

SKRIPSI

**ETIKA KOMUNIKASI DALAM PENANGANAN KREDIT
BERMASALAH PADA PT. BUSSAN AUTO FINANCE
KOTA PAREPARE**



OLEH:

**DESYANTI
NIM: 2020203870233015**

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

2025 M/1446 H

**ETIKA KOMUNIKASI DALAM PENANGANAN KREDIT
BERMASALAH PADA PT. BUSSAN AUTO FINANCE
KOTA PAREPARE**



OLEH

DESYANTI

NIM: 2020203870233015

Skripsi Sebagai salah satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Pada Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Ushuluddin Adab dan
Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

2025 M/1446 H

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Etika Komunikasi Dalam Penanganan Kredit Bermasalah Pada Pt. Bussan Auto Finance Kota Parepare.

Nama Mahasiswa : Desyanti

NIM : 2020203870233015

Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam

Fakultas : Ushuluddin Adab dan Dakwah

Dasar Penetapan Pembimbing : SK. Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah No. B-1830/In.39/FUAD.03/00.00.9/09/2023.

Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama : Dr. Ramli, S.Ag., M.Sos.I.

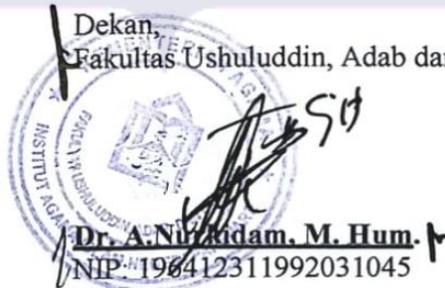
NIP : 19770616200912 2 001

Pembimbing Pendamping : Dr. Iskandar, S.Ag., M.Sos.

NIP : 19750704 200901 1 006

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah


Dr. A. Nurhidam, M. Hum.
NIP. 196412311992031045

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Etika Komunikasi Dalam Penanganan Kredit Bermasalah Pada Pt. Bussan Auto Finance Kota Parepare.

Nama Mahasiswa : Desyanti

NIM : 2020203870233015

Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam

Fakultas : Ushuluddin Adab dan Dakwah

Dasar Penetapan Penguji : SK. Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah No. B-1830/In.39/FUAD.03/00.00.9/09/2023.

Tanggal Kelulusan : 24 Januari 2025

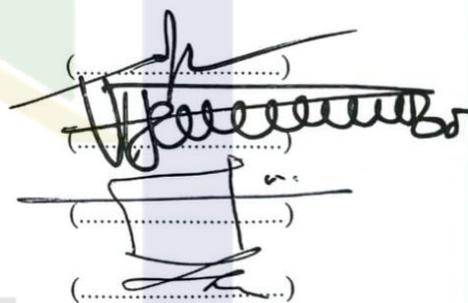
Disetujui Oleh:

Dr. Ramli, S.Ag., M.Sos.I. (Ketua)

Dr. Iskandar, S.Ag., M.Sos.I. (Sekretaris)

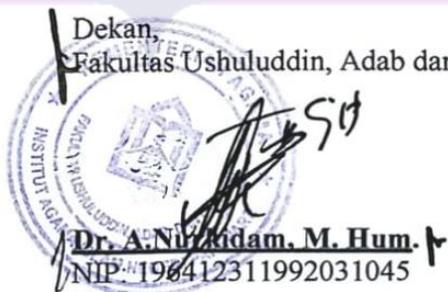
Dr. Muhammad Qadaruddin, M.Sos.I. (Anggota)

Hayana, M.Sos. (Anggota)



Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah



Dr. A. Nurhidam, M. Hum.
NIP. 196412311992031045

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

أَلْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَ الصَّلَاةُ وَ السَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَ الْمُرْسَلِينَ وَ عَلَى آلِهِ وَ صَحْبِهِ
أَجْمَعِينَ، أَمَا بَعْدُ

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. Berkat hidayah rahmat taufik dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan tulisan yang berjudul “Etika Komunikasi Dalam Penanganan Kredit Bermasalah Pada Pt. Bussan Auto Finance Kota Parepare”. Salawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada baginda tercinta kita, Nabi besar Muhammad Saw yang telah membawa kita dalam alam jahiliah ke alam yang penuh ilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan saat ini.

Penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada ayahanda Murdifin dan ibunda Isule tercinta serta saudara-saudara tersayang, beserta seluruh keluarga besar yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada penulis sehingga mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik.

Penulis mengucapkan terima kasih terkhusus kepada bapak Dr. Ramli, S.Ag., M.Sos.I. selaku pembimbing utama dan juga bapak Dr. Iskandar, S.Ag., M.Sos.I. selaku pembimbing pendamping, yang tidak henti hentinya membimbing saya agar dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Terima kasih juga kepada Bapak Dr. Muhammad Qadaruddin, M.Sos.I. selaku penguji I dan Ibu Hayana, M.Sos. selaku penguji II yang telah memberikan kritik dan saran untuk meningkatkan penulisan skripsi saya. Dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari banyaknya pihak yang telah memberikan dukungan, baik yang berupa moral maupun material.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penyusun mengucapkan rasa terima kasih juga kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Hannani, MA. Selaku Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras dalam mengelola pendidikan di IAIN Parepare dan memperhatikan kinerja kami dalam berkiprah di lembaga kemahasiswaan, demi kemajuan IAIN Parepare.
2. Bapak Dr. A. Nurkidam., M.Hum. Sebagai dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah atas pengabdian beliau sehingga tercapainya suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa
3. Ibu Nurhakki, S.Sos, M.Si. Selaku ketua Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam yang telah meluangkan waktunya dalam mendidik penulis selama berada di IAIN Parepare.
4. Bapak Dr. Iskandar, S.Ag, M.Sos.I. Selaku Dosen Penasehat Akademik (PA) yang telah meluangkan waktunya dan memberikan arahan dalam mendidik penulis selama berada di IAIN Parepare.
5. Kepala perpustakaan dan jajaran pegawai perpustakaan IAIN Parepare yang telah melayani dan memudahkan penulis dalam mencari referensi yang berkaitan dengan judul penelitian.
6. Seluruh pegawai dan staf yang bekerja pada lembaga IAIN Parepare yang telah membantu dalam penyelesaian studi penulis.
7. Kedua orang tua saya beserta saudara yang tak hentinya memberikan dukungan dan doa sehingga penulis bisa menyelesaikan studi penulis.

8. Terima kasih kepada seluruh Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri IAIN Parepare yang begitu banyak memberikan masukan dan alur pemikirannya masing-masing dan terkhusus Sahabat saya yang begitu memberikan bantuan dan motivasi kepada penulis dalam menjalani Studi di IAIN Parepare.

9. Keluarga besar IAIN parepare, khususnya teman-teman seperjuangan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam atas dukungan, semangat, serta kerjasamanya.

Penulis menyadari bahwa skripsi yang dibuat belum sepenuhnya sempurna atau masih memiliki kekurangan dalam penulisan skripsi. semoga skripsi ini dapat memberikan kebermanfaat yang bisa dijadikan sebagai referensi bacaan bagi orang lain, khususnya bagi mahasiswa IAIN Parepare.

Parepare, 20 Oktober 2024

Penulis



Desyanti

NIM. 2020203870233015

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Desyanti
NIM : 2020203870233015
Tempat/Tgl. Lahir : Parepare, 25 Desember 2000
Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Fakultas : Ushuluddin Adab dan Dakwah
Judul Skripsi : Etika Komunikasi Dalam Penanganan Kredit Bermasalah Pada Pt. Bussan Auto Finance Kota Parepare.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi ini benar benar hasil karya sendiri dan jika dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikasi, tiruan plagiat atas keseluruhan skripsi, kecuali tulisan sebagai bentuk acuan atau kutipan dengan mengikuti penulisan karya ilmiah yang lazim, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Parepare, 20 Oktober 2024

Penulis



Desyanti
NIM. 2020203870233015

ABSTRAK

DESYANTI 2020203870233015, *Etika Komunikasi Dalam Penanganan Kredit Bermasalah Pada Pt. Bussan Auto Finance Kota Parepare*. (dibimbing oleh Dr. Ramli, S.Ag., M.Sos.I. dan Dr. Iskandar, S.Ag., M.Sos.I.)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) untuk mengetahui bentuk komunikasi yang dilakukan PT. Bussan Auto Finance Kota Parepare dalam penanganan kredit bermasalah, dan 2) untuk mengetahui etika komunikasi dalam penanganan kredit bermasalah di PT. Bussan Auto Finance Kota Parepare.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi deskriptif. Adapun teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi terkait penelitian. Adapun informan penelitian ini adalah pegawai dan nasabah PT. Bussan Auto Finance Kota Parepare.

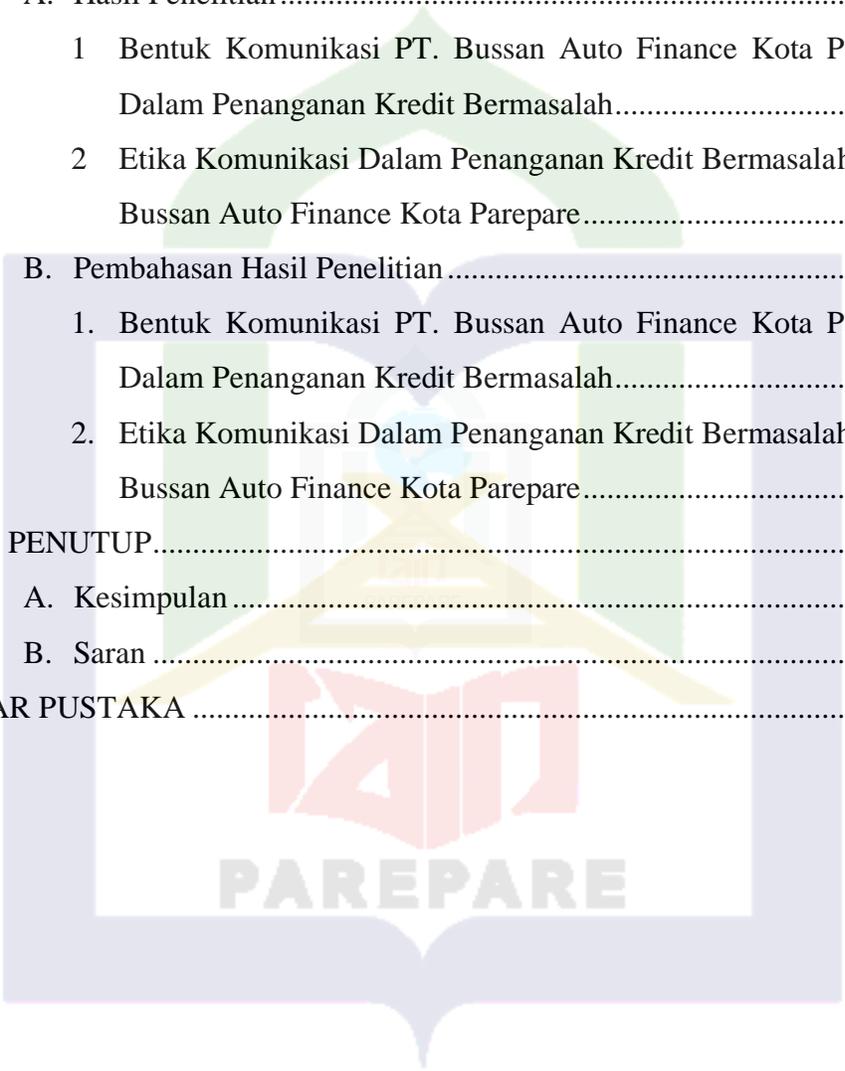
Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Bentuk komunikasi PT. Bussan Auto Finance (BAF) di Kota Parepare dalam menangani kredit bermasalah adalah bentuk komunikasi yang empatik, humanis, persuasif, terbuka dan transparan dalam menangani kredit bermasalah. Pendekatan ini mencakup negosiasi fleksibel, evaluasi kondisi nasabah, serta pemberian solusi seperti restrukturisasi atau penjadwalan ulang pembayaran. Pendekatan ini berhasil memperkuat hubungan antara perusahaan dan nasabah, menciptakan rasa saling percaya, dan meningkatkan tanggung jawab nasabah dalam memenuhi kewajibannya, sehingga tercapai solusi yang saling menguntungkan bagi kedua belah pihak. (2) Etika komunikasi dalam penanganan kredit bermasalah di PT. Bussan Auto Finance Kota Parepare menunjukkan pendekatan yang humanis dan profesional. Perusahaan memastikan komunikasi dilakukan dengan terbuka, empatik, dan tanpa menghakimi, memberikan ruang bagi nasabah untuk menyampaikan kendala mereka secara jujur. Meskipun perusahaan mengedepankan komunikasi yang humanis dan empatik dalam banyak situasi, ada kalanya komunikasi bisa terkesan kurang responsif terhadap nasabah yang mengalami masalah jangka panjang atau berulang. Terkadang nasabah merasa bahwa solusi yang ditawarkan tidak sepenuhnya mempertimbangkan jangka panjang atau tidak cukup memberikan ruang bagi nasabah untuk benar-benar pulih secara finansial.

Kata Kunci: Etika Komunikasi, Penanganan Konflik, Kredit Bermasalah.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Tinjauan Penelitian Relevan	10
B. Tinjauan Teori.....	12
C. Tinjauan Konseptual.....	17
D. Kerangka Konseptual.....	32
E. Kerangka Berpikir.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	35
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	36
C. Fokus Penelitian.....	37
D. Jenis dan Sumber Data.....	38

E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data	38
F. Uji Keabsahan Data	40
G. Teknik Analisis Data	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
A. Hasil Penelitian	45
1 Bentuk Komunikasi PT. Bussan Auto Finance Kota Parepare Dalam Penanganan Kredit Bermasalah.....	45
2 Etika Komunikasi Dalam Penanganan Kredit Bermasalah di PT. Bussan Auto Finance Kota Parepare.....	70
B. Pembahasan Hasil Penelitian	77
1. Bentuk Komunikasi PT. Bussan Auto Finance Kota Parepare Dalam Penanganan Kredit Bermasalah.....	77
2. Etika Komunikasi Dalam Penanganan Kredit Bermasalah di PT. Bussan Auto Finance Kota Parepare.....	85
BAB V PENUTUP.....	88
A. Kesimpulan	88
B. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	I



DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.1	Bagan Kerangka Fikir	35



DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
1.	Pedoman wawancara	Terlampir
2.	Transkrip Wawancara	Terlampir
3.	Bukti Wawancara	Terlampir
4.	Surat Penetapan Pembimbing Skripsi	Terlampir
5.	Surat Keterangan Penelitian	Terlampir
6.	Dokumentasi	Terlampir



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kegiatan ekonomi kerap bersinggungan dengan kegiatan perbankan. Bank dapat menyediakan fasilitas anggaran untuk peningkatan ekonomi melalui pinjaman. Fungsi bank memang bukan hanya menggerakkan ekonomi dalam menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat. Salah satu kegiatan yang berorientasi pada masalah sosial adalah adanya pemberian dukungan kepada seseorang berupa pemberian pinjaman modal atau kredit. Diharapkan dengan pemberian kredit seseorang yang mempunyai usaha dapat meningkatkan produksi usahanya sehingga terjadi peningkatan taraf kesejahteraan hidup masyarakat.¹

Hal ini sejalan dengan undang-undang Perbankan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang menyebutkan bahwa bank adalah “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 rakyat banyak”.²

Pemberian dukungan kepada seseorang dalam bentuk pinjaman modal atau kredit merupakan salah satu kegiatan yang berorientasi pada masalah sosial. Etika komunikasi merujuk pada seperangkat norma dan nilai-nilai yang mengatur perilaku dan interaksi dalam proses komunikasi. Hal ini mencakup cara orang berkomunikasi

¹Tanjung, A. A., dan Pratiwi, S. “Peranan Komunikasi Negosiasi Dalam Menyelesaikan Kredit Macet Di PT. BNI Syariah Cabang Medan”. (*In International Conference Communication and Sosial Sciences (ICCOMSOS)*)Vol. 1, No. 1, 2020).

²Chosyali, A., dan Sartono, T. “Optimalisasi peningkatan kualitas kredit dalam rangka mengatasi kredit bermasalah”. (*Law Reform*, 15.1, 98-112, 2019).

satu sama lain dengan hormat, tanggung jawab, dan kesadaran terhadap dampak komunikasi mereka pada orang lain.

Etika komunikasi melibatkan pemahaman terhadap norma-norma sosial, kebijakan organisasi, serta nilai-nilai moral yang mengatur bagaimana orang seharusnya berkomunikasi. Penanganan kredit bermasalah adalah langkah-langkah yang diambil oleh lembaga keuangan atau pemberi kredit untuk mengatasi situasi di mana peminjam mengalami kesulitan dalam memenuhi kewajibannya. Kredit bermasalah dapat terjadi ketika peminjam tidak dapat membayar angsuran kredit secara tepat waktu atau mengalami kesulitan finansial.³

Ada beberapa cara yang bisa digunakan untuk mencapai penyelesaian kredit bermasalah dengan tetap memperhatikan agar saling menguntungkan. Cara yang dicapai dapat melalui cara, konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli. Caracara ini digunakan semata-mata untuk mendapatkan cara agar debitur tetap dapat menuntaskan kewajibannya membayar kredit sesuai perjanjian yang telah disepakati oleh debitur dan kreditur.⁴ Cara penyelesaian kredit macet dengan negosiasi adalah salah satu alternatif yang dapat ditempuh dalam mengatasi masalah kredit macet sehingga masalah antara debitur dan kreditur dapat diselesaikan. Negosiasi dilakukan untuk mendapatkan kesepakatan antara debitur dan kreditur sehingga kedua belah pihak tidak ada yang dirugikan. Hal ini seperti pendapat yang dikemukakan oleh McCormack dengan menyebutkan negosiasi merupakan proses untuk mendapatkan kesepakatan terbaik antara dua kepentingan atau lebih. Begitupun Spoelstra and

³Tanjung, A. A., & Pratiwi, S. "Peranan Komunikasi Negosiasi Dalam Menyelesaikan Kredit Macet Di PT. BNI Syariah Cabang Medan". (*In International Conference Communication and Sosial Sciences (ICCOMSOS)*)Vol. 1, No. 1, 2020).

⁴Soegiarto, M. A. H. E. "Analisis Sistem dan Prosedur Pernjualan Kredit pada PT. Bussan Auto Finance di Samarinda". (*Ekonomia*, 5.3, 2016):144-156.

Pienaar menyatakan negosiasi merupakan suatu proses interaksi antara kedua belah pihak dalam melakukan perjanjian yang didasarkan pada kepentingan bersama dengan tujuan menyelesaikan konflik tanpa adanya perdebatan.⁵

Dengan demikian, etika komunikasi dan penanganan kredit bermasalah menyoroti pentingnya penerapan prinsip-prinsip moral dalam menyampaikan informasi dan menangani pelanggan yang menghadapi kesulitan keuangan. Dalam konteks ini, etika komunikasi membutuhkan transparansi yang jujur dalam memberikan penjelasan mengenai situasi kredit, memastikan bahwa pelanggan memahami konsekuensi dan opsi yang tersedia. Pentingnya kejujuran ini menciptakan dasar kepercayaan antara pemberi kredit dan pelanggan. Selain itu, etika komunikasi juga mendorong kepekaan terhadap kondisi individu, mengakui kemampuan pembayaran yang berbeda-beda, serta menekankan perlunya komunikasi yang adil dan empatik.⁶ Dengan memperhatikan nilai-nilai etika komunikasi, penanganan kredit bermasalah dapat dilakukan dengan cara yang tidak hanya menjaga keberlanjutan bisnis tetapi juga mempertimbangkan kesejahteraan sosial dan keadilan bagi semua pihak yang terlibat.

Dalam penanganan kredit bermasalah, etika komunikasi memiliki peran yang sangat penting untuk menjaga integritas dan memastikan bahwa interaksi antara pihak kreditur dan debitur dilakukan dengan transparan, adil, dan menghormati hak-hak individu. Dengan mempraktikkan etika komunikasi, pihak kreditur dapat meminimalkan konflik, membangun kepercayaan, dan mencari solusi bersama untuk

⁵Kosasih, J. I., dan Haykal, H. *Kasus hukum notaris di bidang kredit perbankan*. (Jakarta: Bumi Aksara 2021).

⁶Tanjung, Ali Amran, and Sri Pratiwi. "Peranan Komunikasi Negosiasi Dalam Menyelesaikan Kredit Macet Di PT. BNI Syariah Cabang Medan." *International Conference Communication and Sosial Sciences (ICCOMSOS)*. Vol. 1. No. 1. 2020.

mengatasi masalah kredit. Selain itu, pendekatan etis dalam komunikasi juga mencerminkan tanggung jawab sosial perusahaan dan mendukung pembangunan hubungan jangka panjang yang positif antara pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi kredit.⁷

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh *research gap*. Berdasarkan penelitian Ali Amran Tanjung (2020), Tindakan penyelesaian masalah pada kredit macet paling tepat bentuk komunikasi yang digunakan menurutnya adalah bentuk komunikasi empati, dan komunikasi persuasi. Penelitian Muhammad Aswin (2016) Dari hasil analisis dan pembahasan maka dapat diketahui bahwa sistem dan prosedur penjualan kredit yang dilaksanakan oleh PT. Bussan Auto Finance sudah memenuhi syarat-syarat pengendalian internal sehingga hipotesis yang diajukan ditolak. Penelitian Chosyali, A., & Sartono, T. (2019) adapun upaya dalam rangka mengatasi kredit bermasalah yang dilakukan PT. Bank Mandiri cabang Semarang yaitu dengan penagihan intensif, klaim asuransi, rescheduling dan penjualan agunan/jaminan kredit.

PT. Bussan Auto Finance di Kota Parepare adalah perusahaan yang menyediakan jasa pengkreditan untuk proses pengambilan unit sepeda motor kepada pihak pembeli atau konsumen dan perusahaan juga memberikan fasilitas pembayaran secara angsuran selama minimal 11 bulan dan maksimal 35 bulan dengan minimal Down Payment atau Uang Muka Setor pertama adalah 10 % persen (khusus program syariah) dari harga On The Road unit sepeda motor. Perusahaan memberikan kredit.

Kepada pihak pembeli dengan perjanjian tertulis yang dilengkapi oleh syarat-syarat dan ketentuan yang harus dipatuhi oleh perusahaan dan pihak pembeli. Syarat-syarat kredit yang diberikan perusahaan yaitu pembeli harus melakukan

⁷Ramadhan, Adi Muhammad, et al. *Etika dan Komunikasi Bisnis*. (Batam: Cendikia Mulia Mandiri, 2023).

transaksi pembelian dengan membayar Down Payment atau Uang Muka terlebih dahulu minimal 10% dari harga Unit Sepeda Motor . Penerapan pengendalian internal terhadap piutang dagang sangat penting, hal ini bertujuan untuk memperkecil terjadinya transaksi kerugian yang diakibatkan oleh pemberian kredit yang tidak benar hal tersebut akan menimbulkan piutang yang tidak dapat tertagih dikemudian hari, seperti adanya beberapa aplikasi yang terpending dari surveyor, dan ada beberapa konsumen yang sengaja maupun tidak disengaja lambat membayar angsuran kreditnya serta pemalsuan data customer oleh surveyor yang menyebabkan kredit bermasalah.

Jika pembayaran yang sudah jatuh tempo dan angsuran pembayaran belum dibayarkan oleh konsumen kepada perusahaan, maka perusahaan akan memberikan toleransi selama 2 minggu dan apabila konsumen tidak dapat bayar atau menunggak angsuran selama 3 (tiga) bulan maka perusahaan akan menarik paksa unit motor tersebut dari konsumen sampai konsumen itu dapat melunasi semua pembayaran angsuran yang sudah jatuh tempo ataupun lewat dari tanggal jatuh tempo. Kebijakan internal yang rumit jika debitur/konsumen, cuman atas nama, oper alih kredit ke pihak lain, dan debitur sudah tidak tinggal di alamat yang tempat akad kredit.

PT. Bussan Auto Finance di Kota Parepare menghadapi tantangan serius terkait penanganan kredit yang rumit. Salah satu masalah utama adalah kesulitan dalam menangani kredit yang banyak, terutama karena pemohon kredit cenderung hanya atas nama sendiri. Selain itu, muncul kasus gadai atau oper alih ke pihak lain yang semakin mempersulit penyelesaian. Perlu dicatat bahwa penanganan kasus ini tidak terlalu efisien. Keberlanjutan bisnis dan kepuasan pelanggan menjadi terancam akibat kendala-kendala tersebut.

Bentuk komunikasi yang digunakan PT. Bussan Auto Finance adalah

komunikasi persuasif. Karyawan mendatangi rumah konsumen/debitur, menanyakan keterlambatannya' dan mewajibkan bayar angsuran yang terlambat. Adapun pihak yang terlibat dalam komunikasi penanganan kredit bermasalah adalah karyawan Internal atau bagian penagihan dan juga biasanya karyawan eksternal atau matel yang menangani penanganan khusus yang kredit macet, penunggakan 4 bulan sampai 1 tahun. Menurut karyawan PT. Bussan Auto Finance telah menghadapi tekanan seperti debitur selalu ingkar janji dan selalu janji bayar tidak tepat waktu. Adapun tanggapan Ibu Nasrianti nasabah tentang etika komunikasi PT. Bussan Auto Finance.

“Saya menghargai bahwa karyawan PT. Bussan Auto Finance (BAF) telah menunjukkan komitmen dan terbuka dalam penanganan kredit bermasalah. Saya merasa keterlibatan pihak dari PT. Bussan Auto Finance dalam komunikasi penanganan kredit bermasalah kurang memuaskan. Terkadang, respons terhadap keluhan saya juga terasa lambat. Proses penanganan kredit masalah cukup membingungkan bagi saya sebagai nasabah.”

Wawancara tersebut menjelaskan pengalaman nasabah dengan PT. Bussan Auto Finance di Parepare dalam penanganan kredit bermasalah. Meskipun nasabah mengapresiasi komitmen dan keterbukaan karyawan BAF dalam mengatasi masalah kredit, ia juga merasa bahwa tingkat keterlibatan dari pihak BAF dalam komunikasi kurang memuaskan. Nasabah menyampaikan bahwa ada kejadian di mana respon terhadap keluhannya terasa lambat, yang menunjukkan bahwa proses penanganan kredit bermasalah seringkali membingungkan baginya.

Penelitian ini difokuskan untuk mendalami tentang praktik etika komunikasi dalam penanganan kredit bermasalah di PT. Bussan Auto Finance Kota Parepare. Dengan memperhatikan prinsip-prinsip etika komunikasi dalam Islam, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi bagaimana lembaga keuangan ini berkomunikasi dengan nasabah yang mengalami kesulitan dalam membayar kredit. Fokus utama adalah memahami strategi komunikasi yang diterapkan oleh PT. Bussan Auto Finance,

termasuk transparansi, keadilan, empati, dan langkah-langkah konkret yang diambil dalam penyelesaian kredit bermasalah.

Dengan merinci latar belakang masalah ini, penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam tentang praktik etika komunikasi dalam penanganan kredit bermasalah di PT. Bussan Auto Finance Kota Parepare. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan solusi atau rekomendasi yang dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi penanganan kredit bermasalah, sekaligus menjaga integritas dan hubungan positif dengan nasabah.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk mengambil judul “Etika Komunikasi Dalam Penanganan Kredit Bermasalah Pada Pt. Bussan Auto Finance Kota Parepare”.

B. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang masalah diatas maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana bentuk komunikasi yang dilakukan PT. Bussan Auto Finance Kota Parepare dalam penanganan kredit bermasalah?
2. Bagaimana etika komunikasi dalam penanganan kredit bermasalah di PT. Bussan Auto Finance Kota Parepare?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka dalam penelitian ini ada beberapa tujuan yang hendak dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui bentuk komunikasi yang dilakukan PT. Bussan Auto Finance Kota Parepare dalam penanganan kredit bermasalah.

2. Untuk mengetahui bentuk komunikasi yang dilakukan PT. Bussan Auto Finance Kota Parepare dalam penanganan kredit bermasalah.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian dengan judul "Etika Komunikasi dalam Penanganan Kredit Bermasalah pada PT. Bussan Auto Finance Kota Parepare" diharapkan dapat memberikan kontribusi dan manfaat yang signifikan, baik secara teoretis maupun praktis. Berikut adalah beberapa manfaat penelitian ini:

1. Manfaat Teoretis

- 1) Memberikan wawasan dan pemahaman yang mendalam mengenai praktik etika komunikasi dalam konteks penanganan kredit bermasalah pada lembaga pembiayaan, khususnya PT. Bussan Auto Finance.
- 2) Menyumbangkan literatur dan pengetahuan baru dalam bidang etika komunikasi, terutama yang berkaitan dengan industri keuangan dan penanganan kredit bermasalah.
- 3) Dapat dijadikan referensi oleh peneliti-peneliti masa depan yang berminat untuk melanjutkan penelitian terkait etika komunikasi dalam industri keuangan.

2. Manfaat Praktis

- 1) Memberikan panduan kepada PT. Bussan Auto Finance Kota Parepare untuk meningkatkan praktik etika komunikasi dalam penanganan kredit bermasalah, sehingga dapat meminimalkan konflik dan meningkatkan kepuasan nasabah.
- 2) Sebagai referensi bagi lembaga keuangan lainnya untuk mengembangkan atau memperbaiki praktik etika komunikasi dalam konteks penanganan kredit bermasalah.

- 3) Menyediakan informasi dan wawasan bagi pihak terkait, seperti otoritas pengawas dan asosiasi keuangan, untuk melakukan evaluasi dan pengembangan regulasi terkait etika komunikasi dalam industri keuangan.

Melalui manfaat-manfaat tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan positif dan memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai etika komunikasi dalam penanganan kredit bermasalah pada PT. Bussan Auto Finance Kota Parepare.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Relevan

Penelitian Ali Amran Tanjung dan Sri Pratiwi merupakan mahasiswa dari Universitas Potensi Utama, berjudul “Peranan Komunikasi Negosiasi Dalam Menyelesaikan Kredit Macet Di PT. BNI Syariah Cabang Medan” pada tahun 2020. Temuan penelitiannya menunjukkan bahwa tindakan penyelesaian kredit macet dapat diselesaikan melalui beberapa langkah seperti yang telah disebutkandi atas, yakni *rescheduling*, *reconditioning* ataupun *restructuring*. Penyelesaian masalah pada kredit macet paling tepat bentuk komunikasi yang digunakan adalah bentuk komunikasi empati, dan komunikasi persuasi.⁸

Persamaan penelitian dimana kedua penelitian tersebut memiliki fokus yang serupa dalam menggali peran komunikasi dan etika dalam menangani masalah kredit yang bermasalah, meskipun dilakukan di institusi yang berbeda. Meskipun dilakukan di dua institusi yang berbeda (PT. BNI Syariah Cabang Medan dan PT. Bussan Auto Finance Kota Parepare), keduanya beroperasi dalam sektor keuangan dan menghadapi tantangan yang serupa terkait kredit atau bermasalah. Hal ini memberikan konteks yang relevan untuk membandingkan bagaimana komunikasi dan etika diterapkan dalam penyelesaian masalah tersebut. Keduanya menekankan pentingnya komunikasi yang efektif dan mematuhi prinsip etika dalam menyelesaikan masalah kredit. Sedangkan perbedaannya dengan penelitian ini adalah metode

⁸Tanjung, Ali Amran, and Sri Pratiwi. "Peranan Komunikasi Negosiasi Dalam Menyelesaikan Kredit Macet Di PT. BNI Syariah Cabang Medan." (*International Conference Communication and Sosial Sciences (ICCOMSOS)*), Vol. 1. No. 1. 2020).

penelitian yang digunakan di mana peneliti tersebut menggunakan metode field research dan library research. Sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif.

Selain itu, bank syariah menjadi objek penelitiannya sedangkan peneliti objek penelitian pada sebuah perusahaan pembiayaan mobil. Penanganan masalah kredit bermasalah di sektor keuangan syariah dan konvensional dapat dipengaruhi oleh perbedaan dalam hukum dan regulasi yang mengatur masing-masing sektor.

Penelitian Risna Sari merupakan mahasiswa dari UIN Alauddin Makassar, berjudul “Strategi Komunikasi Customer Relations Coordinator Dalam Menangani Komplain Pelanggan Di PT. Hadji Kalla Bengkel Serui” pada tahun 2017.⁹ Temuan penelitiannya menunjukkan bahwa *pertama* strategi komunikasi customer relations coordinator dalam menangani komplain pelanggan di PT. Hadji Kalla Bengkel Serui adalah follow up, mendengarkan secara aktif dan sikap empati, memecahkan masalah dengan cepat dan memberikan pelayanan dengan baik. *Kedua* kendala dalam menangani komplain pelanggan di PT. Hadji Kalla Bengkel Serui, ialah ketika pelanggan tidak mau tahu tentang kebijakan yang diberi perusahaan, waktu yang padat, serta karakter dan watak pelanggan.

Persamaan penelitian, baik dalam menangani komplain pelanggan maupun penanganan kredit bermasalah, penting untuk memiliki strategi komunikasi yang efektif. Hal ini melibatkan mendengarkan dengan baik, memahami keluhan atau masalah yang diajukan, dan merespons dengan tepat dan cepat. Dalam kedua kasus mengadopsi pendekatan kolaboratif dalam berkomunikasi dengan pelanggan atau pihak yang berhutang. Hal ini berarti bekerja sama dengan mereka untuk mencari

⁹Risna Sari. “Strategi Komunikasi Customer Relations Coordinator Dalam Menangani Komplain Pelanggan Di PT. Hadji Kalla Bengkel Serui”. Skripsi Sarjana; Program Studi Perbankan Syariah: Makassar, 2021/2022.

solusi yang memuaskan kedua belah pihak. Selain itu, penelitian sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tahap analisis data reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Sedangkan perbedaan penelitiannya yaitu penelitian tersebut berfokus pada interaksi antara customer relations coordinator dan pelanggan yang memiliki keluhan terkait layanan atau produk. Sementara itu, penelitian ini lebih berfokus pada interaksi antara perusahaan pembiayaan dengan nasabah yang mengalami kesulitan dalam membayar kredit. Dalam penelitian tentang komplain pelanggan, interaksi cenderung bersifat responsif terhadap masalah atau keluhan yang diajukan oleh pelanggan dengan tujuan menyelesaikan masalah tersebut dan memperbaiki kepuasan pelanggan. Di sisi lain, dalam penelitian tentang penanganan kredit bermasalah, interaksi mungkin lebih kompleks dan melibatkan negosiasi, evaluasi risiko, dan penyelesaian konflik dengan tujuan untuk mendapatkan pembayaran atau mengurangi kerugian perusahaan.

Penelitian Rifatul Khiyaroh merupakan mahasiswa dari UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan, berjudul “Etika Komunikasi Customer Service Dalam Pelayanan Nasabah Di Bank Syariah Mandiri (BSM) Pemalang” pada tahun 2016.¹⁰ Temuan penelitiannya menunjukkan bahwa sikap dan tindakan dibuat-buat. Berpakaian selalu rapi, serasi dan bersih, selalu mengucapkan salam ketika bertemu atau berpisah dengan nasabah, termasuk ucapan terima kasih. Selalu bersikap optimis dan tidak pesimis serta tidak ragu-ragu dalam bertindak. Berperilaku dengan baik. Incah, gesit. mudah bergaul dan cepat tanggap. Lemah lembut dan sopan santun dalam melayani tamu atau nasabah, Selalu memberikan perhatian terhadap nasabah

¹⁰Rifatul Khiyaroh. “Etika Komunikasi Customer Service Dalam Pelayanan Nasabah Di Bank Syariah Mandiri (BSM) Pemalang”. Skripsi sarjana; Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam: Pekalongan, 2016.

merupakan wujud dari perilaku yang sesuai dengan kaidah islam.

Persamaan penelitian yaitu menggunakan metode penelitian yang sama yakni kualitatif. Etika komunikasi sebagai salah satu variabel yang digunakan untuk menjawab permasalahan penelitian. Dalam kedua situasi, pendekatan kolaboratif dalam komunikasi dapat membantu menciptakan hubungan yang baik antara perusahaan dan nasabah atau pihak yang berhutang. Mendengarkan dengan baik, memahami kebutuhan dan kekhawatiran mereka, serta bekerja sama untuk mencari solusi yang menguntungkan kedua belah pihak adalah strategi yang efektif. Sedangkan perbedaan penelitiannya yaitu penelitian tersebut berfokus pada interaksi antara karyawan bank dan nasabah dalam konteks layanan perbankan syariah. Sementara itu, penelitian ini berfokus pada interaksi antara perusahaan pembiayaan dan nasabah yang mengalami kesulitan dalam membayar kredit. Dalam penelitian tentang pelayanan nasabah di BSM Pematang Jaya, interaksi cenderung bersifat proaktif dan responsif terhadap kebutuhan dan permintaan nasabah dengan tujuan memenuhi kebutuhan mereka secara efektif dan meningkatkan kepuasan. Di sisi lain, dalam penelitian tentang penanganan kredit bermasalah di Bussan Auto Finance Kota Parepare, interaksi mungkin lebih berfokus pada negosiasi, evaluasi risiko, dan penyelesaian konflik dengan tujuan untuk mendapatkan pembayaran atau mengurangi kerugian perusahaan.

Persamaan penelitian yaitu menggunakan metode penelitian yang sama yakni kualitatif. Etika komunikasi sebagai salah satu variabel yang digunakan untuk menjawab permasalahan penelitian. Dalam kedua situasi, pendekatan kolaboratif dalam komunikasi dapat membantu menciptakan hubungan yang baik antara perusahaan dan nasabah atau pihak yang berhutang. Mendengarkan dengan baik, memahami

kebutuhan dan kekhawatiran mereka, serta bekerja sama untuk mencari solusi yang menguntungkan kedua belah pihak adalah strategi yang efektif. Sedangkan perbedaan penelitiannya yaitu penelitian tersebut berfokus pada interaksi antara karyawan bank dan nasabah dalam konteks layanan perbankan syariah. Sementara itu, penelitian ini berfokus pada interaksi antara perusahaan pembiayaan dan nasabah yang mengalami kesulitan dalam membayar kredit. Dalam penelitian tentang pelayanan nasabah di BSM Pemalang, interaksi cenderung bersifat proaktif dan responsif terhadap kebutuhan dan permintaan nasabah dengan tujuan memenuhi kebutuhan mereka secara efektif dan meningkatkan kepuasan. Di sisi lain, dalam penelitian tentang penanganan kredit bermasalah di Bussan Auto Finance Kota Parepare, interaksi mungkin lebih berfokus pada negosiasi, evaluasi risiko, dan penyelesaian konflik dengan tujuan untuk mendapatkan pembayaran atau mengurangi kerugian perusahaan.

B. Tinjauan Teorities

1. Teori Perilaku Negosiasi

Perilaku konsumen adalah tindakan yang dilakukan konsumen untuk mencapai dan memenuhi kebutuhannya baik untuk menggunakan, mengonsumsi maupun menghabiskan barang dan jasa, termasuk di dalamnya proses keputusan yang mendahului dan menyusul. Teori tingkah laku (Behaviorial theory) merupakan teori yang berfokus pada perilaku ataupun tingkah laku yang dilakukan oleh para negosiator sebagai akibat dari stimulus yang menekankan pentingnya kebutuhan.¹¹

Menyebutkan bila teori perilaku merupakan teori yang menekankan

¹¹Jones, Pip, dkk., *Pengantar Teori-Teori Sosial*, (Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2016), h.25.

pentingnya kebutuhan untuk memusatkan perhatian pada kehidupan sosial tingkat mikro, cara individu berinteraksi satu sama lain dalam kondisi hubungan sosial secara individual. Pada dasarnya, teori perilaku merupakan kajian psikologi yang diaplikasikan melalui teori belajar dalam menyelesaikan konflik. Dibanding teori lain, penggunaan teori ini lebih mempertimbangkan penyelesaian masalah dengan melihat proses yang ada. Hal ini disebabkan oleh adanya pertimbangan dalam memperhatikan peranan perilaku dan pemikiran untuk menyelesaikan konflik tersebut.

Negosiasi berasal dari kata *negotiation* yang berarti negosiasi. Dalam istilah Bahasa Indonesia sendiri disebut dengan berbagai istilah yaitu berembuk, mufakat, tawar menawar, berunding. Dalam KBBI negosiasi mempunyai artian yaitu proses tawar menawar dengan jalan berunding untuk memberikan atau menerima yang berguna untuk mencapai kesepakatan bersama antara satu pihak dengan (kelompok atau organisasi) yang lain, menyelesaikan permasalahan dengan cara damai lewat perundingan diantara para pihak yang sedang bersengketa.¹²

Menurut Mcguire dalam Subhani *et al.*, beberapa asumsi dasar dari teori perilaku negosiasi adalah sebagai berikut:

1. Negosiasi adalah sebuah alat atau instrumen yang digunakan untuk mencapai beberapa tujuan akhir yang penting. Beberapa fitur dan proses negosiasi digambarkan dan dievaluasi dalam kaitannya dengan beberapa hasil yang diinginkan terlepas dari proses yang berbeda.

¹²Achmad Romsan, *Alternative Dispute Resolution Teknik Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan: Negosiasi dan Mediasi*, (Malang: Setara Press, 2016), h. 19.

2. Negosiasi adalah proses menghasilkan perubahan yang mendasar dalam suatu perselisihan. Perubahan itu mungkin menghalangi berbagai pihak untuk memahami konflik, hubungan, situasi atau diri mereka sendiri. Perubahan dapat terjadi pada tingkatan isu, aktor atau pemain, peraturan, struktur dan konteks.
3. Individu adalah kekuatan pendorong dalam negosiasi. Individu berperan dalam membuat berbagai pilihan strategis, menangani hubungan, mengelola wajah, dan menggunakan kekuasaan.¹³

2. Teori *Relational Dialectics Theory* (Teori Dialektika Rasional)

Teori dealektika relasional yang dikembangkan oleh Baxter dan Montgomery. Teori ini menggambarkan hubungan komunikasi sebagai kemajuan dan pergerakannya konstan. Teori ini dapat dipahami dan diterapkan pada konteks organisasi dan juga interpersonal. Teori dialektika rasional merupakan sebuah teori komunikasi yang menyatakan bahwa hubungan dicirikan ketegangan / konflik.¹⁴

Pada dasarnya, orang menginginkan baik/maupun (both/and) dan bukan hanya/atau (either/or) ketika membicarakan dua tujuan yang berlawanan. Ketika orang berkomunikasi di dalam hubungan mereka, mereka berusaha untuk mendamaikan keinginan-keinginan yang saling bertolak belakang ini, tetapi mereka tidak pernah menghapuskan kebutuhan mereka akan kedua bagian yang saling bertolak belakang ini.

¹³ Subhani, *et al.* "Negosiasi Pembeli dan Pedagang Di Pasar Tradisional Geudong (Studi pada Penjual Pakaian Dewasa di Kecamatan Samudera Kabupaten Aceh Utara Periode Bulan Januari-Mei 2021)." *Jurnal Jurnalisme* 10.1 (2021): 91-103.

¹⁴ Primareta, Kurnia, and Joyo Nur Suryanto Gono. "Pemeliharaan Komitmen pada Pasangan Pernikahan Dini." *Interaksi Online* 9.4 (2021): 12-22.

Berangkat dari pemikiran Bakhtin, Baxter dan Montgomery juga membentuk pemikiran visi Dialectic. Kita dapat menjelaskan visi dari perilaku manusia ini dengan membandingkan dua pendekatan yang bisa digunakan yaitu pendekatan monologis dan pendekatan dualistic. Pendekatan monologis menggambarkan kontradiksi sebagai hubungan hanya/atau. Pendekatan dualistic melihat dua bagian dari sebuah kontradiksi sebagai dua bagian yang terpisah dan tidak berhubungan satu sama lain.¹⁵

West & Turner dalam Nurdin, menjelaskan bahwa pada dialektika relasional memiliki empat asumsi pokok yang mampu menunjukkan argumen mengenai hidup berhubungan, keempat asumsi yaitu :

1. Hubungan tidak bersifat linear

Dimana pemikiran bahwa hubungan tidak hanya terdiri atas bagian-bagian yang bersifat linear, namun sebaliknya hubungan terdiri dari adanya fluktuasi yang terjadi antara keinginan-keinginan yang kontradiktif.

2. Hidup berhubungan ditandai dengan adanya perubahan

Pada asumsi kedua dari teori ini menjelaskan mengenai pemikiran akan adanya proses atau perubahan, walaupun tidak sepenuhnya membingkai proses sebagai kemajuan yang linear. Pembahasan mengenai perubahan dalam asumsi ini adalah lebih mengenai tingkatan kedekatan dalam suatu hubungan yang mana nantinya akan mempengaruhi perbedaan dalam pengungkapan kebersamaan dan kemandirian.

¹⁵Muniruddin. "Komunikasi Pengembangan Masyarakat Islam Analisis Teori Dialektika Relasional." *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat* 7.1 (2019): 13.

3. Kontradiksi merupakan fakta fundamental dalam hidup berhubungan. Asumsi ketiga ini menekankan bahwa ketegangan atau kontradiksi yang terjadi dalam dua hal yang berlawanan tidak pernah berhenti menciptakan ketegangan dan juga tidak pernah hilang. Meskipun cara pengelolaan ketegangan yang terjadi pada setiap individu berbeda-beda tetapi tidak menutup kemungkinan hal tersebut tetap terjadi.
4. Komunikasi sangat penting dalam mengelola dan menegosiasikan kontradiksi-kontradiksi dalam hubungan

Sebagaimana menurut Baxter dan Montgomery dalam West & Turner, menyebutkan “Dari perspektif dialektika relasi, aktor-aktor sosial memberikan kehidupan melalui praktik komunikasi kepada kontradiksi-kontradiksi yang mengelola hubungan. Adanya realita sosial dari kontradiksi ini diproduksi dan direproduksi melalui tindakan komunikasi dari para aktor sosial”. Dalam pengertian lainnya, komunikasi disini berperan sebagai pemberi solusi dan penyelesaian atas setiap masalah yang terjadi dalam hubungan.¹⁶

Teori dialektika rasional memiliki hubungan yang erat dengan etika komunikasi dalam penanganan kredit bermasalah. Teori dialektika rasional menekankan pentingnya komunikasi rasional yang terbuka dan inklusif. Dalam penanganan kredit bermasalah, komunikasi yang rasional antara kreditur, debitur, dan pihak-pihak terkait lainnya sangat penting untuk memahami masalah dengan baik dan mencari solusi yang adil. Teori ini menyoroti pentingnya mencapai pemahaman bersama melalui dialog yang jujur dan

¹⁶Nurdin, Ali. *Teori Komunikasi Interpersonal Disertai Contoh Fenomena Praktis*. Prenada Media, 2020.

terbuka. Komunikasi yang efektif antara pihak-pihak yang terlibat dapat membantu untuk mencapai pemahaman yang lebih baik tentang akar masalah dan membangun kepercayaan antara semua pihak. Komunikasi yang etis antara kreditur dan debitur, termasuk memberikan informasi yang jelas dan transparan serta menghormati hak-hak dan martabat setiap pihak, sangat penting untuk menjaga hubungan yang sehat dan membangun solusi yang berkelanjutan.

b. Kerangka Konseptual

1. Etika Komunikasi

a. Pengertian Etika Komunikasi

Teori etika komunikasi terdiri dari dua definisi epistemologis. Etika adalah prinsip untuk mengatur perilaku dalam masyarakat dan komunikasi adalah hubungan antar interaksi manusia, berupa pengiriman dan penerimaan pesan.¹⁷ Jadi pengertian etika komunikasi adalah sebagai prinsip yang mengatur interaksi antar manusia. Dan juga sebagai norma, nilai dan perilaku dalam menjalin komunikasi. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa etika adalah ilmu apa yang baik dan apa yang buruk dan tentang hak dan kewajiban moral (akhlak). Etika juga merupakan aturan perilaku, adat kebiasaan manusia dalam pergaulan antarsesamanya dan menegaskan mana yang dianggap baik dan buruk.¹⁸

Komunikasi berasal dari bahasa Latin *communis*. Secara etimologi kata *communis* adalah *communico*, yang artinya ‘berbagi’. Secara umum komunikasi ialah usaha penyampaian pesan antarmanusia.¹⁹ Komunikasi berarti mengadakan kesamaan pengertian antara komunikator (penyebarnya) dengan komunikan (penerima)

¹⁷Harapan, Edi, Syarwani Ahmad, and Drs MM. *Komunikasi antarpribadi: Perilaku insani dalam organisasi pendidikan*. PT. (RajaGrafindo Persada-Rajawali Pers, 2022).

¹⁸Indonesia, Tim Redaksi Kamus Besar Bahasa. "Kamus besar bahasa Indonesia." (2018).

¹⁹Nurani Soyomukti, *Pengantar Ilmu Komunikasi*. (Jogjakarta:Ar-Ruzz Media, 2016) h.56.

pesan). Menurut Harold D. Laswell, komunikasi adalah siapa mengatakan, apa, kepada siapa menggunakan, saluran apa dan dengan dampak apa.²⁰ Kata “siapa” mengacu pada orang atau entitas yang berkomunikasi, kata “apamerujuk pada pesan atau informasi yang disampaikan, “kepada siapa” menunjukkan penerima atau target komunikasi, “saluran apa” ini mengacu pada media atau alat yang digunakan untuk menyampaikan pesan, “dampak apa” merujuk pada hasil atau efek dari komunikasi tersebut.

Hovland menyatakan bahwa komunikasi adalah proses yang memungkinkan seseorang (komunikator) menyampaikan rangsangan (biasanya lambang-lambang verbal) untuk mengubah perilaku orang lain (komunikan).²¹ Pernyataan tersebut mencerminkan pandangan Hovland tentang komunikasi sebagai suatu proses yang melibatkan interaksi antara dua individu yakni komunikator dan komunikan. Menurut Rahmanita, komunikasi adalah suatu aktifitas manusia yang saling berinteraksi antara satu orang maupun lebih, konsep tentang komunikasi tidak hanya berkaitan dengan masalah cara berbicara efektif saja melainkan juga etika berbicara.²² Etika komunikasi mengelaborasi standar etis yang digunakan oleh kounikator dan komunikan.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa Etika komunikasi adalah seperangkat prinsip atau norma-norma yang mengatur perilaku dan interaksi dalam proses komunikasi. Ini mencakup nilai-nilai seperti kejujuran, integritas, rasa hormat, tanggung jawab, dan keadilan dalam komunikasi. Etika komunikasi menuntut

²⁰Ahmad Sultra Rustan, Nurhakki Hakki, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Yogyakarta : Deepblusih, 2017), h.28.

²¹Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi*, (PT Remaja Rosdakarya: Bandung, 2015), h. 68.

²²Rahmanita Ginting dkk, *Etika Komunikasi dalam Media Sosial: Saring Sebelum Sharing*, (Cirebon: Penerbit Insania Grup Publikasi Yayasan Insani Shoqidin Gunung Jati Anggota IKAPI, 2021), h 8.

agar peserta komunikasi bertindak secara bertanggung jawab, menghormati hak-hak individu, dan mempertimbangkan konsekuensi dari pesan yang mereka sampaikan. Hal ini juga melibatkan penggunaan bahasa dan lambang-lambang komunikasi dengan penuh pertimbangan terhadap efeknya terhadap penerima pesan. Dengan mematuhi prinsip-prinsip etika komunikasi, individu dapat membangun hubungan yang lebih kuat, menghindari konflik, dan menciptakan lingkungan komunikasi yang lebih sehat dan lebih produktif.

Sedangkan etika komunikasi dalam Islam yang terkandung dalam Q.S. An-Nisa’/4:

148:

لَا يُحِبُّ اللَّهُ الْجَهْرَ بِالسُّوِّءِ مِنَ الْقَوْلِ إِلَّا مَنْ ظَلَمَ وَكَانَ اللَّهُ سَمِيعًا عَلِيمًا (١٤٨)

Terjemahannya:

“Allah tidak menyukai perkataan buruk, (yang diucapkan) secara terus terang kecuali oleh orang yang dizalimi. Dan Allah Maha Mendengar, Maha Mengetahui.”²³

Kata *al-jahra bi-s-su’i mina-l-qawli* memiliki arti secara bahasa yaitu perkataan buruk yang dikatakan secara terang benderang atau terus terang. Namun, perkataan buruk itu bisa disampaikan bila mana dilakukan oleh orang yang dianiaya atau dizalimi. Terhadap perkataan yang buruk yang hendak disampaikan juga diberikan pilihan, yaitu untuk disampaikan dengan baik, disembunyikan, dan atau dimaafkan. Ayat ini memiliki isyarat terkait dengan komunikasi dan keterbukaan diri. Kedua ayat ini memiliki hubungan dengan ayat sebelumnya di dalam Al-Qur’an mengenai orang munafi dan kafir dari ahli kitab yang Allah Swt beri peringatan kepada orang-orang mu’min dari ‘aib, perbuatan, dan sifat mereka bahwa mereka akan ditempatkan neraka di

²³Kementerian Agama, R. I. *Al-Qur’an dan Terjemahnya*. (Jakarta: Yayasan Penyelenggara Penterjemah/Pentafsir Al-Qur’an, 2018).

tingkatan paling bawah.²⁴ Ayat ini juga menunjukkan bahwa saat terjadi ketidakadilan, seseorang yang mengalami perlakuan buruk memiliki hak untuk menyampaikan keluhannya secara terbuka. Secara keseluruhan, etika komunikasi dalam Islam adalah menciptakan lingkungan yang penuh dengan kasih sayang, pengertian, dan hindari mengatakan hal-hal yang menyakiti orang lain. Ayat ini adalah dasar moral bagi umat Islam untuk berbicara dengan sopan, ramah. Dalam Islam, cara berkomunikasi mengajarkan untuk menggunakan kata-kata yang baik, memilih ungkapan yang positif, dan hindari konfrontasi yang bisa menyakiti.

Dalam konteks penanganan kredit bermasalah, prinsip-prinsip etika komunikasi dalam Islam dapat memberikan pedoman bagi lembaga keuangan atau pemberi kredit. Islam mendorong umatnya untuk berkomunikasi dengan kasih sayang, pengertian, dan menghindari kata-kata yang merugikan atau merendahkan orang lain, bahkan dalam situasi sulit seperti penanganan kredit bermasalah.

b. Tujuan dan Manfaat Etika Komunikasi

Tujuan etika dalam komunikasi adalah memastikan bahwa proses komunikasi dilakukan dengan prinsip-prinsip moral yang benar, menghormati nilai-nilai, integritas, dan kepentingan semua pihak yang terlibat. Adapun beberapa tujuan etika komunikasi, diantaranya sebagai berikut:

- 1) Membantu individu atau kelompok saat bertindak bebas dan dapat di pertanggung jawabkan dalam lingkungan masyarakat.
- 2) Membantu individu atau kelompok dalam masyarakat untuk dapat mengambil sikap atau tindakan secara tepat.

²⁴Katsir, Ibnu. "Tafsîr al-Qur'ân al-'Azhîm." (*Beirut: Dar al-Kutub al-Ilmiyyah*, 1999).

3) Menciptakan rasa saling menghormati dan menghargai dengan sesama.²⁵

Berdasarkan penjelasan di atas, tujuan utama etika komunikasi adalah membantu individu atau kelompok berinteraksi dengan tanggung jawab dan kebebasan dalam masyarakat, mempertimbangkan dampak tindakan dan kata-kata mereka. Hal ini memastikan komunikasi menghormati orang lain dan mempromosikan kebaikan bersama. Selain itu, etika komunikasi membantu individu atau kelompok membuat keputusan sesuai dengan nilai-nilai etis, membangun hubungan yang kuat, dan menciptakan lingkungan inklusif dalam masyarakat.

Dalam suatu interaksi antar manusia, etika komunikasi juga mempunyai manfaat bagi diri kita, diantaranya sebagai berikut:

1. Dapat melancarkan komunikasi dengan oranglain, sehingga terjalin hubungan yang semakin erat dan dapat memahami apa yang dikomunikasikan oleh orang lain, sehingga pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik.
2. Dengan mengikuti dan menaati standar etika yang berlaku, agar diterima dengan baik dilingkungan masyarakat.
3. Menerapkan sifat saling menghargai di lingkungan masyarakat.
4. Mencegah individu atau kelompok saat berlangsungnya komunikasi yang memicu tindakan atau perilaku sembarangan atau seenaknya sendiri.
5. Menjalin hubungan yang lebih erat dengan orang lain Etika komunikasi selain berkaitan dengan tutur kata yang baik, tetapi juga harus memiliki niat secara

²⁵Elvianti, Elvianti, and Ari Wibowo. "Konteks Komunikasi Netizen Di Media Sosial: Studi Netnografi Komunikasi terhadap Perilaku Bermedia Netizen di Akun Instagram Jokowi." (*KOMUNIKASIA: Journal of Islamic Communication and Broadcasting* 1.2, 2021): 82-96.

tulus mengekspresikan dari ketnangan, kesabaran dan empati kita dalam melakukan komunikasi.²⁶

Pernyataan tersebut menjelaskan pentingnya etika komunikasi dalam memperlancar interaksi dengan orang lain. Dengan menerapkan standar etika yang berlaku, individu dapat menjaga hubungan yang erat dengan orang lain dan memastikan pesan yang disampaikan diterima dengan baik. Selain itu, etika komunikasi juga membantu dalam menciptakan lingkungan sosial yang menghargai satu sama lain.

c. Bentuk-Bentuk Komunikasi

Ada beberapa bentuk komunikasi yang dikenal dapat dalam menangani konflik:

- 1) Komunikasi persuasif adalah proses menyampaikan pesan kepada orang lain dengan tujuan untuk mempengaruhi mereka agar berpikir, merasa, atau bertindak sesuai dengan yang diinginkan oleh komunikator.
- 2) Komunikasi asertif, bertujuan untuk menyampaikan pendapat, kebutuhan, dan perasaan dengan cara yang jelas, tegas, dan sopan tanpa menyerang atau merendahkan orang lain.
- 3) Komunikasi empatik, bertujuan untuk memahami dan menerima perasaan orang lain, meskipun anda tidak selalu setuju dengan mereka.
- 4) Komunikasi kolaboratif, bertujuan untuk mencari solusi yang saling menguntungkan bagi semua pihak yang terlibat dalam konflik.²⁷

²⁶Oktaviani, Sinta Ekak. "Etika Komunikasi Mahasiswa Dalam Membangun Citra Akun Media Sosial Tiktok Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember". Skripsi Sarjana; Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam: Jember, 2023.

²⁷Hidayat, Wahyu. "Komunikasi Kepemimpinan dalam Penyelesaian Konflik di Sekolah." *NIZĀMULILMI: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 9.1 (2024): 41-51.

Selain bentuk komunikasi di atas, ada juga komunikasi yang dapat memperpanjang konflik atau bahkan memperburuk situasi di mana dikenal dengan bentuk komunikasi sebagai berikut:

- 1) Komunikasi pasif adalah komunikasi di mana seseorang cenderung menahan diri, menghindari konfrontasi, dan tidak mengungkapkan secara jelas atau terbuka apa yang mereka pikirkan, rasakan, atau inginkan.
- 2) Komunikasi agresif adalah komunikasi di mana seseorang mengekspresikan diri secara dominan, mendominasi, atau mengkritik secara keras tanpa memperhatikan atau menghormati perasaan, pendapat, atau hak-hak orang lain.²⁸

d. Prinsip Etika Komunikasi dalam Islam

Dalam etika komunikasi islam ada 6 prinsip gaya bicara atau pembicaraan (qaulan)²⁹, prinsip-prinsip yang dimaksud adalah Qaulan Sadiddan, Qaulan Balighan, Qaulan Masyura, Qaulan Layyina, Qaulan Karima dan Qaulan Ma'rufa.

1) Qaulan Sadiddan (perkataan benar, lurus, jujur)

Wahbahal-Zuhaily mengartikan qaulansadiddan pada ayat ini dengan ucapan yang tepat dan bertanggung jawab, yakni ucapan yang tidak bertentangan dengan ajaran agama. Sebagaimana firman Allah SWT pada Q.S Al-Ahzab/33:70.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا (٧٠)

Terjemahan:

“Wahai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah

²⁸Hamzah, Radja Erland. "Pengembangan Hubungan Komunikasi Antarpribadi Dikalangan Mahasiswa." *Jurnal Pustaka Komunikasi* 1.1 (2018): 180-187.

²⁹Muslimah, "Konsep Etika Komunikasi Perspektif Islam," (*STAI An-Nadwah Kuala Tungkal* 13.2, 2016): 118

dan ucapkanlah perkataan yang benar.”³⁰

Ayat ini di atas mengandung perintah kepada orang-orang beriman untuk bertakwa kepada Allah dan mengucapkan qaulan sadidan, yang berarti perkataan yang benar, tepat, dan bertanggung jawab. Menurut Wahbah al-Zuhaili, qaulan sadidan adalah ucapan yang tidak bertentangan dengan ajaran agama, yaitu perkataan yang jujur, bermanfaat, dan tidak menimbulkan keburukan. Hal ini mencakup berbicara dengan kejujuran, menghindari kebohongan, fitnah, dan ucapan yang menyakiti orang lain.³¹

- 2) Qaulan Balighan (perkataan yang membekas pada jiwa, tepat sasaran, komunikatif, mudah mengerti)

Jalaluddin Rahmat memerinci pengertian qaulanbalighan artinya menggunakan kata-kata yang efektif, tepat sasaran, komunikatif, mudah dimengerti, langsung ke pokok masalah (*straight to the point*), dan tidak berbelit-belit atau bertele-tele. Agar komunikasi tepat sasaran, gaya bicara dan pesan yang disampaikan hendaklah disesuaikan dengan kadar intelektualitas komunikan dan menggunakan bahasa yang dimengerti oleh mereka. Sebagaimana firman Allah SWT pada Q.S An-Nisa/4:63.

أُولَئِكَ الَّذِينَ يَعْلَمُ اللَّهُ مَا فِي قُلُوبِهِمْ فَأَعْرِضْ عَنْهُمْ وَعِظْهُمْ وَقُلْ لَهُمْ
فِي أَنْفُسِهِمْ قَوْلًا بَلِيغًا (٦٣)

Terjemahnya:

“Mereka itulah orang-orang yang Allah ketahui apa yang ada di dalam hatinya. Oleh karena itu, berpalinglah dari mereka, nasihatilah mereka,

³⁰Kementerian, Agama RI. "Al-Quran dan Terjemahan." (Jakarta: Yayasan Penyelenggaraan Penterjemah/Pentafsir Al-Qur'an, 2018).

³¹ Jumriani, Jumriani, Hamdani Thaha, and Amalia Harani. "Etika Berkomunikasi Di Media Sosial Dalam Perspektif Al-Quran." *Maddika: Journal of Islamic Family Law* 3.2 (2022): 58-68.

dan katakanlah kepada mereka perkataan yang membekas pada jiwanya.”³²

Dalam konteks ayat di atas, Allah SWT memerintahkan Nabi Muhammad SAW untuk memberikan nasihat yang kuat dan menyentuh hati kepada orang-orang yang memiliki niat buruk, agar mereka sadar dan kembali ke jalan yang benar. Hal ini menunjukkan bahwa dalam berdakwah atau menyampaikan kebaikan, pilihan kata yang tepat dan cara komunikasi yang efektif sangat penting, sehingga pesan yang disampaikan dapat benar-benar dipahami dan berpengaruh pada jiwa pendengarnya.

3) Qaulan Masyura (perkataan yang ringan)

Qaulan masyura menurut Jalaluddin Rahmat, sebenarnya lebih tepat diartikan “ucapan yang menyenangkan,” lawannya adalah ucapan yang menyulitkan. Bila qaulanma'rufa berisi petunjuk via perkataan yang baik, qaulanmasyura berisi hal-hal yang menggembirakan via perkataan yang mudah dan pantas. Sebagaimana firman Allah SWT pada Q.S Al-Isra'/17:28.

وَأِمَّا تُعْرِضَنَّ عَنْهُمُ ابْتِغَاءَ رَحْمَةٍ مِّن رَّبِّكَ تَرْجُوهَا فَقُلْ لَّهُمْ قَوْلًا مَّيْسُورًا (٢٨)

Terjemahnya:

“Jika (tidak mampu membantu sehingga) engkau (terpaksa) berpaling dari mereka untuk memperoleh rahmat dari Tuhanmu yang engkau harapkan, ucapkanlah kepada mereka perkataan yang lemah lembut.”

Ayat di atas menjelaskan bahwa Allah SWT memerintahkan untuk memberikan nasihat yang kuat dan menyentuh hati kepada orang-orang yang memiliki niat buruk, agar mereka sadar dan kembali ke jalan yang benar. Hal ini menunjukkan bahwa dalam berdakwah atau menyampaikan kebaikan, pilihan kata yang tepat dan cara komunikasi yang efektif sangat penting,

³²Kementerian, Agama RI. "Al-Quran dan Terjemahan." (Jakarta: Yayasan Penyelenggaraan Penterjemah/Pentafsir Al-Qur'an, 2018).

sehingga pesan yang disampaikan dapat benar-benar dipahami dan berpengaruh pada jiwa pendengarnya.

4) Qaulan Layyina (perkataan yang lemah lembut)

Perintah menggunakan perkataan yang lemah lembut ini terdapat dalam firman Allah SWT. pada Q.S At-Thaha/20: 44.

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ (٤)

Terjemahnya:

“Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, Mudah-mudahan ia ingat atau takut”.³³

Ayat di atas adalah perintah Allah swt kepada Nabi Musa dan Harun agar berbicara lemah-lembut, tidak kasar, kepada Fir’aun. Dengan Qaulan Layyina, hati komunikan (orang yang diajak berkomunikasi) akan merasa tersentuh dan jiwanya tergerak untuk menerima pesan komunikasi kita. Dari ayat tersebut makadapat ditarik kesimpulan bahwa Qaulan Layyina berarti pembicaraan yang lemah-lembut, dengan suara yang enak didengar, dan penuh keramahan, sehingga dapat menyentuh hati maksudnya tidak mengeraskan suara, seperti membentak, meninggikan suara.

5) Qaulan Karima (perkataan yang mulia)

Menurut al-Maraghi, bahwa siapa saja yang menginginkan kejayaan di dunia dan di akhirat, maka hendaklah ia selalu taat kepada Allah swt. Ketaatanlah yang akan menjadikan seorang hamba memperoleh kejayaan, sebab kejayaan semata-mata milik Allah swt, baik di dunia maupun di akhirat. Di antara ketaatan adalah berkata baik, sebab Allah Swt akan

³³Kementerian, Agama RI. "Al-Quran dan Terjemahan." (Jakarta: Yayasan Penyelenggaraan Penterjemah/Pentafsir Al-Qur'an, 2018).

menerima perkataan-perkataan yang baik, seperti tauhid, dzikir, dan bacaan Al-Qur'an. Dengan penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa qaulankarima adalah perkataan yang mulia, dibarengi dengan rasa hormat, enak didengar, lemah-lembut, dan bertatakrama.³⁴ Sebagaimana firman Allah SWT pada Q.S Al-Isra'/17:23.

وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا ۖ إِنَّمَا يُبَلِّغُنَّ عَنْكَ الْكِبَرَ أَحَدُهُمَا أَوْ كِلَيْهِمَا فَلَا تَقُلْ لَهُمَا أُفٍّ وَلَا تَنْهَرْهُمَا وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا (٢٣)

Terjemahnya:

“Tuhanmu telah memerintahkan agar kamu jangan menyembah selain Dia dan hendaklah berbuat baik kepada ibu bapak. Jika salah seorang di antara keduanya atau kedua-duanya sampai berusia lanjut dalam pemeliharaanmu, maka sekali-kali janganlah engkau mengatakan kepada keduanya perkataan “ah” dan janganlah engkau membentak keduanya, serta ucapkanlah kepada keduanya perkataan yang baik”.³⁵

Ayat di atas adalah menekankan perintah Allah SWT untuk beribadah hanya kepada-Nya dan berbuat baik kepada kedua orang tua, terutama ketika mereka telah lanjut usia. Dari ayat ini, kita belajar bahwa berkata baik adalah bagian dari ibadah. Mengucapkan qaulan kariiman bukan hanya berlaku kepada orang tua, tetapi juga dalam kehidupan sehari-hari, karena perkataan yang baik mencerminkan akhlak dan ketakwaan seseorang.

6) Qaulan Ma'rufa (perkataan yang baik)

Qaulan ma'rufa dapat diterjemahkan dengan ungkapan yang pantas. Kata ma'rufa berbentuk isim maf'ul yang berasal dari madhinya, 'arafa. Jadi qawlanma'rufa mengandung pengertian perkataan atau ungkapan yang baik

³⁴Muslimah, “Konsep Etika Komunikasi Perspektif Islam,” (*STAI An-Nadwah Kuala Tungkal* 13. 2, 2016): 118.

³⁵Kementerian, Agama RI. "Al-Quran dan Terjemahan." (Jakarta: Yayasan Penyelenggaraan Penterjemah/Pentafsir Al-Qur'an, 2018).

dan pantas. Qaulan ma'rufa juga bermakna pembicaraan yang bermanfaat dan menimbulkan kebaikan (maslahat). Sebagai muslim yang beriman, perkataan kita harus terjaga dari perkataan yang sia-sia, apapun yang kita ucapkan harus selalu mengandung nasihat, menyejukkan hati bagi orang yang mendengarnya.³⁶ Sebagaimana firman Allah SWT pada Q.S Al-Isra'/17:23.

فَلَمَّا فَصَلَ طَالُوتُ بِالْجُنُودِ قَالَ إِنَّ اللَّهَ مُبْتَلِيكُمْ بِنَهَرٍ فَمَنْ شَرِبَ مِنْهُ فَلَيْسَ مِنِّي وَمَنْ لَمْ يَطْعَمْهُ فَإِنَّهُ مِنِّي إِلَّا مَنِ اعْتَرَفَ غُرْفَةً بِيَدِهِ فَشَرَبُوا مِنْهُ إِلَّا قَلِيلًا مِنْهُمْ فَلَمَّا جَاوَزَهُ هُوَ وَالَّذِينَ آمَنُوا مَعَهُ قَالُوا لَا طَاقَةَ لَنَا الْيَوْمَ بِجَالُوتَ وَجُنُودِهِ قَالَ الَّذِينَ يَظُنُّونَ أَنَّهُمْ مُلَفَّوْا اللَّهُ كَمْ مِنْ فِتْنَةٍ قَلِيلَةٍ غَلَبَتْ فِتْنَةَ كَثِيرَةٍ بِإِذْنِ اللَّهِ وَاللَّهُ مَعَ الصَّابِرِينَ (٢٤٩)

Terjemahnya:

“Maka, ketika Talut keluar membawa bala tentara(-nya), dia berkata, “Sesungguhnya Allah akan mengujimu dengan sebuah sungai. Maka, siapa yang meminum (airnya), sesungguhnya dia tidak termasuk (golongan)-ku. Siapa yang tidak meminumnya, sesungguhnya dia termasuk (golongan)-ku kecuali menciduk seciduk dengan tangan.” Akan tetapi, mereka meminumnya kecuali sebagian kecil di antara mereka. Ketika dia (Talut) dan orang-orang yang beriman bersamanya menyeberangi sungai itu, mereka berkata, “Kami tidak kuat lagi pada hari ini melawan Jalut dan bala tentaranya.” Mereka yang meyakini bahwa mereka akan menemui Allah berkata, “Betapa banyak kelompok kecil mengalahkan kelompok besar dengan izin Allah.” Allah bersama orang-orang yang sabar”.³⁷

Dalam ayat ini, Talut memberi nasihat yang jelas dan tegas kepada pasukannya tentang ujian Allah berupa sungai. Mereka yang menurut perkataan Talut dengan baik (tidak meminum air secara berlebihan) termasuk dalam golongan yang taat, sedangkan yang melanggarnya tidak termasuk pasukannya. Ketika menghadapi tentara Jalut, sebagian pasukan Talut merasa

³⁶Muslimah, “Konsep Etika Komunikasi Perspektif Islam,” (*STAI An-Nadwah Kuala Tungkal* 13. 2, 2016): 118.

³⁷Kementerian, Agama RI. "Al-Quran dan Terjemahan." (Jakarta: Yayasan Penyelenggaraan Penterjemah/Pentafsir Al-Qur'an, 2018).

takut dan berkata, "*Kami tidak kuat melawan Jalut dan tentaranya.*" Namun, sekelompok kecil orang yang beriman menyampaikan perkataan yang menguatkan dan menumbuhkan optimisme, yaitu "*Betapa banyak kelompok kecil yang mengalahkan kelompok besar dengan izin Allah. Allah bersama orang-orang yang sabar.*" Hal ini adalah contoh nyata dari qaulan ma'rufan, yaitu perkataan yang memotivasi, menenangkan hati, dan mengajak kepada kebaikan.

e. Hal yang Perlu diperhatikan dalam Etika Komunikasi

Dalam pergaulan dan kehidupan bermasyarakat, antara etika dan komunikasi merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan. Di mana pun orang berkomunikasi, selalu memerlukan pertimbangan etis, agar lawan bicara dapat menerima dengan baik.

Etika Komunikasi yang perlu dipahami ketika melakukan proses komunikasi menurut Rahmanita dkk:

- a) Hormati privasi dan kerahasiaan.
- b) Jangan mengganggu (interruption) orang lain ketika berbicara (berkomunikasi).
- c) Bicaralah tanpa menghakimi.
- d) Efektif dan efisien.
- e) Saling menghargai ketika berkomunikasi.
- f) Taat kepada standar perilaku online yang sama kita jalani dalam kehidupan nyata.

Adapun kesalahan dalam etika antara lain:

- 1) Bahasa yang tidak pas saat berkomunikasi, maka gunakan bahasa menyesuaikan dengan komunikan.
- 2) Tidak menghargai waktu orang lain.
- 3) Menampilkan yang tidak pas.
- 4) Tata cara bertelepon yang salah, jangan menelpondisaat orang beristirahat
- 5) Kesalahan dalam menyapa.
- 6) Kurangnya keterampilan dalam mendengar. Mempermalukan orang lain didepan umum.³⁸

Kesalahan dalam etika komunikasi dapat terjadi ketika seseorang tidak memperhatikan prinsip-prinsip moral dan nilai-nilai yang seharusnya mengatur interaksi mereka dengan orang lain. Salah satu contoh kesalahan dalam etika komunikasi adalah ketidakjujuran, di mana seseorang menyampaikan informasi yang tidak benar atau menyesatkan pihak lain. Ketika seseorang tidak jujur dalam komunikasi, hal ini tidak hanya melanggar kepercayaan yang mendasari hubungan interpersonal, tetapi juga merusak integritas pribadi dan profesionalitas. Kesalahan semacam ini bisa merusak hubungan, mempengaruhi reputasi, dan bahkan membahayakan kepentingan individu atau organisasi.

2. Penanganan Kredit Bermasalah

a. Pengertian Penanganan Kredit Bermasalah

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) penanganan memiliki satu arti yaitu penanganan dan berasal dari kata dasar tangan. Penanganan juga dapat berarti proses, cara, perbuatan menangani sesuatu yang sedang dialami. Istilah kredit bukan hal yang asing lagi dalam kehidupan sehari-hari di masyarakat, sebenarnya

³⁸Ginting, Rahmanita, et al. *Manajemen Komunikasi Digital Terkini*. (Penerbit Insania, 2021).

kata kredit berasal dari bahasa romawi yaitu *Credere* yang artinya “percaya”.³⁹ Oleh karena itu, dalam konteks keuangan, "kredit" merujuk pada kepercayaan yang diberikan kepada seseorang atau lembaga untuk meminjam uang atau sumber daya lainnya dengan janji untuk mengembalikannya di masa mendatang.

Pengertian kredit menurut Undang-Undang Perbankan nomor 10 tahun 1998 adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga.⁴⁰ Dengan demikian, kredit dalam konteks undang-undang tersebut merujuk pada transaksi pinjaman antara bank dengan pihak lain yang melibatkan penyerahan uang atau tagihan dengan syarat pengembalian dan pembayaran bunga dalam periode waktu tertentu. Menurut Anton, kredit adalah penyediaan uang atau yang disamakan dengan itu berdasarkan persetujuan pinjam meminjam antara bank dengan pihak peminjam. Pihak peminjam berkewajiban melunasi hutangnya setelah jangka waktu tertentu dengan jumlah bunga yang ditentukan.⁴¹ Jadi pemberian uang atau nilai yang setara dengan uang berdasarkan kesepakatan antara bank dan pihak peminjam. Pihak peminjam harus mengembalikan jumlah pinjaman setelah waktu tertentu dan membayar bunga sesuai dengan kesepakatan.

Kredit macet adalah bagian dari kredit bermasalah. Kredit macet terjadi jika pihak bank mengalami kesulitan untuk meminta angsuran dari pihak debitur karena

³⁹MacDonald, Scott B. *A history of credit and power in the Western world*. (Routledge, 2017).

⁴⁰Utomo, Indra Haryoko. "Risks Due to Pandemic and Legal Protection for Customers." (*AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Humanis* 2.3, 2022): 145-154.

⁴¹Anton Suyatno. *Kepastian Hukum Dalam Penyelesaian Kredit Macet*. (Jakarta: Kencana, 2016).

suatu hal. Kredit macet adalah piutang yang tak tertagih atau kredit yang mempunyai kriteria kurang lancar, diragukan karena mengalami kesulitan pelunasan akibat adanya faktor-faktor tertentu. Menurut Hariyani dalam Andi Nursyahriana *et al.*, Kredit macet dapat disebabkan oleh faktor internal maupun eksternal. Faktor internal penyebab kredit macet yaitu: kebijakan perkreditan yang ekspansif, menyimpang dalam pelaksanaan prosedur perkreditan, itikad kurang baik dari pemilik, pengurus atau pegawai bank, lemahnya sistem informasi kredit macet. Sedangkan faktor eksternal penyebab kredit macet adalah: kegagalan usaha debitur, pemanfaatan iklim persaingan perbankan yang tidak sehat oleh debitur, serta menurunnya kegiatan ekonomi dan tingginya suku bunga kredit.

Menurut Andi Nursyahriana *et al.*, kredit macet merupakan pinjaman yang mengalami kesulitan oleh debitur untuk memenuhi kewajiban yang telah disepakati bersama antara pihak kreditur dan debitur dikarenakan karena faktor kesengajaan maupun diluar kendali. Kredit bermasalah akan berakibat pada kerugian bank, yaitu kerugian karena tidak diterimanya kembali dana yang telah disalurkan, maupun pendapatan bunga yang tidak dapat diterima. Artinya, bank kehilangan kesempatan mendapat bunga, yang berakibat pada penurunan pendapatan secara total.⁴²

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa penanganan kredit adalah Penanganan kredit bermasalah merupakan proses yang sensitif dan kompleks, dan lembaga keuangan sering berupaya bekerja sama dengan peminjam untuk menemukan solusi yang terbaik untuk kedua belah pihak. Tujuan utamanya adalah meminimalkan kerugian bagi lembaga keuangan sambil membantu peminjam

⁴²Nursyahriana, Andi, Michael Hadjat, and Irsan Tricahyadinata. "Analisis Faktor Penyebab Terjadinya Kredit Macet." *FORUM EKONOMI: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*. Vol. 19. No. 1. 2017.

mengatasi kesulitan keuangan mereka.

b. Jenis-Jenis Kredit

Menurut Hasanuddin Rahman, kredit dibagi atas beberapa golongan :

1. Kredit dilihat dari tujuannya terdiri atas :

- a) Kredit konsumtif, yaitu kredit yang diberikan dengan tujuan untuk memperoleh atau membeli barang-barang dan kebutuhan-kebutuhan konsumsi, keperluan memenuhi tuntutan kebutuhan hidup.
- b) Kredit produktif, yaitu kredit yang diberikan dengan tujuan untuk memperlancar jalannya proses produksi.⁴³

Pernyataan tersebut menjelaskan bahwa kredit dapat dibedakan berdasarkan tujuannya menjadi dua kategori utama yaitu kredit konsumtif dan kredit produktif. Kredit konsumtif diberikan untuk memenuhi kebutuhan konsumsi, seperti membeli barang-barang dan kebutuhan sehari-hari yang tidak bersifat produktif. Sementara itu, kredit produktif diberikan dengan tujuan untuk mendukung dan meningkatkan proses produksi, seperti modal usaha atau investasi dalam peralatan dan infrastruktur yang dibutuhkan untuk meningkatkan produktivitas.

2. Kredit dilihat dari sudut jangka waktu terdiri atas :

- a) Kredit jangka pendek, yaitu kredit yang berjangka waktu maksimum 1 (satu) tahun.
- b) Kredit jangka menengah, yaitu kredit yang berjangka waktu 1(satu) sampai dengan 3 (tiga) tahun.

⁴³Hasanuddin Rahman, S. H. *Kebijakan Kredit Perbankan yang berwawasan lingkungan*. (PT Citra Aditya Bakti, 2018).

c) Kredit jangka panjang, yaitu kredit yang berjangka waktu lebih dari 3 (tiga) tahun.

3. Kredit dilihat dari sudut jaminannya, yaitu :

a) Kredit tanpa jaminan, yaitu, atau yang sering disebut dengan istilah blangko, diberikan kepada nasabah tanpa adanya jaminan sama sekali, melainkan jaminan yang berbentuk bonafiditas dan prospek usaha debitur tetap diperhatikan dan ditekankan dengan sungguh-sungguh dalam pertimbangan kreditnya.

b) Kredit dengan jaminan, yaitu pemberian kredit dengan jaminan dari debitur, yang berupa harta benda atau surat berharga atau jaminan perorangan.⁴⁴

Pernyataan tersebut menjelaskan dua jenis kredit berdasarkan keberadaan jaminan yang diberikan. Pertama, kredit tanpa jaminan, yang juga dikenal sebagai "blangko", diberikan kepada nasabah tanpa adanya jaminan dalam bentuk apapun. Namun, kreditor tetap mempertimbangkan bonafiditas nasabah dan prospek usaha mereka dengan serius sebelum memberikan kredit. Kedua, kredit dengan jaminan, yang melibatkan pemberian kredit dengan jaminan dari debitur, bisa berupa aset fisik seperti properti atau kendaraan, surat berharga, atau jaminan perorangan.

c. Unsur-Unsur Kredit

Menurut mengemukakan unsur-unsur kredit terdiri atas kepercayaan, waktu, prestasi dan resiko. Unsur-unsur kredit mencakup beberapa elemen penting yang merangkum karakteristik utama dari sebuah transaksi kredit.

⁴⁴Hasanuddin Rahman, S. H. *Kebijakan Kredit Perbankan yang berwawasan lingkungan*. (PT Citra Aditya Bakti, 2018).

- 1) Kepercayaan yaitu adanya keyakinan dari pihak bank atas prestasi yang diberikan kepada debitur yang akan dilunasinya sesuai jangka waktu yang diperjanjikan.
- 2) Waktu, yaitu adanya jangka waktu tertentu antara pemberian kredit dan pelunasannya dan jangka waktu tersebut sebelumnya terlebih dahulu telah disepakati bersama antara pihak bank dan debitur.
- 3) Prestasi, yaitu adanya objek tertentu berupa prestasi dan kontra prestasi pada saat tercapainya persetujuan atau kesepakatan perjanjian pemberian kredit antara bank dengan debitur berupa uang dan bunga atau imbalan.
- 4) Risiko, yaitu adanya risiko yang mungkin terjadi selama jangka waktu antara pemberian dan pelunasan kredit tersebut, sehingga untuk mengamankan pemberian kredit dan menutup kemungkinan terjadinya wanprestasi dari debitur, maka diadakan pengikatan jaminan atau agunan.⁴⁵

Empat hal dari unsur-unsur kredit, yaitu kepercayaan, waktu, prestasi dan risiko, keseluruhannya merupakan hal yang saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Pemberian kredit tidak dapat dilakukan tanpa adanya perjanjian periode waktu tertentu yang telah disepakati bersama untuk penggunaan atau pelunasannya.

d. Faktor penyebab kredit bermasalah

Banyak faktor penyebab terjadinya kredit bermasalah, faktor internal perusahaan yang menyebabkan kredit bermasalah ialah adanya kelemahan atau kesalahan dari perusahaan itu sendiri seperti:⁴⁶

⁴⁵Anton Suyatno. *Kepastian Hukum Dalam Penyelesaian Kredit Macet*. (Jakarta: Kencana, 2016).

⁴⁶Sitorus, Ricky Martin. "Analisis Kredit Bermasalah Pada Pt. Bpr Nbp 5 Laguboti." Skripsi Sarjana; Progra Studi Akuntansi: Medan, 2022.

1) Kelemahan dalam analisis kredit

Setiap analisis kredit harus berdasarkan data yang benar-benar akurat, agar hasil analisis menjadi tepat.

2) Kelemahan dalam dokumen kredit

Salah satu kekuatan bank dalam menghadapi kenakalan nasabahnya adalah kekuatan dan kelengkapan dokumen yang biasa digunakan sebagai senjata perusahaan.

3) Kelemahan dalam supervise kredit

Setiap usaha tentu ada resiko bisnis dan resiko non bisnis. Karena itu perusahaan harus tahu persis setiap perkembangan usaha nasabahnya. Satu-satunya cara adalah dengan melakukan pengawasan dan pemantauan baik secara periodik maupun insidental dan secara kontiniu agar setiap masalah dapat ditanggulangi secara dini.

4) Kelemahan kebijakan kredit

Setiap perusahaan mempunyai kebijakan kredit yang sudah digariskan terlebih dahulu. Seperti masalah sistem, prosedur dan wewenang yang diberikan kepada pejabat perusahaan.

5) Kelemahan bidang agunan

Mungkin secara hukum setiap agunan telah diikat dengan baik dan kuat. Namun harus diingat bahwa barang jaminan tersebut secara fisik ada yang mudah berpindah tangan atau rawan kerusakan, sehingga petugas pemeriksaan hendaknya melakukan pemantauan dengan pengawasan secara rutin dan insidental terhadap barang jaminan.

6) Kesalahan sumberdaya manusia

Sebagaimana tenaga untuk creditrecovery maka penyelamatan dan penyelesaian bukanlah pekerjaan yang mudah seperti melakukan analisis kredit biasa, diperlukan tenaga ahli dibidang penyelamatan dan penyelesaian kredit.

7) Kelemahan teknologi

Ketidakmampuan perusahaan secara teknis dapat dalam berbagai bentuk antara lain keterbatasan peralatan, keterbatasan tenaga secara kuantitatif, keterbatasan kemampuan petugas secara kualitatif serta terbatasnya sarana dan prasarana yang berkaitan dengan pekerjaan teknis seperti computer dan software.⁴⁷

Maka dari itu, faktor internal perusahaan yang menyebabkan kredit bermasalah ialah adanya kelemahan atau kesalahan dari perusahaan itu sendiri yakni kelemahan dalam analisis kredit, kelemahan dalam dokumen kredit, kelemahan dalam supervise kredit, kelemahan kebijakan kredit, kelemahan bidang agunan, kesalahan sumberdaya manusia dan kelemahan teknologi.

Faktor internal nasabah Faktor internal nasabah yang menyebabkan kredit bermasalah antara lain :

- 1) Kelemahan karakter nasabah
- 2) Kelemahan kemampuan nasabah
- 3) Musibah yang dialami nasabah
- 4) Kecerobohan nasabah

⁴⁷Sitorus, Ricky Martin. "Analisis Kredit Bermasalah Pada Pt. Bpr Nbp 5 Laguboti." Skripsi Sarjana; Progra Studi Akuntansi: Medan, 2022.

5) Kelemahan manajemen nasabah⁴⁸

Faktor internal nasabah menjadi penyebab utama terjadinya masalah kredit. Kelemahan karakter nasabah, seperti kurangnya integritas atau kedisiplinan dalam mengelola keuangan, dapat mengakibatkan keterlambatan pembayaran atau default. Kemampuan nasabah yang lemah, baik dalam hal pendapatan maupun manajemen keuangan, juga berpotensi menyebabkan kesulitan dalam membayar kembali kredit. Selain itu, musibah yang menimpa nasabah, seperti kehilangan pekerjaan atau bencana alam, dapat mempengaruhi kemampuan mereka untuk membayar kembali kredit. Kecerobohan dalam pengelolaan keuangan atau dalam mengambil keputusan finansial juga bisa menjadi faktor risiko. Terakhir, kelemahan dalam manajemen nasabah oleh bank atau lembaga pemberi kredit dapat memperburuk kondisi kredit, karena kurangnya pengawasan atau pemantauan terhadap nasabah yang berpotensi memiliki masalah keuangan.

f. Proses penyelesaian kredit bermasalah

Proses penyelesaian kredit bermasalah merupakan bagian penting dari manajemen risiko kredit yang dilakukan oleh lembaga keuangan dan harus dapat menyelesaikan dan melayani kasus permasalahan kredit pada pelanggan. Hal ini sebagaimana tercantum pada Q.S. Al-Baqarah/2:280.

وَإِنْ كَانَ ذُو عُسْرَةٍ فَنَظِرَةٌ إِلَىٰ مَيْسَرَةٍ ۗ وَأَنْ تَصَدَّقُوا خَيْرٌ لَّكُمْ إِنْ كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ (٢٨٠)

Terjemahnya:

“Jika dia (orang yang berutang itu) dalam kesulitan, berilah tenggang waktu sampai dia memperoleh kelapangan. Kamu bersedekah (membebaskan utang)

⁴⁸Apriliana, Nova, Gatot Wahyu Nugroho, and Elan Eriswanto. "Analisa Kredit Macet Di Perumda Bpr X Di Kota Sukabumi Tahun 2016-2018." (*Equilibrium: Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi* 9.2,2020).

itu lebih baik bagimu apabila kamu mengetahui(-nya).”⁴⁹

Ayat tersebut memberikan panduan moral dan etika yang relevan dalam penanganan kredit bermasalah dimana menekankan pentingnya sikap empati, kesabaran, dan kemurahan hati dalam hubungan keuangan. Tujuannya adalah untuk mengelola risiko kredit dengan efektif, meminimalkan kerugian, dan memastikan kepatuhan dengan peraturan yang berlaku. Penyelamatan terhadap kredit macet dilakukan dengan cara sebagai berikut :⁵⁰

1) *Resceduling*

- a) Memperpanjang waktu kredit. Dalam hal ini si debitur diberikan keringanan dalam masalah jangka waktu kredit misalnya perpanjangan jangka waktu dari enam bulan menjadi satu tahun sehingga si debitur mempunyai waktu yang lebih lama untuk mengembalikannya
- b) Memperpanjang jangka waktu angsuran. Memperpanjang jangka waktu angsuran sama dengan jangka waktu kredit. Dalam hal ini jangka waktu angsuran kreditnya diperpanjang pembayarannya misalnya dari 36 kali menjadi 48 kali dalam hal ini tentu angsuran pun menjadi mengecil seiring dengan penambahan jumlah angsuran.

2. *Reconditioning*

- a) Kapitalisasi bunga, yaitu bunga dijadikan utang pokok
- b) Penundaan pembayaran bunga sampai waktu tertentu, maksudnya hanya bunga yang dapat ditunda pembayarannya, sedangkan pokok pinjaman tetap harus dibayar seperti biasa
- c) Penundaan suku bunga, maksudnya agar lebih meringankan beban nasabah.

⁴⁹Kementerian, Agama RI. "Al-Quran dan Terjemahan." (Jakarta: Yayasan Penyelenggaraan Penterjemah/Pentafsir Al-Qur'an, 2018).

⁵⁰Kasmi. *Analisis Laporan Keuangan*. (Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada, 2016).

- d) Pembebasan bunga, diberikan kepada nasabah dengan pertimbangan nasabah sudah akan mampu lagi membayar kredit tersebut.

3. Restructuring

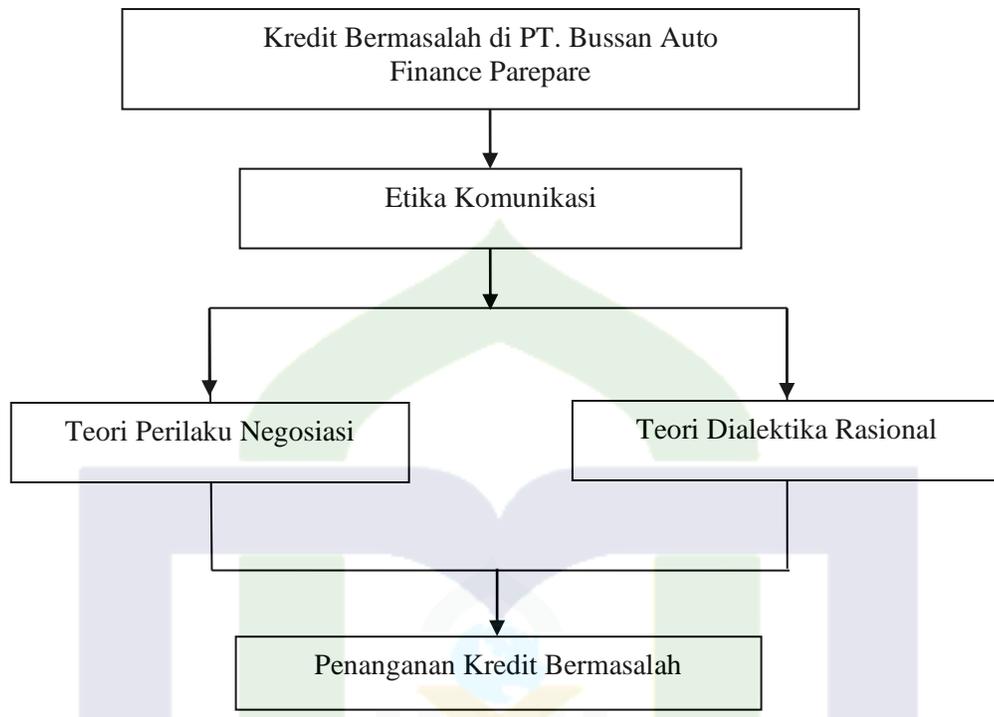
- a) Dengan menambah jumlah kredit
- b) Dengan menambah equity
- c) Dengan menyetor uang tunai
- d) Tambahan dari pemilik⁵¹

Kombinasi Merupakan kombinasi dari ketiga jenis yang diatas. Penyitaan jaminan merupakan jalan terakhir apabila nasabah sudah benar-benar tidak punya etiket baik atau sudah tidak mampu lagi untuk membayar semua utang-utangnya.

c. Kerangka Berfikir

Kerangka pikir adalah cara kita memandang penelitian, menyusun informasi, dan membuat keputusan. Hal ini mencakup pemahaman, keyakinan, nilai-nilai, dan asumsi yang membentuk cara kita memproses dan memahami informasi serta situasi di sekitar lapangan. Kerangka pikir ini dimulai dengan prinsip bahwa dalam penanganan kredit bermasalah, PT. Bussan Auto Finance harus beroperasi sesuai dengan hukum yang berlaku. Etika komunikasi haruslah sesuai dengan kerangka perundang-undangan yang mengatur proses penagihan hutang.

⁵¹Soeikromo, Deasy, Sarah Roeroe, dan Nike Kelly Rumokoy. "Analysis of the Causes of Problemed Home Loan and Alternative Solutions for Development of National Banking Performance." *International Conference on Business, Economic, Social Science, and Humanities–Humanities and Social Sciences Track (ICOBEST-HSS 2019)*. (Atlantis Press, 2020).



Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini secara khusus bersifat kualitatif, dengan tujuan utama menjawab permasalahan terkait Etika Komunikasi Dalam Penanganan Kredit Bermasalah Pada Pt. Bussan Auto Finance Kota Parepare.

Dalam upaya mengumpulkan data tersebut, penelitian ini menerapkan teknik observasi dan wawancara.⁵² Teknik-teknik ini diimplementasikan dengan teliti untuk memastikan data yang diperoleh dapat memberikan gambaran komprehensif terkait dengan Etika Komunikasi Dalam Penanganan Kredit Bermasalah Pada Pt. Bussan Auto Finance Kota Parepare. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan metode observasi serta wawancara, diharapkan penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang mendalam dan kontekstual terhadap permasalahan yang diteliti.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi yang menjadi objek penelitian ini adalah PT. Bussan Auto Finance Kota Parepare. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa PT. Bussan Auto Finance merupakan lembaga keuangan yang memiliki potensi untuk mengalami situasi kredit bermasalah. Penelitian ini direncanakan akan berlangsung selama \pm 2 bulan, dimulai setelah mendapatkan persetujuan dan surat izin dari PT. Bussan Auto Finance Kota Parepare.

⁵²Kusumastuti, A., dan Khoiron, A. M. *Metode penelitian kualitatif*. (Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo, LPSP, 2019).

C. Fokus Penelitian

Penelitian kualitatif tidak bermula dari suatu keadaan kosong, melainkan dilaksanakan berdasarkan persepsi seseorang mengenai keberadaan suatu permasalahan. Dalam konteks penelitian kualitatif, permasalahan seringkali disebut sebagai fokus, yang menjadi titik pusat untuk pengamatan, analisis, dan pemahaman secara mendalam.⁵³

Penentuan fokus penelitian pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi sosial di lapangan menjadi landasan utama. Oleh karena itu, titik perhatian atau fokus penelitian ini adalah etika komunikasi dalam penanganan kredit bermasalah pada PT. Bussan Auto Finance Kota Parepare. Penelitian ini difokuskan pada lembaga keuangan ini karena memiliki potensi kasus kredit bermasalah, yang menjadikan etika komunikasi sebagai aspek utama yang perlu diperhatikan dalam penanganannya.

D. Jenis dan Sumber Data

Adapun sumber data terdiri dari dua jenis yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder :

1. Data Primer

a. Wawancara

Pengumpulan data primer dapat dilakukan melalui wawancara dengan pihak terkait di PT. Bussan Auto Finance, seperti manajemen, petugas penanganan kredit, dan pihak terkait lainnya. Wawancara akan memberikan pemahaman mendalam tentang praktik etika komunikasi yang diterapkan.

⁵³Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif Ilmu Pendidikan Teologi*, (Makasar: Sekolah Tinggi Theologi, 2018).

b. Observasi

Observasi langsung terhadap proses penanganan kredit bermasalah di lapangan, memberikan gambaran real-time mengenai interaksi dan komunikasi antara lembaga keuangan dan nasabah yang mengalami masalah kredit.

c. Dokumentasi

Data internal dari PT. Bussan Auto Finance, seperti kebijakan, pedoman penanganan kredit, catatan komunikasi, dan dokumen terkait lainnya, dapat menjadi sumber data primer yang penting.

2. Data Sekunder

Sumber data yang disajikan oleh pihak lain yang tidak langsung diambil oleh peneliti atau subjek penelitian. Data sekunder ini digunakan sebagai pelengkap dari data primer. Dalam hal ini, data sekunder mencakup diantaranya dokumen resmi, buku, hasil penelitian terdahulu yang berupa laporan dan lain sebagainya.

E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Untuk melakukan penelitian apa pun, berbagai teknik dan alat pasti digunakan. Metode dan instrumen ini bekerja sama dalam memastikan data yang diperoleh dan dikumpulkan dari penelitian ini asli dan dapat diandalkan. Data sendiri merupakan suatu catatan atau gambaran suatu objek atau peristiwa tertentu, dan setelah dianalisis dan diinterpretasikan maka menjadi informasi.⁵⁴ Adapun Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan tiga Teknik yaitu: wawancara, pengamatan

⁵⁴Rukin, S. P. *Metodologi penelitian kualitatif*. (Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia, 2019).

(observasi), dan dokumentasi. Untuk lebih jelasnya akan diuraikan sebagai berikut:

1. Observasi

Menurut Fadli metode pengumpulan data dengan observasi mempunyai ciri ciri khusus yang dapat menjadi perbedaan sebuah penelitian dari teknik lainnya.⁵⁵ Bukan hanya observasi terbatas pada manusia, tetapi juga melibatkan pengamatan terhadap objek alam dan situasi lainnya. Metode ini digunakan pada tahap awal penelitian untuk menggambarkan situasi permasalahan yang sedang diteliti, memberikan panduan bagi penelitian selanjutnya. Hal hal yang diamati dalam penelitian ini adalah tentang Etika Komunikasi Dalam Penanganan Kredit Bermasalah Pada Pt. Bussan Auto Finance Kota Parepare.

2. Wawancara

Wawancara, dalam konteks ini, diterapkan sebagai sebuah metode pengumpulan data yang terbukti efektif ketika seorang peneliti bermaksud untuk menjalankan studi pendahuluan yang bertujuan untuk mengidentifikasi dan merinci permasalahan yang akan menjadi fokus penelitiannya. Adapun subjek-subjek yang diwawancarai dalam rangkaian penelitian ini meliputi Pihak manajemen, Wawancara dengan Petugas Penanganan Kredit, serta Wawancara dengan Nasabah yang memiliki wawasan yang relevan terhadap masalah yang tengah diteliti.

3. Dokumentasi

Tujuan penggunaan dokumen dalam penelitian ini adalah untuk mengumpulkan informasi yang terdapat pada dokumen resmi yang dapat

⁵⁵Fadli Muharly, F. Efektivitas Tugas Pokok Dan Fungsi (Tupoksi) Pegawai Sekretariat Pada Inspektorat Provinsi Sulawesi Selatan (*Doctoral Dissertation, Politeknik STIA LAN Makassar*, 2018).

membantu dalam penelitian. Kemudian terjadi kontradiksi antara informasi yang terkandung dalam dokumen ini dengan hasil wawancara. Penelitian ini dalam melakukan dokumentasi dengan memperolehnya dari Pt. Bussan Auto Finance Kota Parepare.

F. Uji Keabsahan Data

Triangulasi dalam penelitian ini menerapkan perbandingan data dari berbagai teknik, baik melalui wawancara langsung maupun wawancara tidak langsung. Langkah ini dilakukan untuk memastikan ketepatan dan kehandalan informasi yang terkumpul. Pendekatan ini diterapkan guna meningkatkan validitas serta kelengkapan data yang berhasil dikumpulkan.⁵⁶

Adapun pembagian dari triangulasi data yaitu:

1. Triangulasi Sumber

Uji keabsahan akan dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai sumber. Data yang berasal dari wawancara dengan manajemen, petugas kredit, dan nasabah akan dibandingkan dengan dokumen internal perusahaan, seperti kebijakan dan prosedur penanganan kredit. Keseluruhan, perbandingan ini akan memastikan konsistensi dan keandalan informasi..

2. Triangulasi Teknik

Uji keabsahan teknik akan dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari tiga teknik utama, yaitu wawancara, pengamatan, dan dokumentasi. Keberagaman teknik pengumpulan data ini akan membantu memvalidasi temuan dan memastikan bahwa informasi yang diperoleh tidak

⁵⁶Helaluddin, Hengki Wijaya. *Analisis Data Kualitatif*. (Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2019).

hanya bersumber dari satu cara pengumpulan data, melainkan terverifikasi oleh berbagai pendekatan.

3. Triangulasi Waktu

Uji keabsahan waktu akan mengamati keberlanjutan temuan selama periode penelitian. Data yang diperoleh pada awal, tengah, dan akhir penelitian akan dianalisis untuk memastikan bahwa temuan yang diidentifikasi konsisten sepanjang waktu. Hal ini membantu menghilangkan potensi bias waktu dan menambah keandalan hasil penelitian.⁵⁷

G. Teknik Analisis Data

Terdapat beberapa teknik analisis data yang dapat digunakan dalam penelitian, dan pemilihan teknik tersebut bergantung pada jenis data yang dikumpulkan dan tujuan penelitian.⁵⁸

1. Reduksi data

Pada tahap ini, dilakukan reduksi data dengan cara mengidentifikasi, memilih, dan menyusutkan data yang paling relevan dan signifikan untuk tujuan penelitian. Proses ini melibatkan pemilihan informasi utama yang berkaitan dengan etika komunikasi dalam penanganan kredit bermasalah di PT. Bussan Auto Finance. Teknik analisis yang digunakan dapat mencakup kategorisasi data, pemilihan temuan kunci, dan penyusunan pola-pola yang muncul dari data.

2. Penyajian data

Setelah data direduksi, langkah berikutnya adalah menyajikan data secara sistematis dan informatif. Ini dapat dilakukan melalui tabel, grafik, atau narasi yang

⁵⁷Hengki Wijaya, “*Analisis Data Kualitatif Ilmu Pendidikan Teologi*”, (Makasar: Sekolah Tinggi Theologi, 2018)

⁵⁸Moleong, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: PT. Remaja rosdakarya, 2007).

jelas. Penyajian data mencakup hasil analisis terkait praktik etika komunikasi yang diidentifikasi selama penelitian. Hasil ini dapat memberikan gambaran yang mudah dipahami tentang temuan-temuan yang muncul dari data.

3. Verifikasi (*Verifikation*) atau Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan bagian dari aktivitas data. Aktivitas ini dimaksudkan untuk memberikan makna terhadap analisis, menjelaskan pada urutan dan mencari hubungan diantara dimensi dimensi yang diuraikan. Tahap terakhir adalah verifikasi atau penarikan kesimpulan dari hasil analisis. Ini melibatkan pengecekan kembali terhadap keabsahan dan validitas temuan yang ditemukan selama proses penelitian.⁵⁹ Kesimpulan yang dihasilkan harus sesuai dengan data yang terkumpul dan dapat memberikan gambaran yang akurat terkait etika komunikasi dalam penanganan kredit bermasalah di PT. Bussan Auto Finance. Proses verifikasi ini membantu memastikan keandalan temuan dan interpretasi yang dihasilkan dari data penelitian.

⁵⁹Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2018).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1 Bentuk Komunikasi PT. Bussan Auto Finance Kota Parepare Dalam Penanganan Kredit Bermasalah

Bentuk komunikasi yang diterapkan oleh PT. Bussan Auto Finance (BAF) dalam penanganan kredit bermasalah mencakup pendekatan persuasif dan solutif yang bertujuan untuk menjaga hubungan baik dengan nasabah sekaligus menyelesaikan masalah kredit. Dalam proses penanganan, perusahaan mengedepankan diskusi dengan nasabah untuk mencari solusi, seperti penjadwalan ulang pembayaran (rescheduling) atau restrukturisasi kredit, guna meringankan beban finansial nasabah tanpa mengabaikan kepentingan perusahaan.

a. Bentuk Empatik dan Humanis

Ketegangan atau kontradiksi dalam komunikasi dengan nasabah sering kali muncul ketika ada perbedaan antara harapan nasabah dan kebijakan perusahaan, terutama dalam situasi kredit bermasalah. Nasabah mungkin merasa tertekan atau marah karena kesulitan keuangan yang mereka hadapi, sementara perusahaan, di sisi lain, perlu menegakkan kewajiban pembayaran dan menjaga kelancaran arus kas. Hal ini sebagaimana tanggapan Bapak Dahrir, S. selaku pegawai PT. Bussan Auto Finance tentang ketika terjadi ketegangan atau kontradiksi dalam komunikasi dengan nasabah, seperti ketidakmampuan nasabah untuk membayar tepat waktu, bagaimana perusahaan mengelola ketegangan ini.

Hal tersebut dilakukan dengan cara melakukan negosiasi dan menjalin komitmen dengan nasabah secara baik dan humanis.⁶⁰

Berdasarkan wawancara tersebut menjelaskan bahwa perusahaan mengelola komunikasi dengan nasabah yang mengalami kesulitan pembayaran melalui proses negosiasi yang baik dan humanis. Dalam hal ini, perusahaan tidak hanya fokus pada penyelesaian masalah pembayaran, tetapi juga berusaha membangun hubungan yang positif dan saling menghargai dengan nasabah. Proses ini mencakup pendekatan yang penuh pengertian, mendengarkan nasabah dengan empati, serta menjalin komitmen bersama untuk menemukan solusi yang dapat diterima oleh kedua belah pihak, yang pada akhirnya menciptakan suasana yang lebih konstruktif dan mendukung.

Hal tersebut juga ditanggapi Muh. Yusri, S.E selaku pegawai PT. Bussan Auto Finance terkait ketika terjadi ketegangan atau kontradiksi dalam komunikasi dengan nasabah, seperti ketidakmampuan nasabah untuk membayar tepat waktu, bagaimana perusahaan mengelola ketegangan in.

Ketegangan sering terjadi, terutama saat nasabah mengalami kesulitan membayar dalam waktu lama. Dalam situasi ini, kami berusaha menjaga komunikasi yang empati dan tidak menghakimi. Kami mendengarkan dengan baik alasan atau kendala nasabah tanpa langsung memberikan solusi. Setelah itu, kami memberi kesempatan bagi nasabah untuk mengusulkan solusi, sambil menjelaskan bantuan yang bisa kami berikan. Pendekatan ini membantu meredakan ketegangan dan menciptakan suasana yang lebih nyaman untuk berdiskusi.⁶¹

Berdasarkan wawancara tersebut perusahaan menyadari adanya ketegangan yang muncul saat nasabah menghadapi masalah pembayaran yang berkepanjangan. Untuk mengatasi ketegangan tersebut, perusahaan berfokus pada pendekatan yang empatik dan tidak menghakimi. Mereka mulai dengan mendengarkan dengan penuh perhatian terhadap alasan atau kendala yang dialami nasabah, tanpa terburu-buru

⁶⁰Dahrir, S. Pegawai. *Wawancara* di PT. Bussan Auto Finance, tanggal 5 November 2024.

⁶¹Muh. Yusri, S.E. Pegawai. *Wawancara* di PT. Bussan Auto Finance, tanggal 5 November 2024.

menawarkan solusi. Setelah itu, perusahaan memberikan kesempatan bagi nasabah untuk menyampaikan solusi yang mereka anggap sesuai, sambil menjelaskan dengan jelas opsi yang bisa diberikan perusahaan. Pendekatan ini bertujuan untuk meredakan ketegangan dan menciptakan lingkungan yang lebih terbuka dan kondusif bagi proses negosiasi, sehingga solusi yang dicapai lebih mudah diterima oleh kedua belah pihak.

Adapun tanggapan Bapak Ali Akbar selaku Nasabah PT Bussan Auto Finance Parepare tentang ketika nasabah menghadapi masalah pembayaran, apakah nasabah merasa ada ketegangan dalam hubungan nasabah dengan perusahaan? Bagaimana perusahaan mengelola ketegangan ini dalam komunikasi.

Tentu saya merasa cemas saat jatuh tempo pembayaran tiba, tetapi saya belum punya cukup dana. Namun, PT Bussan Auto Finance selalu memberikan solusi dan keringanan waktu pembayaran.⁶²

Berdasarkan wawancara tersebut menjelaskan bahwa meskipun nasabah merasa tertekan atau cemas ketika batas waktu pembayaran telah tiba tetapi dana belum mencukupi, pihak PT Bussan Auto Finance tetap memberikan solusi yang membantu. Perusahaan tidak hanya menekan kewajiban pembayaran, tetapi juga memberikan kelonggaran dengan memperpanjang batas waktu pembayaran. Pendekatan ini memberi nasabah kesempatan untuk mengatasi kesulitan finansialnya tanpa merasa terbebani lebih lanjut, dan ini menunjukkan bahwa perusahaan berupaya memberikan bantuan dengan cara yang fleksibel dan mendukung.

Hal tersebut ditanggapi oleh Amri selaku Nasabah PT Bussan Auto Finance Parepare tentang saat nasabah mengalami kesulitan dalam pembayaran cicilan, bagaimana PT. Bussan Auto Finance menghubungi pelanggan? Apakah cara

⁶²Ali Akbar. Nasabah. *Wawancara* di Rumah Nasabah, tanggal 3 November 2024.

perusahaan berkomunikasi dengan nasabah mencerminkan hubungan yang fluktuatif atau konsisten.

Ada rasa ketegangan ketika saya mengetahui bahwa saya terlambat membayar cicilan. Namun, PT. Bussan Auto Finance berhasil mengelola ketegangan itu dengan cara yang sangat bijaksana. Mereka menghubungi saya dengan sopan, tidak terburu-buru atau memberi tekanan berlebihan. Mereka lebih memilih untuk mencari solusi bersama, bukan hanya menekankan kesalahan atau denda, sehingga ketegangan bisa diminimalisir.⁶³

Berdasarkan wawancara tersebut menunjukkan bahwa meskipun nasabah merasa cemas atau tertekan karena terlambat membayar cicilan, PT. Bussan Auto Finance berhasil mengelola ketegangan tersebut dengan pendekatan yang bijaksana. Perusahaan menghubungi nasabah dengan cara yang sopan dan tidak terburu-buru memberikan tekanan. Mereka lebih fokus pada pencarian solusi bersama untuk mengatasi masalah, daripada menekankan kesalahan atau memberikan denda. Pendekatan ini membantu mengurangi ketegangan dan menciptakan suasana yang lebih tenang, sehingga nasabah merasa lebih didukung dan dihargai.

Langkah-langkah yang diambil untuk memahami lebih dalam penyebab masalah dimulai dengan mengadakan percakapan terbuka dengan nasabah untuk menggali informasi secara menyeluruh mengenai situasi keuangan mereka. Proses ini biasanya dimulai dengan bertanya spesifik tentang alasan keterlambatan pembayaran atau kesulitan yang dihadapi, seperti faktor ekonomi, keadaan darurat, atau masalah pribadi lainnya. Hal ini sebagaimana tanggapan Bapak Dahrir, S. selaku pegawai PT. Bussan Auto Finance tentang apa langkah-langkah yang diambil untuk memahami lebih dalam penyebab masalah dan mencari solusi bersama.

Langkah-langkah yang diambil itu mengacu pada kemampuan memberikan kemudahan kepada nasabah dalam mengusahakan penyelesaian pembayaran

⁶³Amri. Nasabah. *Wawancara* di Rumah Nasabah, tanggal 3 November 2024.

sesuai dengan kondisi mereka.⁶⁴

Berdasarkan wawancara tersebut menjelaskan bahwa langkah-langkah yang diambil oleh perusahaan dalam menyelesaikan masalah pembayaran disesuaikan dengan kemampuan nasabah. Perusahaan tidak hanya menawarkan solusi berdasarkan kebijakan standar, tetapi juga mempertimbangkan kondisi keuangan nasabah secara individual. Hal ini mencakup penyesuaian jadwal pembayaran, restrukturisasi kredit, atau pemberian keringanan pembayaran yang sesuai dengan kemampuan nasabah. Dengan demikian, perusahaan memastikan bahwa solusi yang diberikan realistis dan dapat diterima oleh nasabah, sehingga proses penyelesaian masalah menjadi lebih efektif dan menguntungkan bagi kedua belah pihak.

Hal tersebut juga ditanggapi Muh. Yusri, S.E selaku pegawai PT. Bussan Auto Finance terkait apa langkah-langkah yang diambil untuk memahami lebih dalam penyebab masalah dan mencari solusi bersama.

Jika nasabah kesulitan membayar, kami akan terlebih dahulu menganalisis kondisi keuangan mereka. Kami mengajak mereka berdiskusi langsung untuk memahami penyebabnya, seperti masalah kesehatan, kehilangan pekerjaan, atau hal lainnya. Setelah itu, kami mencari solusi terbaik, seperti mengatur ulang jadwal pembayaran atau menyesuaikan kredit. Kami juga memberikan informasi tentang bantuan lain yang bisa mereka gunakan agar keuangan mereka bisa pulih lebih cepat.⁶⁵

Berdasarkan wawancara tersebut perusahaan memulai penanganan masalah pembayaran dengan melakukan analisis mendalam terhadap kondisi keuangan nasabah. Perusahaan mengajak nasabah untuk berbicara terbuka mengenai penyebab kesulitan yang mereka alami, seperti masalah kesehatan, kehilangan pekerjaan, atau faktor lainnya. Setelah memahami situasi nasabah, perusahaan kemudian mencari solusi yang paling sesuai, seperti mengubah jadwal pembayaran atau melakukan

⁶⁴Dahrir, S. Pegawai. *Wawancara* di PT. Bussan Auto Finance, tanggal 5 November 2024.

⁶⁵Muh. Yusri, S.E. Pegawai. *Wawancara* di PT. Bussan Auto Finance, tanggal 5 November 2024.

restrukturisasi kredit. Selain itu, perusahaan juga memberikan informasi tentang bantuan lain yang mungkin dapat membantu nasabah, guna mendukung pemulihan keuangan mereka dan memastikan solusi yang diberikan lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Hal tersebut ditanggapi oleh Amri selaku Nasabah PT Bussan Auto Finance Parepare tentang apakah nasabah merasa dipahami dengan baik oleh pihak perusahaan ketika menyampaikan alasan mengapa Anda mengalami kesulitan dalam pembayaran.

Ya, saya merasa sangat terbantu dan dimengerti saat terlambat membayar. Perusahaan tidak langsung menyalahkan saya, tapi benar-benar mendengarkan alasan saya. Hal ini membuat saya merasa nyaman karena dihargai dan dipahami.⁶⁶

Berdasarkan wawancara tersebut menunjukkan bahwa pendekatan yang penuh empati dari perusahaan membantu nasabah merasa nyaman meskipun mengalami kesulitan keuangan. Nasabah merasa dimengerti karena perusahaan tidak langsung menyalahkan, tetapi mendengarkan penjelasan mengenai kendala yang dihadapi. Sikap ini memberikan rasa dihargai kepada nasabah, yang pada gilirannya menciptakan suasana komunikasi yang positif dan kondusif untuk mencari solusi bersama. Pendekatan ini menunjukkan pentingnya empati dan penghargaan dalam membangun hubungan yang baik antara perusahaan dan nasabah.

Hal tersebut juga ditanggapi Muh. Yusri, S.E selaku pegawai PT. Bussan Auto Finance terkait apa langkah-langkah yang diambil untuk memahami lebih dalam penyebab masalah dan mencari solusi bersama.

⁶⁶Amri. Nasabah. *Wawancara* di Rumah Nasabah, tanggal 3 November 2024.

Setelah negosiasi, hubungan antara perusahaan dan nasabah biasanya menjadi lebih baik. Proses ini membuat nasabah merasa perusahaan peduli dan siap membantu mengatasi kesulitan mereka. Ini tidak hanya menyelesaikan masalah sementara, tetapi juga membangun hubungan yang lebih saling percaya dalam jangka panjang. Nasabah yang merasa didukung biasanya akan lebih bertanggung jawab dalam memenuhi kewajibannya di masa depan.⁶⁷

Berdasarkan wawancara tersebut setelah negosiasi, hubungan antara perusahaan dan nasabah menjadi lebih kuat karena proses tersebut menunjukkan bahwa perusahaan peduli terhadap kesulitan nasabah dan siap memberikan bantuan. Proses ini tidak hanya menyelesaikan masalah yang ada pada saat itu, tetapi juga membangun hubungan jangka panjang yang berbasis pada kepercayaan dan saling pengertian. Ketika nasabah merasa didukung dan dipahami, mereka cenderung menjadi lebih bertanggung jawab dalam memenuhi kewajiban mereka di masa depan, yang pada gilirannya memperkuat hubungan kedua belah pihak.

b. Bentuk Komunikasi Persuasif

Bentuk komunikasi yang dilakukan PT. Bussan Auto Finance dalam penanganan kredit bermasalah meliputi komunikasi langsung dan tidak langsung yang efektif dan persuasif. Komunikasi langsung dilakukan melalui telepon, di mana perusahaan memberikan pemberitahuan dan penjelasan kepada nasabah terkait status kredit mereka. Hal ini sebagaimana tanggapan Bapak Dahrir, S. selaku pegawai PT. Bussan Auto Finance tentang bentuk komunikasi yang dilakukan PT. Bussan Auto Finance di Kota Parepare dalam penanganan kredit bermasalah.

“Komunikasi dilakukan secara terbuka dan dengan empati.”⁶⁸

Berdasarkan wawancara tersebut menjelaskan bahwa pentingnya pendekatan komunikasi yang terbuka dan penuh empati dalam menangani situasi sulit, seperti

⁶⁷Muh. Yusri, S.E. Pegawai. *Wawancara* di PT. Bussan Auto Finance, tanggal 5 November 2024.

⁶⁸Dahrir, S. Pegawai. *Wawancara* di PT. Bussan Auto Finance, tanggal 5 November 2024.

kredit bermasalah. Komunikasi terbuka berarti memberikan informasi secara jelas, transparan, dan tanpa menyembunyikan fakta, sehingga semua pihak memahami situasi dengan baik. Sementara itu, komunikasi dengan empati menunjukkan upaya untuk memahami kondisi, kebutuhan, dan perasaan pihak lain, dalam hal ini nasabah. Pendekatan ini membantu menciptakan suasana yang kondusif, menjaga hubungan baik, serta memfasilitasi penyelesaian masalah secara damai dan saling menguntungkan.

Hal tersebut juga ditanggapi Muh. Yusri, S.E selaku pegawai PT. Bussan Auto Finance terkait bentuk komunikasi yang dilakukan PT. Bussan Auto Finance di Kota Parepare dalam penanganan kredit bermasalah.

Di Kota Parepare, kami menggunakan berbagai cara untuk berkomunikasi, seperti mengunjungi rumah nasabah, menelepon, atau mengirim pesan teks dan email. Kami selalu memastikan komunikasi ini dilakukan dengan sopan, ramah, dan tidak menambah tekanan bagi nasabah. Kami paham bahwa nasabah yang punya masalah pembayaran sering merasa tertekan, jadi pendekatan kami lebih persuasif. Kami juga memberikan informasi yang jelas tentang solusi yang ada, agar nasabah merasa bisa mengontrol situasi mereka.⁶⁹

Berdasarkan wawancara tersebut menjelaskan pendekatan komunikasi yang dilakukan di Kota Parepare untuk menangani kredit bermasalah. Bentuk komunikasi yang diterapkan mencakup kunjungan langsung, panggilan telepon, serta pesan teks atau email. Semua komunikasi dilakukan dengan pendekatan sopan, humanis, dan berfokus pada meringankan beban psikologis nasabah. Pendekatan persuasif digunakan untuk menciptakan suasana yang mendukung penyelesaian masalah tanpa tekanan tambahan. Selain itu, informasi mengenai opsi solusi diberikan secara jelas, sehingga nasabah merasa lebih terarah dan memiliki kendali atas situasi yang mereka

⁶⁹Muh. Yusri, S.E. Pegawai. *Wawancara* di PT. Bussan Auto Finance, tanggal 5 November 2024.

hadapi. Pendekatan ini mencerminkan komitmen untuk menjaga hubungan baik dengan nasabah sambil menyelesaikan permasalahan secara efektif.

Adapun tanggapan Bapak Ali Akbar selaku Nasabah PT Bussan Auto Finance Parepare tentang apakah perusahaan lebih mengutamakan pendekatan persuasif atau lebih tegas dalam meminta nasabah untuk menyelesaikan masalah pembayaran.

Dalam hal ini, perusahaan memang menunjukkan ketegasan, tapi di sisi lain mereka juga memberikan keringanan sampai batas waktu yang telah ditentukan.⁷⁰

Berdasarkan wawancara tersebut menjelaskan bahwa perusahaan mengadopsi pendekatan yang seimbang antara ketegasan dan fleksibilitas dalam menangani masalah pembayaran nasabah. Meskipun perusahaan tetap menunjukkan ketegasan dalam menegakkan kewajiban pembayaran, mereka juga memberikan keringanan kepada nasabah, dengan memberikan tenggat waktu yang disesuaikan untuk memenuhi kewajiban tersebut. Pendekatan ini memungkinkan perusahaan untuk menjaga kepatuhan terhadap peraturan, namun tetap memperhatikan kondisi nasabah yang mungkin mengalami kesulitan, sehingga tercipta hubungan yang lebih baik dan saling menguntungkan antara kedua pihak.

Hal tersebut ditanggapi oleh Amri selaku Nasabah PT Bussan Auto Finance Parepare tentang apakah perusahaan lebih mengutamakan pendekatan persuasif atau lebih tegas dalam meminta nasabah untuk menyelesaikan masalah pembayaran.

Menurut saya, perusahaan lebih mengutamakan pendekatan yang baik dan meyakinkan daripada tegas. Mereka lebih banyak memberi penjelasan dan berusaha mencari solusi bersama. Tidak ada tekanan yang berat, tapi tetap ada dorongan untuk menyelesaikan masalah dengan cara yang baik. Pendekatan ini membuat saya merasa lebih nyaman dan terbuka saat berkomunikasi dengan mereka.⁷¹

⁷⁰Ali Akbar. Nasabah. *Wawancara* di Rumah Nasabah, tanggal 3 November 2024.

⁷¹Amri. Nasabah. *Wawancara* di Rumah Nasabah, tanggal 3 November 2024.

Berdasarkan wawancara tersebut menunjukkan bahwa perusahaan lebih memilih pendekatan persuasif daripada tegas dalam menangani masalah dengan nasabah. Mereka lebih fokus pada memberikan penjelasan yang jelas dan mencari solusi bersama, tanpa memberikan tekanan yang berlebihan. Pendekatan ini menciptakan suasana yang lebih terbuka dan nyaman bagi nasabah, sehingga mereka merasa dihargai dan lebih mudah untuk berkomunikasi. Dengan cara ini, perusahaan berusaha menyelesaikan masalah secara konstruktif, memastikan nasabah merasa didengar dan terlibat dalam proses penyelesaian masalah. Adapun tanggapan Bapak Ali Akbar selaku Nasabah PT Bussan Auto Finance Parepare tentang apakah nasabah merasa dipahami dengan baik oleh pihak perusahaan ketika menyampaikan alasan mengapa Anda mengalami kesulitan dalam pembayaran.

Iya, saya merasa terbantu dan merasa dimengerti dengan kondisi keuangan saya pada saat saya terlambat melakukan pembayaran.⁷²

Berdasarkan wawancara tersebut menjelaskan bahwa PT Bussan Auto Finance menunjukkan pendekatan yang fleksibel dan komunikatif dalam menangani keterlambatan pembayaran. Dengan menghubungi nasabah untuk mengingatkan batas waktu pembayaran, perusahaan memastikan nasabah tetap mendapatkan informasi yang jelas. Selain itu, dengan memberikan tenggang waktu yang disesuaikan dengan kemampuan nasabah, perusahaan menunjukkan empati dan komitmen untuk membantu nasabah memenuhi kewajibannya tanpa menambah beban. Pendekatan ini mencerminkan upaya menjaga hubungan baik sekaligus memastikan penyelesaian kewajiban secara bertahap dan damai.

⁷²Ali Akbar. Nasabah. *Wawancara* di Rumah Nasabah, tanggal 3 November 2024.

Pendekatan persuasif adalah cara berkomunikasi yang bertujuan untuk meyakinkan pihak lain dengan cara yang lembut dan meyakinkan, tanpa menggunakan paksaan atau tekanan. Dalam konteks penanganan kredit bermasalah, pendekatan ini melibatkan pemberian penjelasan yang jelas, mendengarkan kebutuhan dan keluhan nasabah, serta menawarkan solusi yang sesuai dengan situasi mereka. Hal ini sebagaimana tanggapan Bapak Dahrir, S. selaku pegawai PT. Bussan Auto Finance tentang bagaimana perusahaan memastikan bahwa apakah perusahaan lebih banyak menekankan pada pendekatan persuasif atau pendekatan yang lebih formal dan tegas.

Perusahaan di sini lebih melakukan pendekatan yang baik pada nasabah agar nasabah merasa nyaman dan lebih dihargai. Supaya nasabah tidak merasa terintimidasi atau tertekan dalam berkomunikasi.⁷³

Berdasarkan wawancara tersebut menjelaskan bahwa perusahaan mengutamakan pendekatan yang ramah dan penuh perhatian kepada nasabah, sehingga nasabah merasa dihargai dan dihormati. Pendekatan ini bertujuan untuk menciptakan suasana yang nyaman dan mengurangi perasaan terintimidasi atau tertekan yang mungkin timbul akibat masalah pembayaran. Dengan cara ini, perusahaan berusaha membangun hubungan yang lebih positif dengan nasabah, agar mereka merasa lebih terbuka dalam berkomunikasi dan lebih kooperatif dalam menyelesaikan masalah mereka.

Hal tersebut juga ditanggapi Muh. Yusri, S.E selaku pegawai PT. Bussan Auto Finance terkait apakah perusahaan lebih banyak menekankan pada pendekatan persuasif atau pendekatan yang lebih formal dan tegas.

Kami lebih fokus pada pendekatan yang meyakinkan karena kami percaya hubungan baik dengan nasabah adalah kunci untuk menyelesaikan masalah.

⁷³Dahrir, S. Pegawai. *Wawancara* di PT. Bussan Auto Finance, tanggal 5 November 2024.

Meskipun kami tetap profesional dan tegas dalam berkomunikasi, pendekatan yang persuasif lebih efektif untuk mengurangi ketegangan dan membangun saling pengertian. Kami tahu banyak nasabah yang merasa tertekan atau malu karena kesulitan pembayaran, jadi kami berusaha member mereka ruang untuk berbicara dengan bebas dan memberikan solusi tanpa merasa tertekan.⁷⁴

Berdasarkan wawancara tersebut perusahaan lebih memilih pendekatan persuasif dalam berkomunikasi dengan nasabah, karena mereka percaya bahwa menjaga hubungan yang baik dengan nasabah akan lebih efektif dalam menyelesaikan masalah kredit. Meskipun tetap mempertahankan profesionalisme dan ketegasan, pendekatan persuasif dianggap lebih mampu mengurangi ketegangan dan menciptakan rasa saling pengertian antara perusahaan dan nasabah. Dengan cara ini, perusahaan berusaha untuk memberikan ruang bagi nasabah yang mungkin merasa tertekan atau malu karena kesulitan pembayaran, sehingga mereka bisa lebih terbuka dan merasa tidak diintimidasi saat mencari solusi.

Adapun tanggapan Bapak Ali Akbar selaku Nasabah PT Bussan Auto Finance Parepare tentang sejauh mana pelanggan merasa bahwa komunikasi dengan pihak perusahaan membantu Anda untuk memahami lebih baik tentang pilihan solusi yang tersedia.

Sejauh ini, solusi yang mereka berikan sangat membantu, dan tentunya kami sebagai nasabah harus mengerti dan berterima kasih kepada pihak PT Bussan Auto Finance.⁷⁵

Berdasarkan wawancara tersebut menjelaskan bahwa nasabah merasa bahwa solusi yang diberikan oleh PT Bussan Auto Finance sangat membantu dalam menyelesaikan masalah mereka. Dalam hal ini, nasabah juga menyadari pentingnya pemahaman terhadap situasi dan kondisi yang ada, serta merasa perlu untuk

⁷⁴Muh. Yusri, S.E. Pegawai. *Wawancara* di PT. Bussan Auto Finance, tanggal 5 November 2024.

⁷⁵Ali Akbar. Nasabah. *Wawancara* di Rumah Nasabah, tanggal 3 November 2024.

mengungkapkan rasa terima kasih kepada perusahaan atas bantuan yang telah diberikan. Nasabah menghargai pendekatan yang dilakukan oleh perusahaan yang membantu meringankan beban mereka tanpa merasa tertekan.

Hal tersebut ditanggapi oleh Amri selaku Nasabah PT Bussan Auto Finance Parepare tentang sejauh mana pelanggan merasa bahwa komunikasi dengan pihak perusahaan membantu Anda untuk memahami lebih baik tentang pilihan solusi yang tersedia.

Komunikasi dengan perusahaan sangat membantu saya untuk memahami berbagai pilihan solusi yang ada. Setiap opsi yang mereka tawarkan dijelaskan dengan jelas, termasuk apa yang harus saya lakukan dan bagaimana prosesnya. Saya merasa lebih paham, jadi saya bisa memilih solusi yang paling sesuai dengan kemampuan saya saat itu.⁷⁶

Berdasarkan wawancara tersebut menunjukkan bahwa nasabah merasa terbantu oleh komunikasi yang dilakukan oleh pihak perusahaan, karena mereka diberikan penjelasan yang jelas dan terperinci mengenai berbagai pilihan solusi yang ada. Pihak perusahaan menjelaskan setiap opsi dengan rinci, termasuk langkah-langkah yang perlu diambil dan proses yang akan dijalani. Hal ini membuat nasabah merasa lebih paham dan yakin untuk memilih solusi yang paling sesuai dengan kemampuan mereka pada saat itu.

c. Bentuk Komunikasi Negosiasi

Proses negosiasi nasabah dalam penanganan kredit bermasalah umumnya dimulai dengan komunikasi terbuka antara pihak perusahaan dan nasabah untuk memahami kondisi keuangan nasabah. Pihak perusahaan akan mendengarkan alasan keterlambatan pembayaran dan menawarkan opsi penyelesaian yang sesuai dengan kemampuan nasabah, seperti restrukturisasi pembayaran atau penjadwalan ulang

⁷⁶Amri. Nasabah. *Wawancara* di Rumah Nasabah, tanggal 3 November 2024.

cicilan. Hal ini sebagaimana tanggapan Bapak Dahrir, S. selaku pegawai PT. Bussan Auto Finance tentang proses negosiasi dilakukan dengan nasabah yang memiliki masalah dalam pembayaran cicilan? Apakah ada pendekatan khusus yang digunakan.

Ya, ada pendekatan khusus, yaitu dengan menanyakan kapan waktu pembayaran yang bisa dipenuhi oleh nasabah, lalu menyesuaikannya dengan kemampuan nasabah tersebut.⁷⁷

Berdasarkan wawancara tersebut menjelaskan bahwa perusahaan menerapkan pendekatan yang lebih personal dan fleksibel dalam menangani nasabah yang mengalami kesulitan pembayaran. Alih-alih langsung menetapkan tanggal pembayaran, perusahaan terlebih dahulu bertanya kepada nasabah tentang kapan mereka dapat membayar sesuai dengan kondisi keuangan mereka. Pendekatan ini menunjukkan empati dan perhatian terhadap situasi nasabah, serta berusaha untuk menyesuaikan kebijakan dengan kemampuan finansial nasabah agar proses pembayaran dapat berjalan lancar tanpa memberatkan mereka.

Hal tersebut juga ditanggapi Muh. Yusri, S.E selaku pegawai PT. Bussan Auto Finance terkait proses negosiasi dilakukan dengan nasabah yang memiliki masalah dalam pembayaran cicilan? Apakah ada pendekatan khusus yang digunakan.

Proses negosiasi dilakukan dengan cara yang fleksibel dan disesuaikan dengan kondisi nasabah. Ketika nasabah kesulitan membayar cicilan, kami mengadakan percakapan untuk memahami masalah dan situasi keuangan mereka. Kami berbicara langsung dengan nasabah agar solusi yang ditawarkan sesuai dengan kemampuan mereka. Kami lebih banyak mendengarkan daripada berbicara, agar nasabah merasa didengarkan dan dihargai.⁷⁸

Berdasarkan wawancara tersebut menjelaskan proses negosiasi nasabah dalam penanganan kredit bermasalah dilakukan dengan pendekatan yang fleksibel dan

⁷⁷Dahrir, S. Pegawai. *Wawancara* di PT. Bussan Auto Finance, tanggal 5 November 2024.

⁷⁸Muh. Yusri, S.E. Pegawai. *Wawancara* di PT. Bussan Auto Finance, tanggal 5 November 2024.

berbasis pemahaman mendalam terhadap kondisi keuangan nasabah. Langkah pertama adalah melakukan wawancara untuk menggali penyebab keterlambatan pembayaran dan situasi keuangan terkini nasabah. Pendekatan yang digunakan bersifat personal, dengan komunikasi langsung antara perusahaan dan nasabah untuk memastikan solusi yang ditawarkan sesuai dengan kemampuan finansial nasabah. Dalam proses ini, perusahaan lebih banyak mendengarkan daripada berbicara, sehingga nasabah merasa didengarkan dan dihargai. Pendekatan humanis ini bertujuan untuk membangun kepercayaan dan menciptakan suasana yang kondusif bagi penyelesaian masalah secara damai.

Adapun tanggapan Bapak Ali Akbar selaku Nasabah PT Bussan Auto Finance Parepare tentang proses komunikasi berlangsung ketika pihak perusahaan menawarkan solusi, seperti penjadwalan ulang pembayaran atau restrukturisasi kredit.

Proses komunikasi berjalan dengan nyaman dan mudah dimengerti, karena mereka memberikan solusi-solusi yang baik.⁷⁹

Berdasarkan wawancara tersebut menjelaskan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh pihak perusahaan dengan nasabah berjalan lancar, jelas, dan mudah dimengerti. Pihak perusahaan memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, sehingga nasabah merasa nyaman dan merasa bahwa masalah mereka dapat diselesaikan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan berkomitmen untuk menyampaikan informasi secara jelas dan memberikan alternatif solusi yang membantu nasabah, menciptakan hubungan yang positif dan transparan.

Hal tersebut ditanggapi oleh Amri selaku Nasabah PT Bussan Auto Finance Parepare tentang proses komunikasi berlangsung ketika pihak perusahaan menawarkan solusi, seperti penjadwalan ulang pembayaran atau restrukturisasi kredit.

⁷⁹Ali Akbar. Nasabah. *Wawancara* di Rumah Nasabah, tanggal 3 November 2024.

Proses komunikasi sangat jelas dan terorganisir. Setelah mendengarkan situasi saya, perusahaan menawarkan solusi seperti mengatur ulang jadwal pembayaran atau menyesuaikan kredit. Mereka menjelaskan setiap opsi dengan detail, termasuk manfaat dan risikonya, sehingga saya bisa memilih solusi yang paling sesuai dengan kondisi saya. Komunikasi yang berlangsung sangat transparan, dan saya merasa mendapatkan informasi yang cukup untuk membuat keputusan.⁸⁰

Berdasarkan wawancara tersebut menunjukkan bahwa pihak perusahaan melakukan komunikasi yang jelas dan terstruktur dengan nasabah. Setelah memahami kondisi nasabah, perusahaan menawarkan beberapa solusi seperti penjadwalan ulang pembayaran atau restrukturisasi kredit, dan menjelaskan setiap opsi secara rinci, termasuk manfaat dan konsekuensinya. Hal ini memberikan nasabah pemahaman yang cukup untuk membuat keputusan yang tepat sesuai dengan situasi mereka. Proses komunikasi yang transparan ini menciptakan rasa kepercayaan dan memastikan nasabah merasa didukung dalam memilih solusi yang paling sesuai dengan kondisi keuangan mereka.

Tujuan utama dari negosiasi adalah mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan antara kedua pihak yang terlibat, dengan mempertimbangkan kepentingan dan kondisi masing-masing. Dalam konteks bisnis atau penanganan kredit bermasalah, negosiasi bertujuan untuk menemukan solusi yang memadai bagi peminjam dan kreditur, sehingga masalah pembayaran dapat diselesaikan tanpa menambah beban kedua belah pihak. Hal ini sebagaimana tanggapan Bapak Dahrir, S. selaku pegawai PT. Bussan Auto Finance tentang apa tujuan utama dari negosiasi yang dilakukan oleh perusahaan dalam menangani kredit bermasalah.

Tujuan utama dilakukannya negosiasi adalah untuk mencapai keuntungan bersama bagi kedua belah pihak, serta untuk mencapai keputusan yang disepakati bersama antara nasabah dan kreditur.⁸¹

⁸⁰Amri. Nasabah. *Wawancara* di Rumah Nasabah, tanggal 3 November 2024.

⁸¹Dahrir, S. Pegawai. *Wawancara* di PT. Bussan Auto Finance, tanggal 5 November 2024.

Berdasarkan wawancara tersebut menjelaskan bahwa perusahaan menerapkan pendekatan yang lebih personal dan fleksibel dalam menangani nasabah yang mengalami kesulitan pembayaran. Alih-alih langsung menetapkan tanggal pembayaran, perusahaan terlebih dahulu bertanya kepada nasabah tentang kapan mereka dapat membayar sesuai dengan kondisi keuangan mereka. Pendekatan ini menunjukkan empati dan perhatian terhadap situasi nasabah, serta berusaha untuk menyesuaikan kebijakan dengan kemampuan finansial nasabah agar proses pembayaran dapat berjalan lancar tanpa memberatkan mereka.

Hal tersebut juga ditanggapi Muh. Yusri, S.E selaku pegawai PT. Bussan Auto Finance terkait apa tujuan utama dari negosiasi yang dilakukan oleh perusahaan dalam menangani kredit bermasalah.

Tujuan utama negosiasi adalah untuk mencari solusi yang menguntungkan kedua pihak, baik perusahaan maupun nasabah. Kami ingin memastikan nasabah bisatetap membayar sesuai kemampuan mereka, sementara perusahaan juga mendapatkan kembali dana yang dipinjamkan. Dengan begitu, kedua pihak bisa mencapai kesepakatan yang baik, menghindari masalah hukum, dan menjaga hubungan jangka panjang. Kami juga ingin membantu nasabah yang kesulitan keuangan agar bisa pulih dan melanjutkan kewajibannya dengan tanggung jawab.⁸²

Berdasarkan wawancara tersebut menjelaskan proses negosiasi nasabah dalam penanganan kredit bermasalah dilakukan dengan pendekatan yang fleksibel dan berbasis pemahaman mendalam terhadap kondisi keuangan nasabah. Langkah pertama adalah melakukan wawancara untuk menggali penyebab keterlambatan pembayaran dan situasi keuangan terkini nasabah. Pendekatan yang digunakan bersifat personal, dengan komunikasi langsung antara perusahaan dan nasabah untuk memastikan solusi yang ditawarkan sesuai dengan kemampuan finansial nasabah.

⁸²Muh. Yusri, S.E. Pegawai. *Wawancara* di PT. Bussan Auto Finance, tanggal 5 November 2024.

Dalam proses ini, perusahaan lebih banyak mendengarkan daripada berbicara, sehingga nasabah merasa didengarkan dan dihargai. Pendekatan humanis ini bertujuan untuk membangun kepercayaan dan menciptakan suasana yang kondusif bagi penyelesaian masalah secara damai.

Adapun tanggapan Bapak Ali Akbar selaku Nasabah PT Bussan Auto Finance Parepare tentang apakah negosiasi yang dilakukan oleh perusahaan berfokus pada solusi yang menguntungkan kedua belah pihak? Bagaimana hal itu tercermin dalam komunikasi yang nasabah terima.

Negosiasi yang diberikan tentunya berjalan dengan baik, dan perusahaan menghargai nasabah dengan melihat dan mempertimbangkan sejauh mana kemampuan kami sebagai nasabah.⁸³

Berdasarkan wawancara tersebut menjelaskan bahwa proses negosiasi yang dilakukan oleh perusahaan berlangsung dengan baik karena perusahaan menunjukkan rasa penghargaan terhadap nasabah dengan mempertimbangkan kondisi dan kemampuan finansial mereka. Perusahaan tidak hanya fokus pada kewajiban nasabah, tetapi juga mendengarkan situasi dan kesulitan yang dihadapi nasabah, serta menyesuaikan solusi atau kesepakatan dengan kemampuan pembayaran nasabah. Dengan cara ini, perusahaan berusaha untuk menemukan jalan tengah yang menguntungkan kedua pihak tanpa membebani nasabah lebih lanjut.

Hal tersebut ditanggapi oleh Amri selaku Nasabah PT Bussan Auto Finance Parepare tentang apakah negosiasi yang dilakukan oleh perusahaan berfokus pada solusi yang menguntungkan kedua belah pihak? Bagaimana hal itu tercermin dalam komunikasi yang nasabah terima.

Iya, saya merasa bahwa perusahaan fokus pada solusi yang saling

⁸³Ali Akbar. Nasabah. *Wawancara* di Rumah Nasabah, tanggal 3 November 2024.

menguntungkan. Mereka tidak hanya memikirkan kepentingan perusahaan, tetapi juga berusaha memahami situasi saya. Dalam komunikasi yang saya terima, saya merasa pihak perusahaan selalu mencari jalan tengah yang memungkinkan saya tetap bisa memenuhi kewajiban tanpa merasa terbebani. Mereka menawarkan pilihan yang realistis dan memberi ruang bagi saya untuk memberikan masukan.⁸⁴

Berdasarkan wawancara tersebut menunjukkan bahwa perusahaan menunjukkan pendekatan yang berfokus pada solusi win-win atau saling menguntungkan, dengan mempertimbangkan kepentingan kedua belah pihak. Perusahaan tidak hanya mementingkan kepentingannya sendiri, tetapi juga berusaha untuk memahami kondisi nasabah dan situasi yang mereka hadapi. Dalam komunikasi yang dijalin, perusahaan berusaha mencari jalan tengah yang memungkinkan nasabah untuk tetap memenuhi kewajiban pembayaran tanpa merasa terbebani. Mereka menawarkan solusi yang realistis dan memberi kesempatan bagi nasabah untuk memberikan masukan, sehingga tercipta kesepakatan yang lebih fleksibel dan sesuai dengan kondisi nasabah.

Peran individu dari kedua belah pihak, baik perusahaan maupun nasabah, sangat penting dalam mencapai kesepakatan yang diinginkan dalam negosiasi. Hal ini sebagaimana tanggapan Bapak Dahrir, S. selaku pegawai PT. Bussan Auto Finance tentang peran individu, baik dari pihak perusahaan maupun nasabah, dalam mencapai kesepakatan yang diinginkan dalam negosiasi.

Peran individu dan perusahaan saling mendukung. Perusahaan memberikan keringanan dan kelonggaran, sementara nasabah berusaha menyelesaikan pembayaran yang tertunda lebih cepat untuk membantu perusahaan.⁸⁵

Berdasarkan wawancara tersebut menjelaskan bahwa adanya hubungan saling mendukung antara perusahaan dan nasabah dalam menyelesaikan masalah

⁸⁴Amri. Nasabah. *Wawancara* di Rumah Nasabah, tanggal 3 November 2024.

⁸⁵Dahrir, S. Pegawai. *Wawancara* di PT. Bussan Auto Finance, tanggal 5 November 2024.

pembayaran. Perusahaan memberikan keringanan atau fleksibilitas kepada nasabah, seperti memperpanjang tenggat waktu atau menyesuaikan pembayaran, sementara nasabah berusaha untuk memenuhi kewajibannya dengan lebih cepat. Ini menciptakan situasi yang saling menguntungkan, di mana kedua pihak berkolaborasi untuk menyelesaikan masalah secara efektif.

Hal tersebut juga ditanggapi Muh. Yusri, S.E selaku pegawai PT. Bussan Auto Finance terkait peran individu, baik dari pihak perusahaan maupun nasabah, dalam mencapai kesepakatan yang diinginkan dalam negosiasi.

Peran individu sangat penting untuk mencapai kesepakatan yang diinginkan. Di perusahaan, kami bertanggung jawab untuk mendengarkan dengan baik, memberikan solusi yang realistis, dan menjaga hubungan baik dengan nasabah. Sementara itu, nasabah juga perlu aktif dalam menyampaikan kondisi keuangan mereka dengan jujur dan terbuka. Proses negosiasi ini harus melibatkan kedua belah pihak secara bersama-sama, agar solusi yang dicapai dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masing-masing pihak.⁸⁶

Berdasarkan wawancara tersebut pentingnya peran aktif dari kedua belah pihak—perusahaan dan nasabah—dalam proses negosiasi. Perusahaan bertanggung jawab untuk mendengarkan nasabah dengan seksama, memberikan solusi yang realistis, dan menjaga hubungan baik, sementara nasabah juga diharapkan untuk terbuka dan jujur dalam menyampaikan kondisi keuangan mereka. Kedua belah pihak perlu bekerja sama untuk mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan dan dapat memenuhi kebutuhan serta harapan masing-masing, menjadikan proses negosiasi sebagai usaha kolaboratif.

Adapun tanggapan Bapak Ali Akbar selaku Nasabah PT Bussan Auto Finance Parepare tentang apakah perusahaan memberikan ruang bagi pelanggan untuk

⁸⁶Muh. Yusri, S.E. Pegawai. *Wawancara* di PT. Bussan Auto Finance, tanggal 5 November 2024.

menyampaikan situasi atau kendala yang nasabah hadapi secara terbuka selama proses negosiasi.

Pihak perusahaan memberikan ruang yang baik dan kenyamanan bagi nasabah dalam menyampaikan kendalanya selama proses negosiasi.⁸⁷

Berdasarkan wawancara tersebut menjelaskan bahwa perusahaan memberikan kesempatan kepada nasabah untuk menyampaikan masalah atau kesulitan yang mereka hadapi selama proses negosiasi dengan cara yang nyaman dan tanpa tekanan. Dengan menciptakan ruang yang baik bagi nasabah untuk berbicara, perusahaan memastikan bahwa nasabah merasa dihargai dan didengar, yang pada akhirnya dapat membantu tercapainya solusi yang lebih efektif dan saling menguntungkan.

Hal tersebut ditanggapi oleh Amri selaku Nasabah PT Bussan Auto Finance Parepare tentang apakah perusahaan memberikan ruang bagi pelanggan untuk menyampaikan situasi atau kendala yang nasabah hadapi secara terbuka selama proses negosiasi.

Ya, perusahaan memberikan ruang yang cukup bagi saya untuk menyampaikan semua kendala yang saya hadapi. Saya merasa bebas untuk berbicara tentang masalah keuangan saya tanpa takut disalahkan. Pihak perusahaan benar-benar mendengarkan, dan itu membuat saya merasa lebih percaya diri dalam berkomunikasi dengan mereka.⁸⁸

Berdasarkan wawancara tersebut menunjukkan bahwa perusahaan memberikan kesempatan yang luas kepada nasabah untuk berbicara tentang masalah atau kendala yang mereka hadapi tanpa rasa takut atau takut dihakimi. Dengan mendengarkan secara aktif dan tidak menyalahkan, perusahaan menciptakan lingkungan yang aman dan terbuka bagi nasabah untuk berbagi informasi secara jujur. Hal ini membuat nasabah merasa lebih nyaman dan percaya diri dalam

⁸⁷Ali Akbar. Nasabah. *Wawancara* di Rumah Nasabah, tanggal 3 November 2024.

⁸⁸Amri. Nasabah. *Wawancara* di Rumah Nasabah, tanggal 3 November 2024.

berkomunikasi, yang mempermudah proses negosiasi dan pencarian solusi yang tepat.

d. Bentuk Komunikasi Terbuka dan Transparan

Komunikasi memainkan peran vital dalam penanganan kredit bermasalah di PT. Bussan Auto Finance (BAF) karena menjadi jembatan antara perusahaan dan nasabah untuk mencapai solusi yang saling menguntungkan. Hal ini sebagaimana tanggapan Bapak Dahrir, S. selaku pegawai PT. Bussan Auto Finance tentang peran komunikasi dalam penanganan kredit bermasalah di PT. Bussan Auto Finance.

Peran komunikasi dalam penanganan masalah kredit dapat menyelesaikan masalah dengan baik dan damai. Komunikasi terbuka juga dapat membantu menyelesaikan kewajiban antara peminjam dan kreditur secara saling menguntungkan.⁸⁹

Berdasarkan wawancara tersebut menjelaskan bahwa untuk menggali pemahaman tentang bagaimana komunikasi yang efektif dapat menjadi kunci dalam menyelesaikan masalah kredit secara damai dan produktif. Komunikasi yang terbuka dan transparan antara peminjam dan kreditur memungkinkan kedua belah pihak untuk mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan. Hal ini mencakup penyesuaian kewajiban pembayaran, pemahaman terhadap situasi finansial masing-masing pihak, dan solusi yang tidak merugikan. Dengan pendekatan komunikasi yang baik, konflik dapat diminimalkan, hubungan tetap terjaga, dan penyelesaian kredit bermasalah dapat dicapai secara optimal.

Hal tersebut juga ditanggapi Muh. Yusri, S.E selaku pegawai PT. Bussan Auto Finance terkait peran komunikasi dalam penanganan kredit bermasalah di PT. Bussan Auto Finance.

⁸⁹Dahrir, S. Pegawai. *Wawancara* di PT. Bussan Auto Finance, tanggal 5 November 2024.

Komunikasi dalam menangani kredit bermasalah sangat penting karena bisa mempengaruhi kelancaran penyelesaian masalah. Perusahaan tidak hanya memberikan solusi kepada nasabah, tetapi juga mendengarkan dan memahami kondisi mereka. Dengan komunikasi yang baik, kami bisa menjaga hubungan baik dengan nasabah meskipun mereka sedang kesulitan. Dengan mendengarkan keluhan, memahami situasi, dan menawarkan solusi yang realistis, kami berusaha menjaga kepercayaan nasabah dan mengurangi potensi konflik.⁹⁰

Berdasarkan wawancara tersebut menjelaskan pentingnya komunikasi yang efektif dalam menangani kredit bermasalah untuk memastikan proses penyelesaian berjalan lancar dan menguntungkan kedua belah pihak. Perusahaan tidak hanya menyediakan solusi, tetapi juga menunjukkan empati dengan mendengarkan dan memahami situasi nasabah yang menghadapi kesulitan. Pendekatan ini bertujuan untuk menjaga hubungan baik dan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan, sekaligus mencegah potensi konflik. Dengan menawarkan solusi yang realistis dan berbasis dialog, perusahaan dapat menciptakan lingkungan kerja sama yang konstruktif untuk mengatasi masalah kredit.

Adapun tanggapan Bapak Ali Akbar selaku Nasabah PT Bussan Auto Finance Parepare tentang bagaimana PT. Bussan Auto Finance menghubungi nasabah untuk membahas masalah kredit macet.

Pihak PT Bussan Auto Finance menghubungi saya dengan menginformasikan batas waktu pembayaran saya. Jika saya belum bisa membayar, mereka memberikan tenggang waktu yang disesuaikan dengan kemampuan saya.⁹¹

Berdasarkan wawancara tersebut menjelaskan bahwa PT Bussan Auto Finance menunjukkan pendekatan yang fleksibel dan komunikatif dalam menangani keterlambatan pembayaran. Dengan menghubungi nasabah untuk mengingatkan batas waktu pembayaran, perusahaan memastikan nasabah tetap mendapatkan informasi yang jelas. Selain itu, dengan memberikan tenggang waktu yang disesuaikan dengan kemampuan nasabah, perusahaan menunjukkan empati dan komitmen untuk

⁹⁰Muh. Yusri, S.E. Pegawai. *Wawancara* di PT. Bussan Auto Finance, tanggal 5 November 2024.

⁹¹Ali Akbar. Nasabah. *Wawancara* di Rumah Nasabah, tanggal 3 November 2024.

membantu nasabah memenuhi kewajibannya tanpa menambah beban. Pendekatan ini mencerminkan upaya menjaga hubungan baik sekaligus memastikan penyelesaian kewajiban secara bertahap dan damai.

Hal tersebut ditanggapi oleh Amri selaku Nasabah PT Bussan Auto Finance Parepare tentang bagaimana PT. Bussan Auto Finance menghubungi nasabah untuk membahas masalah kredit macet.

Ketika saya pertama kali mengalami masalah dalam pembayaran cicilan, pihak PT. Bussan Auto Finance menghubungi saya melalui telepon dan kemudian mengirimkan surat pemberitahuan. Mereka tidak langsung menekan saya, tetapi memberikan penjelasan mengenai situasi saya yang perlu diperhatikan. Komunikasi tersebut dilakukan dengan cara yang sangat sopan dan terbuka, memberikan saya waktu untuk menjelaskan kondisi saya.⁹²

Berdasarkan wawancara tersebut menunjukkan bahwa pendekatan profesional dan humanis yang dilakukan oleh PT. Bussan Auto Finance dalam menangani nasabah yang menghadapi masalah pembayaran cicilan. Perusahaan menggunakan komunikasi bertahap, dimulai dengan panggilan telepon diikuti oleh surat pemberitahuan, yang memberikan informasi secara jelas tanpa intimidasi. Dengan menyampaikan pesan secara sopan dan terbuka, perusahaan menciptakan suasana yang kondusif bagi nasabah untuk berbagi kondisi mereka. Pendekatan ini mencerminkan upaya perusahaan dalam menjaga hubungan baik, sambil memberikan ruang bagi nasabah untuk mencari solusi yang sesuai dengan kemampuan mereka.

Perubahan yang terjadi dalam negosiasi sering kali mencakup penyesuaian terhadap kebutuhan dan kondisi kedua belah pihak, seiring dengan berkembangnya situasi. Dalam konteks negosiasi kredit, perubahan ini bisa berupa modifikasi jangka waktu pembayaran, restrukturisasi cicilan, atau penawaran solusi alternatif yang lebih

⁹²Amri. Nasabah. *Wawancara* di Rumah Nasabah, tanggal 3 November 2024.

sesuai dengan kemampuan nasabah. Proses negosiasi juga melibatkan peningkatan pemahaman kedua pihak, di mana perusahaan lebih fleksibel dalam memberikan solusi yang realistis, sementara nasabah merasa lebih didengarkan dan dihargai. Hal ini sebagaimana tanggapan Bapak Dahrir, S. selaku pegawai PT. Bussan Auto Finance tentang bagaimana perusahaan memastikan bahwa perubahan yang terjadi dalam negosiasi (misalnya, perpanjangan waktu pembayaran atau restrukturisasi kredit) menguntungkan kedua belah pihak.

Ini dilakukan dengan memastikan bahwa melalui restrukturisasi kredit, perusahaan bisa lebih mudah memberikan keringanan kepada nasabah. Dengan cara ini, perusahaan juga memiliki peluang lebih besar untuk mendapatkan hasil yang baik dari nasabah.⁹³

Berdasarkan wawancara tersebut menjelaskan bahwa melalui restrukturisasi kredit, perusahaan dapat memberikan keringanan atau kemudahan bagi nasabah yang mengalami kesulitan dalam memenuhi kewajiban pembayaran. Dengan menawarkan opsi restrukturisasi, perusahaan tidak hanya membantu nasabah untuk melanjutkan kewajibannya, tetapi juga meningkatkan kemungkinan untuk mendapatkan pembayaran yang lebih lancar di masa depan. Pendekatan ini memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak, karena perusahaan memiliki peluang lebih besar untuk menerima pembayaran secara bertahap, sementara nasabah mendapatkan solusi yang sesuai dengan kondisi keuangan mereka tanpa merasa terbebani.

Hal tersebut juga ditanggapi Muh. Yusri, S.E selaku pegawai PT. Bussan Auto Finance terkait bagaimana perusahaan memastikan bahwa perubahan yang terjadi dalam negosiasi (misalnya, perpanjangan waktu pembayaran atau restrukturisasi kredit) menguntungkan kedua belah pihak.

⁹³Dahrir, S. Pegawai. *Wawancara* di PT. Bussan Auto Finance, tanggal 5 November 2024.

Perusahaan selalu mengevaluasi setiap permintaan restrukturisasi dengan mempertimbangkan kemampuan nasabah dan dampaknya bagi perusahaan. Kami memastikan bahwa perubahan yang diberikan tidak hanya membantu nasabah, tetapi juga memungkinkan perusahaan untuk mendapatkan kembali dana yang telah diberikan. Misalnya, dalam perpanjangan waktu pembayaran atau restrukturisasi kredit, kami sering menyesuaikan jumlah cicilan dengan kemampuan nasabah, tanpa memberi beban tambahan. Sementara itu, kami juga memastikan perusahaan tetap memiliki arus kas yang sehat dan menjaga hubungan baik dengan nasabah.⁹⁴

Berdasarkan wawancara tersebut perusahaan melakukan evaluasi yang hati-hati terhadap setiap permintaan restrukturisasi kredit, dengan tujuan untuk menyeimbangkan kepentingan nasabah dan perusahaan. Perusahaan tidak hanya berfokus pada memberikan keringanan bagi nasabah, tetapi juga memastikan bahwa restrukturisasi yang diberikan memungkinkan perusahaan untuk tetap mendapatkan pembayaran kembali. Sebagai contoh, dengan memperpanjang waktu pembayaran atau menyesuaikan cicilan sesuai kemampuan nasabah, perusahaan dapat membantu nasabah tanpa menambah beban mereka, namun tetap menjaga arus kas yang stabil dan hubungan yang baik dengan nasabah. Pendekatan ini mencerminkan strategi win-win yang menguntungkan kedua belah pihak.

Adapun tanggapan Bapak Ali Akbar selaku Nasabah PT Bussan Auto Finance Parepare tentang perubahan dalam cara perusahaan berkomunikasi dengan nasabah setelah proses negosiasi selesai? Apakah nasabah merasa hubungan dengan perusahaan menjadi lebih baik atau lebih buruk.

Setelah proses negosiasi, kami merasa lebih dimengerti dan diterima dengan baik, serta memahami apa saja kendala yang dihadapi nasabah selama ini sehingga ada hubungan yang baik antara kedua pihak.⁹⁵

Berdasarkan wawancara tersebut menjelaskan bahwa setelah proses negosiasi, pihak perusahaan merasa bahwa mereka telah berhasil menciptakan pemahaman yang

⁹⁴Muh. Yusri, S.E. Pegawai. *Wawancara* di PT. Bussan Auto Finance, tanggal 5 November 2024.

⁹⁵Ali Akbar. Nasabah. *Wawancara* di Rumah Nasabah, tanggal 3 November 2024.

lebih dalam mengenai kendala yang dihadapi nasabah. Dengan mendengarkan dan memahami masalah nasabah, perusahaan menunjukkan empati dan perhatian, yang pada gilirannya memperkuat hubungan yang baik antara kedua pihak. Pendekatan yang saling mengerti dan menghargai ini diharapkan dapat menciptakan ikatan yang lebih positif, mengurangi ketegangan, dan memfasilitasi penyelesaian masalah secara damai.

Hal tersebut ditanggapi oleh Amri selaku Nasabah PT Bussan Auto Finance Parepare tentang perubahan dalam cara perusahaan berkomunikasi dengan nasabah setelah proses negosiasi selesai? Apakah nasabah merasa hubungan dengan perusahaan menjadi lebih baik atau lebih buruk.

Setelah proses negosiasi selesai, saya merasa hubungan dengan perusahaan menjadi lebih baik. Komunikasi yang sebelumnya terfokus pada masalah pembayaran, sekarang beralih ke hal-hal yang lebih konstruktif. Pihak perusahaan tetap menjaga hubungan dengan cara yang lebih fleksibel dan mendukung, bukan hanya sebagai pihak yang menagih pembayaran. Saya merasa mereka lebih mengerti kondisi saya dan siap membantu jika saya mengalami kesulitan lagi.⁹⁶

Berdasarkan wawancara tersebut menunjukkan bahwa setelah proses negosiasi selesai, nasabah merasa hubungan dengan perusahaan menjadi lebih baik karena komunikasi yang sebelumnya fokus pada masalah pembayaran kini beralih ke interaksi yang lebih konstruktif dan mendukung. Perusahaan tidak hanya berperan sebagai penagih, tetapi juga menunjukkan empati dan kesiapan untuk membantu nasabah di masa depan jika ada kesulitan. Dengan pendekatan yang lebih fleksibel dan pengertian terhadap kondisi nasabah, hubungan yang terjalin menjadi lebih positif dan saling mendukung.

⁹⁶Amri. Nasabah. *Wawancara* di Rumah Nasabah, tanggal 3 November 2024.

e. Komunikasi Evaluasi dan Umpan Balik

Proses evaluasi yang dilakukan oleh perusahaan setelah negosiasi selesai biasanya melibatkan peninjauan ulang hasil kesepakatan yang telah dicapai dengan nasabah. Perusahaan akan memeriksa apakah solusi yang telah diberikan efektif dalam membantu nasabah memenuhi kewajiban pembayaran, serta memastikan bahwa perubahan yang dilakukan sesuai dengan kemampuan keuangan nasabah. Hal ini sebagaimana tanggapan Bapak Dahrir, S. selaku pegawai PT. Bussan Auto Finance tentang proses evaluasi yang dilakukan oleh perusahaan setelah negosiasi selesai untuk memastikan bahwa keputusan yang diambil membawa perubahan positif bagi kedua pihak.

Iya, ada. Dalam proses evaluasi, perusahaan melihat apa saja yang perlu dibenahi agar hubungan antara kedua pihak dapat lebih baik lagi di masa depan dan membawa hasil yang lebih positif.⁹⁷

Berdasarkan wawancara tersebut menjelaskan bahwa perusahaan melakukan evaluasi untuk menilai aspek-aspek yang dapat diperbaiki dalam hubungan dengan nasabah setelah negosiasi. Evaluasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan agar hubungan antara perusahaan dan nasabah menjadi lebih baik di masa depan. Proses ini juga diharapkan dapat menghasilkan hasil yang lebih positif, baik bagi nasabah maupun perusahaan, dengan meningkatkan komunikasi, pemahaman, dan solusi yang lebih sesuai dengan kebutuhan kedua belah pihak.

Hal tersebut juga ditanggapi Muh. Yusri, S.E selaku pegawai PT. Bussan Auto Finance terkait proses evaluasi yang dilakukan oleh perusahaan setelah negosiasi selesai untuk memastikan bahwa keputusan yang diambil membawa perubahan positif bagi kedua pihak.

⁹⁷Dahrir, S. Pegawai. *Wawancara* di PT. Bussan Auto Finance, tanggal 5 November 2024.

Perusahaan selalu melakukan evaluasi untuk memastikan bahwa solusi yang diambil efektif dan dapat memberikan dampak positif. Kami selalu mengawasi perkembangan pembayaran nasabah setelah restrukturisasi atau perpanjangan waktu, dan mengevaluasi apakah solusi yang diterapkan sesuai dengan yang diharapkan. Evaluasi ini penting untuk memastikan bahwa perusahaan dapat terus menjaga kualitas pelayanan dan untuk meningkatkan proses negosiasi di masa depan.⁹⁸

Berdasarkan wawancara tersebut setelah proses negosiasi selesai, perusahaan melakukan evaluasi untuk memastikan apakah solusi yang telah diberikan, seperti restrukturisasi atau perpanjangan waktu pembayaran, efektif dalam membantu nasabah. Perusahaan memantau perkembangan pembayaran nasabah untuk memastikan bahwa solusi yang diterapkan berjalan sesuai harapan. Evaluasi ini juga bertujuan untuk menjaga kualitas pelayanan perusahaan dan meningkatkan proses negosiasi di masa depan, dengan memperbaiki cara perusahaan dalam menangani masalah serupa serta memastikan hubungan dengan nasabah tetap terjaga dengan baik.

Adapun tanggapan Bapak Ali Akbar selaku Nasabah PT Bussan Auto Finance Parepare tentang apa hal yang paling penting dalam komunikasi antara perusahaan dan pelanggan untuk menyelesaikan masalah kredit bermasalah secara efektif.

Hal yang paling penting adalah saling menghargai, beretika, serta menyampaikan komunikasi yang baik dan sopan dengan bahasa yang mudah dipahami oleh nasabah. InsyaAllah, hal ini akan efektif.⁹⁹

Berdasarkan wawancara tersebut menjelaskan bahwa setelah proses negosiasi selesai, perusahaan melakukan evaluasi untuk memastikan apakah solusi yang telah diberikan, seperti restrukturisasi atau perpanjangan waktu pembayaran, efektif dalam membantu nasabah. Perusahaan memantau perkembangan pembayaran nasabah untuk memastikan bahwa solusi yang diterapkan berjalan sesuai harapan. Evaluasi ini juga

⁹⁸Muh. Yusri, S.E. Pegawai. *Wawancara* di PT. Bussan Auto Finance, tanggal 5 November 2024.

⁹⁹Ali Akbar. Nasabah. *Wawancara* di Rumah Nasabah, tanggal 3 November 2024.

bertujuan untuk menjaga kualitas pelayanan perusahaan dan meningkatkan proses negosiasi di masa depan, dengan memperbaiki cara perusahaan dalam menangani masalah serupa serta memastikan hubungan dengan nasabah tetap terjaga dengan baik.

Hal tersebut ditanggapi oleh Amri selaku Nasabah PT Bussan Auto Finance Parepare tentang apa hal yang paling penting dalam komunikasi antara perusahaan dan pelanggan untuk menyelesaikan masalah kredit bermasalah secara efektif.

Setelah proses negosiasi dan menemukan solusi, saya merasa lebih lega dan memiliki harapan baru. Saya juga merasa hubungan saya dengan perusahaan sekarang lebih berdasarkan saling pengertian, bukan hanya hubungan antaradebitur dan kreditur tetapi juga sebagai mitra yang peduli dengan kondisi nasabah, bukan hanya lembaga yang fokus pada pembayaran.¹⁰⁰

Berdasarkan wawancara tersebut menunjukkan bahwa setelah proses negosiasi dan penyelesaian masalah, nasabah merasa lebih tenang dan optimis karena solusi yang diberikan perusahaan sesuai dengan kondisinya. Selain itu, hubungan antara nasabah dan perusahaan tidak hanya terbatas pada kewajiban finansial semata, tetapi berkembang menjadi hubungan yang lebih berdasarkan pengertian dan perhatian dari perusahaan. Nasabah merasa bahwa perusahaan kini lebih berperan sebagai mitra yang peduli terhadap situasi nasabah, bukan hanya sebagai entitas yang fokus pada pembayaran utang. Pendekatan ini memberikan rasa saling menghargai dan memperkuat hubungan jangka panjang.

Setelah negosiasi dilakukan, hubungan antara perusahaan dan nasabah mengalami perubahan yang positif. Proses negosiasi yang dilakukan dengan pendekatan persuasif dan terbuka membantu menciptakan pemahaman yang lebih

¹⁰⁰Amri. Nasabah. *Wawancara* di Rumah Nasabah, tanggal 3 November 2024.

baik mengenai kondisi masing-masing pihak. Nasabah merasa didengar dan dihargai, sementara perusahaan menunjukkan empati serta kesediaan untuk menyesuaikan solusi dengan kemampuan nasabah. Hal ini sebagaimana tanggapan Bapak Dahrir, S. selaku pegawai PT. Bussan Auto Finance tentang bagaimana Anda melihat hubungan antara perusahaan dan nasabah berubah setelah negosiasi dilakukan.

Saya melihat hubungan antara perusahaan dan nasabah menjadi baik karena proses negosiasi yang humanis dan mengedepankan etika bagi nasabah.¹⁰¹

Berdasarkan wawancara tersebut menjelaskan bahwa hubungan antara perusahaan dan nasabah menjadi lebih baik karena proses negosiasi dilakukan dengan pendekatan yang humanis, di mana perusahaan mengutamakan pemahaman dan empati terhadap kondisi nasabah. Dengan mengedepankan etika, perusahaan tidak hanya fokus pada penyelesaian masalah pembayaran, tetapi juga berusaha menjaga martabat dan kenyamanan nasabah.

Adapun tanggapan Bapak Ali Akbar selaku Nasabah PT Bussan Auto Finance Parepare tentang perubahan dalam cara perusahaan berkomunikasi dengan nasabah setelah proses negosiasi selesai? Apakah nasabah merasa hubungan dengan perusahaan menjadi lebih baik atau lebih buruk.

Saya merasa dipahami dan dimengerti oleh pihak perusahaan, dan saya memberikan pandangan yang positif terhadap perusahaan.¹⁰²

Berdasarkan wawancara tersebut menjelaskan bahwa nasabah merasa dihargai dan didengarkan oleh pihak perusahaan selama proses komunikasi. Perusahaan tidak hanya fokus pada masalah pembayaran, tetapi juga berusaha memahami kondisi dan situasi nasabah. Rasa dipahami ini membuat nasabah memiliki pandangan yang positif terhadap perusahaan, karena merasa bahwa perusahaan peduli dengan

¹⁰¹Dahrir, S. Pegawai. *Wawancara* di PT. Bussan Auto Finance, tanggal 5 November 2024.

¹⁰²Ali Akbar. Nasabah. *Wawancara* di Rumah Nasabah, tanggal 3 November 2024.

kebutuhan dan kesulitannya, bukan hanya melihatnya sebagai sumber pembayaran. Hal ini berkontribusi pada hubungan yang lebih baik dan saling menghargai antara nasabah dan perusahaan.

Hal tersebut ditanggapi oleh Amri selaku Nasabah PT Bussan Auto Finance Parepare tentang perubahan dalam cara perusahaan berkomunikasi dengan nasabah setelah proses negosiasi selesai? Apakah nasabah merasa hubungan dengan perusahaan menjadi lebih baik atau lebih buruk.

Setelah melalui proses negosiasi dan menemukan solusi, saya merasa lebih lega dan diberi harapan baru. Saya juga merasa hubungan saya dengan perusahaan kini lebih berbasis pada saling pengertian, bukan sekadar hubungan debitur dan kreditor. Saya melihat perusahaan lebih sebagai mitra yang peduli dengan kondisi nasabahnya, bukan hanya sebagai lembaga yang mengutamakan kewajiban pembayaran.¹⁰³

Berdasarkan wawancara tersebut menunjukkan bahwa setelah melalui proses negosiasi yang berhasil, nasabah merasa lega karena menemukan solusi yang sesuai dengan kondisinya. Proses tersebut juga membawa perubahan dalam pandangannya terhadap perusahaan. Hubungan yang sebelumnya hanya berdasarkan kewajiban pembayaran berubah menjadi lebih manusiawi dan berbasis pada saling pengertian. Nasabah mulai melihat perusahaan sebagai mitra yang peduli dan memahami situasinya, bukan hanya sebagai lembaga yang fokus pada penerimaan pembayaran. Hal ini menciptakan hubungan yang lebih baik dan membangun rasa saling percaya antara kedua pihak.

Adapun ini tanggapan Bapak Dahrir, S. selaku pegawai PT. Bussan Auto Finance tentang apa tantangan terbesar yang pegawai hadapi dalam komunikasi dengan nasabah yang memiliki kredit bermasalah, dan bagaimana pegawai menghadapinya.

¹⁰³Amri. Nasabah. *Wawancara* di Rumah Nasabah, tanggal 3 November 2024.

Tantangan terbesarnya adalah kadang nasabah kesulitan untuk berkomunikasi dengan perusahaan karena tunggakan yang mereka miliki. Di sini perusahaan biasanya melakukan pendekatan dengan cara yang humanis dan beretika.¹⁰⁴

Berdasarkan wawancara tersebut menjelaskan bahwa salah satu tantangan utama yang dihadapi perusahaan adalah ketika nasabah merasa kesulitan untuk berkomunikasi karena memiliki tunggakan utang. Hal ini dapat menyebabkan nasabah merasa tertekan atau canggung. Untuk mengatasi tantangan tersebut, perusahaan berusaha untuk melakukan pendekatan dengan cara yang humanis, yaitu dengan menunjukkan empati dan pengertian terhadap situasi nasabah, serta berkomunikasi dengan cara yang beretika dan sopan agar nasabah merasa nyaman dan dihargai dalam proses penyelesaian masalah keuangan mereka.

Hal tersebut juga ditanggapi Muh. Yusri, S.E selaku pegawai PT. Bussan Auto Finance terkait apa tantangan terbesar yang pegawai hadapi dalam komunikasi dengan nasabah yang memiliki kredit bermasalah, dan bagaimana pegawai menghadapinya.

Tantangan terbesar dalam komunikasi dengan nasabah yang memiliki kredit bermasalah adalah mengatasi rasa takut atau penolakan dari nasabah. Banyak nasabah yang merasa malu atau tertekan, sehingga mereka enggan mengakui masalah mereka atau bahkan menghindari komunikasi. Untuk menghadapinya, kami menggunakan pendekatan yang penuh empati dan menghargai privasi nasabah. Kami berusaha membuat mereka merasa nyaman untuk membuka masalah yang dihadapi, dan memberikan solusi yang tidak memberatkan mereka. Kami juga memastikan setiap komunikasi dilakukan dengan sopan dan tanpa menghakimi.¹⁰⁵

Berdasarkan wawancara tersebut tantangan utama dalam berkomunikasi dengan nasabah yang memiliki kredit bermasalah adalah mengatasi rasa takut atau penolakan dari nasabah itu sendiri. Banyak nasabah yang merasa malu atau tertekan

¹⁰⁴Dahrir, S. Pegawai. *Wawancara* di PT. Bussan Auto Finance, tanggal 5 November 2024.

¹⁰⁵Muh. Yusri, S.E. Pegawai. *Wawancara* di PT. Bussan Auto Finance, tanggal 5 November 2024.

karena masalah keuangan mereka, sehingga mereka cenderung menghindari komunikasi atau enggan mengakui masalah yang dihadapi. Untuk mengatasi hal ini, perusahaan menerapkan pendekatan yang empatik dan menghargai privasi nasabah, menciptakan suasana yang nyaman agar nasabah dapat terbuka mengenai masalah yang mereka hadapi. Selain itu, perusahaan juga berfokus pada solusi yang tidak membebani nasabah dan memastikan setiap komunikasi dilakukan dengan cara yang sopan, tidak menghakimi, sehingga nasabah merasa dihargai dan didukung.

2. Etika Komunikasi Dalam Penanganan Kredit Bermasalah di PT. Bussan Auto Finance Kota Parepare

a. Mengelola Hubungan Baik dengan Nasabah

Etika komunikasi dalam penanganan kredit bermasalah di PT. Bussan Auto Finance sangat penting untuk menjaga hubungan baik antara perusahaan dan nasabah. Perusahaan menerapkan komunikasi yang sopan, terbuka, dan penuh empati, dengan tujuan untuk memahami kondisi nasabah tanpa membuat mereka merasa tertekan atau dihukum.

Mengelola hubungan dengan nasabah yang mengalami kredit bermasalah memerlukan pendekatan yang sensitif dan empatik. Perusahaan harus memastikan komunikasi yang terbuka dan transparan, di mana nasabah merasa didengar dan dipahami. Pendekatan humanis sangat penting, memberikan ruang bagi nasabah untuk menjelaskan kondisi mereka tanpa merasa dihakimi. Hal ini sebagaimana tanggapan Bapak Dahrir, S. selaku pegawai PT. Bussan Auto Finance tentang bagaimana PT. Bussan Auto Finance mengelola hubungan dengan nasabah yang mengalami kredit bermasalah, mengingat hubungan tersebut tidak selalu bersifat linier dan bisa bersifat fluktuatif.

PT Bussan Auto Finance membangun komunikasi yang terbuka dengan nasabah, mendengarkan keluhan dan masukan mereka, lalu melakukan evaluasi dan mempertimbangkan hal-hal yang bisa memudahkan nasabah.¹⁰⁶

Berdasarkan wawancara tersebut menjelaskan bahwa PT Bussan Auto Finance menerapkan komunikasi yang transparan dan responsif dengan nasabah. Perusahaan mendengarkan keluhan dan masukan yang diberikan oleh nasabah, dan kemudian melakukan evaluasi untuk menilai masalah atau kebutuhan nasabah. Berdasarkan evaluasi tersebut, perusahaan berusaha mencari solusi yang memudahkan nasabah, seperti memberikan opsi pembayaran yang lebih fleksibel atau restrukturisasi kredit. Pendekatan ini menunjukkan bahwa perusahaan berfokus pada kepuasan nasabah dan berupaya untuk memberikan solusi yang sesuai dengan kondisi masing-masing nasabah, yang pada gilirannya membangun hubungan yang lebih baik dan saling menguntungkan.

Hal tersebut juga ditanggapi Muh. Yusri, S.E selaku pegawai PT. Bussan Auto Finance terkait bagaimana PT. Bussan Auto Finance mengelola hubungan dengan nasabah yang mengalami kredit bermasalah, mengingat hubungan tersebut tidak selalu bersifat linier dan bisa bersifat fluktuatif.

PT. Bussan Auto Finance sangat memahami bahwa hubungan dengan nasabah yang memiliki kredit bermasalah bisa berubah-ubah. Kami mengelola hubungan ini dengan cara yang fleksibel dan mudah menyesuaikan diri. Kami pastikan untuk terus berkomunikasi dengan nasabah secara terbuka, agar mereka merasa didengar dan dipahami. Kami juga mengutamakan pendekatan yang humanis, memberikan ruang bagi nasabah untuk berbicara tentang kesulitan mereka. Walaupun situasinya bisa berubah, kami selalu berusaha memberikan solusi yang sesuai dengan kondisi nasabah, sehingga hubungan tetap produktif dan saling menguntungkan.¹⁰⁷

¹⁰⁶Dahrir, S. Pegawai. *Wawancara* di PT. Bussan Auto Finance, tanggal 5 November 2024.

¹⁰⁷Muh. Yusri, S.E. Pegawai. *Wawancara* di PT. Bussan Auto Finance, tanggal 5 November 2024.

Berdasarkan wawancara tersebut PT. Bussan Auto Finance menyadari bahwa hubungan dengan nasabah yang memiliki kredit bermasalah bisa berubah seiring waktu, tergantung pada kondisi nasabah. Oleh karena itu, perusahaan mengelola hubungan ini dengan pendekatan yang fleksibel dan adaptif, selalu menyesuaikan solusi dengan situasi terkini nasabah. Perusahaan memastikan komunikasi yang terbuka dan terus-menerus untuk membuat nasabah merasa didengar dan dipahami. Pendekatan humanis yang digunakan memberikan ruang bagi nasabah untuk mengungkapkan kesulitan yang mereka hadapi tanpa merasa tertekan. Dengan cara ini, perusahaan berusaha menjaga hubungan yang produktif dan saling menguntungkan, meskipun situasinya bisa berubah.

Adapun tanggapan Bapak Ali Akbar selaku Nasabah PT Bussan Auto Finance Parepare tentang saat nasabah mengalami kesulitan dalam pembayaran cicilan, bagaimana PT. Bussan Auto Finance menghubungi pelanggan? Apakah cara perusahaan berkomunikasi dengan nasabah mencerminkan hubungan yang fluktuatif atau konsisten.

Pada saat saya mengalami kendala dalam membayar tagihan kredit, PT Bussan Auto Finance memberikan keleluasaan dan tenggang waktu yang cukup untuk membayar sisa tagihan kredit. Setiap kali ada kendala yang saya hadapi, mereka selalu konsisten dalam memberikan tenggang waktu yang disesuaikan dengan kemampuan saya.¹⁰⁸

Berdasarkan wawancara tersebut menjelaskan bahwa PT. Bussan Auto Finance memberikan fleksibilitas kepada nasabah yang mengalami kesulitan dalam membayar tagihan kredit. Perusahaan memberikan tenggang waktu yang cukup untuk membantu nasabah melunasi tagihan sesuai dengan kemampuan mereka. Setiap kali nasabah menghadapi kendala, perusahaan konsisten dalam memberikan perpanjangan

¹⁰⁸Ali Akbar. Nasabah. *Wawancara* di Rumah Nasabah, tanggal 3 November 2024.

waktu yang disesuaikan dengan situasi finansial nasabah, menunjukkan perhatian dan pemahaman terhadap kondisi yang dihadapi.

Hal tersebut ditanggapi oleh Amri selaku Nasabah PT Bussan Auto Finance Parepare tentang saat nasabah mengalami kesulitan dalam pembayaran cicilan, bagaimana PT. Bussan Auto Finance menghubungi pelanggan? Apakah cara perusahaan berkomunikasi dengan nasabah mencerminkan hubungan yang fluktuatif atau konsisten.

Saat saya kesulitan membayar cicilan, PT. Bussan Auto Finance menghubungi saya lewat telepon dan surat dengan cara yang profesional. Komunikasi mereka konsisten dan tidak menghakimi. Mereka memberi saya waktu untuk menjelaskan masalah saya dan menawarkan solusi dengan cara yang terbuka. Meskipun situasi saya berubah-ubah, mereka tetap menjaga komunikasi yang baik dan tidak mengubah cara mereka berkomunikasi, sehingga saya merasa dihargai dan tidak terbebani.¹⁰⁹

Berdasarkan wawancara tersebut menunjukkan bahwa PT. Bussan Auto Finance mengelola komunikasi dengan nasabah yang mengalami kesulitan pembayaran cicilan secara profesional dan penuh empati. Mereka menghubungi nasabah melalui telepon dan surat pemberitahuan dengan cara yang konsisten, tanpa menghakimi situasi nasabah. Perusahaan memberikan waktu bagi nasabah untuk menjelaskan kondisinya dan menawarkan solusi dengan pendekatan terbuka, menjaga komunikasi yang baik meskipun situasinya fluktuatif. Pendekatan ini membuat nasabah merasa dihargai dan tidak terbebani oleh proses komunikasi atau penyelesaian masalah.

Hubungan antara perusahaan dan nasabah adalah suatu hubungan yang saling bergantung dan membutuhkan komunikasi yang baik. Dalam konteks kredit

¹⁰⁹Amri. Nasabah. *Wawancara* di Rumah Nasabah, tanggal 3 November 2024.

bermasalah, perusahaan harus menjaga hubungan yang profesional namun tetap humanis dengan nasabah. Perusahaan berusaha memahami situasi nasabah dan menawarkan solusi yang sesuai dengan kemampuan mereka. Hal ini sebagaimana tanggapan Bapak Dahrir, S. selaku pegawai PT. Bussan Auto Finance tentang perubahan dalam hubungan antara perusahaan dan nasabah.

Perubahannya adalah, awalnya nasabah merasa tegang menghadapi permasalahan tunggakannya, namun menjadi lebih nyaman setelah dilakukan negosiasi.¹¹⁰

Berdasarkan wawancara tersebut menjelaskan bahwa pada awalnya, nasabah merasa cemas dan tertekan akibat tunggakan pembayaran yang mereka hadapi. Namun, setelah dilakukan negosiasi dengan pendekatan yang lebih komunikatif dan empatik, rasa tegang tersebut berkurang. Proses negosiasi membantu nasabah merasa lebih nyaman karena mereka diberikan kesempatan untuk menjelaskan situasi mereka dan diberi solusi yang sesuai dengan kondisi keuangan mereka, sehingga menciptakan rasa lega dan mengurangi beban psikologis yang dirasakan.

Hal tersebut juga ditanggapi Muh. Yusri, S.E selaku pegawai PT. Bussan Auto Finance terkait bagaimana PT. Bussan Auto Finance mengelola hubungan dengan nasabah yang mengalami kredit bermasalah, mengingat hubungan tersebut tidak selalu bersifat linier dan bisa bersifat fluktuatif.

Ya, saya melihat adanya perubahan dalam hubungan antara perusahaan dan nasabah, terutama setelah negosiasi atau restrukturisasi kredit dilakukan. Setelah komunikasi yang lebih terbuka dan adanya kesepakatan yang saling menguntungkan, hubungan antara perusahaan dan nasabah menjadi lebih dekat. Nasabah yang sebelumnya mungkin merasa tertekan, kini merasa lebih nyaman dan dipahami. Ada rasa kebersamaan dalam mencari solusi, di mana nasabah merasa perusahaan peduli dengan situasi mereka. Namun, meskipun hubungan menjadi lebih dekat, perusahaan tetap memastikan nasabah tidak

¹¹⁰Dahrir, S. Pegawai. *Wawancara* di PT. Bussan Auto Finance, tanggal 5 November 2024.

melupakan tanggung jawab mereka terhadap kewajiban yang harus dipenuhi, karena itu tetap menjadi prioritas.¹¹¹

Berdasarkan wawancara tersebut setelah negosiasi atau restrukturisasi kredit dilakukan, hubungan antara perusahaan dan nasabah menjadi lebih baik dan lebih dekat. Sebelumnya, nasabah mungkin merasa tertekan karena masalah keuangan mereka, namun setelah adanya komunikasi yang lebih mendalam dan kesepakatan yang saling menguntungkan, mereka merasa lebih dipahami dan nyaman. Proses ini juga menunjukkan rasa kebersamaan antara kedua belah pihak dalam mencari solusi. Meskipun hubungan menjadi lebih akrab, perusahaan tetap menekankan pentingnya tanggung jawab nasabah terhadap kewajibannya, yang tetap menjadi prioritas perusahaan.

Adapun tanggapan Bapak Ali Akbar selaku Nasabah PT Bussan Auto Finance Parepare tentang perubahan dalam hubungan dengan perusahaan setelah mengkomunikasikan masalah kredit yang Anda hadapi? Apakah ada peningkatan kedekatan atau justru sebaliknya.

Setelah mereka membangun komunikasi dengan saya dalam membahas segala hal yang menjadi kendala, ada keringanan yang mereka berikan. Sebagai nasabah, kami merasa sangat terbantu akan hal tersebut, dan hal ini membuat kami merasa lebih akrab karena adanya komunikasi yang baik tersebut.¹¹²

Berdasarkan wawancara tersebut menjelaskan bahwa bagaimana komunikasi yang baik antara perusahaan dan nasabah dapat menciptakan rasa saling pengertian dan kedekatan. Setelah perusahaan membuka komunikasi untuk mendengarkan dan membahas kendala yang dihadapi nasabah, mereka memberikan keringanan yang sesuai dengan situasi nasabah tersebut. Keringanan ini tidak hanya membantu menyelesaikan masalah pembayaran, tetapi juga mempererat hubungan antara

¹¹¹Muh. Yusri, S.E. Pegawai. *Wawancara* di PT. Bussan Auto Finance, tanggal 5 November 2024.

¹¹²Ali Akbar. Nasabah. *Wawancara* di Rumah Nasabah, tanggal 3 November 2024.

perusahaan dan nasabah. Komunikasi yang terbuka dan empatik membuat nasabah merasa dihargai dan dipahami, sehingga menciptakan rasa akrab dan kepercayaan yang lebih kuat.

Hal tersebut ditanggapi oleh Amri selaku Nasabah PT Bussan Auto Finance Parepare tentang saat nasabah mengalami kesulitan dalam pembayaran cicilan, bagaimana PT. Bussan Auto Finance menghubungi pelanggan? Apakah cara perusahaan berkomunikasi dengan nasabah mencerminkan hubungan yang fluktuatif atau konsisten.

Setelah saya mengungkapkan masalah kredit saya. Mereka menunjukkan empati dan memahami kondisi saya. Saya merasa lebih dihargai sebagai nasabah karena mereka tidak hanya fokus pada kewajiban tetapi juga memperhatikan kondisi saya.¹¹³

Berdasarkan wawancara tersebut menunjukkan bahwa bagaimana komunikasi yang terbuka dan empatik dapat memperkuat hubungan antara perusahaan dan nasabah. Setelah nasabah menyampaikan masalah kredit yang dihadapinya, perusahaan menunjukkan empati dengan memahami kondisi pribadi nasabah, bukan hanya fokus pada kewajiban pembayaran. Hal ini membuat nasabah merasa lebih dihargai dan didukung, sehingga menciptakan kedekatan dan rasa saling percaya. Dengan komunikasi yang lebih terbuka, nasabah merasa lebih nyaman dan merasa diperhatikan secara pribadi, yang membantu membangun hubungan yang lebih baik dan saling menguntungkan.

Kontradiksi-kontradiksi dalam hubungan antara perusahaan dan nasabah, seperti perbedaan antara kewajiban perusahaan untuk menagih pembayaran dan kesulitan nasabah dalam memenuhi kewajibannya, dapat dikelola dengan baik

¹¹³Amri. Nasabah. *Wawancara* di Rumah Nasabah, tanggal 3 November 2024.

melalui komunikasi yang terbuka dan empatik. Hal ini sebagaimana tanggapan Bapak Dahrir, S. selaku pegawai PT. Bussan Auto Finance tentang bagaimana nasabah memastikan bahwa kontradiksi-kontradiksi dalam hubungan (misalnya, antara kewajiban perusahaan dan situasi nasabah) dapat dikelola dengan baik.

Yaitu dengan memastikan adanya pendekatan dan negosiasi yang baik serta bermanfaat antara kedua belah pihak.¹¹⁴

Berdasarkan wawancara tersebut menjelaskan bahwa perusahaan berupaya memastikan adanya proses pendekatan dan negosiasi yang dilakukan dengan cara yang baik, profesional, dan saling menguntungkan antara perusahaan dan nasabah. Hal ini bertujuan agar kedua belah pihak dapat mencapai kesepakatan yang memadai, dengan memperhatikan kepentingan masing-masing, sehingga tercipta hubungan yang positif dan produktif dalam jangka panjang.

Hal tersebut juga ditanggapi Muh. Yusri, S.E selaku pegawai PT. Bussan Auto Finance terkait bagaimana nasabah memastikan bahwa kontradiksi-kontradiksi dalam hubungan (misalnya, antara kewajiban perusahaan dan situasi nasabah) dapat dikelola dengan baik.

Untuk mengatasi perbedaan antara kewajiban perusahaan dan situasi nasabah, kami selalu memastikan komunikasi berjalan dua arah. Kami mulai dengan menjelaskan kewajiban perusahaan dan konsekuensi yang mungkin terjadi, tapi dengan cara yang tidak menakut-nakuti. Di sisi lain, kami juga berusaha memahami kondisi nasabah sepenuhnya dan kami pastikan nasabah merasa memiliki kontrol atas solusi yang dipilih, sehingga mereka merasa dihargai dan ketegangan yang mungkin timbul bisa berkurang.¹¹⁵

Berdasarkan wawancara tersebut perusahaan berusaha mengelola ketegangan yang muncul akibat kontradiksi antara kewajiban perusahaan dan kondisi nasabah dengan cara yang komunikatif dan empatik. Perusahaan memastikan komunikasi

¹¹⁴Dahrir, S. Pegawai. *Wawancara* di PT. Bussan Auto Finance, tanggal 5 November 2024.

¹¹⁵Muh. Yusri, S.E. Pegawai. *Wawancara* di PT. Bussan Auto Finance, tanggal 5 November 2024.

dilakukan secara dua arah, dengan menjelaskan kewajiban perusahaan dan konsekuensi yang bisa timbul tanpa memberi tekanan berlebihan. Selain itu, perusahaan juga berusaha memahami kondisi nasabah dengan baik dan menawarkan berbagai pilihan solusi yang memungkinkan nasabah merasa terlibat dalam proses pengambilan keputusan. Pendekatan ini bertujuan untuk mengurangi ketegangan dan menciptakan rasa saling pengertian, sehingga hubungan antara perusahaan dan nasabah tetap terjaga dengan baik.

Adapun tanggapan Bapak Ali Akbar selaku Nasabah PT Bussan Auto Finance Parepare tentang apakah nasabah merasa perusahaan lebih cenderung mendengarkan kebutuhan nasabah sebagai nasabah atau lebih fokus pada kepentingan perusahaan? Bagaimana hal ini tercermin dalam komunikasi yang nasabah terima.

Mereka memberikan solusi yang mudah untuk diikuti, sehingga membantu nasabah. Tentu saja, mereka juga mempertimbangkan keuntungan bagi perusahaan, jadi mereka bisa menyeimbangkan kepentingan perusahaan dengan manfaat untuk nasabah.¹¹⁶

Berdasarkan wawancara tersebut menjelaskan bahwa perusahaan berusaha memberikan solusi atau arahan yang realistis dan dapat dengan mudah dipenuhi oleh nasabah, dengan mempertimbangkan kemampuan nasabah dalam menyelesaikan masalah. Selain itu, perusahaan juga tetap memperhatikan kepentingan mereka, seperti mempertahankan keuntungan atau kestabilan finansial perusahaan. Dengan menyeimbangkan kepentingan kedua belah pihak—nasabah yang membutuhkan bantuan dan perusahaan yang ingin menjaga kelangsungan bisnis—solusi yang diberikan menjadi saling menguntungkan dan efektif dalam menjaga hubungan yang baik antara perusahaan dan nasabah.

¹¹⁶Ali Akbar. Nasabah. *Wawancara* di Rumah Nasabah, tanggal 3 November 2024.

Hal tersebut ditanggapi oleh Amri selaku Nasabah PT Bussan Auto Finance Parepare tentang apakah nasabah merasa perusahaan lebih cenderung mendengarkan kebutuhan nasabah sebagai nasabah atau lebih fokus pada kepentingan perusahaan? Bagaimana hal ini tercermin dalam komunikasi yang nasabah terima.

Saya merasa perusahaan sangat mendengarkan kebutuhan saya sebagai nasabah. Ketika saya menjelaskan kesulitan dengan kredit, mereka tidak hanya fokus pada kepentingan perusahaan, tetapi juga berusaha mencari solusi yang baik untuk kedua belah pihak. Dalam komunikasi yang saya terima, mereka selalu memberikan opsi yang realistis dan tidak membuat saya merasa terbebani. Mereka juga memberi ruang untuk saya menyampaikan keluhan atau permintaan dengan bebas.¹¹⁷

Berdasarkan wawancara tersebut menunjukkan bahwa perusahaan menunjukkan perhatian yang besar terhadap kebutuhan nasabah dengan mendengarkan kesulitan yang mereka hadapi. Perusahaan tidak hanya mementingkan kepentingan mereka sendiri, tetapi juga berusaha mencari solusi yang saling menguntungkan bagi kedua belah pihak. Dalam komunikasi yang terjadi, perusahaan menawarkan opsi yang realistis dan tidak memberatkan nasabah. Selain itu, mereka memberi kesempatan bagi nasabah untuk mengungkapkan keluhan atau permintaan secara terbuka, yang menunjukkan pendekatan yang transparan dan empatik dalam menangani masalah nasabah.

Pendekatan komunikasi yang lebih formal cenderung menggunakan bahasa yang lebih baku, terstruktur, dan fokus pada menjaga profesionalisme dalam setiap interaksi. Sebaliknya, pendekatan yang lebih humanis menekankan empati, kehangatan, dan perhatian terhadap perasaan nasabah. Hal ini sebagaimana tanggapan Bapak Dahrir, S. selaku pegawai PT. Bussan Auto Finance tentang apakah perusahaan menggunakan pendekatan komunikasi yang lebih formal atau lebih

¹¹⁷Amri. Nasabah. *Wawancara* di Rumah Nasabah, tanggal 3 November 2024.

humanis dalam berinteraksi dengan nasabah yang memiliki masalah kredit? Bagaimana cara pegawai menjaga etika komunikasi dalam konteks ini.

Pendekatan komunikasi yang dilakukan adalah yang mudah dipahami oleh nasabah, humanis, dan tentunya beretika.¹¹⁸

Berdasarkan wawancara tersebut menjelaskan bahwa Pendekatan komunikasi yang dilakukan oleh perusahaan mengutamakan cara penyampaian yang jelas dan mudah dipahami oleh nasabah, sehingga nasabah tidak merasa bingung atau kesulitan dalam memahami informasi yang diberikan. Selain itu, pendekatan ini juga bersifat humanis, yang berarti perusahaan berusaha untuk berkomunikasi dengan empati, memperhatikan kondisi emosional nasabah, dan menciptakan hubungan yang lebih personal.

Hal tersebut juga ditanggapi Muh. Yusri, S.E selaku pegawai PT. Bussan Auto Finance terkait apakah perusahaan menggunakan pendekatan komunikasi yang lebih formal atau lebih humanis dalam berinteraksi dengan nasabah yang memiliki masalah kredit? Bagaimana cara pegawai menjaga etika komunikasi dalam konteks ini.

Kami di PT. Bussan Auto Finance lebih memilih pendekatan komunikasi yang penuh empati saat berinteraksi dengan nasabah yang memiliki masalah kredit. Meskipun kami tetap profesional, kami memastikan komunikasi berjalan dengan penuh pengertian dan kejelasan. Kami berusaha membangun hubungan yang lebih dekat dengan nasabah agar mereka merasa nyaman mengungkapkan masalahnya. Kami selalu menghindari bahasa yang menghakimi dan memastikan komunikasi dilakukan dengan rasa hormat serta memahami kondisi nasabah.¹¹⁹

Berdasarkan wawancara tersebut pendekatan komunikasi yang mereka terapkan dalam berinteraksi dengan nasabah yang memiliki masalah kredit.

¹¹⁸Dahrir, S. Pegawai. *Wawancara* di PT. Bussan Auto Finance, tanggal 5 November 2024.

¹¹⁹Muh. Yusri, S.E. Pegawai. *Wawancara* di PT. Bussan Auto Finance, tanggal 5 November 2024.

Pendekatan yang digunakan lebih mengedepankan sisi humanis, dengan tetap menjaga profesionalisme dalam setiap interaksi. Mereka memastikan komunikasi dilakukan dengan empati, tanpa mengorbankan kejelasan informasi yang diperlukan nasabah. Perusahaan berusaha membangun hubungan yang lebih personal dan nyaman agar nasabah merasa lebih mudah untuk mengungkapkan masalah mereka. Selain itu, etika komunikasi juga dijaga dengan menghindari bahasa yang menghakimi atau menyudutkan nasabah, serta memastikan bahwa setiap komunikasi dilakukan dengan rasa hormat dan pengertian terhadap kondisi nasabah. Pendekatan ini bertujuan untuk menciptakan suasana yang mendukung dan saling pengertian antara perusahaan dan nasabah.

Adapun tanggapan Bapak Ali Akbar selaku Nasabah PT Bussan Auto Finance Parepare tentang apakah nasabah merasa perusahaan lebih cenderung mendengarkan kebutuhan nasabah sebagai nasabah atau lebih fokus pada kepentingan perusahaan? Bagaimana hal ini tercermin dalam komunikasi yang nasabah terima.

Tidak ada perbedaan dalam cara berkomunikasi, mereka memperlakukan semua nasabah dengan cara yang sama, apapun kondisi keuangan nasabah.¹²⁰

Berdasarkan wawancara tersebut menjelaskan bahwa perusahaan tidak membedakan cara berkomunikasi dengan nasabah, meskipun kondisi keuangan nasabah berbeda-beda. Artinya, PT. Bussan Auto Finance berusaha untuk memberikan perlakuan yang adil dan konsisten kepada semua nasabah. Mereka tetap menjaga standar komunikasi yang sama, tanpa memandang status keuangan nasabah, sehingga nasabah merasa dihargai dan diperlakukan dengan sama, baik yang memiliki masalah keuangan maupun yang tidak. Pendekatan ini mencerminkan

¹²⁰Ali Akbar. Nasabah. *Wawancara* di Rumah Nasabah, tanggal 3 November 2024.

komitmen perusahaan untuk menjaga hubungan yang profesional dan saling menghormati dengan semua nasabah.

Hal tersebut ditanggapi oleh Amri selaku Nasabah PT Bussan Auto Finance Parepare tentang apakah nasabah merasa perusahaan lebih cenderung mendengarkan kebutuhan nasabah sebagai nasabah atau lebih fokus pada kepentingan perusahaan? Bagaimana hal ini tercermin dalam komunikasi yang nasabah terima.

Ada perbedaan yang jelas. Ketika pembayaran saya lancar, komunikasi hanya bersifat rutin. Namun, ketika saya kesulitan, perusahaan lebih aktif menghubungi saya untuk memastikan saya tahu pilihan solusi yang ada. Mereka lebih peduli dan menawarkan berbagai alternatif, serta memastikan saya tahu bahwa mereka siap membantu.¹²¹

Berdasarkan wawancara tersebut menunjukkan bahwa perbedaan dalam cara perusahaan berkomunikasi dengan nasabah berdasarkan kondisi keuangan mereka. Ketika nasabah membayar lancar, komunikasi cenderung bersifat rutin dan tidak terlalu mendalam, karena tidak ada masalah yang perlu ditangani. Namun, ketika nasabah menghadapi kesulitan dalam pembayaran, perusahaan lebih aktif menghubungi untuk memastikan nasabah memahami berbagai solusi yang tersedia. Perusahaan menunjukkan perhatian lebih dengan menawarkan alternatif solusi yang bisa membantu nasabah dan menegaskan kesiapan mereka untuk memberikan dukungan lebih lanjut. Pendekatan ini menunjukkan bahwa perusahaan lebih responsif dan peduli ketika nasabah membutuhkan bantuan.

b. Menjaga Keseimbangan antara Kebersamaan dalam Solusi

Menjaga keseimbangan antara kebersamaan dalam solusi dengan memastikan nasabah tetap bertanggung jawab atas kewajiban mereka berarti perusahaan berusaha

¹²¹Amri. Nasabah. *Wawancara* di Rumah Nasabah, tanggal 3 November 2024.

untuk membantu nasabah yang menghadapi kesulitan pembayaran tanpa mengabaikan kewajiban yang harus dipenuhi. Hal ini sebagaimana tanggapan Bapak Dahrir, S. selaku pegawai PT. Bussan Auto Finance tentang bagaimana perusahaan menjaga keseimbangan antara kebersamaan dalam solusi dengan memastikan nasabah tetap bertanggung jawab atas kewajiban mereka.

Yaitu dengan memastikan solusi yang diberikan kepada nasabah dapat mereka pahami, sehingga mereka merasa bertanggung jawab atas tunggaknya. Dengan demikian, tercipta keseimbangan antara perusahaan dan nasabah.¹²²

Berdasarkan wawancara tersebut menjelaskan bahwa perusahaan berusaha memberikan solusi yang jelas dan mudah dipahami oleh nasabah, sehingga mereka merasa memiliki pemahaman yang cukup mengenai situasi dan tanggung jawab mereka terkait tunggakan yang ada. Dengan solusi yang transparan dan dapat diterima, nasabah merasa lebih bertanggung jawab atas kewajibannya, dan ini menciptakan hubungan yang seimbang antara perusahaan dan nasabah. Pendekatan ini memastikan bahwa nasabah tidak hanya menerima solusi, tetapi juga merasa terlibat dalam proses penyelesaiannya, yang pada gilirannya dapat mendukung terciptanya hubungan yang saling menguntungkan dan bertanggung jawab.

Hal tersebut juga ditanggapi Muh. Yusri, S.E selaku pegawai PT. Bussan Auto Finance terkait apakah perusahaan menggunakan pendekatan komunikasi yang lebih formal atau lebih humanis dalam berinteraksi dengan nasabah yang memiliki masalah kredit? Bagaimana cara pegawai menjaga etika komunikasi dalam konteks ini.

Kami selalu berusaha mencari solusi yang baik bagi kedua belah pihak, sambil memastikan nasabah tetap bertanggung jawab atas kewajibannya. Solusi yang kami tawarkan, seperti restrukturisasi kredit atau perpanjangan waktu pembayaran, disesuaikan dengan kemampuan nasabah. Namun, kami

¹²²Dahrir, S. Pegawai. *Wawancara* di PT. Bussan Auto Finance, tanggal 5 November 2024.

juga mengingatkan nasabah untuk tetap memenuhi kewajiban mereka. Dengan komunikasi yang jelas, kami pastikan nasabah tahu bahwa meskipun kami membantu, mereka tetap harus memenuhi tanggung jawab sesuai kesepakatan.¹²³

Berdasarkan wawancara tersebut perusahaan berusaha menciptakan solusi yang menguntungkan kedua belah pihak, baik perusahaan maupun nasabah, dengan tetap mempertimbangkan kemampuan nasabah. Solusi seperti restrukturisasi kredit atau perpanjangan waktu pembayaran diberikan dengan tujuan membantu nasabah yang mengalami kesulitan, namun perusahaan juga tetap mengingatkan nasabah tentang pentingnya komitmen untuk memenuhi kewajiban pembayaran. Pendekatan ini menjaga keseimbangan antara memberikan bantuan dan memastikan nasabah tetap bertanggung jawab atas kewajibannya, sambil menjaga komunikasi yang jelas dan terbuka agar tidak ada pihak yang merasa dirugikan atau tidak memahami peranannya dalam kesepakatan tersebut.

Adapun tanggapan Bapak Ali Akbar selaku Nasabah PT Bussan Auto Finance Parepare tentang apakah perusahaan menjaga keseimbangan antara memberikan solusi yang membantu pelanggan dan tetap mempertahankan tanggung jawab sebagai debitur dalam komunikasi yang dilakukan.

Iya, mereka selalu seimbang antara membantu pelanggan dengan memberikan solusi dan tetap mengingatkan tanggung jawab kami sebagai nasabah.¹²⁴

Berdasarkan wawancara tersebut menjelaskan bahwa perusahaan berusaha menjaga keseimbangan antara memberikan bantuan kepada nasabah yang mengalami kesulitan dengan tetap mengingatkan mereka tentang tanggung jawab mereka sebagai debitur. Perusahaan tidak hanya fokus pada memberikan solusi yang meringankan beban nasabah, tetapi juga memastikan bahwa nasabah tetap sadar akan kewajiban

¹²³Muh. Yusri, S.E. Pegawai. *Wawancara* di PT. Bussan Auto Finance, tanggal 5 November 2024.

¹²⁴Ali Akbar. Nasabah. *Wawancara* di Rumah Nasabah, tanggal 3 November 2024.

mereka untuk memenuhi kewajiban pembayaran sesuai dengan kesepakatan yang ada. Hal ini mencerminkan pendekatan yang adil dan bertanggung jawab dalam menjalin hubungan dengan nasabah.

Hal tersebut ditanggapi oleh Amri selaku Nasabah PT Bussan Auto Finance Parepare tentang apakah perusahaan menjaga keseimbangan antara memberikan solusi yang membantu pelanggan dan tetap mempertahankan tanggung jawab sebagai debitur dalam komunikasi yang dilakukan.

Mereka selalu memberi solusi yang masuk akal dan sesuai dengan kemampuan saya, sambil mengingatkan saya untuk tetap memenuhi kewajiban saya. Mereka mengajak saya untuk bertanggung jawab, tapi dengan cara yang tidak membuat saya merasa terbebani.¹²⁵

Berdasarkan wawancara tersebut menunjukkan bahwa perusahaan berhasil menjaga keseimbangan dalam memberikan bantuan kepada nasabah dengan tetap menekankan pentingnya tanggung jawab mereka sebagai debitur. Perusahaan menawarkan solusi yang realistis dan sesuai dengan kemampuan nasabah, namun tetap mengingatkan mereka untuk memenuhi kewajiban pembayaran. Pendekatan yang digunakan perusahaan tidak mengintimidasi atau menekan nasabah, melainkan mengajak mereka untuk bertanggung jawab dengan cara yang empatik dan penuh pengertian, sehingga nasabah merasa dihargai dan tidak terbebani.

c. Komunikasi Jelas dan Etis

Adapun tanggapan Bapak Ali Akbar selaku Nasabah PT Bussan Auto Finance Parepare tentang bagaimana perusahaan menjaga komunikasi yang jelas dan etis saat memberikan solusi atau penawaran restrukturisasi kredit? Apakah pelanggan merasa dihargai selama proses tersebut.

Iya, mereka berkomunikasi dengan baik dan menghargai nasabah. Solusi yang

¹²⁵Amri. Nasabah. *Wawancara* di Rumah Nasabah, tanggal 3 November 2024.

mereka berikan sangat membantu juga terutama bagi nasabah yang mengalami kendala dalam pembayaran.¹²⁶

Berdasarkan wawancara tersebut menjelaskan bahwa perusahaan menunjukkan komunikasi yang baik dan penuh penghargaan terhadap nasabah, terutama yang mengalami kesulitan dalam pembayaran. Mereka memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, yang membantu mereka mengatasi kendala pembayaran. Pendekatan ini menunjukkan perhatian perusahaan terhadap situasi nasabah dan berusaha memberikan bantuan yang dapat mempermudah nasabah dalam menyelesaikan masalah keuangan mereka.

Hal tersebut ditanggapi oleh Amri selaku Nasabah PT Bussan Auto Finance Parepare tentang bagaimana perusahaan menjaga komunikasi yang jelas dan etis saat memberikan solusi atau penawaran restrukturisasi kredit? Apakah pelanggan merasa dihargai selama proses tersebut.

Perusahaan selalu menjaga komunikasi yang jelas dan sopan. Saat menawarkan solusi atau restrukturisasi kredit, mereka selalu menjelaskan dengan detail semua pilihan yang ada, termasuk apa saja dampaknya. Saya merasa dihargai karena mereka memberi waktu untuk menjawab pertanyaan saya dan memastikan saya paham setiap langkah yang akan diambil. Komunikasi selalu pakai bahasa yang sopan dan mudah dimengerti, jadi saya merasa dihormati sebagai nasabah.¹²⁷

Berdasarkan wawancara tersebut menunjukkan bahwa perusahaan sangat menjaga komunikasi yang terbuka, jelas, dan sopan dengan nasabah. Mereka memastikan untuk menjelaskan secara rinci semua solusi atau opsi restrukturisasi kredit yang ada, termasuk konsekuensinya, agar nasabah sepenuhnya memahami setiap pilihan yang tersedia. Perusahaan juga memberikan waktu bagi nasabah untuk

¹²⁶Ali Akbar. Nasabah. *Wawancara* di Rumah Nasabah, tanggal 3 November 2024.

¹²⁷Amri. Nasabah. *Wawancara* di Rumah Nasabah, tanggal 3 November 2024.

bertanya dan memastikan bahwa mereka merasa dihargai, dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan penuh rasa hormat.

Situasi di mana komunikasi dengan nasabah berubah drastis setelah proses negosiasi kredit bermasalah biasanya terjadi ketika nasabah yang sebelumnya merasa tertekan atau cemas tentang tunggakan mereka, mulai merasa lebih tenang setelah mencapai kesepakatan yang menguntungkan. Setelah negosiasi, komunikasi yang tadinya kaku dan penuh ketegangan, bertransformasi menjadi lebih terbuka dan berbasis pada solusi. Hal ini sebagaimana tanggapan Bapak Dahrir, S. selaku pegawai PT. Bussan Auto Finance tentang apakah nasabah pernah mengalami situasi di mana komunikasi dengan nasabah berubah drastis setelah proses negosiasi kredit bermasalah? Bagaimana nasabah menangani perubahan tersebut dalam hubungan yang berkembang.

Iya, pasti pernah. Dari awalnya nasabah merasa tegang dan terbebani dengan tunggakannya, tetapi dengan komunikasi yang baik, mereka jadi lebih mengerti dan merasa lebih nyaman.¹²⁸

Berdasarkan wawancara tersebut menjelaskan bahwa pada awalnya, nasabah merasa tertekan dan khawatir karena tunggakan yang mereka hadapi. Namun, setelah dilakukan komunikasi yang baik dan efektif oleh perusahaan, nasabah mulai memahami situasi mereka dengan lebih jelas dan merasa lebih nyaman. Komunikasi yang baik ini membantu meredakan ketegangan, memberikan penjelasan yang memadai, serta menawarkan solusi yang mengurangi beban nasabah, sehingga hubungan antara nasabah dan perusahaan menjadi lebih baik dan lebih saling pengertian.

¹²⁸Dahrir, S. Pegawai. *Wawancara* di PT. Bussan Auto Finance, tanggal 5 November 2024.

Hal tersebut juga ditanggapi Muh. Yusri, S.E selaku pegawai PT. Bussan Auto Finance terkait apakah nasabah pernah mengalami situasi di mana komunikasi dengan nasabah berubah drastis setelah proses negosiasi kredit bermasalah? Bagaimana nasabah menangani perubahan tersebut dalam hubungan yang berkembang.

Pernah sekali, komunikasi dengan nasabah jadi lebih terbuka dan positif setelah negosiasi masalah kredit. Sebelumnya, nasabah merasa sangat tertekan dan cemas, tapi setelah ada solusi, mereka merasa lebih dihargai dan dipahami. Dalam hal ini, saya pastikan komunikasi tetap jelas dan terbuka, menjaga hubungan baik, dan membuat nasabah merasa didukung dalam proses pembayaran cicilan mereka. Kami juga pastikan mereka merasa punya kesempatan untuk berbicara bebas tentang masalah yang mungkin muncul di masa depan.¹²⁹

Berdasarkan wawancara tersebut setelah negosiasi mengenai kredit bermasalah, komunikasi antara perusahaan dan nasabah menjadi lebih terbuka dan positif. Sebelumnya, nasabah merasa cemas dan tertekan, namun setelah solusi ditemukan, nasabah merasa lebih dihargai dan dipahami. Dalam hal ini, perusahaan memastikan bahwa komunikasi yang terjalin tetap transparan, dengan menjaga hubungan baik dan memberikan rasa dukungan terhadap nasabah dalam proses pembayaran cicilan. Perusahaan juga memastikan nasabah merasa diberi kesempatan untuk mengungkapkan masalah yang mungkin muncul di masa depan, sehingga menciptakan suasana komunikasi yang lebih nyaman dan saling pengertian.

d. Menghindari Sikap Konfrotatif atau Ketegangan

Berkomunikasi dengan nasabah, perusahaan harus selalu berusaha menjaga komunikasi dengan sikap penuh penghormatan, menghindari konfrontasi atau ketegangan. Hal ini sebagaimana tanggapan Bapak Dahrir, S. selaku pegawai PT. Bussan Auto Finance tentang pengelolaan hubungan dengan nasabah bermasalah,

¹²⁹Muh. Yusri, S.E. Pegawai. *Wawancara* di PT. Bussan Auto Finance, tanggal 5 November 2024.

bagaimana perusahaan memastikan komunikasi dilakukan dengan penuh penghormatan dan menghindari sikap konfrontatif atau ketegangan.

Yaitu dengan memastikan bahwa bahasa komunikasi yang disampaikan dapat dipahami dan dimengerti oleh nasabah, agar tidak timbul konfrontasi atau ketegangan.¹³⁰

Berdasarkan wawancara tersebut menjelaskan bahwa perusahaan memastikan komunikasi dengan nasabah dilakukan dengan cara yang mudah dipahami dan jelas, agar nasabah tidak merasa bingung atau tertekan. Dengan penggunaan bahasa yang sederhana dan tidak ambigu, perusahaan menghindari potensi ketegangan atau konfrontasi yang bisa timbul akibat kesalahpahaman.

Hal tersebut juga ditanggapi Muh. Yusri, S.E selaku pegawai PT. Bussan Auto Finance terkait pengelolaan hubungan dengan nasabah bermasalah, bagaimana perusahaan memastikan komunikasi dilakukan dengan penuh penghormatan dan menghindari sikap konfrontatif atau ketegangan.

Kami selalu pastikan setiap komunikasi dilakukan dengan penuh rasa hormat. Kami menghindari sikap yang menyalahkan nasabah atas masalah yang dihadapi, dan lebih memilih untuk berbicara dengan saling pengertian. Kalau ada ketegangan, kami coba meredakannya dengan bicara pelan, memberikan penjelasan yang jelas, dan menawarkan solusi yang masuk akal. Kami juga menghindari kata-kata kasar atau memberi kesan kami sedang memaksa nasabah untuk bayar. Sebaliknya, kami beri kesempatan nasabah untuk cerita kesulitan mereka dan bersama-sama cari solusi terbaik.¹³¹

Berdasarkan wawancara tersebut perusahaan berkomitmen untuk menjaga komunikasi yang sopan dan penuh rasa hormat dengan nasabah, terutama dalam situasi yang menantang seperti masalah pembayaran. Perusahaan menghindari sikap konfrontatif, yaitu tidak menyalahkan nasabah atas kesulitan yang dihadapi, dan fokus pada dialog yang mengedepankan saling pengertian. Jika muncul ketegangan,

¹³⁰Dahrir, S. Pegawai. *Wawancara* di PT. Bussan Auto Finance, tanggal 5 November 2024.

¹³¹Muh. Yusri, S.E. Pegawai. *Wawancara* di PT. Bussan Auto Finance, tanggal 5 November 2024.

perusahaan berusaha meredakannya dengan berbicara dengan tenang dan memberikan penjelasan yang jelas. Mereka juga menawarkan solusi yang realistis tanpa menggunakan bahasa kasar atau memberi kesan memaksa, melainkan memberikan ruang bagi nasabah untuk menyampaikan masalah mereka dan bersama-sama mencari solusi yang saling menguntungkan.

Adapun tanggapan Bapak Ali Akbar selaku Nasabah PT Bussan Auto Finance Parepare tentang setelah proses komunikasi dan negosiasi, apakah hubungan pelanggan dengan perusahaan berubah? Apakah pelanggan merasa lebih dekat atau lebih jauh dari perusahaan.

Kami merasa lebih dekat karena komunikasi mereka sangat menghargai nasabah.¹³²

Berdasarkan wawancara tersebut menjelaskan bahwa hubungan antara perusahaan dan nasabah menjadi lebih baik dan lebih dekat karena perusahaan selalu menunjukkan rasa penghargaan terhadap nasabah dalam setiap komunikasi. Dengan cara berkomunikasi yang menghargai, nasabah merasa lebih dihormati dan dihargai, yang pada gilirannya memperkuat ikatan dan kepercayaan antara keduanya. Komunikasi yang penuh penghargaan ini membuat nasabah merasa lebih nyaman dan didukung oleh perusahaan.

Hal tersebut ditanggapi oleh Amri selaku Nasabah PT Bussan Auto Finance Parepare tentang setelah proses komunikasi dan negosiasi, apakah hubungan pelanggan dengan perusahaan berubah? Apakah pelanggan merasa lebih dekat atau lebih jauh dari perusahaan.

Setelah komunikasi dan negosiasi, saya merasa hubungan saya dengan perusahaan jadi lebih baik, lebih dihargai dan lebih dekat dengan perusahaan. Proses negosiasi yang terbuka dan penuh pengertian membuat merasa benar-benar peduli, bukan cuma

¹³²Ali Akbar. Nasabah. *Wawancara* di Rumah Nasabah, tanggal 3 November 2024.

sebagai nasabah, tapi sebagai orang yang punya masalah yang bisa dimengerti. Jadi hal tersebut membuat saya percaya terhadap perusahaan.¹³³

Berdasarkan wawancara tersebut menunjukkan bahwa setelah menjalani proses komunikasi dan negosiasi dengan perusahaan, nasabah merasa hubungan mereka dengan perusahaan menjadi lebih baik dan lebih personal. Proses negosiasi yang terbuka dan penuh empati membuat nasabah merasa dihargai, dipahami, dan tidak hanya dilihat sebagai debitur, tetapi juga sebagai individu dengan masalah yang layak dipahami. Pendekatan yang peduli ini membantu membangun kepercayaan yang lebih kuat antara nasabah dan perusahaan, karena nasabah merasa perusahaan benar-benar peduli dengan kondisi mereka.

Perbedaan pendapat sering terjadi dalam hubungan antara perusahaan dan nasabah, terutama ketika menyangkut kewajiban pembayaran atau kebijakan perusahaan. Situasi ini biasanya muncul karena perbedaan perspektif antara kebutuhan dan kemampuan nasabah dengan ketentuan yang ditetapkan perusahaan. Hal ini sebagaimana tanggapan Bapak Dahrir, S. selaku pegawai PT. Bussan Auto Finance tentang apa yang nasabah lakukan jika terjadi perbedaan pendapat yang cukup besar dengan nasabah mengenai solusi yang diajukan? Bagaimana nasabah menggunakan komunikasi untuk mencari titik temu.

Yang dilakukan adalah membuka komunikasi yang baik antara perusahaan dan nasabah melalui negosiasi, yang akan menemukan titik temu antara kedua belah pihak.¹³⁴

Berdasarkan wawancara tersebut menjelaskan bahwa perusahaan berupaya membangun komunikasi yang baik dengan nasabah melalui proses negosiasi. Komunikasi yang dilakukan bertujuan untuk menciptakan suasana yang saling

¹³³Amri. Nasabah. *Wawancara* di Rumah Nasabah, tanggal 3 November 2024.

¹³⁴Dahrir, S. Pegawai. *Wawancara* di PT. Bussan Auto Finance, tanggal 5 November 2024.

memahami sehingga kedua belah pihak dapat menemukan titik temu atau solusi yang menguntungkan bersama. Proses ini memastikan bahwa kepentingan perusahaan tetap terjaga, sambil tetap memberikan perhatian dan solusi yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Hal ini mencerminkan pendekatan yang terbuka dan kolaboratif dalam menyelesaikan masalah.

Hal tersebut juga ditanggapi Muh. Yusri, S.E selaku pegawai PT. Bussan Auto Finance terkait bagaimana perusahaan berkomunikasi untuk mencapai kesepakatan tanpa menambah ketegangan.

Saat menghadapi perbedaan pendapat yang besar, perusahaan lebih mengutamakan untuk mendengarkan dengan baik supaya bisa memahami alasan di balik keberatan nasabah. Dengan mendengarkan kekhawatiran mereka, perusahaan mencari solusi alternatif yang bisa memenuhi kebutuhan nasabah. Komunikasi yang terbuka dan penuh pengertian ini membantu kedua pihak menemukan solusi yang saling menguntungkan. Selain itu, perusahaan memastikan nasabah paham dengan kebijakan yang ada dan memberi pilihan supaya mereka tetap bisa memenuhi kewajiban mereka. Cara ini menciptakan suasana kerja sama yang mendukung.¹³⁵

Berdasarkan wawancara tersebut perusahaan berkomitmen untuk menjaga komunikasi yang sopan dan penuh rasa hormat dengan nasabah, terutama dalam situasi yang menantang seperti masalah pembayaran. Perusahaan menghindari sikap konfrontatif, yaitu tidak menyalahkan nasabah atas kesulitan yang dihadapi, dan fokus pada dialog yang mengedepankan saling pengertian. Jika muncul ketegangan, perusahaan berusaha meredakannya dengan berbicara dengan tenang dan memberikan penjelasan yang jelas. Mereka juga menawarkan solusi yang realistis tanpa menggunakan bahasa kasar atau memberi kesan memaksa, melainkan memberikan ruang bagi nasabah untuk menyampaikan masalah mereka dan bersama-sama mencari solusi yang saling menguntungkan.

¹³⁵Muh. Yusri, S.E. Pegawai. *Wawancara* di PT. Bussan Auto Finance, tanggal 5 November 2024.

Adapun tanggapan Bapak Ali Akbar selaku Nasabah PT Bussan Auto Finance Parepare tentang bagaimana perusahaan berkomunikasi untuk mencapai kesepakatan tanpa menambah ketegangan.

Perusahaan selalu memberikan komunikasi yang baik dan solusi win-win yang tidak menimbulkan ketegangan antara kedua pihak.¹³⁶

Berdasarkan wawancara tersebut menjelaskan bahwa perusahaan selalu berupaya menjaga kualitas komunikasi yang baik dengan nasabah, terutama dalam situasi yang menuntut penyelesaian masalah. Dengan menawarkan solusi yang bersifat win-win, perusahaan memastikan bahwa kepentingan kedua belah pihak terpenuhi secara adil dan seimbang. Pendekatan ini juga dirancang untuk mencegah timbulnya ketegangan atau konflik antara perusahaan dan nasabah, sehingga hubungan tetap harmonis dan produktif. Hal ini mencerminkan komitmen perusahaan untuk mengelola hubungan yang saling menghormati dan berbasis pada pemahaman bersama.

Hal tersebut ditanggapi oleh Amri selaku Nasabah PT Bussan Auto Finance Parepare tentang bagaimana perusahaan berkomunikasi untuk mencapai kesepakatan tanpa menambah ketegangan.

Pegawai PT Bussan Auto Finance mampu mengatasi ketegangan atau perbedaan pendapat. Mereka selalu mendengarkan pandangan saya dan memberikan penjelasan yang jelas tentang alasan di balik keputusan atau solusi yang mereka tawarkan. Kalau ada perbedaan pendapat, mereka mencari solusi lain yang bisa diterima kedua belah pihak. Saya merasa perusahaan selalu berusaha mencapai kesepakatan tanpa menambah ketegangan atau stres untuk saya.¹³⁷

Berdasarkan wawancara tersebut menunjukkan bahwa profesionalisme perusahaan dalam menghadapi ketegangan atau perbedaan pendapat dengan nasabah. Perusahaan menunjukkan sikap mendengarkan secara aktif terhadap pandangan

¹³⁶Ali Akbar. Nasabah. *Wawancara* di Rumah Nasabah, tanggal 3 November 2024.

¹³⁷Amri. Nasabah. *Wawancara* di Rumah Nasabah, tanggal 3 November 2024.

nasabah dan memberikan penjelasan yang transparan terkait setiap keputusan atau solusi yang ditawarkan. Dalam situasi ketidaksepakatan, perusahaan berupaya mencari solusi alternatif yang dapat diterima oleh kedua belah pihak, sehingga menciptakan suasana negosiasi yang kondusif. Pendekatan ini membantu mengurangi stres atau ketegangan bagi nasabah, sekaligus membangun hubungan yang lebih positif dan saling menghormati.

e. Komunikasi yang Efektif

Komunikasi yang efektif merupakan kunci dalam meminimalkan ketegangan dan meningkatkan kualitas hubungan jangka panjang dengan nasabah. Melalui komunikasi yang jelas, terbuka, dan penuh empati, perusahaan dapat memberikan penjelasan yang mudah dipahami mengenai kebijakan atau solusi yang ditawarkan, sehingga nasabah merasa dihargai dan didengar. Hal ini sebagaimana tanggapan Bapak Dahrir, S. selaku pegawai PT. Bussan Auto Finance tentang bagaimana komunikasi yang efektif dapat meminimalkan ketegangan dan meningkatkan kualitas hubungan jangka panjang dengan nasabah.

Komunikasi yang efektif dapat dilakukan dengan mengunjungi rumah nasabah untuk menanyakan kendala yang mereka hadapi selama ini, dan setelah itu perusahaan akan melakukan evaluasi.¹³⁸

Berdasarkan wawancara tersebut menjelaskan bahwa komunikasi yang efektif melibatkan pendekatan langsung untuk memahami masalah nasabah secara mendalam. Dengan mengunjungi rumah nasabah, perusahaan menunjukkan perhatian yang personal dan berupaya membangun kepercayaan melalui interaksi tatap muka. Langkah ini memungkinkan perusahaan untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi nasabah secara lebih konkret dan membuka ruang bagi dialog yang lebih

¹³⁸Dahrir, S. Pegawai. *Wawancara* di PT. Bussan Auto Finance, tanggal 5 November 2024.

terbuka. Setelah informasi diperoleh, perusahaan melakukan evaluasi untuk menentukan solusi yang paling sesuai dengan situasi nasabah. Pendekatan ini mencerminkan empati dan komitmen perusahaan untuk menyelesaikan masalah secara kolaboratif, sekaligus memperkuat hubungan dengan nasabah.

Hal tersebut juga ditanggapi Muh. Yusri, S.E selaku pegawai PT. Bussan Auto Finance terkait bagaimana komunikasi yang efektif dapat meminimalkan ketegangan dan meningkatkan kualitas hubungan jangka panjang dengan nasabah.

Komunikasi yang baik sangat penting untuk mengurangi ketegangan. Dengan mendengarkan nasabah dengan baik dan menawarkan solusi yang masuk akal, komunikasi jadi cara untuk membangun kepercayaan. Ketika nasabah merasa dipahami dan diberi kesempatan untuk berbicara tentang masalah mereka, ketegangan bisa berkurang. Komunikasi yang jelas, terbuka, dan penuh empati tidak hanya menyelesaikan masalah saat itu juga, tapi juga memperkuat hubungan untuk jangka panjang. Ini bikin nasabah lebih puas dan loyal ke perusahaan.¹³⁹

Berdasarkan wawancara tersebut pentingnya komunikasi yang efektif sebagai kunci dalam meredakan ketegangan antara perusahaan dan nasabah. Dengan mendengarkan secara aktif dan memberikan solusi yang realistis, perusahaan menciptakan rasa kepercayaan dan pemahaman yang lebih baik. Ketika nasabah merasa dihargai dan diberi ruang untuk menyampaikan permasalahan mereka, hubungan menjadi lebih harmonis, dan ketegangan dapat dikelola dengan baik. Pendekatan komunikasi yang transparan, jelas, dan empatik tidak hanya membantu menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi, tetapi juga memperkuat hubungan jangka panjang. Hal ini berdampak positif pada tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap perusahaan.

¹³⁹Muh. Yusri, S.E. Pegawai. *Wawancara* di PT. Bussan Auto Finance, tanggal 5 November 2024.

Adapun tanggapan Bapak Ali Akbar selaku Nasabah PT Bussan Auto Finance Parepare tentang bagaimana etika komunikasi yang baik dapat membantu menyelesaikan masalah kredit bermasalah secara efektif dan menjaga hubungan baik antara pelanggan dan perusahaan.

Hal yang terpenting adalah etika komunikasi yang baik antara kedua pihak, saling mengerti, dan saling menghargai agar tercapai solusi yang efektif.¹⁴⁰

Berdasarkan wawancara tersebut menjelaskan bahwa pentingnya etika komunikasi sebagai fondasi dalam interaksi antara perusahaan dan nasabah. Dengan menjaga sikap saling menghargai dan memahami, kedua belah pihak dapat menciptakan suasana yang kondusif untuk berdiskusi dan menemukan solusi. Etika komunikasi yang baik melibatkan penggunaan bahasa yang sopan, transparansi dalam penyampaian informasi, serta kesediaan untuk mendengarkan satu sama lain. Pendekatan ini tidak hanya membantu menyelesaikan masalah secara efektif, tetapi juga membangun hubungan yang lebih harmonis dan saling percaya.

Hal tersebut ditanggapi oleh Amri selaku Nasabah PT Bussan Auto Finance Parepare tentang bagaimana etika komunikasi yang baik dapat membantu menyelesaikan masalah kredit bermasalah secara efektif dan menjaga hubungan baik antara pelanggan dan perusahaan.

Etika komunikasi yang baik penting sekali untuk menyelesaikan masalah kredit. Kalau komunikasi dilakukan dengan sopan, jelas, dan empati, suasananya jadi lebih nyaman untuk mencari solusi bersama. Ketika pegawai PT Bussan Auto Finance Parepare bicara dengan saya dengan terbuka dan hormat, saya merasa didukung dan tidak terbebani. Komunikasi yang baik bikin rasa percaya tumbuh kuat, dan akhirnya masalah kredit bisa diselesaikan dengan cara yang efektif tanpa merusak hubungan antara kedua pihak.¹⁴¹

Berdasarkan wawancara tersebut menunjukkan bahwa etika komunikasi yang baik memiliki peran penting dalam menangani masalah kredit bermasalah. Dengan

¹⁴⁰Ali Akbar. Nasabah. *Wawancara* di Rumah Nasabah, tanggal 3 November 2024.

¹⁴¹Amri. Nasabah. *Wawancara* di Rumah Nasabah, tanggal 3 November 2024.

pendekatan yang sopan, transparan, dan empatik, suasana yang kondusif dapat tercipta untuk menemukan solusi bersama. Ketika nasabah merasa dihormati dan didukung melalui komunikasi yang terbuka, mereka menjadi lebih percaya dan nyaman dalam proses penyelesaian masalah. Pendekatan ini tidak hanya membantu menyelesaikan masalah kredit secara efektif, tetapi juga memperkuat hubungan baik antara perusahaan dan nasabah, menciptakan dasar kepercayaan yang kuat untuk interaksi di masa depan.

B. Pembahasan

1. Bentuk Komunikasi PT. Bussan Auto Finance Kota Parepare Dalam Penanganan Kredit Bermasalah

PT. Bussan Auto Finance (BAF) menerapkan berbagai bentuk komunikasi yang bertujuan untuk menjaga hubungan baik dengan nasabah sekaligus menyelesaikan masalah kredit bermasalah. Dalam penanganannya, perusahaan menggunakan pendekatan persuasif, solutif, dan humanis yang tidak hanya berfokus pada pemenuhan kewajiban pembayaran, tetapi juga pada upaya untuk memahami kesulitan nasabah dan memberikan solusi yang sesuai dengan kemampuan mereka.

a. Bentuk Empatik dan Humanis

Ketegangan sering muncul dalam komunikasi dengan nasabah yang mengalami kesulitan pembayaran, terutama saat ada perbedaan harapan antara nasabah dan kebijakan perusahaan. Nasabah yang kesulitan membayar cicilan mungkin merasa tertekan atau cemas, sementara perusahaan perlu memastikan kelancaran arus kas dan pembayaran kredit. PT. Bussan Auto Finance merespons situasi ini dengan pendekatan empatik, yaitu mendengarkan dengan penuh perhatian alasan atau kendala yang dihadapi nasabah sebelum

menawarkan solusi.

Dalam proses komunikasi, perusahaan berusaha menciptakan suasana yang nyaman dan penuh pengertian. Mereka menghindari pendekatan yang menghakimi dan lebih memilih berdialog dengan nasabah untuk mencari solusi bersama, seperti melakukan rescheduling atau restrukturisasi pembayaran. Dengan pendekatan ini, nasabah merasa dihargai dan dipahami, yang membantu mengurangi ketegangan serta membangun hubungan yang lebih baik dan saling percaya antara nasabah dan perusahaan.

b. Bentuk Komunikasi Persuasif

Dalam penanganan kredit bermasalah, PT. Bussan Auto Finance lebih mengutamakan komunikasi yang persuasif dan meyakinkan. Perusahaan menghubungi nasabah melalui telepon dan surat pemberitahuan untuk menginformasikan status kredit dan menawarkan solusi yang tepat. Pendekatan yang digunakan adalah memberi penjelasan yang jelas dan mengajak nasabah untuk bersama-sama mencari solusi yang terbaik, tanpa menekan atau memberikan tekanan berlebihan.

Komunikasi persuasif ini tidak hanya membantu nasabah untuk lebih memahami opsi yang tersedia, tetapi juga menciptakan suasana yang terbuka, di mana nasabah merasa lebih nyaman untuk menyampaikan kondisi keuangan mereka. Dalam banyak kasus, pendekatan ini membuat nasabah merasa lebih dihargai, mengurangi perasaan malu atau tertekan, serta mendorong mereka untuk lebih terbuka dalam berkomunikasi dengan perusahaan.

c. Bentuk Komunikasi Negosiasi

Negosiasi dalam penanganan kredit bermasalah adalah proses komunikasi yang dilakukan antara pihak perusahaan (sebagai kreditur) dan nasabah (sebagai debitur) dengan tujuan untuk menemukan solusi yang dapat disepakati bersama, sehingga masalah pembayaran dapat diselesaikan dengan cara yang tidak merugikan kedua belah pihak. Dalam konteks PT. Bussan Auto Finance, negosiasi dilakukan dengan pendekatan yang humanis, fleksibel, dan terbuka, yang bertujuan untuk mengatasi kesulitan keuangan nasabah tanpa menambah beban bagi perusahaan.

Proses negosiasi umumnya dimulai dengan komunikasi terbuka antara perusahaan dan nasabah untuk memahami alasan keterlambatan pembayaran, seperti masalah kesehatan, kehilangan pekerjaan, atau faktor lain yang mempengaruhi kondisi keuangan nasabah. Perusahaan kemudian menawarkan berbagai opsi penyelesaian yang sesuai dengan kemampuan nasabah, seperti restrukturisasi pembayaran, penjadwalan ulang cicilan, atau penyesuaian jumlah cicilan. Dalam negosiasi ini, perusahaan berusaha untuk mendengarkan dengan seksama alasan nasabah, memberi mereka ruang untuk menyampaikan kendala yang mereka hadapi, dan menawarkan solusi yang realistis dan dapat dipenuhi. Komunikasi yang dilakukan tidak hanya bertujuan untuk menuntut pembayaran, tetapi juga untuk membangun hubungan yang saling menguntungkan dan menjaga kepercayaan nasabah agar mereka tetap dapat memenuhi kewajiban pembayaran di masa depan.

Tujuan utama dari negosiasi adalah mencari jalan tengah yang memungkinkan nasabah tetap bisa memenuhi kewajibannya sesuai dengan

kemampuannya, sementara perusahaan juga dapat mengelola arus kas dan mengurangi risiko kredit macet. Dengan pendekatan ini, kedua belah pihak dapat mencapai kesepakatan yang adil dan meminimalisir potensi konflik yang dapat merugikan kedua pihak.

d. Bentuk Komunikasi Terbuka dan Transparan

Komunikasi terbuka dan transparan menjadi landasan utama dalam penanganan kredit bermasalah di PT. Bussan Auto Finance. Melalui komunikasi ini, perusahaan berupaya untuk menjaga hubungan baik dengan nasabah meskipun mereka mengalami kesulitan finansial. Pihak perusahaan menghubungi nasabah dengan informasi yang jelas mengenai status pembayaran, serta memberikan kesempatan bagi nasabah untuk mengungkapkan kendala yang mereka hadapi tanpa rasa takut akan dihukum atau dikritik.

Perusahaan selalu berusaha untuk memberikan solusi yang realistis dan sesuai dengan kondisi nasabah. Dengan cara ini, PT. Bussan Auto Finance tidak hanya menyelesaikan masalah sementara, tetapi juga membangun hubungan yang lebih konstruktif dan saling mendukung dalam jangka panjang.

e. Komunikasi Evaluasi dan Umpan Balik

Setelah negosiasi selesai, PT. Bussan Auto Finance melakukan evaluasi terhadap solusi yang telah diterapkan untuk memastikan efektivitasnya. Proses evaluasi ini melibatkan peninjauan ulang kondisi nasabah dan apakah solusi yang diberikan membantu mereka dalam memenuhi kewajiban pembayaran. Evaluasi ini juga bertujuan untuk

meningkatkan proses negosiasi di masa depan, serta menjaga hubungan yang baik dengan nasabah.

Perusahaan selalu memantau perkembangan pembayaran nasabah setelah restrukturisasi atau perpanjangan waktu pembayaran untuk memastikan bahwa solusi yang diterapkan efektif. Evaluasi ini dilakukan secara terus-menerus untuk menjaga kualitas layanan dan memperbaiki komunikasi antara perusahaan dan nasabah di masa depan.

Adapun jenis masalah dalam penanganan kredit dan bentuk komunikasi yang di berikan di setiap jenis masalah sebagai berikut.

- a) Kasus Konsumen yang Hanya Atas Nama Nasabah, tetapi Pembayaran Macet karena Pemakai Unit Keluarga atau Kerabat

Kasus ini biasanya terjadi ketika kendaraan yang dibiayai (misalnya mobil atau motor) terdaftar atas nama nasabah (pemilik kredit), tetapi kendaraan tersebut digunakan oleh keluarga atau kerabat nasabah. Pembayaran angsuran kredit dilakukan oleh nasabah, namun terkadang pemakai unit yang sesungguhnya (keluarga atau kerabat) tidak bertanggung jawab atau terlambat dalam melakukan pembayaran. Hal ini menyebabkan pembayaran angsuran menjadi macet atau terhambat, meskipun nasabah sebagai pemilik kendaraan tidak langsung menggunakan kendaraan tersebut.

Adapun bentuk komunikasi penanganan kredit yaitu :

- 1) Mengingatkan pembayaran yang disampaikan kepada nasabah (pemilik kendaraan terdaftar). Pengingat ini bisa berupa SMS, di WhatsApp, atau surat resmi yang menjelaskan status pembayaran dan tanggal jatuh tempo yang terlewat.

- 2) Jika pembayaran terus macet, BAF akan menghubungi nasabah untuk meminta klarifikasi tentang siapa yang sebenarnya menggunakan kendaraan dan siapa yang bertanggung jawab atas pembayaran. Biasanya komunikasi ini dilakukan dengan menghubungi pihak lewat hp untuk mengetahui apakah ada perjanjian atau kesepakatan antara pemilik dan pemakai kendaraan.
 - 3) Jika memungkinkan, komunikasi langsung dengan pemakai kendaraan (keluarga atau kerabat) juga diperlukan untuk mencari tahu alasan keterlambatan pembayaran dan menawarkan solusi. Hal ini biasa dilakukan dengan menghubungi lewat hp atau tatap muka, untuk memastikan nasabah dan pemakai kendaraan memahami hak dan kewajiban masing-masing.
 - 4) Jika pembayaran terus macet, komunikasi yang lebih tegas diperlukan untuk memperingatkan nasabah mengenai konsekuensi keterlambatan, yang bisa termasuk biaya keterlambatan atau bahkan tindakan hukum (penarikan kendaraan atau gugatan).
- b) Penanganan Gadai atau Alih Operasi ke Pihak Lain

Kasus ini terjadi ketika konsumen melakukan pengalihan kewajiban pembayaran atau gadai terhadap kendaraan yang dibiayai kepada pihak lain tanpa melaporkannya terlebih dahulu ke pihak pembiayaan (BAF). Bisa juga terjadi pengalihan atau oper alih ke pihak ketiga, yang dapat membingungkan pihak BAF jika pengalihan tersebut tidak sesuai prosedur atau tidak diberitahukan. Misalnya, kendaraan digadaikan kepada lembaga keuangan

lain, atau konsumen mencoba untuk mengalihkan kewajiban kredit kepada pihak ketiga yang bukan bagian dari perjanjian.

Untuk menjadi supplier di PT. Bussan Auto Finance, langkah-langkah yang dapat diikuti umumnya mencakup beberapa tahapan administratif dan proses seleksi untuk memastikan kesesuaian produk/jasa yang ditawarkan.

1) Produk yang Ditawarkan

Jika bergerak di bidang produk yang termasuk dalam kategori pembiayaan (misalnya sepeda motor atau gadget), PT. Bussan Auto Finance memastikan untuk mempersiapkan informasi lengkap tentang produk, seperti spesifikasi, kualitas, serta harga

2) Proses Pengajuan Kerja Sama untuk Pembiayaan Produk

Jika terdapat pihak adalah produsen atau distributor barang yang ingin mereka tawarkan melalui pembiayaan, PT. Bussan Auto Finance menghubungi mereka untuk membahas potensi kerja sama dalam menyediakan produk-produk tersebut bagi konsumen mereka yang menggunakan fasilitas pembiayaan.

3) Standar dan Syarat

PT. Bussan Auto Finance memastikan produk yang ditawarkan dapat memenuhi standar kualitas dan persyaratan yang ditetapkan oleh PT. Bussan Auto Finance. Untuk produk sepeda motor atau mobil, misalnya, nasabah mungkin akan lebih memperhatikan masalah kualitas, keandalan produk, serta jaminan purna jual.

4) Prosedur Pengajuan Supplier

Jika menjadi pemasok barang (misalnya alat elektronik atau furnitur), PT. Bussan Auto Finance menghubungi bagian pengadaan dan menyampaikan penawaran sesuai dengan produk yang jual.

Adapun Keterkaitan teori Perilaku Negosiasi menurut McGuire dengan penanganan masalah kredit bermasalah di PT. Bussan Auto Finance (BAF) dapat dilakukan dengan melihat berbagai aspek dalam proses negosiasi yang tercermin dalam komunikasi yang dilakukan perusahaan dengan nasabahnya.

1. Negosiasi sebagai alat untuk mencapai tujuan akhir yang penting

Dalam konteks PT. Bussan Auto Finance, negosiasi digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan bersama antara perusahaan dan nasabah, yaitu penyelesaian masalah kredit bermasalah. Pendekatan persuasif dan humanis yang digunakan bertujuan untuk mencapai kesepakatan yang dapat dipenuhi oleh nasabah, sementara perusahaan tetap menjaga arus kas dan meminimalkan risiko. Komunikasi yang dibangun dengan nasabah bukan hanya untuk menuntut pembayaran, tetapi juga untuk memastikan bahwa solusi yang ditemukan dapat diterima oleh kedua belah pihak. Hal ini menunjukkan bahwa negosiasi dalam penanganan kredit bukan hanya soal penyelesaian pembayaran, tetapi juga berfokus pada hasil yang menguntungkan bagi kedua belah pihak.

2. Negosiasi sebagai proses menghasilkan perubahan dalam perselisihan

PT. Bussan Auto Finance melakukan proses negosiasi yang tidak hanya berfokus pada isu pembayaran, tetapi juga pada hubungan dan pemahaman antara perusahaan dan nasabah. Melalui pendekatan empatik dan komunikasi terbuka, perusahaan berusaha untuk mengubah pemahaman nasabah tentang kewajiban mereka dan situasi finansial yang mereka hadapi. Hal ini menciptakan perubahan dalam pandangan nasabah, sehingga mereka lebih memahami kondisi mereka dan lebih terbuka dalam berkomunikasi

mengenai masalah pembayaran. Perusahaan juga menyesuaikan struktur pembayaran atau menawarkan solusi yang lebih realistis sesuai dengan kemampuan nasabah. Proses ini mengarah pada perubahan positif baik dalam hubungan nasabah dengan perusahaan, maupun dalam cara nasabah melihat dan mengelola masalah pembayaran mereka.

3. Peran individu dalam negosiasi

Individu, baik dari perusahaan maupun nasabah, memiliki peran penting dalam negosiasi ini. Karyawan PT. Bussan Auto Finance bertugas mengelola hubungan, memberikan solusi yang baik, dan menjaga agar nasabah tidak merasa tertekan. Mereka mendengarkan alasan nasabah dengan hati-hati, memberi kesempatan untuk menjelaskan kesulitan yang dihadapi, dan menawarkan solusi yang mungkin. Di sisi lain, nasabah juga aktif memberikan penjelasan mengenai kondisi keuangan mereka yang sebenarnya, agar kedua pihak bisa mencapai kesepakatan yang adil dan sesuai dengan kemampuan masing-masing.

Melalui penerapan teori McGuire ini, PT. Bussan Auto Finance berhasil menciptakan suatu proses negosiasi yang tidak hanya menyelesaikan masalah pembayaran, tetapi juga memperbaiki hubungan jangka panjang dengan nasabah. Negosiasi ini mengarah pada perubahan dalam pemahaman nasabah mengenai tanggung jawab finansial mereka dan memberi mereka kesempatan untuk memenuhi kewajiban mereka sesuai dengan kemampuan, sementara perusahaan dapat menjaga arus kas dan meminimalkan risiko kerugian.

2. Etika Komunikasi Dalam Penanganan Kredit Bermasalah di PT. Bussan Auto Finance Kota Parepare

Dalam penanganan kredit bermasalah, PT. Bussan Auto Finance Kota Parepare menunjukkan pendekatan komunikasi yang sangat penting dan beretika. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap praktik komunikasi perusahaan dengan nasabah yang mengalami masalah dalam pembayaran kredit, dapat disimpulkan bahwa perusahaan menerapkan prinsip-prinsip etika komunikasi yang baik, termasuk transparansi, empati, dan saling menghargai. Pembahasan mengenai etika komunikasi dalam penanganan kredit bermasalah ini akan dibagi dalam beberapa aspek utama yang tercermin dalam wawancara dengan nasabah.

Salah satu aspek yang sangat dihargai oleh nasabah adalah pendekatan humanis yang diterapkan PT. Bussan Auto Finance dalam komunikasi dengan nasabah yang mengalami kesulitan kredit. Perusahaan tidak hanya berfokus pada kewajiban nasabah sebagai debitur, tetapi juga memperhatikan situasi pribadi mereka. Ketika nasabah mengalami kesulitan, perusahaan berusaha untuk mendengarkan secara seksama alasan atau kendala yang dihadapi. Sebagai contoh, perusahaan memberi kesempatan kepada nasabah untuk menjelaskan kondisi mereka tanpa merasa dihakimi. Komunikasi yang dilakukan tetap berfokus pada solusi yang memungkinkan, dengan tetap menunjukkan empati terhadap situasi nasabah. Komunikasi yang empatik ini dapat mengurangi ketegangan yang biasanya muncul saat nasabah menghadapi masalah tunggakan. Hal ini tidak hanya meningkatkan kenyamanan nasabah, tetapi juga menjaga hubungan baik antara perusahaan dan nasabah.

PT. Bussan Auto Finance juga menunjukkan etika komunikasi yang fleksibel dalam menyusun solusi bagi nasabah. Dalam penanganan kredit bermasalah,

perusahaan tidak hanya mengutamakan aspek legal dan kewajiban pembayaran tetapi juga berusaha mencari solusi yang dapat disesuaikan dengan kemampuan nasabah. Beberapa nasabah yang diwawancarai mengungkapkan bahwa mereka diberikan tenggang waktu yang cukup untuk menyelesaikan pembayaran, sesuai dengan kemampuan mereka. Perusahaan selalu berusaha menawarkan opsi restrukturisasi atau perpanjangan waktu pembayaran dengan cara yang mudah dipahami, sehingga nasabah tidak merasa terbebani. Penting untuk dicatat bahwa fleksibilitas yang ditawarkan oleh perusahaan ini berlandaskan pada komunikasi yang jujur dan terbuka, di mana nasabah diberikan pemahaman yang jelas tentang pilihan yang tersedia serta konsekuensinya. Dengan demikian, nasabah merasa dihargai dan diberdayakan untuk membuat keputusan yang sesuai dengan kondisi keuangan mereka.

Salah satu tantangan utama dalam menangani kredit bermasalah adalah menemukan keseimbangan antara menjaga kepentingan perusahaan dan memberikan solusi yang sesuai bagi nasabah. PT. Bussan Auto Finance dapat menjaga keseimbangan ini melalui komunikasi yang jelas dan transparan. Dalam wawancara dengan nasabah, terlihat bahwa perusahaan selalu mengingatkan nasabah tentang pentingnya memenuhi kewajiban mereka tanpa memberikan tekanan yang berlebihan. Meskipun perusahaan memberikan solusi seperti restrukturisasi, mereka tetap menegaskan bahwa nasabah harus bertanggung jawab terhadap kewajiban pembayaran yang belum diselesaikan. Pendekatan ini membantu menjaga hubungan baik, di mana nasabah merasa dihargai sebagai individu yang berusaha untuk memenuhi kewajiban mereka, sementara perusahaan juga dapat memastikan bahwa pembayaran tetap dilakukan sesuai dengan perjanjian.

Komunikasi yang terbuka dan tidak menghakimi merupakan kunci penting dalam penanganan kredit bermasalah. PT. Bussan Auto Finance memastikan bahwa setiap komunikasi dilakukan dengan bahasa yang tidak menekan atau menyudutkan nasabah. Hal ini tercermin dalam cara perusahaan menghubungi nasabah yang mengalami keterlambatan pembayaran—perusahaan tidak terburu-buru atau memberikan tekanan berlebihan. Sebaliknya, mereka memberikan kesempatan bagi nasabah untuk menjelaskan situasi mereka terlebih dahulu. Dalam hal ini, perusahaan menghindari penggunaan bahasa yang kasar atau konfrontatif, yang seringkali dapat memperburuk situasi ketegangan. Selain itu, perusahaan berusaha mengelola ketegangan dengan cara yang bijaksana, seperti menghubungi nasabah melalui telepon atau surat dengan sopan, serta menawarkan berbagai solusi yang dapat dipilih oleh nasabah. Hal ini membantu menciptakan suasana yang lebih kondusif untuk diskusi dan negosiasi.

Komunikasi dua arah yang aktif sangat penting dalam hubungan antara perusahaan dan nasabah. PT. Bussan Auto Finance berusaha untuk selalu mendengarkan nasabah secara seksama dan memahami alasan di balik keterlambatan pembayaran mereka. Proses ini memungkinkan perusahaan untuk memberikan solusi yang lebih relevan dan dapat diterima oleh nasabah. Pada saat yang sama, perusahaan juga memastikan bahwa nasabah memahami dengan jelas kewajiban mereka dan konsekuensi dari tindakan mereka. Beberapa nasabah yang diwawancarai mengungkapkan bahwa mereka merasa lebih dihargai setelah komunikasi dilakukan secara terbuka dan transparan. Mereka merasa diberi ruang untuk menyampaikan keluhan atau masalah yang mereka hadapi, yang pada akhirnya meningkatkan rasa percaya terhadap perusahaan.

Selain komunikasi langsung, PT. Bussan Auto Finance juga melakukan evaluasi untuk memastikan bahwa solusi yang diberikan dapat diterima dan dipahami oleh nasabah. Evaluasi ini dilakukan dengan mendatangi nasabah di rumah mereka jika diperlukan, untuk menanyakan kendala yang mereka hadapi selama ini. Proses ini menciptakan hubungan yang lebih dekat dan terbuka antara perusahaan dan nasabah, serta menunjukkan bahwa perusahaan tidak hanya peduli dengan aspek pembayaran tetapi juga dengan kesejahteraan nasabah.

Etika komunikasi yang baik sangat berpengaruh dalam menjaga hubungan jangka panjang antara perusahaan dan nasabah. Dalam penelitian ini, nasabah yang merasa dipahami dan dihargai oleh PT. Bussan Auto Finance cenderung lebih kooperatif dalam menyelesaikan kewajiban mereka. Komunikasi yang dilakukan secara terbuka, penuh empati, dan tanpa menghakimi menghasilkan kesepakatan yang menguntungkan bagi kedua belah pihak. Dalam banyak kasus, komunikasi yang efektif ini juga menciptakan rasa kepercayaan yang lebih besar antara nasabah dan perusahaan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan loyalitas nasabah terhadap perusahaan.

Berikut adalah analisis hasil penelitian PT. Bussan Auto Finance dalam menangani komunikasi dengan nasabah bermasalah berdasarkan enam prinsip etika komunikasi Islam:

a. Qaulan Sadidan (Perkataan Benar, Lurus, Jujur)

PT. Bussan Auto Finance selalu menjelaskan kewajiban dan opsi solusi secara jujur dan transparan. Mereka memberikan penjelasan yang jelas tentang konsekuensi dari setiap langkah yang diambil, baik untuk perusahaan maupun

nasabah. Hal ini menunjukkan komitmen perusahaan untuk menjaga integritas komunikasi dengan mengutamakan kejujuran dalam menyampaikan informasi.

- b. Qaulan Balighan (Perkataan yang Membekas pada Jiwa, Tepat Sasaran, Komunikatif, Mudah Dimengerti)

Komunikasi yang dilakukan oleh perusahaan, baik melalui telepon, surat, maupun kunjungan langsung, menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh nasabah. Solusi yang ditawarkan juga realistis dan sesuai dengan kebutuhan individu. Pendekatan ini memastikan bahwa nasabah tidak hanya memahami pesan, tetapi juga merasa pesan tersebut relevan dan membekas secara emosional, terutama ketika solusi ditawarkan.

- c. Qaulan Masyura (Perkataan yang Ringan)

Perusahaan menghindari penggunaan bahasa yang mengintimidasi atau menyudutkan nasabah. Pendekatan persuasif digunakan dengan tetap menjaga profesionalisme. Komunikasi ringan ini membantu meredakan ketegangan, menciptakan suasana yang kondusif, dan memungkinkan nasabah merasa nyaman saat berdiskusi mengenai kendala mereka.

- d. Qaulan Layyina (Perkataan yang Lemah Lembut)

PT. Bussan Auto Finance menunjukkan empati kepada nasabah melalui komunikasi yang sopan dan humanis, tanpa memberi tekanan berlebihan. Mereka mendengarkan keluhan nasabah secara penuh sebelum memberikan solusi. Pendekatan lemah lembut ini membantu mengurangi rasa tegang dan menciptakan hubungan yang harmonis, bahkan dalam situasi yang sulit.

e. Qaulan Karima (Perkataan yang Mulia)

Perusahaan menjaga etika komunikasi dengan menghormati nasabah sebagai individu. Mereka menghindari bahasa kasar atau menghakimi, bahkan ketika nasabah berada dalam situasi sulit. Komunikasi yang mulia ini meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan dan memperkuat hubungan jangka panjang.

f. Qaulan Ma'rufa (Perkataan yang Baik)

Perusahaan memastikan bahwa setiap komunikasi dilakukan dengan tujuan memberikan solusi yang saling menguntungkan. Solusi seperti restrukturisasi kredit dan perpanjangan waktu disampaikan dengan cara yang baik dan memotivasi nasabah untuk bertanggung jawab. Pendekatan ini menciptakan rasa hormat dan kerjasama, sehingga nasabah merasa didukung untuk menyelesaikan masalah mereka.

Berdasarkan Teori dialektika relasional yang dikemukakan oleh West & Turner dapat digunakan untuk menganalisis proses komunikasi yang terjadi dalam hubungan antara BAF dan nasabah. Teori ini memiliki empat asumsi utama yang dapat menjelaskan dinamika hubungan yang terjadi antara kedua pihak:

a. Hubungan Tidak Bersifat Linear

PT. Bussan Auto Finance memahami bahwa hubungan dengan nasabah yang memiliki masalah kredit bersifat dinamis dan penuh fluktuasi. Pada awalnya, nasabah merasa tertekan dengan tunggakan kredit, namun seiring berjalannya komunikasi dan negosiasi yang dilakukan oleh perusahaan, situasi tersebut berubah menjadi lebih nyaman dan terbuka. Hal

ini mencerminkan asumsi bahwa hubungan antara perusahaan dan nasabah tidak bersifat linear, melainkan ada fluktuasi yang saling mempengaruhi.

b. Hidup Berhubungan Ditandai dengan Perubahan

Dalam konteks komunikasi dengan nasabah yang mengalami masalah kredit, perubahan sangat terlihat setelah dilakukan negosiasi atau restrukturisasi. Misalnya, setelah adanya komunikasi terbuka mengenai solusi yang diusulkan, nasabah merasa lebih dihargai dan lebih memahami situasi mereka. Pendekatan komunikasi yang fleksibel dan adaptif dari BAF memungkinkan nasabah merasa lebih dekat dengan perusahaan dan lebih mudah dalam mencari solusi yang menguntungkan kedua belah pihak.

c. Kontradiksi Merupakan Fakta Fundamental dalam Hidup Berhubungan

PT. Bussan Auto Finance menghadapi kontradiksi dalam hubungannya dengan nasabah yang memiliki kredit bermasalah. Di satu sisi, perusahaan harus menjaga kepentingan dan keuntungan bisnis, sementara di sisi lain, mereka harus memberikan keringanan atau solusi bagi nasabah yang sedang kesulitan. Dalam hal ini, kontradiksi muncul antara kebutuhan untuk menegakkan kewajiban nasabah dengan empati terhadap kondisi mereka. Melalui komunikasi yang empatik, BAF mampu mengelola kontradiksi ini dengan memberikan solusi yang menguntungkan kedua belah pihak tanpa mengesampingkan tanggung jawab nasabah.

d. Komunikasi Sangat Penting dalam Mengelola dan Menegosiasikan Kontradiksi

Komunikasi yang dilakukan oleh PT. Bussan Auto Finance berperan penting dalam meredakan ketegangan yang muncul akibat kontradiksi antara kewajiban nasabah dan kebijakan perusahaan. Seperti yang dijelaskan dalam

wawancara, komunikasi yang terbuka, jelas, dan tidak menghakimi membantu meminimalkan ketegangan. Nasabah diberikan kesempatan untuk mengungkapkan kendala yang mereka hadapi, dan perusahaan menawarkan solusi yang realistis, seperti perpanjangan waktu pembayaran atau restrukturisasi kredit. Proses komunikasi ini memungkinkan kedua belah pihak untuk mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan.

Etika komunikasi dalam penanganan kredit bermasalah di PT. Bussan Auto Finance Kota Parepare sangat berperan penting dalam menciptakan hubungan yang saling menguntungkan antara perusahaan dan nasabah. Pendekatan yang humanis, fleksibel, dan penuh empati telah memungkinkan perusahaan untuk mengelola hubungan dengan nasabah yang mengalami kesulitan kredit dengan cara yang lebih baik. Dengan menjaga komunikasi terbuka, tidak menghakimi, dan memberikan solusi yang disesuaikan dengan kemampuan nasabah, perusahaan berhasil meredakan ketegangan dan menjaga kepuasan nasabah. Semua ini tercapai melalui penerapan prinsip komunikasi yang beretika, yang menciptakan rasa percaya dan keseimbangan dalam hubungan perusahaan-nasabah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan temuan peneliti mengenai etika komunikasi dalam penanganan kredit bermasalah di PT. Bussan Auto Finance Kota Parepare dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Bentuk komunikasi PT. Bussan Auto Finance (BAF) di Kota Parepare dalam menangani kredit bermasalah adalah bentuk komunikasi yang empatik, humanis, persuasif, terbuka dan transparan dalam menangani kredit bermasalah. Pendekatan ini mencakup negosiasi fleksibel, evaluasi kondisi nasabah, serta pemberian solusi seperti restrukturisasi atau penjadwalan ulang pembayaran. Komunikasi dilakukan secara sopan dan terbuka, mengutamakan pemahaman terhadap situasi nasabah untuk menciptakan suasana yang kondusif dan mengurangi ketegangan. Pendekatan ini berhasil memperkuat hubungan antara perusahaan dan nasabah, menciptakan rasa saling percaya, dan meningkatkan tanggung jawab nasabah dalam memenuhi kewajibannya, sehingga tercapai solusi yang saling menguntungkan bagi kedua belah pihak.
2. Etika komunikasi dalam penanganan kredit bermasalah di PT. Bussan Auto Finance Kota Parepare menunjukkan pendekatan yang humanis dan profesional. Perusahaan memastikan komunikasi dilakukan dengan terbuka, empatik, dan tanpa menghakimi, memberikan ruang bagi nasabah untuk menyampaikan kendala mereka secara jujur. Melalui komunikasi yang sopan dan mudah dipahami, perusahaan menawarkan solusi yang fleksibel, seperti restrukturisasi

kredit atau penundaan pembayaran, yang disesuaikan dengan kemampuan nasabah. Pendekatan ini tidak hanya membantu mengurangi ketegangan, tetapi juga menjaga hubungan baik antara perusahaan dan nasabah, membangun kepercayaan, dan memastikan kedua belah pihak bertanggung jawab terhadap kewajiban mereka. Meskipun perusahaan mengedepankan komunikasi yang humanis dan empatik dalam banyak situasi, ada kalanya komunikasi bisa terkesan kurang responsif terhadap nasabah yang mengalami masalah jangka panjang atau berulang. Terkadang nasabah merasa bahwa solusi yang ditawarkan tidak sepenuhnya mempertimbangkan jangka panjang atau tidak cukup memberikan ruang bagi nasabah untuk benar-benar pulih secara finansial.

B. Saran

Adapun saran dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk pegawai PT. Bussan Auto Finance Kota Parepare, disarankan untuk lebih meningkatkan keterampilan komunikasi, khususnya dalam menghadapi nasabah yang mengalami kesulitan pembayaran. Pelatihan yang berfokus pada komunikasi empatik dan pengelolaan emosi bisa sangat membantu dalam membangun hubungan yang lebih baik dengan nasabah.
2. Bagi nasabah PT. Bussan Auto Finance Kota Parepare, disarankan untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran mereka mengenai hak dan kewajiban yang dimiliki sebagai debitur. Penelitian lebih lanjut bisa difokuskan pada bagaimana mengedukasi nasabah mengenai pentingnya komunikasi yang proaktif ketika menghadapi kesulitan dalam pembayaran. Semakin awal nasabah menyampaikan masalah yang dihadapi, semakin besar kemungkinan perusahaan dapat memberikan solusi yang tepat dan efektif.

3. Bagi peneliti selanjutnya, dapat menilai lebih jauh mengenai efektivitas jangka panjang dari solusi restrukturisasi kredit yang ditawarkan oleh PT. Bussan Auto Finance. Penelitian ini dapat mencakup aspek keuangan dan psikologis nasabah setelah melalui proses restrukturisasi, serta dampaknya terhadap loyalitas nasabah.



DAFTAR PUSTAKA

- Adhianti, Anissa Aprilia, and Herlinda Herlinda. (2020). "Strategi Komunikasi Pemasaran 7P Pengelola Museum Sejarah Jakarta Dalam Upaya Meningkatkan Daya Tarik Wisatawan Mancanegara." *Scriptura* 10.1.
- Amir Hamzah, (2020). *Metode Penelitian Studi Kasus (Single Case, Instrumental Case, Multicase)*. Batu: Literasi Nusantara.
- Arumsari, Nugraheni, Wenny Dwika Paradita, and Tutik Wijayanti. (2022). "Strategi Komunikasi Dalam Upaya Penyelesaian Konflik Nelayan Pantai Utara Di Kabupaten Batang." *Integralistik* 31.1.
- Burhanudin, Achmad Asfi. (2022). "Kiat-Kiat Dan Strategi Memahami Konflik." *Salimiya: Jurnal Studi Ilmu Keagamaan Islam* 3.2.
- Cangara, Hafied. (2013). *Perencanaan & Strategi Komunikasi*. (Cet.1). Jakarta: Rajawali Pers.
- Colorosa, B. (2007). *Stop Bullying (Memutus Rantai Kekerasan Anak dari Prasekolah Hingga SMU)*. Jakarta: Ikrar Mandiri Abadi.
- Fajar, Dewanto Putra. (2016). *Teori-teori Komunikasi Konflik: Upaya Memahami Memetakan Konflik*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Fauzan, Rusydi, etal. (2023). *Manajemen Konflik*. Global Eksekutif Teknologi.
- Fazjriyah, Desy Hidayatul. (2022). *Pengaruh Konflik, Komunikasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja PT Enseval Putera Megatrading TBK*. Skripsi Sarjana; Program Studi Manajemen: Jakarta.
- Firdiyansyah, Indra. (2017). "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Warung Gubrak Kepri Mall Kota Batam", (*Jurnal Elektronil Rekaman* 1.1).
- Flora, Henny Saida. (2018). "Keadilan Restoratif Sebagai Alternatif Dalam Penyelesaian Tindak Pidana Dan Pengaruhnya Dalam Sistem Peradilan Pidana Di Indonesia." *UniversityOf Bengkulu Law Journal* 3.2.
- Fransisca Mudjijanti, M. M. (2011). "SchoolBullying dan peran guru dalam mengatasinya." *Krida Rakyat* 2.2.
- Hasim, Wahid, etal.(2021). "Perencanaan Strategi Guru dalam Pembelajaran Pendidikan Agama Islam pada masa Covid-19." *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan* 3.6.
- Haslan, Muhammad Mabrur, SawaludinSawaludin, and Ahmad Fauzan. (2022).

- "Faktor-Faktor Mempengaruhi Terjadinya Perilaku Perundungan (Bullying) pada Siswa SMPN Se-Kecamatan Kediri Lombok Barat." *CIVICUS: Pendidikan-Penelitian-Pengabdian Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan* 9.2.
- Helaluddin, Hengki Wijaya. (2019). *Analisis Data Kualitatif*. Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.
- Hengki Wijaya, (2018). "Analisis Data Kualitatif Ilmu Pendidikan Teologi", Makasar: Sekolah Tinggi Theologi.
- Ikatan Sarjana and Komunikasi Indonesia, (2021). "Strategi Komunikasi Persuasi Untuk Pencegahan Aksi" *Jurnal Komunikasi* 4, no. 01.
- Kementrian Agama. (2016). *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Jakarta: Kementerian Agama RI.
- Khoirul Muslimin & Maswan, (2017). *Kecemasan Komunikasi Mengatasi Cemas Berkomunikasi di Depan Publik*, Yogyakarta :Lingkar Media.
- Kristinawati, Valentina Pinky, and Edi Pranoto. (2023). "Tinjauan Yuridis Terhadap Tindak Pidana Bullying di Sekolah." (*Concept: Journal of Social Humanities and Education* 2.1).
- Kusworo, Kusworo. (2019). "Manajemen Konflik dan Perubahan dalam Organisasi." *Manajemen konflik dan perubahan dalam organisasi*.
- Lestari, Sri. (2016). *Psikologi keluarga: Penanaman nilai dan penanaman konflik dalam keluarga*. Jakarta: Prenada Media.
- Mahendra, A. (2019). *Strategi Komunikasi Pimpinan Wanita Dalam Manajemen Konflik di Perusahaan*. Skripsi Sarjana; Program Studi Ilmu Komunikasi: Bandung.
- Moleong, (2007). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: PT. Remaja rosdakarya.
- Muhammad Tofik Makarao, Weni Bukamo, Saiful Azri, (2014). *Hukum Perlindungan Anak dan Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Napitupulu, Dedi Sahputra. (2019). "Komunikasi organisasi pendidikan islam." *At-Ta'dib: Jurnal Ilmiah Prodi Pendidikan Agama Islam*.
- Nieke, Nieke. (2011). "Manajemen dan resolusi konflik dalam masyarakat." *Jurnal Ilmiah Pendidikan Lingkungan Dan Pembangunan* 12.2.
- Novitasari, Nurul. (2021). "Analisis undang-undang nomor 35 tahun 2014 terhadap kekerasan anak pada masa pandemi covid-19." *JCE*:

Journal of Childhood Education 5.2.

- Nurjanah. (2015). Korelasi antara Kemampuan Komunikasi Matematik dan Kemampuan Pemecahan Masalah Matematik Peserta Didik melalui Model Problem Based Learning (PBL) (Penelitian terhadap Peserta Didik Kelas X MIA SMA N 3 Tasikmalaya). Skripsi Sarjana; Program Studi Ilmu Komunikasi: Tasikmalaya.
- Pahleviannur, Muhammad Rizal, etal. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukoharjo: Pradina Pustaka.
- Paisol Burlian, (2016). *Patologi Sosial*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Pertiwi, Fenti Dewi, and Siti Nuraeni Nurdiana. (2019). "Hubungan Sikap Dengan Pengalaman (Bullying) Pada Siswa Smkn 2 Kota Bogor." *HEARTY: Jurnal Kesehatan Masyarakat* 7.1.
- Prilia Sekarningtyas, (2019). "Pengaruh Intensitas Bullying Terhadap Pola Komunikasi Interpersonal Pada Mahasiswa FISIP UNDIP Program Studi Ilmu Komunikasi Angkatan 2017 Abstrak Pendahuluan," *Jurnal Ilmu Komunikasi* 7. 2.
- Putri, Fellinda Arini, and Totok Suyanto. (2016). "Strategi guru dalam mengatasi perilaku bullying di SMP Negeri 1 Mojokerto." *Jurnal Kajian Moral Dan Kewarganegaraan* 1.4.
- Ramadhanti Ramadhanti and Muhamad Taufik Hidayat, (2022). "Strategi Guru Dalam Mengatasi Perilaku Bullying Siswa Di Sekolah Dasar," *Jurnal Basicedu* 6.3.
- Ruben, Brent D., ed. (2019). *Mediation, information, and communication*. Routledge.
- Runde, C. E., dan Flanagan, T. A. (2012). *Becoming a conflict competent leader: How you and your organization can manage conflict effectively*. John Wiley & Sons.
- Runde, Craig E., dan Tim A. Flanagan. (2008). *Building conflict competent teams*. Vol. 116. John Wiley & Sons.
- Sahputra, Dedi. (2020). "Manajemen komunikasi suatu pendekatan komunikasi." *Jurnal Simbolika Research and Learning in Communication Study* 6.2.
- Schott, Robin May, and Dorte Marie Søndergaard, eds. (2014). *School bullying: New theories in context*. Cambridge University Press.
- Siradjuddin, Siradjuddin. (2016). "Konflik Organisasi Dalam Pengelolaan Keuangan Daerah Di Kota Palopo." *Jurnal Minds: Manajemen Ide dan Inspirasi* 3.1.

- Smith, Yorin. (2021). *Strategi Penyelesaian Konflik Komunikasi Interpersonal Pada Pasangan Married By Accident (MBA) Dalam Mengatasi Konflik Di Awal Tahun Pernikahan*. Skripsi Sarjana; Program Studi Ilmu Komunikasi: Surabaya.
- Sugiyono. (2018). "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D", Bandung: Alfabeta.
- Sujarwo, M. Sandi Ferdian Dan Muhammad. (2015). *Kumpulan Materi Bimbingan Konseling*. Pekanbaru.
- Sulkifli and Muhtar, (2021). "Komunikasi Dalam Pandangan Al-Quran," (*Pappasang* 3.1: 66–81, <https://doi.org/10.46870/jiat.v3i1.75>).
- Sunyoto, Danang. (2015). *Teori Perilaku Keorganisasian*. Jakarta: CAPS.
- Suyanto Totok Putri, Fellinda Arini, (2016). "Strategi Guru Dalam Mengatasi Perilaku Bullying Di Smp," (*Kajian Moral Dan Kewarganegaraan* 1.4: 62–76, <https://core.ac.uk/download/pdf/230709873.pdf>).
- Yadiman dan RyckoAmelzaDahniel. (2013). *Konflik Sosial dan Anarkisme*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Yaqinah, Siti Nurul. (2019). "Resolusi Konflik Sosial melalui Pendekatan Komunikasi di Lingkungan Monjok dan Karang Taliwang Kota Mataram." *Mediakita* 3.1.
- Yasir, Nurjanah, Salam, N. E., & Yohana, N. (2019). Kebijakan komunikasi dalam membangun destinasi dan masyarakat sadar wisata di kabupaten bengkalis. *Jurnal Studi Komunikasi (Indonesian Journal of Communications Studies)*, 3.11, 424–443. <https://doi.org/10.25139/jsk.3i3.1548>



LAMPIRAN-LAMPIRAN

PAREPARE



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421) 21307

VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN

NAMA MAHASISWA : DESYANTI
NIM/PRODI : 2020203870233015/KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS : USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
JUDUL : ETIKA KOMUNIKASI DALAM PENANGANAN KREDIT BERMASALAH PADA PT. BUSSAN AUTO FINANCE KOTA PAREPARE

PEDOMAN WAWANCARA

PEGAWAI

a. Bentuk Komunikasi Penanganan Konflik

1. Apa yang Anda pahami tentang peran komunikasi dalam penanganan kredit bermasalah di PT. Bussan Auto Finance?
2. Bagaimana bentuk komunikasi yang dilakukan PT. Bussan Auto Finance Kota Parepare dalam penanganan kredit bermasalah?
3. Bagaimana proses negosiasi dilakukan dengan nasabah yang memiliki masalah dalam pembayaran cicilan? Apakah ada pendekatan khusus yang digunakan?
4. Dalam teori perilaku negosiasi, disebutkan bahwa negosiasi adalah alat untuk mencapai tujuan akhir yang penting. Apa tujuan utama dari negosiasi yang dilakukan oleh perusahaan dalam menangani kredit bermasalah?

5. Bagaimana perusahaan memastikan bahwa perubahan yang terjadi dalam negosiasi (misalnya, perpanjangan waktu pembayaran atau restrukturisasi kredit) menguntungkan kedua belah pihak?
6. Dalam menghadapi nasabah dengan masalah kredit, apakah perusahaan lebih banyak menekankan pada pendekatan persuasif atau pendekatan yang lebih formal dan tegas?
7. Bagaimana peran individu, baik dari pihak perusahaan maupun nasabah, dalam mencapai kesepakatan yang diinginkan dalam negosiasi?
8. Dalam beberapa kasus, terdapat situasi yang lebih kompleks, seperti ketidakmampuan membayar. Apa langkah-langkah yang diambil untuk Etika Komunikasi memahami lebih dalam penyebab masalah dan mencari solusi bersama?
9. Dalam konteks negosiasi ini, bagaimana Anda melihat hubungan antara perusahaan dan nasabah berubah setelah negosiasi dilakukan?
10. Adakah proses evaluasi yang dilakukan oleh perusahaan setelah negosiasi selesai untuk memastikan bahwa keputusan yang diambil membawa perubahan positif bagi kedua pihak?

b. Etika Komunikasi

1. Apa tantangan terbesar yang Anda hadapi dalam komunikasi dengan nasabah yang memiliki kredit bermasalah, dan bagaimana Anda menghadapinya
2. Bagaimana PT. Bussan Auto Finance mengelola hubungan dengan nasabah yang mengalami kredit bermasalah, mengingat hubungan tersebut tidak selalu bersifat linear dan bisa fluktuatif?
3. Dalam penanganan kredit bermasalah, apakah Anda melihat adanya perubahan dalam hubungan antara perusahaan dan nasabah? Seperti perubahan dalam kedekatan atau pengungkapan kebersamaan dan kemandirian?

4. Ketika terjadi ketegangan atau kontradiksi dalam komunikasi dengan nasabah, seperti ketidakmampuan nasabah membayar tepat waktu, bagaimana perusahaan mengelola ketegangan ini?
5. Dalam praktik komunikasi perusahaan dengan nasabah, bagaimana Anda memastikan bahwa kontradiksi-kontradiksi dalam hubungan (misalnya, antara kewajiban perusahaan dan situasi nasabah) dapat dikelola dengan baik?
6. Apakah perusahaan menggunakan pendekatan komunikasi yang lebih formal atau lebih humanis dalam berinteraksi dengan nasabah yang memiliki masalah kredit? Bagaimana cara Anda menjaga etika komunikasi dalam konteks ini?
7. Dalam proses penanganan masalah, bagaimana perusahaan menjaga keseimbangan antara kebersamaan dalam solusi dan memastikan nasabah tetap bertanggung jawab atas kewajiban mereka?
8. Apakah Anda pernah mengalami situasi di mana komunikasi dengan nasabah berubah drastis setelah proses negosiasi kredit bermasalah? Bagaimana Anda menangani perubahan tersebut dalam hubungan yang berkembang?
9. Dalam pengelolaan hubungan dengan nasabah bermasalah, bagaimana perusahaan memastikan komunikasi dilakukan dengan penuh penghormatan dan menghindari sikap konfrontatif atau tegang?
10. Apa yang Anda lakukan jika terjadi perbedaan pendapat yang cukup besar dengan nasabah mengenai solusi yang diajukan? Bagaimana Anda menggunakan komunikasi untuk mencari titik temu?
11. Berdasarkan pengalaman Anda, bagaimana komunikasi yang efektif dapat meminimalisir ketegangan dan meningkatkan kualitas hubungan jangka panjang dengan nasabah?

NASABAH

a. Bentuk Komunikasi Penanganan Konflik

1. Ketika Anda pertama kali mengalami masalah dalam pembayaran cicilan, bagaimana PT. Bussan Auto Finance menghubungi Anda untuk membahas masalah tersebut?
2. Apakah Anda merasa dipahami dengan baik oleh pihak perusahaan ketika menyampaikan alasan mengapa Anda mengalami kesulitan dalam pembayaran?
3. Bagaimana proses komunikasi berlangsung ketika pihak perusahaan menawarkan solusi, seperti penjadwalan ulang pembayaran atau restrukturisasi kredit?
4. Dalam pandangan Anda, apakah negosiasi yang dilakukan oleh perusahaan berfokus pada solusi yang menguntungkan kedua belah pihak? Bagaimana hal itu tercermin dalam komunikasi yang Anda terima?
5. Apakah perusahaan lebih mengutamakan pendekatan persuasif atau lebih tegas dalam meminta Anda untuk menyelesaikan masalah pembayaran?
6. Sejauh mana komunikasi dengan pihak perusahaan membantu Anda untuk memahami lebih baik tentang pilihan solusi yang tersedia?
7. Apakah perusahaan memberikan ruang bagi pelanggan untuk menyampaikan situasi atau kendala yang Anda hadapi secara terbuka selama proses negosiasi?
8. Bagaimana perubahan dalam cara perusahaan berkomunikasi dengan Anda setelah proses negosiasi selesai? Apakah Anda merasa hubungan dengan perusahaan menjadi lebih baik atau lebih buruk?
9. Apa yang Anda rasakan setelah melalui proses negosiasi dan menemukan solusi untuk masalah kredit Anda? Apakah ada perubahan mendasar dalam cara Anda melihat hubungan dengan perusahaan?

10. Menurut Anda, apa hal yang paling penting dalam komunikasi antara perusahaan dan pelanggan untuk menyelesaikan masalah kredit bermasalah secara efektif?

b. Etika Komunikasi

1. Saat Anda mengalami kesulitan dalam pembayaran cicilan, bagaimana PT. Bussan Auto Finance menghubungi pelanggan? Apakah cara perusahaan berkomunikasi dengan Anda mencerminkan hubungan yang fluktuatif atau konsisten?
2. Bagaimana Anda merasakan perubahan dalam hubungan dengan perusahaan setelah mengkomunikasikan masalah kredit yang Anda hadapi? Apakah ada peningkatan kedekatan atau justru sebaliknya?
3. Ketika Anda menghadapi masalah pembayaran, apakah Anda merasa ada ketegangan dalam hubungan Anda dengan perusahaan? Bagaimana perusahaan mengelola ketegangan ini dalam komunikasi?
4. Apakah Anda merasa perusahaan lebih cenderung mendengarkan kebutuhan Anda sebagai nasabah atau lebih fokus pada kepentingan perusahaan? Bagaimana hal ini tercermin dalam komunikasi yang Anda terima?
5. Apakah ada perbedaan dalam cara perusahaan berkomunikasi dengan Anda ketika situasi keuangan Anda sulit dibandingkan dengan komunikasi pada saat pembayaran lancar?
6. Bagaimana perusahaan menjaga komunikasi yang jelas dan etis saat memberikan solusi atau penawaran restrukturisasi kredit? Apakah pelanggan merasa dihargai selama proses tersebut?
7. Apakah perusahaan menjaga keseimbangan antara memberikan solusi yang membantu pelanggan dan tetap mempertahankan tanggung jawab sebagai debitur dalam komunikasi yang mereka lakukan?

8. Setelah proses komunikasi dan negosiasi, apakah hubungan pelanggan dengan perusahaan berubah? Apakah pelanggan merasa lebih dekat atau lebih jauh dari perusahaan?
9. Ketika ada ketegangan atau perbedaan pandangan mengenai solusi yang ditawarkan, bagaimana perusahaan berkomunikasi untuk mencapai kesepakatan tanpa menambah ketegangan?
10. Dari pengalaman Anda, bagaimana etika komunikasi yang baik bisa membantu menyelesaikan masalah kredit bermasalah secara efektif dan menjaga hubungan baik antara pelanggan dan perusahaan?

Parepare, 10 Oktober 2024

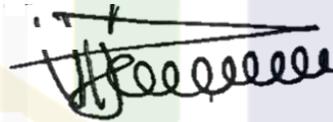
Mengetahui:

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping



Dr. Ramli, S.Ag., M.Sos.I.
NIP. 19770616 200912 2 001



Dr. Iskandar, S.Ag., M.Sos.I.
NIP. 19750704 200901 1 006

PAREPARE

LAMPIRAN 1
SURAT PEMBIMBING SKRIPSI



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH

Jalan Amal Bakti No. 8 Sorong, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 91100 website: www.iainpare.ac.id, email: mail@iainpare.ac.id

Nomor: B-1830/ln.39/FUAD.03/PP.00.9/09/2023

5 September 2023

Hal : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi

Kepada Yth. Bapak/Ibu:

1. **Dr. Ramli, S.Ag., M.Sos.I**
2. **Dr. Iskandar, S.Ag., M.Sos.I**

Di-
Tempat

Assalamualaikum, Wr.Wb.

Dengan hormat, menindaklanjuti penyusunan skripsi mahasiswa Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Parepare dibawah ini:

N a m a : DESYANTI
NIM : 2020203870233015
Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Judul Skripsi : ETIKA KOMUNIKASI DALAM PENANGANAN KREDIT BERMASALAH PADA PT. BUSSAN AUTO FINANCE KOTA PAREPARE

Bersama ini kami menetapkan Bapak/Ibu untuk menjadi pembimbing skripsi pada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian Surat Penetapan ini disampaikan untuk dapat dilaksanakan dengan penuh rasa tanggung jawab. Kepada bapak/ibu di ucapkan terima kasih

Wassalamu Alaikum Wr.Wb



Dr. A. Nurkidam, M.Hum.
NIP.19641231 199203 1 045

LAMPIRAN 2

SURAT PERMOHONAN IZIN MENELITI



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH**

Alamat : Jl. Amal Bakti No. 8, Soreang, Kota Parepare 91132 ☎ (0421) 21307 📠 (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 9110, website : www.iainpare.ac.id email: mail.iainpare.ac.id

Nomor : B-3594/In.39/FUAD.03/PP.00.9/11/2024

06 November 2024

Sifat : Biasa

Lampiran : -

H a l : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. Walikota Parepare

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Parepare
di

KOTA PAREPARE

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama	: DESYANTI
Tempat/Tgl. Lahir	: PAREPARE, 25 Desember 2000
NIM	: 2020203870233015
Fakultas / Program Studi	: Ushuluddin, Adab dan Dakwah / Komunikasi dan Penyiaran Islam
Semester	: IX (Sembilan)
Alamat	: JL. ABD.RASYID

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah Walikota Parepare dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

**ETIKA KOMUNIKASI DALAM PENANGANAN KREDIT BERMASALAH PADA PT. BUSSAN AUTO FINANCE
KOTA PAREPARE**

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada tanggal 07 November 2024 sampai dengan tanggal 07 Desember 2024.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Dekan,



Dr. A. Nurkidam, M.Hum.
NIP 196412311992031045

Tembusan :

1. Rektor IAIN Parepare

LAMPIRAN 3
SURAT REKOMENDASI PENELITIAN

	SRN IP0000806
PEMERINTAH KOTA PAREPARE DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU <small>Jl. Bandar Madani No. 1 Telp (0421) 23594 Faksimile (0421) 27719 Kode Pos 91111, Email : dpmpstp@pareparekota.go.id</small>	
REKOMENDASI PENELITIAN Nomor : 806/IP/DPM-PTSP/11/2024	
Dasar : <ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.3. Peraturan Walikota Parepare No. 23 Tahun 2022 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.	
Setelah memperhatikan hal tersebut, maka Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :	
MENGIZINKAN	
KEPADA	
NAMA	: DESYANTI
UNIVERSITAS/ LEMBAGA	: INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE
Jurusan	: KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
ALAMAT	: JL. ABD. RASYID NO. 18 PAREPARE
UNTUK	: melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :
JUDUL PENELITIAN	: ETIKA KOMUNIKASI DALAM PENANGANAN KREDIT BERMASALAH PADA PT. BUSSAN AUTO FINANCE KOTA PAREPARE
LOKASI PENELITIAN	: PT. BUSSAN AUTO FINANCE KOTA PAREPARE
LAMA PENELITIAN	: 08 November 2024 s.d 07 Desember 2024
a.	Rekomendasi Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung
b.	Rekomendasi ini dapat dicabut apabila terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan perundang - undangan
Dikeluarkan di:	Parepare
Pada Tanggal :	11 November 2024
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PAREPARE	
	
Hj. ST. RAHMAH AMIR, ST, MM	
Pembina Tk. 1 (IV/b)	
NIP. 19741013 200604 2 019	
Biaya : Rp. 0.00	

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1
- Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **Sertifikat Elektronik** yang diterbitkan **BSRE**
- Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di database DPMPSTP Kota Parepare (scan QRCode)



LAMPIRAN 4

SURAT KETERANGAN SELESAI MENELITI



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH**

Alamat : JL. Amal Bakti No. 8, Soreang, Kota Parepare 91132 ☎ (0421) 21307 📠 (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 9110, website : www.iainpare.ac.id email: mail.iainpare.ac.id

SURAT KETERANGAN SELESAI MENELITI

Nomor: B-3946/In.39/FUAD.03/PP.00.9/12/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri Parepare

Nama : Dr. A. Nurkidam, M.Hum.
NIP : 196412311992031045
Pangkat / Golongan : Pembina / IV b
Jabatan : Dekan
Instansi : Institut Agama Islam Negeri Parepare

menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : DESYANTI
NIM : 2020203870233015
Alamat : JL. ABD.RASYID
Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah
Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Semester : IX (Sembilan)
Tahun Akademik : 2024-2025

Benar yang bersangkutan telah melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi pada IAIN Parepare.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Parepare, 23 Desember 2024

Dekan,



Dr. A. Nurkidam, M.Hum.

NIP 196412311992031045

LAMPIRAN 5
SURAT KETERANGAN WAWANCARA
BUKTI WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : DAHRIR S
Alamat : JL. A. sulolopo no.18
Pekerjaan/Jabatan : collection / penagihan

Menyatakan telah diwawancarai oleh :

Nama : DESYANTI
Alamat : JL. ABD. RASYID
Pekerjaan : PELAJAR / MAHASISWA

Pada : SELASA
Hari/tanggal : 5 NOVEMBER 2024
Waktu : 10.00
Tempat : JL. A. SULOLUPO NO.18

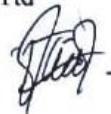
Guna memperoleh data untuk menyelesaikan skripsi/tugas akhir yang berjudul :

**Etika Komunikasi Dalam Penanganan Kredit Bermasalah Pada Pt. Bussan
Auto Finance Kota Parepare**

Demikian keterangan ini dibuat, untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, Desember 2024

Ttd



DAHRIR S

BUKTI WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : MUH. YUSRI, S.E
Alamat : JL. ABDUL RASYID LUMPUE
Pekerjaan/Jabatan : COLLECTION/PENAGIHAN

Menyatakan telah diwawancarai oleh :

Nama : DESYANTI
Alamat : JL. ABD. RASYID
Pekerjaan : PELAJAR / MAHASISWA

Pada : SELASA
Hari/tanggal : 5 NOVEMBER 2024
Waktu : 15-30
Tempat : JL. ABDUL RASYID

Guna memperoleh data untuk menyelesaikan skripsi/tugas akhir yang berjudul :

**Etika Komunikasi Dalam Penanganan Kredit Bermasalah Pada Pt. Bussan
Auto Finance Kota Parepare**

Demikian keterangan ini dibuat, untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, Desember 2024

Ttd



MUH. YUSRI, S.E

BUKTI WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : AMR1
Alamat : JL. ABD RASYID
Pekerjaan/Jabatan : WIRASWASTA

Menyatakan telah diwawancarai oleh :

Nama : DESYANTI
Alamat : JL. ABD. RASYID
Pekerjaan : PELAJAR / MAHASISWA

Pada : MINGGU
Hari/tanggal : 3 NOVEMBER 2024
Waktu : 09-00
Tempat : JL. ABD. RASYID

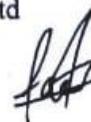
Guna memperoleh data untuk menyelesaikan skripsi/tugas akhir yang berjudul :

**Etika Komunikasi Dalam Penanganan Kredit Bermasalah Pada Pt. Bussan
Auto Finance Kota Parepare**

Demikian keterangan ini dibuat, untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, Desember 2024

Ttd



AMR1

BUKTI WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : ALI AKBAR
Alamat : JL. LATASAKKA TONRANGENG
Pekerjaan/Jabatan : WIRASWASTA

Menyatakan telah diwawancarai oleh :

Nama : DESYANTI
Alamat : JL. ABD. KASYID
Pekerjaan : PELAJAR / MAHASISWA

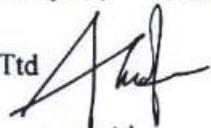
Pada : MIN 500
Hari/tanggal : 3 NOVEMBER 2024
Waktu : 13.20
Tempat : JL. LATASSAKKA TONRANGENG

Guna memperoleh data untuk menyelesaikan skripsi/tugas akhir yang berjudul :

**Etika Komunikasi Dalam Penanganan Kredit Bermasalah Pada Pt. Bussan
Auto Finance Kota Parepare**

Demikian keterangan ini dibuat, untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, Desember 2024

Ttd 
Ali akbar

DOKUMENTASI



Wawancara dengan PEGAWAI PT BUSSAN AUTO FINANCE (Dahrir S)



Wawancara dengan PEGAWAI PT BUSSAN AUTO FINANCE (Muh. Yusri, S.E)



Wawancara dengan NASABAH PT BUSSAN AUTO FINANCE (Amri)



Wawancara dengan NASABAH PT BUSSAN AUTO FINANCE (Ali Akbar)

BIODATA



DESYANTI adalah nama penulis skripsi ini, lahir di Kota Parepare, Sulawesi Selatan pada tanggal 25 Desember 2000, anak kedelapan dari sepuluh bersaudara, buah kasih dari pasangan Bapak Murdifin, dan Isule. Penulis beralamat di Kelurahan Lumpue, Kecamatan Bacukiki Barat, Kota Parepare, Provinsi Sulawesi Selatan. Penulis menyelesaikan pendidikan Di SD Negeri 28 Kota Parepare pada tahun 2013. Pada tahun itu juga penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 5 Kota Parepare dan selesai pada tahun 2016. Pada tahun 2016 penulis melanjutkan pendidikan di SMK Negeri 1 Kota Parepare dan selesai pada tahun 2019. Pada tahun 2019 penulis melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi di Institut Agama Islam Negeri Parepare (IAIN) dan terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah.

Berkat rahmat dan pertolongan Allah SWT, dengan kekuatan dan doa harapan dari kedua orangtua dan orang terdekat penulis, dengan mengucap rasa syukur yang sebesar-besarnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul “ETIKA KOMUNIKASI DALAM PENANGANAN KREDIT BERMASALAH PADA PT. BUSSAN AUTO FINANCE KOTA PAREPARE”.