

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Istilah *debt collector* berasal dari bahasa Inggris, yang jika diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia yaitu *debt* artinya utang, *collector* artinya pemungut, pemeriksa, penagih, pengumpul. *Debt collector* merupakan individu atau sekumpulan orang yang memberikan jasa menagih utang seseorang atau lembaga yang menyewa jasa mereka (Kasmir. 2002:92). Penagihan utang sudah berlangsung sejak 5.000 tahun yang lalu. Penagihan dilakukan karena adanya penarikan pajak yang dilakukan pemerintah dan utang atas individu dengan individu lainnya (D. Greber 2001). Pemerintah membutuhkan adanya pajak untuk menjaga keamanan demi sistem ekonomi pada masing-masing *city state*. *City state* memiliki fungsi sebagai kota pedagang, kota produksi dan bisa sebagai pasar (M. Waber 1959:24). Karena adanya keterbatasan dalam pemerintahan, pemerintah menugaskan orang atau pihak ketiga untuk menangani penarikan pajak. Penggunaan pihak ketiga juga digunakan pada transaksi pada dua pihak, ketika salah satu pihak mengingkari, maka pihak ketiga tersebut akan mengingatkannya. (D. Graber 2011)

Adanya pihak ketiga atau penagih utang, menimbulkan kerumitan dalam lembaga keuangan dan juga perkembangan ekonomi masyarakat. Graeber menggambarkan dengan baik perkembangan proses ekonomi. Graeber memulai dengan sistem pertukaran (barter) antara produsen dan pembeli hingga sistem keuangan dunia. Barter merupakan awalan dari sistem ekonomi, selanjutnya bertahap menjadikan uang sebagai alat tukar atas barang yang diinginkan, hingga penggunaan kartu kredit dan alat tukar lainnya. (D. Graber 2001). Melalui penggunaan kartu kredit dapat memberikan kemudahan, fleksibilitas, efisiensi dan keamanan dalam setiap transaksi elektronik yang dilakukan. Adanya kartu kredit mengembangkan industri perbankan di Indonesia dalam hal informasi dan komunikasi, mereka melakukan inovasi dalam produknya. Setiap produk yang

dikeluarkan harus mematuhi Peraturan Bank Indonesia dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan. Bank dan juga debitur harus mempertanggungjawabkan setiap tindakan yang telah dilakukan.

Ketidak sanggupannya debitur dalam membayar kredit ditanggapi dengan wajar oleh kreditur, dan penerapan upaya agar tidak terjadi lagi. Adanya kebijakan baru yang dimunculkan oleh kreditur sebagai bentuk penyelamatan bagi kredit debitur yang bermasalah. Dalam perusahaan pemberian kredit terdapat bagian *Collection*, pekerja yang bertugas menerima bentuk pengembalian kredit dari debitur. Namun beberapa debitur tetap tidak melakukan pembayaran kredit, walaupun pihak perusahaan (kreditur) sudah melakukan perbaikan atas sistem kredit yang berlaku dan juga berbagai alasan yang dilontarkan oleh debitur, maka demi terpenuhinya pembayaran kredit, pihak perusahaan (kreditur) menggunakan jasa *debt collector*, yang biasanya adalah pihak ketiga untuk melakukan penagihan kredit yang bermasalah. *Debt collector* memiliki kemampuan tertentu untuk mengatasi keterlambatan pembayaran kredit, agar debitur bisa melakukan pembayaran dengan segera. Setelah selesai dan berhasil dalam penagihan kredit, *debt collector* yang merupakan pihak ketiga ini akan mendapatkan balas jasa dari perusahaan (kreditur), dengan persentase tertentu. Ketika melakukan penagihan kredit *debt collector* bertindak untuk dan atas nama perusahaan pemberi kredit, maka harus mengurangi bentuk kekerasan verbal maupun non-verbal, untuk menghindari sanksi hukum. (Ikhwan Habib. 2012)

Terdapat sejumlah peristiwa yang tidak menyenangkan tentang *debt collector* di Indonesia dan telah tercatat oleh media massa. Dalam Catatan OJK (Otoritas Jasa Keuangan), dari 28,434 layanan informasi, 132 layanan di dalamnya adalah pengaduan. Lembaga yang diadukan terbanyak, yaitu 41,54%, adalah lembaga pembiayaan. Lembaga pembiayaan dikeluhkan oleh konsumen karena penagihan dari pihak ketiga yang dikontrak *multifinance*. Lembaga *multifinance* mengerahkan *debt collector* atau mata elang untuk menagih kredit (Kontan.co.id diakses, pada 13 September 2019).

Perilaku *debt collector* yang menyimpang juga telah menjadi kajian dari sejumlah penelitian, termasuk di Indonesia. Sebagian besar peneliti lebih mencermati perilaku *debt collector* sebagai peristiwa yang melanggar hukum, baik secara pidana maupun perdata. Risky Saputra (2018) mencermati sebagaimana tindakan intimidasi dan kekerasan diajukan sebagai aduan perdata untuk menghilangkan kewajiban pembaran, meski pada kenyataannya gagal membuktikan tindakan tersebut.

Maraknya kekerasan yang dilakukan *debt collector* menyebabkan pemberian labeling atau pemberian cap oleh masyarakat. Dalam kenyataannya perlindungan bagi debitur sudah diatur melalui Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 14/17/DASP tentang penyelenggaraan kegiatan alat pembayaran dengan menggunakan kartu (APMK). Surat edaran ini merupakan turunan dari Peraturan Bank Indonesia (PBI) nomor 11/11/PBI/209 tentang penyelenggaraan kegiatan APMK. Ada salah satu poin yang menjelaskan bahwa tidak ada lagi kekerasan verbal maupun non-verbal. “Dilarang menggunakan cara ancaman, kekerasan dan/atau tindakan yang bersifat memperlakukan Pemegang Kartu Kredit”. Surat tersebut ditegaskan bahwa penagih (*debt collector*) harus memiliki kartu identitas yang telah disepakati oleh pihak bank yang bersangkutan. *Collector* juga memiliki tahapan dalam penarikan utang, tidak secara langsung mengunjungi debitur terlebih dahulu, terdapat proses dan prosedur yang harus dijalankan.

Selain dari sudut pandang hukum, terdapat penelitian mengenai *debt collector* melihat dari sisi komunikasi dan interaksi sosial. Penelitian G.M. Agani (2018), mencermati model komunikasi. Komunikasi yang digunakan merupakan strategi yang digunakan *debt collector* dalam melakukan penagihan. Penagihan dilakukan dengan penerapan strategi yang telah ditetapkan. *Debt collector* memahami prosedur penagihan dan diaplikasikan kepada debitur, dan *debt collector* memahami tindakan yang perlu dilakukan apabila tidak sesuai dengan SOP. Model komunikasi yang dilakukan *debt collector* membentuk model komunikasi Pace dan Faules. *Debt collector* melakukan penagihan atas kredit

debitur dengan menggunakan komunikasi persuasif, negosiasi dan memelihara tanggung jawab.

Pemahaman SOP bagi *debt collector* sangatlah penting, untuk menunjang kelancaran dalam penagihan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Claudia Sigamoney (2014), dengan judul “*Assessing the Requirements and Benefits Of Debt collector Training in South Africa*”. Penelitian ini secara garis besar membahas mengenai persyaratan sebelum menjadi *debt collector*, dengan mengadakan pelatihan terlebih dahulu. Hasil penelitian dengan menggunakan survei tersebut, secara jelas mengungkapkan *debt collector* yang bekerja tidak memiliki pengalaman dan juga beberapa diantara mereka tidak mengikuti pelatihan. Tanpa mengikuti pelatihan, *debt collector* tersebut tidak dapat menerapkan praktik-praktik penagihan utang. Dalam prosedur yang dijalani penerapan praktik-praktik penagihan utang sangat dibutuhkan, dengan adanya prosedur yang jelas memudahkan para *collector* untuk bekerja.

Ada beberapa sisi yang belum dicermati secara mendalam tentang perilaku *debt collector*. Sebagaimana disebutkan oleh peneliti, para *debt collector* adalah manusia biasa yang memiliki kehidupan sendiri. Intimidasi dan tindak kekerasan sebenarnya bukan sesuatu yang dikehendaki. Namun, pemberian cap atau labeling terhadap *debt collector* sudah terlanjur melekat. *Collector* sebagai aktor harus berperan sebagai *front stage* dalam panggung yang telah dibuat dan meyakinkan para debitur agar segera membayar utang. Untuk lebih meyakinkan lagi sang aktor (*Collector*) harus berperan meyakinkan, dan mungkin pembawaan tersebut tidak seperti keseharian *debt collector* tersebut. Ini bisa berupa penampilan yang dia kenakan, ataupun pembawaan ketika berbicara. Dengan adanya pembawaan tersebut akan membantu aktor dalam menjalankan perannya. Namun dari sikap *Collector* ketika bertemu dengan debitur dengan sikap yang ditunjukkan sehari-hari akan berbeda, *Collector* akan melepas pembawaannya, dan berperan bebas sebagaimana yang dirinya inginkan (*Back Stage*). Di dalam perspektif sosiologi, perilaku manusia ini merupakan proses interaksi antara lingkungan sosial (*social context*) dan dirinya (*self*). Manusia bisa bertindak secara otonomi atau

bergantung dalam situasi sosial. Terkait dengan aktivitas *debt collector*, para pelaku dihadapkan oleh situasi atau konteks sosialnya. Proses dinamika antara kesadaran dan situasi sosial yang dihadapi oleh *debt collector* dapat dicermati dari kehidupan sehari-hari (*everyday life*). Dengan analogi panggung yang meliputi panggung depan (*Front Stage*) dan juga panggung belakang (*Back Stage*). Yang diambil dari teori dramaturgi Erving Goffman.

1.2. Rumusan Masalah

Bagaimana pengalaman berinteraksi *debt collector* (penagih utang) dalam penyelesaian utang debitur dilihat dari perspektif panggung depan dan panggung belakang ?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengkaji pengalaman berinteraksi *debt collector* dalam penyelesaian utang debitur.
2. Menganalisis pengalaman berinteraksi *debt collector* dalam penyelesaian utang debitur maupun dalam kehidupan sehari-hari dengan menggunakan analogi panggung depan dan panggung belakang Erving Goffman.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis :
 - a. Hasil penelitian ini secara teoritis bisa dipergunakan untuk pengembangan disiplin sosiologi.
 - b. Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya pengetahuan mengenai *debt collector*
 - c. Sebagai bahan perbandingan dari penelitian-penelitian terdahulu mengenai *debt collector*.
2. Manfaat Praktis :
 - a. Hasil penelitian ini secara praktis bisa dimanfaatkan bagi lembaga pembuat kebijakan terhadap prosedur *debt collector* dalam berhubungan dengan debitur.

- b. Peneliti dapat menganalisis perbedaan interaksi *debt collector* pada saat bekerja, dengan kehidupan sehari-hari *debt collector* dari perpektif sosiologi.
- c. Hasil Penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi penagih utang khususnya dalam divisi penagihan, untuk meningkatkan efektifitas dalam proses penagihan.
- d. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan memberikan gambaran yang berguna sebagai referensi bagi mahasiswa jurusan Sosiologi.
- e. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, dan pengetahuan bagi masyarakat khususnya orang awam yang tidak tahu mengenai tentang *debt collector*.

1.5. Kajian Teoritis

1.5.1. Simbol

Pemikiran George Heber Mead sangat penting dalam sejarah interaksionisme, pemikirannya itu mengenai konsep diri berawal dari karyanya yang berjudul *Mind, Self and Society*. Dalam karya Mead menghasilkan pemikiran mengenai sikap-isyarat (*gesture*) dan juga berkembang menjadi simbol-simbol signifikan. Menurut Mead, gerak dan sikap isyarat merupakan mekanisme tindakan dasar sosial dan dalam proses yang lebih umum. Isyarat yang digunakan antara individu dengan individu lainnya disebut sebagai percakapan isyarat, percakapan isyarat merupakan bentuk reaksi yang dimunculkan dari individu dua “secara naluri” ketika individu satu melakukan tindakan. Tindakan tersebut sebagai isyarat “nonsignifikan”. Simbol signifikan merupakan gerak-isyarat yang diciptakan oleh manusia, tidak bisa makhluk hidup lainnya. Isyarat yang di timbulkan tersebut akan menjadi simbol signifikan apabila muncul dari individu yang membuat simbol-simbol dan hal itu sama dengan jenis tanggapan yang diperoleh dari orang yang menjadi sasaran isyarat (Ritzer, 2003 : 278) atau merupakan bentuk dari respon orang tersebut.

Bahasa merupakan kumpulan isyarat suara yang memungkinkan menjadi simbol signifikan. Dalam percakapan menggunakan isyarat, hanya isyarat itu sendirilah yang diucapkan atau dikomunikasikan. Namun, dengan bahasa hal yang diucapkan atau dikomunikasikan tersebut adalah isyarat beserta dengan maknanya. Fungsi penggunaan bahasa atau simbol signifikan pada umumnya untuk menggerakkan tanggapan yang sama dari pihak yang berbicara dan juga terhadap pihak yang lain.

Setiap individu mempelajari simbol dan makna berasal dari dalam interaksi sosial. Tidak semua objek simbol dapat mempresentasikan sesuatu yang lain, tetapi objek sosial yang dapat menggantikan sesuatu yang lain adalah simbol. Individu lebih sering menggunakan simbol untuk mengkomunikasikan sesuatu mengenai ciri mereka sendiri. Individu yang menggunakan simbol untuk mengkomunikasikan tersebut menyampaikan kesan tertentu terhadap individu lain atau kelompok lain yang sedang berkomunikasi dengannya, seperti penyampaian mengenai gaya hidup tertentu (Ritzer, 2003 : 292). Simbol merupakan aspek yang penting dalam memungkinkan individu bertindak menurut cara-cara yang khas dilakukan manusia. Pada umumnya simbol dan bahasa pada khususnya, mempunyai sejumlah fungsi bagi aktor, yaitu; pertama, bahasa sebagai simbol memungkinkan setiap individu mengatakan, menggolongkan, dan terutama mengingat secara efisien dari pada penggunaan gambar. Kedua, simbol merangsang individu untuk memahami lingkungan namun, individu hanya dapat berjaga-jaga terhadap lingkungan tertentu saja. Ketiga, simbol dapat meningkatkan kemampuan berpikir. Berpikir yang dimaksud dapat dibayangkan sebagai berinteraksi secara simbolik dengan diri sendiri. Keempat, simbol digunakan untuk meningkatkan kemampuan menyelesaikan berbagai masalah. Individu dapat memikirkan dengan menyimbolkan beberapa alternatif tindakan, sebelum benar-benar melakukan tindakan. Kelima, simbol digunakan untuk melihat berbagai kejadian yang sudah terjadi dan kemungkinan yang akan terjadi. Individu secara simbolik dapat melampui dirinya sendiri dengan cara membayangkan

seperti apa kehidupan yang terjadi melalui sudut pandang individu lain. Keenam, simbol memungkinkan untuk melihat realitas metafisik, seperti surga dan neraka. Ketujuh, simbol memungkinkan setiap individu untuk menghindari diperbudak oleh lingkungan mereka. Individu dapat dengan aktif untuk mengatur mengenai apa yang akan mereka kerjakan (Ritzer, 2003 : 292-293).

1.5.2. Dramaturgi

Penelitian ini menggunakan teori dramaturgi oleh Erving Goffman. Penelitian ini menjelaskan peran *debt collector* dalam melakukan penagihan dan juga lingkungan sosialnya. Para *debt collector* dikaji dalam melakukan penagihannya dengan menafsirkannya sebagai panggung sandiwara melalui konsep dramaturgi. Dramaturgi yang merupakan hasil dari pemikiran Goffman merupakan kehidupan sosial individu yang dianalogikan menjadi pementasan drama. Konsep diri atau individu atau aktor Goffman dipengaruhi oleh pemikiran George Herbert Mead mengenai interaksionisme simbolik.

Pemikiran Mead memiliki mekanisme untuk bisa memberikan refleksi melalui pemikiran individu yang muncul dari perkembangan proses sosial, kemudian secara tidak sadar menempatkannya pada tempat individu lain dan bertindak seperti individu lain pada umumnya (Ritzer, 2003 : 280-281).

Konsep diri (*self*) menurut Mead pada dasarnya kemampuan penerimaan diri sendiri sebagai sebuah objek. Menjadi objek untuk diri sendiri adalah situasi ketika diri kita dapat memposisikan ketika mendapatkan tanggapan dari individu lain atas tindakan yang kita lakukan, namun dilakukan terhadap dirimu sendiri, semua tindakan yang telah kita lakukan, kita beri tanggapan tindakan tersebut, seperti orang lain memberikan tanggapannya kepadamu, dan kita jawab atas tindakanmu sendiri, sehingga kita telah memiliki perilaku menjadikan dirimu sendiri menjadi objek (Mead dalam Ritzer, 2003 : 281). Sebelum mencapai diri individu harus bisa mencapai keadaan “di luar dirinya sendiri”, layaknya

individu lain yang menanggapi diri kita, dengan bidang pengalaman dan juga kemampuan yang berbeda mereka akan dapat mengevaluasi diri kita. Tanggapan yang berbeda akan memiliki tujuan agar mampu bertindak rasional. Dalam bertindak rasional diri harus memeriksa secara impersonal, objektif dan tanpa emosi. Dengan demikian individu telah memiliki diri.

Diri pada dasarnya terdapat dua fase proses sosial yang berlangsung dan dapat dibedakan. (Mead 1934/1926:178) hal tersebut "*I*" dan "*me*" yang merupakan sebuah proses yang terjadi di dalam sebuah proses diri yang lebih luas, dan keduanya bukan sesuatu (*things*). "*I*" merupakan tanggapan spontan yang di tunjukan individu terhadap orang lain. "*I*" yang merupakan aspek kreatif tidak dapat diperhitungkan kejadiannya, individu lain dan juga diri sendiri tidak akan mengetahui kejadian yang akan terjadi. Mungkin kejadian tersebut bisa keputusan yang tepat atau mungkin kesalahan yang kita buat. Kita tidak akan mengetahui tentang "*I*" dan setelah melaluinya akan mengejutkan bagi diri kita sendiri lewat tindakan kita. Kita bisa tahu "*I*" setelah tindakan kita selesai. (Ritzer, 2003 : 284) Sedangkan "*me*" merupakan hasil reaksi dari "*I*" yang mengorganisasi tanggapan dari individu lain menjadi sikapnya sendiri. Menurut Mead "*me*" merupakan individu yang biasa, konvensional. Orang menyadari keberadaan "*me*"; meliputi kesadaran mengenai tanggung jawab atas penerimaan individu lain yang digeneralisasi. Melalui "*me*"-lah individu dikendalikan oleh masyarakat. Mead mendefinisikan gagasan control sosial merupakan sebuah keunggulan "*me*" dibandingkan "*I*". Namun Mead juga mengatakan bahwa setiap pengalaman khusus setiap individu memiliki campuran keunikan "*I*" dan "*me*".

Konsep diri Goffman yang dipengaruhi oleh pemikiran Mead, khususnya diskursus dua fase "*I*" dan "*me*". Goffman memiliki pemikiran bahwa adanya perbedaan antara apa yang individu lakukan secara spontan dengan individu yang melakukan atas pengharapan orang lain. Individu akan dihadapkan dengan tuntutan bahwa dia harus memiliki tindakan yang diharapkan oleh individu lain, selain itu juga diharapkan untuk tidak ragu-

ragu (Ritzer, 2003 : 297). Goffman ingin mempertahankan citra diri, dengan cara melakukan dan memusatkan audiensi sosial pada diri sendiri. Dalam hal tersebut Goffman membuat pandangan kehidupan sosial sebagai panggung pertunjukan drama yaitu dramaturgi. Ketika berada di panggung pertunjukan Goffman ingin individu (aktor) memusatkan refleksi diri, kemudian kemampuan individu melakukan keterampilan dalam penyesuaian dan adaptasi sebagai pembuka interaksi untuk tanggapan dari individu lain, seperti tanda dan petunjuk. Tanda dan petunjuk mengisyaratkan rasa malu, dan perasaan tidak nyaman sebagai tanda penghinaan terbuka dan ungkapan yang tersirat. (Goffman dalam Turner, 2012 : 125)

Fokus pendekatan dramaturgi bukanlah hubungan pendekatan yang terjadi dari kelompok sosial, bukan terjadi atas tindakan sosial yang mereka lakukan, bukan juga alasan mereka melakukan tindakan sosial tersebut, melainkan bagaimana individu tersebut ingin melakukannya. (Musta'in, 2010) Pada saat berinteraksi aktor ingin menampilkan perasaan dirinya dan dapat diterima orang lain. Tetapi, ketika menampilkan diri aktor merasa ada beberapa audiens tidak merasakan kehadiran sang aktor dan aktor menganggap hal tersebut akan mengganggu penampilannya. Maka dari itu aktor akan menyesuaikan diri terhadap penonton, dengan berusaha menghilangkan unsur-unsur yang mengganggu tersebut. Adanya tindakan tersebut aktor berharap mendapatkan perhatian dari audiens dan berasumsi bahwa individu sebagai aktor yang dibutuhkan. Dari perhatian tersebut aktor berharap dapat menyebabkan penonton bertindak sesuai yang diinginkan oleh aktor. Goffman menggolongkan perhatian sentral tersebut sebagai "manajemen pengaruh" (*Management Impression*). Manajemen pengaruh merupakan teknik yang digunakan oleh aktor pada saat mempertahankan kesan tertentu yang aktor hadapi dan teknik tersebut digunakan untuk mengatasi permasalahan yang terjadi (Ritzer, 2003 :298).

Goffman berpendapat bahwa dalam dramaturgi yang merupakan analogi pementasan (teatrikal) ini mengacu kepada dua aspek besar yang penting menurut Goffman, yaitu panggung depan (*front stage*) dan panggung

belakang (*back stage*). Kedua hal ini tidak dijalankan secara bersamaan bagi aktor. Panggung depan digunakan ketika pementasan sedang berjalan sebagaimana seperti orang yang sedang bekerja. Namun ada kalanya juga aktor meninggalkan pementasan dan berada di panggung belakang, selayaknya beristirahat setelah pulang bekerja.

Front stage adalah salah satu bagian dalam pertunjukan, yang menjelaskan fungsi secara pasti dan umum untuk menggambarkan situasi bagi orang yang melihat pertunjukan. Dalam *Front stage* terdapat dua aspek penting, pertama adalah *setting*. *Setting* dibutuhkan karena mengacu pada pandangan fisik yang dimana selalu melekat pada aktor ketika menjalankan perannya. Seperti seorang pemain bola yang membutuhkan lapangan bola untuk bermain. Aspek yang kedua adalah *front personal*. Aspek ini adalah barang pelengkap yang bertujuan memperkenalkan aktor terhadap penonton dan perlengkapan tersebut menjadi harapan audien dimiliki oleh aktor atau *icon* bagi aktor. Seperti pemain bola yang membutuhkan bola untuk bias berlatih atau bermain. Dalam *front personal* Goffman membaginya menjadi dua, yaitu; penampilan dan gaya. Penampilan merupakan gambaran luar yang melekat pada diri aktor, biasanya meliputi jenis barang yang dikenakan untuk melihat status sosial aktor, seperti seorang pejabat yang menggunakan setelan jas lengkap dengan dasi. Gaya, menjelaskan aktor untuk berperan seperti yang diinginkannya dalam situasi yang berbeda. Seorang pejabat yang tampil di depan publik berbicara dengan tertata dan intelektual yang tinggi. Umumnya penonton menginginkan kesesuaian antara penampilan dan gaya aktor. (Ritzer, 2003 ; 298-299)

Perhatian utama Goffman adalah interaksi. Goffman berpendapat bahwa yang ingin ditampilkan seorang aktor adalah sebuah gambaran idealis yang telah mereka ciptakan sendiri, dan tidak terelakkan mereka harus menutupi gambaran yang mungkin buruk bagi mereka. Pertama, aktor ingin menutupi sebuah kebiasaan lama yang menyenangkan dan sekarang kebiasaan tersebut bertentangan dengan prestasi yang telah dicapai. Kedua, aktor berusaha menyembunyikan kesalahan yang telah dilakukannya dengan

berusaha mempersiapkan rencana agar kesalahan tersebut tertutupi. Ketiga, aktor berusaha ingin menunjukkan hasil yang mengesankan, dan menutupi proses yang ada, agar aktor terlihat menguasainya tanpa adanya persiapan. Keempat, aktor akan merahasiakan dari penonton atas hasil akhir dari produk yang dia buat dengan melibatkan “pekerjaan kotor”. Kelima, dalam pencapaian tujuannya aktor melakukannya dengan menyelipkan standar lain. Keenam, aktor mungkin tidak akan merasa keberatan apabila dihina dan jika mungkin menutupi hinaan tersebut, asalkan tujuannya tercapai dan terus berjalan. (Ritzer, 2003 : 299-300) Ketika berada di panggung depan aktor melakukan salah satu, bahkan semua dari keenam tindakan yang disembunyikan, hal tersebut untuk menunjang aktor dipandang ideal di depan audien.

Di panggung depan (*front stage*) aktor memiliki dua teknik untuk berhadapan langsung dengan audien. Pertama, aktor ingin menyampaikan kesan bahwa mereka sangatlah akrab dengan penonton dari pada yang sebenarnya. Aktor melakukan dengan cara meyakinkan para penonton, bahwa pertunjukan pada saat itu adalah satu-satunya yang melibatkan mereka dan itu merupakan pertunjukan mereka yang terpenting. Dengan demikian penonton akan merasa sangat spesial, kepalsuan tersebut bisa saja terungkap, Goffman mengatakan penonton sendirilah yang mengatasi kepalsuan tersebut agar citra ideal mereka terhadap aktor tidak hilang. Contoh lain adalah upaya aktor untuk menyampaikan gagasan bahwa ada keunikan dalam pementasan, yang kemudian menimbulkan keunikan hubungan antara aktor dan audien, Audien pun merasakan menerima pementasan yang unik. Kedua, teknik lain yang digunakan aktor adalah *mistifikasi*, dimana aktor membatasi sendiri antara diri mereka sendiri dengan penonton. Dengan memberikan “jarak sosial” akan memberikan perasaan kagum penonton terhadap sang aktor. Hal ini memiliki alasan bahwa mencegah penonton mempertanyakan pertunjukan mereka. (Ritzer, 2003 : 300)

Dramaturgi menunjukkan bahwa aktor pada saat berada di *front stage* ingin menunjukkan kesan bahwa adanya jarak sosial khusus terhadap audien dari pada jarak sosial sebenarnya. Aktor tidak selamanya akan menunjukkan peran formal dalam *front stage*. Goffman membahas kebalikan dari panggung depan, yaitu panggung belakang (*back stage*). Karena bertentangan dengan panggung depan, banyak hal yang mungkin disembunyikan dan berbagai jenis tindakan informal akan muncul. Aktor tidak bisa mengharapkan anggota kelompok dari panggung depan akan muncul di panggung belakang. Hal ini mengakibatkan kesulitan yang terjadi ketika penonton *front stage*, sudah mengetahui *back stage* aktor. Namun dalam kenyataannya *back stage* mungkin susah dimasuki, hal ini dikarenakan keinginan aktor untuk tidak menunjukkan sisi *back stage*.

Analogi pementasan atau dramaturgi, yang menunjukkan kompleksitas tatanan interaksi (*interaction order*) yang terdapat dalam beberapa fenomena, mulai dari lembaga total (*total institutions*) hingga interaksi-interaksi temporal singkat (*fleeting interaction*), seperti misalnya kerja sama kolektif dalam melakukan kejahatan jangka pendek. Pada situasi tersebut beberapa aktor terlibat dalam upaya pengelolaan kesan dan berusaha untuk memperoleh tujuan melalui strateginya masing-masing (Turner, 2012 : 61). Upaya aktor memperoleh tujuan merupakan salah satu teknik aktor dalam berhadapan langsung dengan audien, yaitu dengan menyampaikan sebuah kesan yang merupakan sebuah pemikiran tambahan Goffman mengenai seni mengelola kesan. Pengelolaan kesan mengarah pada kehati-hatian aktor terhadap tindakan yang tidak diinginkan, seperti gerak atau isyarat yang tak diperlukan, kejadian yang tidak menguntungkan dan kesalahan dalam berbicara. Terdapat tiga metode yang menjelaskan terjadinya masalah yang dilakukan seperti itu. Pertama, tindakan yang bertujuan menciptakan loyalitas dramaturgi, menanam kerja sama kolektif dengan anggota kelompok, mencegah anggota tim kelompok mengenali penonton, dan membuat penonton periodik tidak banyak mengetahui

mengenai aktor. Kedua, Mempertahan pengendalian diri dengan menjaga kesadaran agar menghindari kekeliruan, seperti mempertahankan ekspresi wajah dan vocal yang dikeluarkan. Ketiga, menentukan dan merencanakan bagaimana pementasan akan diselenggarakan (Ritzer, 2003 : 301-302).

1.5.3. Labeling

Labeling didefinisikan sebagai suatu pandangan mengenai penentuan situasi yang digunakan untuk menyatakan jika individu ataupun kelompok melakukan tindakan yang menyimpang, maka akan ada konsekuensi yang terjadi pada reaksi lingkungan sosial. Reaksi tersebut dapat mempengaruhi individu ataupun kelompok yang dianggap menyimpang (E. Lemert dalam Nicholas Abercrombie 2010).

Perkembangan pemberian label yang dikemukakan oleh masyarakat semakin meningkat. Pemberian label biasanya terjadi pada individu yang menyimpang dan tindakan tersebut bersifat negatif. Individu yang rentan terkena label negatif adalah remaja, hal ini dikarenakan remaja merupakan masa pencarian identitas, dimana remaja harus menghadapinya agar tidak terjadi kebingungan identitas. Salah satu penyebab dari kebingungan identitas merupakan labeling. Seperti yang dikatakan Lemert dalam Nicholas Abercrombie (2010), teori labeling merupakan penyimpangan atas tindakan pemberian cap yang dilakukan masyarakat terhadap individu maupun kelompok yang kemudian cenderung melakukan penyimpangan.

Selanjutnya teori labeling dikembangkan oleh Howard Becker pada tahun 1960. Semakin berkembang dan populernya sudut pandang labeling, Becker berusaha menjawab persoalan, proses dan kondisi mengenai batasan tentang kejahatan, pada tempat dan waktu tertentu. Becker beranggapan bahwa kejahatan atau perilaku yang menyalahi secara ringan norma bukanlah kualifikasi perbuatan jahat, melainkan tindakan tersebut adalah keberhasilan dari masyarakat atas pemberian “cap” kejahatan atau perilaku menyalahi norma secara ringan. Hal tersebut telah ada sebagai demikian oleh masyarakat. (Hadisuprpto, 2004)

Individu yang telah mendapatkan “cap” dari masyarakat dianalogikan sedang mencari jalan keluar dari koridor, perilaku menyimpang dilihat sebagai proses interaksi yang terjadi di koridor. Dalam koridor tersebut

terdapat pintu masuk dan juga pintu keluar pada setiap bagiannya, sehingga terdapat berbagai individu di dalamnya. Individu dapat berinteraksi dengan berbagai individu lainnya, dengan adanya interaksi tersebut individu dipandu oleh “agen penentu”, dengan fungsi simbol masing-masing agen tersebut, untuk menemukan jalan keluar dari koridor. Jawaban yang diterima individu merupakan perilakunya sendiri atas dasar simbol yang diterimanya. (Rublntgon dan Weinberg, dalam Johannes Knutsson 1977). Secara tidak langsung simbol yang diterima individu merupakan pandangan yang telah terbentuk di masyarakat, yaitu labeling.

Adanya bentuk ilustrasi yang umum untuk menggambarkan adanya *lebeling* pada masyarakat. Pertama, individu tinggal pada kelompok yang dimana kualitas dan tindakannya dipandang menyimpang. Kedua, individu ini diyakini melakukan tindakan menyimpang. Ketiga, individu tersebut kemudian ditandai dan mendapatkan status sebagai individu yang menyimpang. Keempat, tindakan individu tersebut menyebar ke berbagai masyarakat dan individu tersebut sudah ditandai atas tindakannya di kelompok-kelompok masyarakat. Kelima, proses sosial mendorong individu tersebut menjadi menyimpang yang terorganisasi dan keluar pada nilai dan norma masyarakat (Askers dalam Johannes Knutsson 1977 : 30-31).

1.6. Penelitian Terdahulu (Kajian Pustaka)

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Syarifuddin dengan judul “*The Dramaturgy of Politics and Power in Determining Budget Problem in District Jembrana, Bali*”. Penelitian Syarifuddin Membahas mengenai dramaturgi yang digunakan Gede Wisana dalam pidatonya yang membahas masalah anggaran (terutama pendidikan). Pada saat berpidato Gede Wisana menggunakan panggung depannya (*front stage*) agar idenya didengar. Dalam hal ini, menurut penganut pendekatan dramaturgi, setiap tindakan “mengambil peran” pada dasarnya harus memperhatikan dua faktor berikut (Goffman 1959: 253). Pertama adalah tuduhan aktor untuk tanggapan yang diberikan oleh orang lain untuk dirinya sendiri. Kedua, adalah pikiran orang lain atau pandangan tentang perilaku aktor. Gede

Winasa menarik simpati dan bentuk kekuasaan tidak dengan ancaman tetapi melalui persuasif. Demikian pula, kemampuannya untuk menanamkan ide-ide kepada orang lain melalui identifikasi masalah yang telah dikenal oleh banyak orang. Pada *back stage* Gede Wisana menganggap bahwa pendidikan bukanlah masalah yang mudah, banyak sekali campur tangan pemerintahan ataupun organisasi besar yang terlibat. Hal itu menjelaskan bahwa betapa sulitnya mengajukan “kebijakan” atas permasalahan yang terjadi.

Berdasarkan hasil pengamatan tersebut, yang memiliki informan sebagai seorang bupati (*public figure*). Seorang bupati memiliki peranan penting dalam sebuah birokrasi daerah, bagi seorang tidaklah susah untuk melakukan persuasi terhadap masyarakatnya (penontonnya). Hal ini dikarenakan informan memiliki kuasa yang besar atas kebijakan yang akan dijalankan. Sedangkan tindakan masyarakat adalah mendengar ucapan bupati dan melaksanakannya sebagai bentuk tanggapan masyarakat terhadap bupati. Dalam penelitian ini nantinya akan menggunakan informan yaitu seorang *debt collector*, yang secara birokrasi tidak memiliki status yang tinggi dibandingkan para debiturnya (penonton), dan memiliki cara persuasif yang berbeda dibandingkan seorang *public figure*.

Penelitian berikutnya dilakukan oleh Gyna Mulia Agani pada tahun 2018 yang berlokasi di Bandar Lampung. Penelitian Gyna memiliki judul “Model Komunikasi *Debt Collector* Dalam Menjalankan Penagihan Pada Debitur PT. BFI”. Penelitian Gyna secara garis besar memberikan kajian model komunikasi yang dilakukan *debt collector* dalam menjalankan tugas penagihan pada debitur, dengan pendekatan ilmu komunikasi dan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, termasuk wawancara mendalam (*in-depth interview*) dan observasi di lapangan.

Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan Gyna, yaitu; *debt collector* telah memahami adanya SOP atau pemahaman atas pengaplikasian dalam kegiatan menagih pada debitur. *Debt collector* mengetahui tindakan-tindakan apa saja yang perlu dilakukan dan apabila mereka menghiraukan SOP,

mereka juga mengetahui sanksi apa saja yang diperoleh. Model komunikasi yang digunakan *debt collector* dalam menangani debitur yaitu membentuk model komunikasi Pace dan Faules. Model komunikasi ini ingin menunjukkan bahwa *debt collector* hanya menjalankan tugas dengan wewenang dan peraturan yang sudah ditetapkan, dan mereka berusaha untuk tidak mengecewakan klien dari PT BFI. Komunikasi yang dilakukan dengan cara persuasif dan negosiasi, dengan cara tersebut *debt collector* dinilai lebih memiliki tanggung jawab serta disiplin yang tinggi, melakukannya dengan strategi dan juga prosedur yang telah ditetapkan.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Ika Febrianti pada tahun 2013. Penelitian yang memiliki judul “Modus Kekerasan *Debt Collector* dalam Menangani Kredit Macet Sepeda Motor” di laksanakan di kota Jember. Penelitian yang dilakukan oleh Ika Febrianti ini secara garis besar membahas peran *debt collector* pihak ketiga yang diperkerjakan oleh perusahaan leasing. *Debt collector* dalam masyarakat Jember yang mendapatkan sebutan *tukang jabel*. Karena adanya kekurangan petugas dalam penagihan, akhirnya pihak perusahaan menyewa jasa pihak ketiga tersebut. Namun dalam melakukan pekerjaannya *debt collector* ini seringkali mengabaikan asas kesopanan dan kepatuhan dan bahkan mengarah premanisme terhadap debitur. Penelitian Ika Febrianti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan cara *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teori yang digunakan dalam penelitian Ika Febrianti menggunakan teori relasi kuasa Marx Webber, Kekuasaan French dan Raven serta teori kelas Karl Marx.

Kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian Ika Febrianti terdapat beberapa faktor yang menyebabkan modus kekerasan terjadi dikarenakan berasal dari pihak leasing, debitur, maupun pihak jabel itu sendiri. Faktor pertama adalah pihak *surveyor* (pihak yang memilih calon debitur kredit motor) yang juga memiliki target atas pemenuhan debitur, kurang ketatnya pemilihan berdampak pada terpilihnya debitur yang tidak memenuhi kriteria dan persyaratan. Kedua faktor debitur yang melakukan tindakan wanprestasi, dengan menghindari

kewajiban membayar cicilan, seperti menghindari kedatangan *debt collector*, mengganti plat nomor. Ada faktor-faktor tersebut memicu *debt collector* melakukan kekerasan, mulai dari kekerasan ringan, yaitu kekerasan psikis dengan membentak, mengancam dan berkata kasar. Kemudian kekerasan sedang, yaitu perampasan kendaraan bermotor. Dan kekerasan berat, yaitu terjadi kekerasan fisik, seperti perkelahian, pemukulan hingga penabrakan sepeda motor secara sengaja.

Penelitian berikutnya merupakan penelitian studi kasus yang dilakukan Leigh Harrington, *Southern Utah University* pada tahun 2016. Penelitian studi kasus ini memiliki judul “*Helping You to Pay Us: Rapport Management in Debt Collection Call Centren Encounters*”. Penelitian studi kasus ini membahas peran *debt collector* pihak ketiga dalam rekening siklus piutang, kemudian melakukan memberikan pelatihan bagi *debt collector* dengan memberikan hak-hak kepada debitur. Secara ringkas penulis memberikan informasi kepada semua pihak seperti kreditur, debitur dan *debt collector*, tentang melindungi diri sebagai peran masing-masing dan hak-hak yang terkait di dalamnya. Teori yang digunakan adalah teori Akomodasi Komunikasi.

Kesimpulan yang diperoleh dalam program pelatihan yang diusulkan oleh Leigh Harrington adalah mendapatkan pendekatan yang efektif, pelatihan ini dilakukan dengan cara para *collector* pemula akan berdiskusi dengan *collector* yang berpengalaman untuk mengetahui proses penagihan, Setelah itu baru melibatkan konsumen langsung dengan menggunakan *script* yang telah diberikan, dengan tujuan efisiensi. Dengan meningkatkan proses *scripting* memungkinkan *collector* untuk mengambil control lebih baik dari kunjungan sebelumnya, kemudian setelah proses *scripting* komunikasi antara *collector* dengan konsumen (debitur) membantu debitur dalam melakukan pembayaran tagihan mereka.

Tabel 1.1. Matrik Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Teori	Pendekatan/ Metode	Temuan
1	Gyna Mulia	Model	Komunikasi	Kualitatif	<i>Debt collector</i>

	Agani	Komunikasi <i>Debt Collector</i> Dalam Menjalankan Penagihan Pada Debitur PT. BFI	Antarpribadi A. Devito, Komunikasi <i>Verbal</i> Paulette J. Thomas dalam Roudhand dan Komunikasi <i>Nonverbal</i> Paulette J. Thomas dalam Roudhand		memahami SOP atau prosedur ketika melakukan kegiatan menagih. Model komunikasi yang digunakan <i>debt collector</i> dalam menangani nasabah yaitu membentuk model komunikasi Pace dan Fauls. <i>Debt collector</i> melakukan model komunikasi yang sama berulang-ulang setiap harinya, mulai dari kebiasaan, pengetahuan, pertukaran informasi lainnya.
2	Syarifuddin	<i>The Dramaturgy of Politics and Power in Determining Budget Problem in District Jembrana, Bali</i>	Dramaturgi Erving Goffman	Kualitatif	Pada <i>front stage</i> aktor menarik simpati dengan menanamkan ide-ide kepada orang lain melalui identifikasi masalah yang dikenal oleh banyak orang. Pada <i>back stage</i> aktor

					beranggapan bahwa permasalahannya bukanlah hal yang mudah, perlu banyak campur tangan pemerintahan ataupun organisasi besar.
3	Ika Febrianti	Modus Kekerasan Debt Collector Dalam Menangani Kreditmacet Sepeda Motor	Relasi Kekuasaan Marx Webber, Kekuasaan French dan Raven, Hukum dan Kelas Karl Marx.	Kualitatif	Dominasi kekuasaan antara <i>leasing</i> dengan <i>debt collector</i> (pihak ketiga), yang harus menanggung beban nasabah. Adanya target yang dilakukan <i>leasing</i> terhadap <i>surveyor</i> , sehingga meloloskan nasabahnya yang tidak memenuhi syarat. Nasabah yang tidak memenuhi syarat melakukan tindakan wanprestasi, dengan mengelabui <i>debt collector</i> . Adanya faktor-faktor yang menyebabkan pihak nasabah

					tidak melakukan kerja sama, <i>debt collector</i> akhirnya melakukan modus kekerasan.
4	Munyua CyrusMwangi	<i>Effect of Loan Collection Procedures and Loan Default in Microfinance Institutions in Kirinyaga County</i>	Teori Agency dari Jensen dan Meckling (1976), Garmeen Model dari M. Yunus (1976), Model Kelompok Solidaritas dari Halzetine dan Bull (2003)	Kuantitatif, survai, unit analisis: perusahaan Unit sampling: manager	Kinerja Perusahaan Mikrofinance dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain: cara pengumpulan atau penagihan pinjaman.
5	Jarkko Jalonen dan Tuomo Takala	<i>Debtors' Ethical Perceptions of the Debt Collection Process</i>	Teori Etika Sosial dari Robin (2009) dan Morris (2004), Ludwig Wittgenstein tentang etika dan kehidupan sosial (1981), Levinas (2007) tentang makna uang dan tenaga kerja	Kuantitatif, suvai. Unit analisis/ sampling: debt collectors	Sikap debt collector melalui agensi penagihan bergantung pada lingkungan kerja dari agen tersebut.
6	Joe Ellis	<i>Communicating with debtor consumers: A training manual for third party debt collectors (MA Thesis)</i>	Teori Akomodasi dalam Komunikasi [Howard Giles, 2008), Teori penyesuaian bercakap-cakap, dan gerakan dalam berakomodasi	Kuantitatif, eksperimen	Perilaku debt collector dapat dibentuk melalui berbagai pelatihan.

			(Turner&West 2010) CAT Theory (Giles & Gasiorek, 2013).		
7	Leigh Harrington	<i>“Helping you to pay us”: Rapport management in debt collection call centre encounters</i>	Teori Akomodasi Komunikasi (Howard Giles)	Kualitatif, studi kasus	Ada berbagai tahapan dalam berinteraksi dengan klien, mulai dari wajah hingga ucapan. Penelitian ini menghasilkan <i>“Script”</i> yang digunakan untuk mempermudah komunikasi <i>collector</i> dengan konsumen (debitur).

1.7. Metode Penelitian

1.7.1. Paradigma

Tujuan penelitian dari studi ini adalah untuk mendeskripsikan perilaku *debt collector* pada saat melakukan kunjungan atau penarikan kepada debitur, dan juga perilaku *debt collector* pada saat tidak melakukan penarikan utang. Perilaku dapat dilihat melalui perspektif teori Dramaturgi Eving Goffman. Permasalahan dalam studi ini dapat dilihat dan dipahami melalui paradigma interaksionisme simbolik. Menurut Erving Goffman berfokus pada masalah-masalah yang berhubungan dengan interaksi orang-orang yang juga melibatkan simbol-simbol dan penafsiran-penafsiran, dimana peranan antara *the self* dan *the other* mendapat porsi yang sama dalam interaksi ini. Menurut Goffman, interaksionisme simbolik selalu mengacu pada konsep-konsep

impression management, role distance dan *secondary adjustment*. Dimana ketiganya bertumpu pada konsep dan peranan *The self dan the other*.

Penelitian ini menggunakan paradigma interaksionisme simbolik. Paradigma ini berhubungan dengan interaksi yang dilakukan subjek penelitian terhadap objek penelitian. Seperti yang diungkapkan Goffman bahwa *role distance* merupakan salah satu faktor yang penting dalam peranan *the self* terhadap *the other*. Sebagaimana *debt collector* dalam menangani kredit macet debitur dengan pendekatan yang persuasif.

1.7.2. Penentuan Informan

Subjek penelitian yang dicari adalah pelaku *debt collector*. Selanjutnya subjek penelitian merupakan *debt collector* yang bertempat tinggal di Surabaya baik yang menetap ataupun hanya sementara waktu. Teknik pengambilan subjek menggunakan teknik *snowball*. Teknik *snowball* adalah teknik dengan menanyakan informan pertama mengenai kenalannya yang memiliki ciri penentuan untuk diajukan menjadi rekomendasi informan berikutnya. Teknik *snowball* memberikan informasi sedalam-dalamnya guna mendukung proses penelitian ini, melalui wawancara mendalam, lalu peneliti menggali data dari informan berikutnya.

Tabel 1.2. Informan Penelitian

No	Nama Informan	Karakteristik
1	ADI	1. Usia 25 tahun 2. Warga asli Madura, berdomisili di Surabaya 3. Pendidikan terakhir SMA 4. Menjadi <i>debt collector</i> sejak 2017 5. Sebagai TCM (petguas penagihan lapangan)
2	BAC	1. Usia 36 tahun 2. Warga asli Surabaya 3. Pendidikan terakhir D3 4. Sudah menjadi <i>debt collector</i> 10 tahun 5. Sebagai <i>skiptracer</i> (petugas penagih lapangan)
3	DAV	1. Usia 28 tahun 2. Warga asli Wonogiri, berdomisili di Surabaya 3. Pendidikan terakhir SMA 4. Menjadi <i>debt collector</i> sejak 2011 5. Sebagai <i>skiptracer</i> (petugas penagih lapangan)
4	FAH	1. Usia 20 tahun 2. Warga asli Surabaya 3. Pendidikan terakhir SMP 4. Menjadi <i>debt collector</i> sejak 2018 5. Sebagai petugas penagih lapangan
5	GUN	1. Usia 36 tahun 2. Warga asli Surabaya 3. Pendidikan terakhir S1 4. Menjadi <i>debt collector</i> sejak 2006 5. Sebagai <i>supervisor</i> penagihan dan merangkap petugas penagihan
6	NUG	1. Usia 38 tahun

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Warga asli Surabaya 3. Pendidikan terakhir S1 4. Menjadi <i>debt collector</i> sejak 2005 5. Sebagai penagih uang di leasing
7	RAK	<ol style="list-style-type: none"> 1. Usia 25 tahun 2. Warga asli Malang, berdomisili di Surabaya 3. Pendidikan terakhir S1 4. Menjadi <i>debt collector</i> sejak 2016 5. Sebagai <i>skiptracer coordinator</i>(penanggung jawab petugas penagih lapangan) dan petugas penagih (utang dalam jumlah besar)

Pemilihan informan berawal dari pencarian informan kunci. Informan GUN yang menjadi informan kunci bekerja di salah satu bank swasta yang ada di Surabaya. Informan GUN dipilih menjadi informan kunci karena pengalamannya dalam bidang penagihan sejak tahun 2006, dan juga GUN telah bekerja di beberapa perbankan tentunya dalam bidang penagihan. Kemudian pemilihan informan subjek terjadi karena metode *snowball*, bermula dari informan RAK yang bekerja di perbankan negeri di Surabaya, informan RAK yang merupakan coordinator dalam penagihan memberikan rekomendasi bawahannya yaitu informan DAV sebagai *skiptracer* (petugas penagih lapangan) pada perbankan tersebut. Kemudian informan DAV mengenalkan rekannya pada peneliti, yaitu informan BAC yang juga sebagai *skiptracer* pada perusahaan yang sama. Informan BAC mengenalkan peneliti dengan *debt collector* yang bekerja di luar perusahaan BAC. Informan BAC mengenalkan peneliti kepada informan NUG yang merupakan *debt collector* salah satu perusahaan swasta leasing di Surabaya dan sebagai penagih uang pada perusahaan leasing tersebut. Kemudian Informan NUG mengenalkan kepada informan FAH yang merupakan *mitra collector* (penagih lepas) dan terakhir informan FAH memperkenalkan informan ARI yang merupakan *debt collector* di perbankan swasta di Surabaya dan sebagai TCM (petugas penagih lapangan).

1.7.3. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi secara langsung ke lapangan, wawancara dan bantuan data sekunder. Peneliti melakukan secara langsung observasi partisipasi dengan terjun ke lapangan dan peneliti berpartisipasi mengikuti *debt collector* ketika bertugas dimana hal ini dipilih peneliti guna untuk mengamati dan membentuk kepercayaan dengan subjek sehingga observasi partisipasi yang dilakukan peneliti ialah menjadi bagian dari *debt collector*.

Selanjutnya melakukan *indepth interview* atau biasa disebut wawancara secara mendalam, dengan menggunakan pertanyaan yang diberikan atau yang diajukan peneliti kepada subjek dilakukan secara mengalir namun tetap berdasarkan pedoman wawancara yang sudah diolah oleh peneliti sebelumnya. Sebelum melakukan *indepth interview* peneliti terlebih dahulu melakukan *getting-in* dimana peneliti melakukan proses adaptasi terlebih dahulu dengan subjek penelitian agar bisa diterima dengan baik. Dengan demikian peneliti dapat menciptakan situasi nonformal dan dapat membangun kepercayaan agar tidak ada jarak antara peneliti dengan subjek penelitian. Dalam melakukan proses *getting-in* peneliti mengunjungi tempat tinggal subjek atau tempat berkumpul. Sebisa mungkin untuk mengikuti keseharian subjek penelitian dengan begitu penelitian lebih dimudahkan dengan sesekali berbincang-bincang dengan menggali data.

1.7.4. Metode Analisis Data

Data yang disajikan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Teknik analisis data kualitatif dapat dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, ataupun juga bisa saat semua data diperoleh pada periode waktu tertentu. Menurut Miles dan Huberman (2007) terdapat tiga teknik analisis data kualitatif yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Analisis data merupakan pengelolaan data yang mentah ke data yang matang. Pada penelitian ini menggunakan analisis data dengan tahapan:

1. Reduksi Data

Reduksi data yaitu proses pengumpulan data dengan cara memperoleh data yang banyak mengenai subjek penelitian dengan menerapkan metode observasi dan wawancara dengan merangkum, memilih hal yang pokok, dan memfokuskan pada hal yang penting. Dalam hal ini tahapan reduksi data dipahami sebagai penajaman data dengan menggolongkan data-data yang terpilih, mengerahkan dan membuang data yang tidak terpilih. Pada saat gilirannya data akan dikoordinasikan sehingga data yang olah dapat ditarik kesimpulan dan verifikasi.

2. Penyajian Data

Kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif berupa teks naratif seperti catatan lapangan, matriks, grafik, jaringan dan bagan. Penyajian data dapat dianalisis dengan disusun secara sistematis sehingga data yang di peroleh dapat membantu memecahkan masalah yang diteliti.

3. Penarikan Kesimpulan

Data yang berupa narasi dari hasil pengelolaan reduksi data, selanjutnya peneliti masuk pada langkah ketiga, yaitu penarikan kesimpulan yang merupakan hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan. Penarikan kesimpulan dimaksudkan untuk menjawab permasalahan penelitian atau fokus penelitian.

1.8. Konsep-Konsep Sentral

Studi ini akan membahas mengenai *debt collector* dan kredit macet debitur. Oleh karena itu terdapat empat konsep penelitian yang ada dalam studi ini, yaitu:

1.8.1. *Debt collector*

Dalam studi ini, *debt collector* adalah tenaga kerja yang bertugas untuk menagih utang dan memberi peringatan akan adanya keterlambatan pembayaran kredit debitur, *debt collector* juga berhak melakukan penarikan biaya yang sudah ditentukan sebelumnya, dan juga melakukan penyitaan atas properti debitur, apabila perjanjian tidak ditepati.

1.8.2. Debitur

Dalam penelitian ini, debitur merupakan pihak yang berutang pada pihak lembaga pembiayaan. Namun pada penelitian ini berfokus pada debitur yang mengalami kredit yang telah jatuh tempo pembayarannya. Dan juga berinteraksi langsung dengan *debt collector*.

1.8.3. Dramaturgi

Sebagaimana yang dijelaskan oleh Erving Goffman, bahwa dramaturgi adalah Analogi pementasan (teatrical) ini mengacu kepada dua aspek besar yang penting menurut Goffman, yaitu panggung depan yaitu front stage (dimana ketika *debt collector* ketika berinteraksi dengan debitur) dan panggung belakang yaitu back stage (dimana *debt collector* ketika berinteraksi dengan seseorang diluar debitur).