in debtor debt settlement and daily life in the social environment of debt collectors by using the analogy of the front and back stages of Erving Goffman. The theory used is Dramaturgi Erving Goffman. Erving Goffman is a sociology theorist who emphasizes the self-concept of each individual. According to Goffman, the self is "a dramatic influence arising from the atmosphere displayed". The existence of self-centering gives rise to the concept, namely dramaturgy, in other words the view of social life as the course of a drama performance, which is displayed on stage.

The findings or results of this study are about the description of the experience of debt collectors in carrying out their functions must play a dual role, namely when carrying out their duties he acts as a collector who must appear in accordance with standard operating procedures (as a front stage) and approach the debtor to make payments. Furthermore, when he does not carry out his duties as an ordinary person as in normal life in society as a backstage.

Keyword: debt collector, debtor, dramaturgi Erving Goffman (back stage and front stage).

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “*Debt Collector* dan Penyelesaian Utang Debitur (Suatu Studi Pengalaman Menjadi *Debt Collector*) di Surabaya”. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Sosial pada Jurusan Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Airlangga Surabaya. Penulis menyadari bahwa tersusunnya skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan materil dan moril dari berbagai pihak.

Penulis mengucapkan banyak terimakasih atas segala bantuan yang diberikan. Perbaikan selanjutnya, saran dan kritik yang membangun akan penulis terima dengan senang hati. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi masyarakat luas.

Surabaya, 22 Juli 2020

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada dasarnya skripsi ini tidak akan pernah terselesaikan tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian peneliti mempersembahkan halaman ini secara khusus kepada pihak-pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyelesaian skripsi ini. Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Terima kasih kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dan mencapai gelar sarjana sosiologi (S.Sosio).
2. Terima kasih kepada Bapak, mending Ibu dan kedua kakak penulis yang telah berjuang tanpa pamrih dalam memberikan dukungan secara moril maupun materil, serta bentuk doa dan restu orang tua sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan sampai dengan jenjang perguruan tinggi di Universitas Airlangga.
3. Terima kasih kepada Dr. Sutinah, Dra., MS. selaku dosen pembimbing dan Ketua Departemen Sosiologi yang tanpa jenuh membimbing penulis, serta berkenan meluangkan waktu di tengah kesibukan beliau untuk mengoreksi revisi penulis dengan memberikan kritik dan saran yang membangun sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
4. Terima kasih banyak kepada seluruh Dosen Sosiologi yang telah memberikan beragam ilmu dari awal tahun 2016 hingga akhir tahun 2019 dan telah banyak membuka perspektif baru bagi penulis.
5. Terima Kasih kepada seluruh pihak dan perangkat kampus, baik dalam ruang lingkup Prodi, Fakultas, maupun Universitas.
6. Ucapan terima kasih kepada seluruh informan yang telah banyak memberikan ketersediaan informasi yang dibutuhkan oleh penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.
7. Terima kasih kepada seluruh teman-teman angkatan Sosiologi 2016 yang telah menempuh studi bersama, semoga kalian bisa mendapatkan sukses yang kalian inginkan.

8. Terima kasih kepada teman-teman SMA, yaitu Arvin, Galih, Olla dan Heidy yang telah menemani waktu liburan setiap semester, bercerita dan menemani mengerjakan skripsi ini.
9. Terima Kasih kepada teman-teman Divisi MinBak yaitu Gita, Lani, Bima, Regina, Bela, Dewi, Fais, Daffa, dan Asef yang sudah bersama-sama berjuang di Hima Sosiologi dan mengajarkan berorganisasi di Kampus.
10. Kepada tim *UKM NGUCUT* yaitu, Bintang (Ambon), Irvan Arifin (Mas pipin), Iqbal (Tuban), Almarhum Ilham Lahya Aji (Selo), Asef (Asep), Ramot, Remi (Cacak), Fais (Darmin), dan Revaldo yang telah membuat banyak canda tawa dan mengajarkan “sukses” dalam ujian semasa perkuliahan.
11. Kepada tim Arah Cerita yaitu Mbak Dea, Mbak Nanda, Laras, Rara, Mas Adit, Angga, Bejo dan Katon yang telah memperkenalkan dunia kerja dan berproses dalam mempelajari manajemen pembagian tugas dalam bekerja.
12. Terima kasih kepada kelompok OMK (Orang Muda Katholik) Paroki Roh Kudus yang menjadi tempat untuk berproses secara iman dan kekeluargaan yang dibangun.