

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DALAM	i
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	Error!
Bookmark not defined.	
HALAMAN JUDUL	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	v
HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
UCAPAN TERIMA KASIH	x
DAFTAR ISI	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Kajian Teoritis	6
1.5.1. Simbol.....	6
1.5.2. Dramaturgi	8
1.5.3. Labeling	15
1.6. Penelitian Terdahulu (Kajian Pustaka)	16
1.7. Metode Penelitian	23
1.7.1. Paradigma.....	23
1.7.2. Penentuan Informan.....	24
1.7.3. Metode Pengumpulan Data	27
1.7.4. Metode Analisis Data.....	27
1.8. Konsep-Konsep Sentral.....	28
1.8.1. <i>Debt collector</i>	28

1.8.2.	Debitur	29
1.8.3.	Dramaturgi	29
BAB II GAMBARAN TENTANG <i>DEBT COLLECTOR</i> (PENAGIH UTANG)		30
2.1.	Lembaga Pembiayaan	30
2.1.1.	Perusahaan Sewa Guna Usaha (<i>Leasing Company</i>)	30
2.1.2.	Anjak Piutang	31
2.1.3.	Perusahaan Pembiayaan Konsumen	31
2.1.4.	Perusahaan Kartu Kredit	32
2.2.	Gambaran Umum <i>Debt Collector</i>	33
2.3.	Peraturan Tentang <i>Debt Collector</i>	37
2.3.1.	Peraturan Bank Indonesia Mengenai Petugas Penagihan	38
2.3.2.	Peraturan OJK (Otoritas Jasa Keuangan) Mengenai Jasa Penagihan 40	
BAB III PROFIL INFORMAN		43
BAB IV PENGALAMAN MENJADI <i>DEBT COLLECTOR</i>		55
4.1.	Panggung Depan (<i>Front Stage</i>) <i>Debt Collector</i>	55
4.1.1.	Sikap <i>Debt Collector</i> Dalam Menghadapi Debitur	55
4.1.2.	<i>Debt Collector</i> dalam Membangun Relasi dengan Debitur	60
4.1.3.	Penyelesaian <i>Debt Collector</i> dalam Mengatasi Utang Debitur	68
4.2.	Panggung Belakang (<i>Back Stage</i>) <i>Debt Collector</i>	73
4.3.	Pandangan Masyarakat Mengenai <i>Debt Collector</i>	81
4.4.	Diskusi Teori	83
4.4.1.	Panggung Depan (<i>Front Stage</i>)	87
4.4.2.	Panggung Belakang (<i>Back Stage</i>)	91
4.4.3.	Labeling	92
BAB V PENUTUP		94
5.1.	Kesimpulan.....	94
5.2.	Saran	96
DAFTAR PUSTAKA		97
LAMPIRAN		99