POLA INTERAKSI PENAGIHAN *DEPT COLLECTOR* TERHADAP DEBITUR BANK BTPN CABANG PASAR TURI SURABAYA

SKRIPSI

Oleh:

Aan Supriyadi
B05206025

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
FAKULTAS DAKWAH
PROGRAM STUDI SOSIOLOGI
2012

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

POLA INTERAKSI PENAGIHAN *DEPT COLLECTOR* TERHADAP DEBITUR BANK BTPN CABANG PASAR TURI SURABAYA

KEMENTERIAN AGAMA
PERPUSTAKAAN
SURABAYA
IAIN SUNAN AMPEL

SKRIPSI

Diajukan Kepada Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Sosiologi

PERPUSTAKAAN
IAIN SUNAN AMPEL SURABAYA
No. KLAS: K D.2012 046 SOS
No. REG : D.2012/SOS/46
ASAL BUKU :
TANGGAL :

Oleh:

Aan Supriyadi
B05206025

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
FAKULTAS DAKWAH
PROGRAM STUDI SOSIOLOGI
JULI 2012

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Aan Supriyadi

Nim : BO5206025

Program study: Sosiologi

dengan ini menyatakan hal-hal sebagai berikut :

1. skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan di dalam skripsi ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di perguruan tinggi/ lembaga pendidikan manapun. Pengambilan karya orang lain dalam skripsi ini dilakukan dengan menyebutkan sumbernya sebagaimana tercantum dalam Daftar Pustaka.
2. Tidak berkeberatan untuk dipublikasikan oleh IAIN Sunan Ampel Surabaya dengan sarana apapun, baik seluruhnya atau sebagian, untuk kepentingan akademik/ ilmiah yang non komersial sifatnya.

Surabaya,1 Juli 2012

Yang Menyatakan,

METERAI TEMPEL

EE285[illegible]416548677

6000 DJP

Aan Supriyadi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nama	:	**Aan Supriyadi**
NIM	:	**B05206025**
Prodi	:	Sosiologi
Judul	:	Pola Interaksi Penagihan *Debt Collector* Terhadap Debitur Bank BTPN Cabang Pasar Turi Surabaya

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Surabaya, 18 Juli 2012

Dosen Pembimbing,

Dra. Hj. Nur Mazidah, M.Si
NIP. 195306131992032001

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi oleh Aan Supriyadi ini telah dipertahankan di depan
Tim Penguji Skripsi

Surabaya 27 Juli 2012

Mengesahkan
Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel
Fakultas Dakwah

Dekan,

Dr. H. Aswadi Syuhada, M.Ag
NIP. 19600412 199403 1 001

Ketua

Dra. Hj. Nur Mazidah, M.Si
NIP. 19530613 199203 2 001

Sekretaris

Siti Azizah, S.Ag, M.Si
Nip. 19770301 200710 2 005

Penguji I

Amal taufik, S.Pd, M.Si
Nip. 19690105 199303 2 001

Penguji II

Dr. HM. Shodiq, S.Ag, M.Si
Nip. 19750423 200501 1 002

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ABSTRAK

Aan supriyadi, 2012, *Pola Interaksi Penagihan Dept Colector Terhadap Debitur Bank BTPN Cabang Pasar Turi Surabaya.* Skripsi Program Studi Sosiologi Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya.

Kata kunci : Pola Interaksi Penagihan

Pola interaksi penagihan adalah model-model interaksi yang digunakan dalam melakukan penagihan debt collector terhadap debitur bank BTPN cabang pasar turi Surabaya karena debitur telah gagal atau menghadapi masalah dalam memenuhi kewajibannya yang telah ditentukan. Dalam dunia perbankan debitur terlambat melakukan pembayaran angsuran di bank bisa timbul baik karena faktor intern maupun faktor ekstern bank sehingga dalam pelaksanaan penagihan oleh pihak bank harus benar-benar berpegang pada prinsip kehati-hatian dan prinsip-prinsip yang lain yang berkaitan dengan penagihan *debt collector* terhadap debitur.

Permasalahan pokok dalam skripsi ini adalah mengenai bagaimana pola interaksi penagihan debt collector terhadap debitur bank BTPN cabang pasar turi Surabaya dilaksanakan. Metode pendekatan yang dipergunakan adalah yuridis empiris dengan menggunakan analisis secara kualitatif.

Kata Kunci : pola interaksi penagihan debt collector terhadap debitur bank BTPN cabang pasar turi Surabaya.

Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat ditemukan bahwa pola interaksi penagihan debt collector terhadap debitur bank BTPN cabang pasar turi Surabaya mengunakan pola interaksi kerja sama (*cooperation*), akomodasi (*akomodation*), assimilasi (*assimilation*), kontravensi (*contravention*), dan konflik (*conflict*).

Manusia mempunyai naluri untuk senantiasa berhubungan dengan sesama. Hubungan yang sinanmbung tersebut menghasilkan pola pergaulan yang dinamakan pola interaksi. Pergaulan tersebut menghasilkan pandangan-pandangan mengenai kebaikan dan keburukan. Pandangan-pandangan tersebut merupakan nilai-nilai manusia, yang kemudian sangat berpengaruh terhadap cara dan pola berfikirnya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR ISI

COVER DALAM i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN iv
SURAT PERNYATAAN v
ABSTRAK vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI ix
DAFTAR TABEL xi
DAFTAR GAMBAR xii
BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 6
C. Tujuan Penelitian 6
D. Manfaat Penelitian 6
E. Devinisi Konsep 8
F. Pendekatan danjenis penelitian 19
G. Lokasi Penelitian 22
H. Informan Penelitian 24
I. Sumber Data Penelitian 24
J. Tahap-tahap Penelitian 25
K. Teknik Pengumpulan Data 25
L. Teknik Analisis Data 28
M. Teknik Keabsahan Data 29
N. Sistematika Pembahasan 29
O. Sejarah Bank BTPN 33
BAB II KAJIAN PUSTAKA
A. Kajian Pustaka 38
1. Interaksi Sosial 38

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Syarat-syarat terjadinya interaksi sosial 40
3. Bentuk-bentuk interaksi sosial 44
4. Pengertian Kredit 59
5. Persyaratan Pengajuan Kredit di Bank BTPN 60
6. Tujuan Bank 63
B. Kajian Teoritik 64
1. Teori Interaksionisme Simbolik 64
2. Paradigma Definisi Sosial 73
C. Keterbatasan Penelitian 74
D. Penelitian terdahulu 75
BAB III PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA
A. Gambaran Umum Informan 79
1. Karakteristik Informan 79
2. Jenis Usaha Debitur 85
3. Lama Usaha yang di Jalankan Oleh Debitur 88
4. Karyawan di Bank BTPN 89
5. Jumlah Debitur 91
6. Jenis Produk yang dijalankan oleh Bank BTPN 92
B. Penyajian dan Analisis Data 96
1. Pola Kerjasama 98
2. Akomodasi (*accommodation*) 101
3. Kontravensi (*contravention*) 106
4. Pertentangan (pertikaian atau *conflict*) 108
BAB IV PENUTUP
A. kesimpulan 112
B. Saran 115
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Daftar Jenis Usaha Debitur tahun 2012 85

Tabel 3.2 Jumlah Karyawan bulan Juni 2012 89

Tabel 3.3 Daftar Jenis Produk yang dijalankan Bank BTPN..... 92

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Komitmen bank BTPN 17

Gambar 1.2 Komitmen karyawan relation officer bank BTPN 18

Gambar 1.3 Lokasi Bank BTPN 23

Gambar 1.4 Bagian Depan Kantor..... 36

Gambar 1.5 Bagian Dalam Kantor..... 37

Gambar 3.1 Pola Kerjasama 99

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dengan banyaknya kasus kekerasan yang dilakukan oleh penagih hutang atau disebut dengan *debt collector*, maka dari itu peneliti ingin meneliti lebih dalam tentang pola interaksi penagihan *debt collector* terhadap debitur bank BTPN cabang Pasar Turi Surabaya.

Berawal pernah bekerja di *adira finance* cabang Bangkalan Madura dan bank BTPN cabang Pasar Turi Surabaya di bagian security saya tertarik untuk meneliti dalam bentuk skripsi dengan judul Pola Interaksi Penagihan *Debt collector* Terhadap Debitur Bank BTPN Cabang Pasar Turi Surabaya. Dengan modal pengalaman bekerja sebagai *security* dan pernah terjun langsung diperbantukan untuk mengawal penagihan hutang, saya selaku peneliti menyaksikan langsung bagaimana *debt collector* melakukan penagihan terhadap debitur bank BTPN.

Ketika mendengar istilah *debt collector* masyarakat berasumsi bahwa *debt collector* berperilaku kasar, garang, dan selalu memberikan ancaman atau penyitaan barang itulah *steorotipe* yang terjadi di masyarakat. di media Koran maupun televisi masyarakat sering mendengar maupun melihat kejadian kekerasan yang dilakukan oleh *debt collector* terhadap debitur dalam penagihan hutang.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tidak sedikit kasus kekerasan yang dilakukan oleh *debt collector* dan mengakibatkan kematian yang dialami oleh Irzen Okta debitur city bank. Selain itu, Muji, juga nyaris buta karena dianiaya oleh *Debt collector* Bank. Menkumham, Patrialis Akbar, cuma gara-gara telat bayar kredit Rp 2 juta saja dicaci-maki dan diancam oleh *Debt collector Citibank* sehingga sakit hati. Sementara saat Meutia Hafidz disandera di Iraq, ibunya justru diteror *Debt collector* Citibank karena Meutia Hafidz tidak bisa membayar cicilan kredit. Bayangkan jika ibunya meninggal karena stroke/stress akibat teror *debt collector Citibank.*

Gubernur Bank Indonesia (BI) harusnya juga melindungi nasabah Bank dari premanisme Bank karena belum tentu kredit macet karena nasabahnya nakal. Bisa jadi karena nasabah tersebut sedang mengalami kesulitan ekonomi. Dan hal itu juga tak lepas dari kesalahan Bank sendiri yang tidak mensurvey kondisi ekonomi nasabahnya.[2]

Kekerasan pada umumnya yang dilakukan oleh *debt collector* dalam penagihan hutang terhadap debitur karena tidak adanya iktikad baik debitur dalam penyelesaian tagihan hutang maka dalam posisi seperti itu *debt collector* melakukan penekanan agar debitur benar-benar mau menyelesaikan tagihan hutang yang tertanggung pada bank BTPN. Dengan banyaknya karakter-karakter yang dimiliki oleh debitur maka juga akan mempengaruhi bagaimana pola interaksi *debt collector* dalam melakukan penagihan hutang terhadap debitur bank BTPN cabang pasar turi Surabaya.

[2] http://infoindonesia.wordpress.com Diakses Pada 2 Juni Pukul 02.00

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Karakter-karakter yang dimiliki oleh debitur seperti halnya karakter kebudayaan antara budaya jawa dengan Madura tentunya hal itu juga mempengaruhi pola interaksi yang di bangun oleh *debt collector* dalam melakukan penagihan hutang terhadap debitur tersebut. Untuk debitur dengan karakter budaya Madura cenderung *debt collector* melakukan pola interaksi harus dengan extra hati-hati baik dalam perkataan maupun perbuatannya ketika melakukan pendekatan terhadap debitur yang berkarakter budaya Madura. Beda halnya dengan debitur berkarakterkan budaya jawa, dalam pola interaksi penagihan yang dilakukan oleh *debt collector*, debitur cenderung merasa takut dengan kedatangan *debt collector* ke rumah, dikarenakan debitur akan merasa malu dengan saudara, tetangga dan teman kerabatnya.

Tidak hanya budaya menjadi faktor utama *debt collector* dalam melakukan pola interaksi penagihan terhadap debitur bank BTPN cabang pasar turi Surabaya. Dalam hal ekonomi pun juga bisa menjadi hambatan pola interaksi penagihan *debt collector* terhadap debitur. dengan ekonomi debitur yang berbeda-juga maka *debt collector* juga membuat pola interaksi penagihan yang beda pula dalam melakukan pola interaksi penagihan sebagai wujud kerjasama yang baik dalam iktikad penyelesaian tagihan hutang terhadap debitur bank BTPN cabang pasar turi Surabaya.

Situasi perekonomian debitur ada yang usahanya mengalami kebangkrutan dan ada juga yang mengalami kemajuan. Kebanyakan yang sudah mengalami kebangkrutan sangatlah sulit untuk melakukan kerjasama dalam hal penyelesaian tagihan hutan yang dilakukan oleh *debt collector*. *debt*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

collector dalam melakukan pola interaksi penagihan dalam kerjasama untuk penyelesaian tagihan hutang yang di tanggung oleh pihak debitur dalam penyelesaian tagihan hutangnya. beda halnya dengan debitur dengan usaha yang mengalami kemajuan dalam usahanya tidaklah sulit dalam melakukan pola interaksi penagihan. Sesuai dengan pemintaan debitur kapan harus mengambil tagihan dan kapan dimana harus mengambil tagihan tergantung perjanjian yang di atur oleh debitur.

Pihak bank BTPN pun dalam urusan penagihan menginginkan penagihan yang dilakukan oleh *debt collector* bisa terselesaikan dengan baik dan apabila *debt collector* dalam penagihan hutang kepada debitur tidak berjalan dengan baik tidak sesuai dengan target yang diharapkan maka *debt collector* akan di keluarkan oleh pihak bank BTPN. Dengan situasi tekanan dari perusahaan agar memenuhi target perusahaan maka *debt collector* melakukan kerja yang benar-benar sesuai yang diperintah oleh perusahaan.

Usaha dengan cara mengancam yang dilakukan oleh *debt collector* dengan menyita agunan atau jaminan pengikatan kredit sering terjadi dalam pola interaksi penagihan *debt collector* terhadap debitur. dikarenakan sulitnya adanya kerja sama dalam pola interaksi penagihan yang di bangun oleh *debt collector* terhadap debitur bank BTPN cabang Pasar Turi Surabaya.

> Pemenuhan prestasi yang di tuntut oleh pihak bank terhadap debitur dengan maksud agar pihak bank tidak menderita suatu kerugian. Dengan mengatur saat-saat seorang debitur berada dalam keadaan lalai, pembentuk undang-undang bermaksud menentukan saat yang pasti bagi pihak debitur dan kreditur dalam hal debitur tidak memenuhi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> kewajibannya sehingga dengan mudah dapat ditentukan jumlah pembayaran ganti rugi biaya dan bunga.[3]

Dalam Debitur dalam melakukan peminjaman kepada pihak bank pada awalnya sudah melakukan perjanjian secara tertulis dan menyerahkan jaminan atau agunan kepada pihak bank agar sewaktu-waktu terjadi suatu kelalaian pada pihak debitur maka pihak bank akan melakukan eksekusi agunan atau jaminan yang di jaminkan.

> Arti kelalaian yang dilakukan oleh debitur kepada pihak bank Elly Erawati dan J.S. Badudu menjelaskan "kegagalan atau kelalaian adalah kegagalan untuk melakukan atau memenuhi suatu kewajiban sebagaimana tercantum di dalam kontrak, sekuritas, akta atau transaksi lainnya". Dalam pengertian "*default*", pelaku kegagalan dinamakan "defaulter" yaitu "orang yang gagal atau lalai memenuhi kewajibannya; orang yang menyalahkan uang yang dipercayakan kepadanya untuk disimpan".[4]

Kelalaian atau kegagalan merupakan situasi yang terjadi karena salah satu pihak tidak melakukan kewajibannya atau membiarkan suatu keadaan berlangsung sedemikian rupa, sehingga pihak lainnya dirugikan secara tidak adil karena tidak dapat menikmati haknya berdasarkan kontrak yang telah disepakati bersama. Karena itu, biasanya cedera janji dirumuskan secara aktif dalam arti bahwa cedera janji terjadi jika pihak yang berkewajiban tidak melaksanakan kewajibannnya atau secara pasif membiarkan keadaan (yang seharusnya dicegah) sebagaimana yang dirumuskan dalam ketentuan ketentuan tertentu.

---

[3] Mariam Darus Badrulzaman, *Kompilasi Hokum Perikatan*, (Bandung: Citra Aditya Bakti,2001)hal,13

[4] Elly Erawaty dan J.S. Badudu, *Kamus Hokum Ekonomi*, (Jakarta: ELIPS,1996),hal 32

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Akibat dari tidak dipenuhinya perikatan, kreditur dapat meminta ganti rugi dan bunga yang di deritanya. Untuk adanya ganti rugi bagi debitur maka undang-undang menentukan bahwa debitur harus terlebih dahulu dinyatakan dalam keadaan lalai. Lembaga pernyataan lalai ini adalah merupakan upaya hokum untuk sampai pada suatu fase dimana debitur dinyatakan inkar janji (wanprestasi).[5]

Jadi pernyataan lalai adalah upaya hukum dengan mana pihak bank memberitahukan, menegur, memperingatkan saat selambat-lambatkaya ia wajib memenuhi prestasi dan apabila saat itu dilampaui, maka debitur dinyatakan ingkar janji (wanprestasi).

B. Rumusan Masalah

Bagaimana Pola Interaksi Penagihan *Debt Collector* Terhadap Debitur Bank BTPN Cabang Pasar Turi Surabaya?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui bagaimana Pola Interaksi Penagihan *Debt Collector* Terhadap Debitur Di Bank BTPN Cabang Pasar Turi Surabaya?

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Fakultas Dakwah
   a. Memberikan kontribusi wawasan perbankan dengan kajian sosiologis.

[5] Mariam Darus Badrulzaman, Op.cit, hal 19

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Dapat mengetahui perkembangan ilmu perbankan dengan teori-teori sosiologis.

2. Bagi Akademisi

c. Dapat mengetahui jawaban dari permasalahan yang ada di perbankan antara *debt collector* terhadap debitur

d. Dapat memberikan analisis terhadap masalah masyarakat dengan menggunakan teori yang relevan.

3. Bagi Masyarakat

a. Masyarakat dapat mengetahui tata cara utang piutang di bank

b. Memahami peranan *debt collector* dan debitur

4. Bagi *Debt collector*

a. Memahami tata cara penagihan yang di inginkan oleh debitur

b. Memahami pola interaksi antara *debt collector* terhadap debitur

5. Bagi Debitur

a. Memahami peranan bank

b. Memahami kewajiban-kewajiban debitur yang telat jatuh tempo pembayaran

6. Bagi Peneliti

a. Peneliti dapat memahami peranan *debt collector*

b. Peneliti dapat memahami ilmu-ilmu perbankan yang di jalankan oleh bank

c. Peneliti dapat memahami dunia lapangan pekerjaan yang nyata sehingga setelah lulus menjadi lulusan yang produktif di dunia kerja.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

7. Bagi Pemerintah
   a. Memberikan kontribusi tentang keadaan perbankan di negeri ini.
   b. Menjadikan penelitian ini sebagai rujukan untuk pengawasan yang lebih terhadap aturan-aturan di perbankan.

E. Devinisi Konsep

1. Pola

Bahwa pola adalah gambar yang dibuat contoh / model. Jika dihubungkan dengan pola interaksi adalah bentuk-bentuk dalam proses terjadinya interaksi. interaksi selalu dikaitkan dengan istilah sosial dalam ilmu sosiologi. Bentuk umum proses sosial adalah interaksi sosial (yang juga dapat dinamakan proses sosial, sistem nilai budaya), oleh karena interaksi sosial merupakan syarat utama terjadinya aktivitas-aktivitas sosial. Bentuk lain dari proses sosial atau sistem nilai budaya hanya merupakan bentuk-bentuk khusus dari interaksi sosial.

Sistem nilai budaya itu merupakan[6] suatu rangkaian dari konsepsi-konsepsi abstrak yang hidup dalam alam pikiran sebagian besar dari warga suatu masyarakat, mengenai apa yang dianggap penting dan berharga, tetapi juga apa yang dianggap remeh dan tak berharga dalam hidup. Dengan demikian system nilai budaya itu juga berfungsi sebagai suatu pedoman tapi juga sebagai pendorong kelakuan manusia dalam hidup, sehingga berfungsi juga sebagai suatu system tata kelakuan; malahan sebagai salah satu system

[6] Sajogyo dan Pudjiwati Sajogyo, *Sosiologi Pedesaan Jilid 1*, (Bogor: Gadha Mada University Press,1983),Hal 13

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tata kelakuan yang tertinggi diantara yang lain, seperti hokum, hokum adat, aturan sopan santun dan sebagainya.

Pola tersebut menggambarkan bahwa di dalamnya ada sistem yang mengonsep terjadinya sebuah tindakan yang mengarah pada nilai budaya yang telah dibangun. Suatu sikap merupakan kecondongan dari dalam si individu untuk berkelakuan dengan suatu pola tertentu terhadap suatu obyek berupa manusia, hewan atau benda, akibat pendirian dan perasaanya terhadap obyek tersebut.

2. Interaksi

Interaksi sosial adalah hubungan-hubungan sosial yang dinamis yang menyangkut hubungan antara orang-orang perorangan, antara kelompok-kelompok manusia, maupun antara orang perorangan dengan kelompok manusia. Apabila dua orang bertemu maka interaksi sosial dimulai pada saat itu. Mereka saling menegur, berjabat tangan, saling berbicara bahkan mungkin berkelahi. Aktivitas-aktivitas semacam itu merupakan bentuk / pola interaksi sosial.[7]

Dalam pola penagihan yang dilakukan oleh *debt collector* bank BTPN cabang pasar turi Surabaya maka tidak bisa lepas dari interaksi yang dibangun oleh *debt collector* demi menyelesaikan tagihan hutang yang di tanggung oleh debitur. interaksi yang dibangun bisa saja bertegur sapa, berjabat tangan, saling berbicara dalam kerjasama menyelesaikan tagihan hutang yang ditanggung oleh debitur, atau juga interaksi dalam bentuk

7 http://id.shvoong.com/social-sciences Diakses Pada 2 Juni 02:25

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ancaman sampe ke hal-hal yang bersifat kekerasan seperti terjadi perkelahian *debt collector* dengan debitur.

Interaksi yang diinginkan oleh *debt collector* sebenarnya ingin mendapat tagihan yang maksimal dan begitu juga dengan debitur menginginkan dari *debt collector* adanya pemahaman dengan kondisi debitur yang sebenarnya. Ketika di dalam interaksi tidak adanya saling pemahaman kedua bela pihak maka interaksi tersebut tidak akan sesuai dengan apa yang diinginkan. Hasil dari interaksi yang tidak sesuai tersebut maka akan terjadi suatu konflik di dalam interaksi tersebut.

bentuk-bentuk interaksi sosial dapat berupa kerjasama *(cooperation)*, persaingan *(Competition)*, dan pertikaian *(Conflict)*. Bamn & Byane [8]menganggap bahwa kerjasama *(cooperation)* merupakan suatu usaha bersama antara orang perorangan atau kelompok manusia untuk mencapai satu atau beberapa tujuan bersama.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk mengangkat pola interaksi penagihan debt collector terhadap debitur bank BTPN cabang pasar turi Surabaya menjadi bahan penelitian dalam mengetahui bagaimana bentuk kerjasama (*Cooperation*) pada interaksi sosial *debet collector* terhadap debitur khususnya debitur bank BTPN cabang pasar turi Surabaya.

Mendefinisikan interaksi sebagai suatu kejadian ketika suatu aktivitas yang dilakukan oleh seseorang terhadap individu lain diberi

[8] Bamn, R & Byane D. *Social Psychology Ninth Edition*. (*Printed in the United State of America 2000*), hal. 23

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ganjaran atau hukuman dengan menggunakan suatu tindakan oleh individu lain yang menjadi pasangannya.

Konsep yang dikemukakan oleh Homans ini mengandung pengertian bahwa interaksi adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh seseorang dalam interaksi merupakan suatu *stimulus* bagi tindakan individu lain yang menjadi pasangannya.[9]

Ketika *debt collector* melakukan interaksi dalam bentuk komunikasi maka komunikasi tersebut sebagai rangsangan agar mendapat komunikasi timbal balik (*feedback)* yang baik dari debitur dan terarah sesuai tujuan debt collector dan debitur. Tindakan debt collector dalam membangun interaksi sangatlah mempengaruhi

3. *Debt Collector*

Dunia collector sebenarnya cukup luas dan memiliki cara kerja yang berbeda pula. Cara kerja tersebut, berdasarkan pada lama tunggakan si debitur. Cara kerja atau tingkatan collector secara umum adalah sebagai berikut :

a. *Desk Collector*

Level ini merupakan level pertama dari dunia collector, dan cara kerja yang dilakukan oleh *collector-collector* ini adalah hanya mengingatkan tanggal jatuh tempo dari cicilan debitur dan dilakukan dengan media telepon. Biasanya pada level ini collector hanya berfungsi sebagai pengingat (*reminder*) bagi debitur atas kewajiban membayar

[9] Drs. D. Hendropuspito OC, *Sosiologi Sistematik*, (Jakarta: Kanisius, 1989), hal. 14

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

cicilan. Bahasa yang digunakan sangat sopan dan halus, mengingat orientasinya sebagai pelayan nasabah.

Level ini hanya mengingatkan debitur untuk membayar tepat waktu sehingga tidak melebihi pembayaran jatuh tempo. *Desk collector* dalam bank BTPN cabang pasar turi Surabaya tugas ini dilakukan oleh *costumer service*, disamping melayani pembayaran kredit dan melayani nasabah menabung dan juga yang dilakukan *costumer service* yaitu mengingatkan debitur agar tidak telat membayar angsuran.

Setelah *costumer service* mengetahui kapan dan dimana debitur akan membayar angsuran maka *costumer service* melakukan *follow up* kepada *relation admin* dan *first collection* atau juga di sebut *debt collector* dalam istilah umum untuk segera di ambil pembayaran angsuran kredit. Atau bisa juga *costumer service* memberitahukan kepada *first collector* untuk melakukan tagihan hutang ke debitur.

b. Juru Tagih

Level ini merupakan kelanjutan dari level sebelumnya, apabila ternyata debitur yang telah dihubungi tersebut belum melakukan pembayaran, sehingga terjadi keterlambatan pembayaran. Cara yang dilakukan oleh *debt collector* pada level ini adalah mengunjungi debitur dengan harapan mengetahui kondisi debitur beserta kondisi keuangannya. Pada level ini, *debt collector* biasanya memberikan pengertian secara persuasif mengenai kewajiban debitur dalam hal melakukan pembayaran angsuran. Hal-hal yang dijelaskan biasanya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mengenai akibat yang dapat ditimbulkan apabila keterlambatan pembayaran tersebut tidak segera diselesaikan.

Selain memberikan pengertian mengenai hal tersebut di atas, *debt collector* juga memberikan kesempatan atau tenggang waktu bagi debitur untuk membayar angsurannya, dan biasanya tidak lebih dari tujuh hari. Meskipun sebenarnya bank memberikan waktu hingga maksimal akhir bulan dari bulan yang berjalan, karena hal tersebut berhubungan dengan target *debt collector*.

Debt collector diperbolehkan menerima pembayaran langsung dari debitur, namun hal yang perlu diperhatikan oleh debitur adalah, pastikan bahwa debitur tersebut menerima bukti pembayaran dari *debt collector* tersebut, dan bukti tersebut harus merupakan bukti pembayaran dari perusahaan dimana debitur tersebut memiliki kewajiban kredit bukan bukti pembayaran yang berupa kwitansi yang dapat diperjualbelikan begitu saja di warung-warung.

Debitur dalam melakukan pembayaran ke debt collector harus memperhatikan kewitansi yang diberikan oleh debt collector untuk mengatasi kecurangan dari debt collector. Akan tetapi ada saja memakai sistem kepercayaan kepada *debt collector*

c. Juru Sita (*Collector Remedial*)

Apabila ternyata debitur masih belum melakukan pembayaran, maka tunggakan tersebut akan diberikan kepada level yang selanjutnya yaitu Juru Sita atau *Collector Remedial.* Pada level inilah yang biasanya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang memberikan kesan negatif mengenai dunia *collector*, karena pada level ini sistem kerja *debt collector* adalah dengan cara mengambil barang jaminan (bila kredit yang disepakati memiliki jaminan) debitur.

Cara yang dilakukan dan perilaku *debt collector* pada level ini biasanya tergantung dari tanggapan debitur mengenai kewajibannya. Apabila debitur tersebut paham mengenai kewajibannya, dan menyerahkan jaminannya dengan penuh kesadaran, maka dapat dipastikan bahwa *debt collector* tersebut akan bersikap sopan dan baik. Namun apabila debitur ternyata tidak memberikan itikad baik untuk menyerahkan barang jaminannya, maka *debt collector* tersebut dengan sangat terpaksa akan melakukan kewajibannya dan menghadapi tantangan dari debitur tersebut. Yang dilakukannyapun bervariasi mulai dari membentak, merampas dengan paksa dan lain sebagainya, dalam menggertak debitur.

Namun apabila dilihat dari segi hukum, *debt collector* tersebut pun tidak dibenarkan apabila sampai melakukan perkara pidana, seperti memukul, merusak barang dan lain sebagainya, atau bahkan hal yang terkecil yaitu mencemarkan nama baik debitur. Untuk beberapa perusahaan perbankan, apabila kredit yang diberikan tidak memiliki barang jaminan, maka tugas *debt collector* akan semakin berat, karena tidak ada yang bertindak sebagai juru sita, contoh kasus ini adalah Kartu Kredit.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. Debitur

Debitur yang ada di bank ada 446 debitur dengan jumlah keseluruhan dan beraneka ragam jenis usaha yang dimiliki oleh debitur. dalam pengajuan peminjaman di bank BTPN cabang pasar turi Surabaya adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi yang paling utama ada usaha yang dimiliki dan sudah berjalan selama 3 tahun. Adapun pengertian debitur yaitu:

> Debitur adalah pihak yang berhutang kepada pihak lain yang dijanjikan untuk dibayar kembali pada masa yang ditentukan. Pihak lain yang menghutangi ini disebut kreditur dalam konteks perbankan biasanya dalam melakukan hutang atau peminjaman seorang debitur memerlukan agunan atau jaminan.[10]

Dalam membangun suatu kepercayaan antara pihak yang dibutuhkan berbagai informasi. Informasi-informasi yang dibutuhkan dari debitur akan diminta pihak bank yang dikenal dengan persyaratan-persyaratan kredit. Sedangkan pihak debitur sendiri sepatutnya memerintah berbagai informasi pula tentang berbagai fasilitas yang dapat diberikan oleh bank berikut keberadaan bank sendiri. Informasi-informasi dari kedua bela pihak akan membentuk “kesepakatan” dan berikutnya membentuk kepercayaan atau kredit. Kredit dikenal sebagai istilah yang lazim yaitu pinjam-meminjam uang. Pemberian kredit oleh bank btpn memerlukan persyaratan yang dituangkan dalam suatu perjanjian atau akad kredit.

[10] Hasanudin Ranchman, *Aspek-Aspek Hukum Pemberian Kredit Perbankan di Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1995),Hal 7

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5. Bank

Bank adalah suatu badan usaha yang kegiatan utamanya menerima simpanan dari masyarakat dan atau pihak lainnya, kemudian mengalokasikannya kembali untuk memperoleh keuntungan serta menyediakan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan dan deposito. Kemudian bank juga dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang (kredit) bagi masyarakat yang membutuhkannya. Disamping itu bank adalah suatu badan yang tugas utamanya sebagai perantara untuk menyalurkan penawaran dan permintaan kredit pada waktu yang ditentukan[11].

Bank BTPN cabang pasar turi ini termasuk sebagai bank perkreditan rakyat yang diistilahkan mitra usaha rakyat sebagaimana melayani perkreditan dengan syarat-syarat yang ditentukan oleh bank BTPN. Dalam bank BTPN ini pula banyak debitur yang mengajukan persyaratan untuk meminjam uang sebagai tambahan modal atau memperluas usaha yang sebelumnya telah dimiliki oleh debitur.

[11] Undang-Undang RI No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 1.1
Komitmen Bank BTPN

Pada gambar di atas menjadi komitmen bank BTPN dengan tulisan mari berubah untuk sukses bersama yang artinya ingin mengajak semuanya baik karyawan bank BTPN, debitur dan nasabah bank BTPN untuk meraih kesuksesan bersama.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 1.2
Komitmen Karyawan Relation Officer Bank BTPN

Pada gambar di atas adalah kata-kata komitmen karyawan khususnya relation officer yaitu sejuta salam yang kepanjangannya senin, jum'at tiga apid, saya libur akhir minggu. Yang dimaksud dalam kata-kata tersebut senin-jum'at tiga apid yaitu melakukan penawaran pinjaman kepada calon debitur minimal tiga pengajuan yang sudah siap disurve. Dan saya libur akhir minggu yaitu karyawan di beri libur di hari sabtu dan minggu untuk berkumpul bersama keluarga di rumah.

Para ahli dalam bidang perbankan memberikan definisi yang berbeda-beda mengenai bank, yang bertujuan Untuk memudahkan orang dalam mengartikan pengertian bank, berikut ini beberapa pengertian bank, diantaranya sebagai berikut :

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Menurut Undang-undang RI No. 10 tahun 1998 tentang Perbankan, yang dimaksud dengan 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”.

Menurut Verryn Stuart dalam bukunya bank politik (1999:1) mengatakan :

> ”Bank adalah suatu badan yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan kredit, baik dengan alat-alat pembayarannya sendiri atau dengan uang yang diperolehnya dari orang lain, maupun dengan jalan mengedarkan alat-alat penukar baru berupa uang giral”.

Berdasarkan pengertian diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa Bank adalah suatu badan yang bergerak dalam bidang keuangan yang melaksanakan kegiatan menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat yang membutuhkannya,serta melaksanakan jasa-jasa perbankan lainnya.

F. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metode kualitatif seperti yang didefinisikan oleh Tylor dan Bogdan adalah suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif. Arti deskriptif itu sendiri mengacu pada ucapan atau tulisan dan perilaku yang dapat diamati dari orang-orang (aktor/subyek) itu sendiri. Pendekatan ini langsung menunjukan plot daripada sang aktor dalam setting itu secara

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

keseluruhan, individu dalam batasan yang sangat holistik (Furchon, 1992:19-20 & Maleong, 2004:4).

Jane Richie mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai upaya untuk menyajikan dunia sosial, dan perspektif-perspektif di dalam dunia, dari segi konsep, perilaku, persepsi dan persoalan manusia yang diteliti (Maleong, 2004:6). Definisi ini mengajak kita untuk memahami hubungan antara etnometodologi dan kualitatif. Dalam kerangka penelitian kualitatif, etnometodologi berperan sebagai sebuah landasan teori dalam metode tersebut (Maleong, 2004:14-24). Seperti yang diketahui etnometodologi berkutat pada studi dunia subyektif tentang kesadaran, persepsi dan tindakan individu dalam berinteraksi dengan lingkungan sosialnya sesuai dengan kaidah penelitian kualitatif. Persamaannya adalah sama-sama menekankan pada dunia subyektif dengan fisiografi sosial yang dilibatinya.

Dimaksud peneliti untuk mengetahui masalah dalam fenomena sosial di masyarakat adalah bentuk dari fakta sosial. Maka penelitian tentang Pola Interaksi Penagihan *Debt Collector* Terhadap Debitur Bank BTPN Cabang Pasar Turi Surabaya ini adalah jenis penelitian fenomenologi. Yang dalam hal ini adalah tentang Pola Interaksi Penagihan *Debt Collector* Terhadap Debitur Bank BTPN Cabang Pasar Turi Surabaya.

Adapun Obyek penelitian yang peneliti jadikan sumber penelitian yaitu debt collector, debitur, dan karyawan bank BTPN, dan karyawan bank Indonesia. Yang sekiranya itu semua bisa memberikan informasi yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berhubungan dengan penelitian Pola Interaksi Penagihan *Debt Collector* Terhadap Debitur Bank BTPN Cabang Pasar Turi Surabaya

Sebagai upaya dalam memperoleh kebenaran atau mencari jawaban atas pertanyaan dari masalah yang dihadapi peneliti maka peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif dimaksudkan untuk memperoleh data berdasarkan subyektifitas masyarakat. Untuk mengadakan pengkajian selanjutnya terhadap istilah penelitian kualitatif mendefinisikan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat di amati.

Sehingga peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif sebagai acuan proses dalam pelaksanaan penelitian di lapangan. Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi subyek yang alamiah.

Adapun data tertulis sebagai data deskriptif yang diambil dari referensi buku-buku sosiologi maupun buku-buku referensi perbankan dan juga data dari bank BTPN. Dari data deskriptif tersebut dipadukan dengan data berdasarkan subyektifitas yang diperoleh dari wawancara dengan subyek penelitian yang ada di lapangan. Pengumpulan data tersebut dikembangkan dengan teori sosiologi yaitu dalam penelitian ini peneliti memakai teori intraksionisme simbolik. Lebih jelasnya teori interaksionisme simbolik akan peneliti jelaskan pada bab III tentang kajian teoritis.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna dari pada generalisasi. Dengan demikian, kriteria data pada penelitian kualitatif adalah obyek yang alamiah atau sering disebut sebagai metode naturalistik.[12]

Dari hasil yang di dapat oleh peneliti maka hasil itulah yang akan dijadikan peneliti data yang utuh yang menekankan pada makna dari pada generalisasi sehingga dari penelitian tersebut dikatakan sebagai metode naturalistik.

G. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di lokasi bank BTPN cabang Pasar Turi Surabaya yang alamat kantornya di jalan raya Dupak Blok A nomor 110 dan di lokasi penagihan di rumah-rumah debitur bank BTPN cabang Pasar Turi Surabaya.

[12]Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif.* (Bandung: CV Alfabeta, 2009). Hal. 1

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 1.3

Lokasi Bank Btpn Cabang Pasar Turi Surabaya

Adapun alasan dipilihnya lokasi penelitian tersebut adalah karena peneliti pernah bekerja sebagai security di bank BTPN cabang Pasar Turi Surabaya sehingga secara langsung peneliti mengetahui pola Interaksi Penagihan *Debt Collector* terhadap debitur.

Tidak hanya di kantor bank BTPN akan tetapi peneliti terjun langsung ke rumah-rumah debitur agar mendapat informasi yang tepat dan akurat. Jumlah debitur keseluruhan sampe bulan Juni ini yaitu 446 debitur yang 60 persen mempunyai usaha di Pasar Turi 20 persen mempunyai usaha di pasar kapasan dan 20 persen masyarakat umum.

Penagihan yang dilakukan tidak hanya mendatangi ke rumah-rumah debitur dan juga mendatangi ke tempat usahanya yang sesuai dengan perjanjian yang di tetapkan oleh debitur.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

H. Informan

Sumber data dalam penelitian ini melibatkan informan dari *debt collector*, debitur, dan karyawan bank BTPN cabang Pasar Turi Surabaya yaitu *brand manager, operasional officer, cassir, credit officer, credit administration, security, staff monitoring bank* Indonesia.

Data yang kita peroleh dari informan oleh peneliti dikembangkan dan dianalisis dengan teori sosial yaitu teori intraksionisme simbolik dengan demikian penelitian ini sesuai dengan penelitian sosial yang bersifat naturalistik.

I. Sumber Data

Data merupakan salah satu komponen utama dalam proses pelaksanaan penelitian. Karena pembacaan dan analisis peneliti didapatkan dari data yang telah diperoleh. *Lofland* dan *Lofland* menjelaskan bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah *kata-kata* dan *tindakan*, selebihnya dalah tambahan seperti dokumen dan lain-lain.

1. Data primer

   Data primer diperoleh dari informasi yang diberikan oleh informan yang bersangkutan. Misalnya, pernyataan yang dikemukakan oleh para debt collector, debitur dan karyawan bank BTPN cabang Pasar Turi Surabaya yaitu *brand manager, operasional officer, kasir, kredit officer, credit administration, security.*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang dari hasil dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti seperti, hasil gambar, foto, dan lain sebagainya. Data ini sebagai pelengkap atau pendukung adanya data utama atau informasi yang telah diperoleh oleh peneliti di lokasi penelitian yaitu Pola Interaksi Penagihan *Debt Collector* Terhadap Debitur Bank BTPN Cabang Pasar Turi Surabaya

J. Tahap-Tahap Penelitian

Pada tahap pekerjaan lapangan, merupakan proses berkelanjutan. Pada tahap ini, peneliti masuk pada proses penelitian. Hal-hal yang penting untuk dilakukan sebelum penelitian berlangsung adalah proses perizinan. Karena prosedur seorang peneliti adalah dengan adanya izin dari obyek yang akan diteliti. Setelah itu peneliti mulai melakukan penggalian data yang diinginkan dan sesuai dengan masalah yang akan diteliti. Berbagai data baik data primer dan data sekunder peneliti peroleh sengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi serta trianggulasi data.

K. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif maka teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara *observasi* (pengamatan), *interview* (wawancara), dan *dokumentas (*pengumpulan data).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Observasi

Istilah observasi berasal dari bahasa latin yang berarti melihat dan memperhatikan. Istilah observasi diarahkan pada kegiatan memperhatikan secara akurat, mencatat fenomena yang muncul, dan mempertimbangkan hubungan antar aspek dalam fenomena tersebut. Observasi yang berarti pengamatan bertujuan untuk mendapat data tentang suatu masalah, sehingga diperoleh pemahaman atau sebagai alat *rechecking* atau pembuktian terhadap informasi/keterangan yang diperoleh sebelumnya.

Yang akan diobservasi dalam penelitian adalah Pola Interaksi Penagihan *Debt Collector* Terhadap Debitur Bank BTPN Cabang Pasar Turi Surabaya. Dalam pengamatan yang dilakukan oleh peneliti mengenai pola interaksi penagihan yang dilakukan oleh *debt collector* terhadap debitur.

Dengan banyaknya kasus kekerasan yang dilakukan oleh *debt collector* dalam melakukan penagihan atau mengeksekusi agunan yang telah di jadikan barang jaminan oleh debitur peneliti tergertak ingin mengetahui lebih jauh bagaimana Pola Interaksi Penagihan *Debt Collector* Terhadap Debitur Bank BTPN Cabang Pasar Turi Surabaya.

Dalam tahap observasi atau penelitian ini peneliti langsung terjun ke lapangan dengan mencari informasi baik di kantor bank BTPN cabang Pasar Turi Surabaya maupun langsung datang ke rumah-rumah debitur.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Interview

Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan jalan Tanya jawab sepihak yang dikerjakan dengan sistematik dan berlandaskan kepada tujuan penyelidikan[13]

Interview atau wawancara adalah salah satu cara untuk memperoleh data dalam penelitian kualitatif. Wawancara dilakukan dengan subyek penelitian. Dalam proses wawancara, subyek penelitian atau informan harus jelas, dengan mengetahui bagaimana latar belakang informan tersebut. Pencarian informasi dengan cara wawancara terlebih dahulu ditentukan *key-informan* (informan kunci). *Key-informan* merupakan sumber data yang paling urgen dalam upaya pencarian data yang valid. Dalam penelitian ini yang menjadi key informan adalah *debt collector*, debitur, karyawan bank, manager bank, kepala *debt collector*, dan tanggapan masyarakat umum. Bank BTPN cabang Pasar Turi Surabaya.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan cara pencarian data di lapangan yang berbentuk gambar, arsip dan data-data tertulis lainnya. Peneliti perlu mengambil gambar selama proses penelitian berlangsung untuk memberikan bukti secara real bagaimana kondisi di lapangan terkait permasalahan yang ada. Arsip-arsip dan data-data lainnya digunakan untuk mendukung data yang ada dari hasil observasi dan interview.

[13] Hadi,S. *Metodologi Penelitian Research*. (Yogyakarta: Andi Offset,1993)hal 17

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Untuk informasi data hanya seperlunya saja yang dibutuhkan untuk melengkapi penelitian sehingga pihak perusahaan tidak merasa adanya pembocoran data perusahaan, dalam pengambilan data peneliti selalu memperhatikan batasan-batasan kewenangan yang telah diberikan oleh pihak perusahaan kepada peneliti.

Fokus penelitian ini mengarah kepada ilmu pengetahuan sosial atau yang kita kenal dengan sosiologi, yang perlu peneliti jelaskan disini penelitian meneliti tentang Pola Interaksi Penagihan Debt Collector Terhadap Debitur Bank BTPN Cabang Pasar Turi Surabaya yang di kaitkan dengan teori sosial sehingga terbentuk penelitian tentang permasalahan sosial.

L. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian kualitatif ini, peneliti menggunakan teknik analisis deskripsi. Setelah data terkumpul baik dari data primer maupun sekunder, peneliti menganalisis dalam bentuk deskripsi. Analisis deskripsi merupakan analisis yang dilakukan dengan memberikan gambaran (deskripsi) dari data yang diperoleh di lapangan. Dari data yang diperoleh di lapangan, langkah selanjutnya yaitu dianalisis dengan menggunakan teori yang sudah ditentukan.

Teori yang dipakai untuk menganalisis permasalahan yang ada peneliti memakai teori sosial interaksionisme simbolik oleh George Herbert Mead.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

M. Teknik Keabsahan Data

Teknik keabsahan data dilakukan dengan cara trianggulasi data. Trianggulasi data merupakan upaya yang dilakukan peneliti untuk melihat keabsahan data. Trianggulasi data dilakukan dengan cara membuktikan kembali keabsahan hasil data yang diperoleh di lapangan. Hal ini dilakukan dengan cara menanyakan kembali kepada informan-informan tentang data yang sudah didapat.

Agar mendapatkan hasil yang akurat maka sangatlah perlu adanya teknik keabsahan data yang mana keabsahan data ini di buat untuk meyakinkan bahwa penelitian ini benar hasilnya dan tidak membuat kecewa banyak orang. Informan yang menjadi sumber data tidak lah cukup satu informan akan tatapi lebih dari satu informan.

N. Sistematika Pembahasan

1. Bab I Pendahuluan

Dalam bab pendahuluan peneliti memberikan gambaran tentang latar belakang masalah yang hendak diteliti. Setelah itu menentukan rumusan masalah dalam penelitian tersebut. Serta menyertakan tujuan dan manfaat penelitian. Peneliti juga menjelaskan definisi konsep, metode penelitian yang peneliti gunakan dalam penelitian yang antara lain tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian, sumber dan jenis data, tahap-tahap penelitian, teknik pengumpulan data,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

analisis data, serta teknik pemeriksaan keabsahan data. Dalam bab 1 ini juga menjelskan sistematika pembahasan.

2. Bab II kajian Pustaka

Dalam bab kajian pustaka, peneliti memberikan gambaran tentang definisi konsep yang berkaitan dengan judul penelitian, serta teori yang akan digunakan dalam penganalisahan masalah. Definisi konsep harus digambarkan dengan jelas. Selain itu harus memperhatikan relevansi teori yang akan digunakan dalam menganalisis masalah.

Dalam bab ini berisikan apa metode yang dipakai peneliti untuk meneliti masalah yang ingin di teliti. Adapun isi metodologi penelitian yaitu:

a. Cara Ilmiah, berarti kegiatan penelitian ini didasarkan pada ciri ciri keilmuan. Yaitu (a) rasional (b) empiris (c) sistematis.
   1) Rasional masuk akal secara nalar oleh manusia.
   2) Empiris, cara-cara yang dilakukan dapat diamati oleh manusia, sehingga orang lainpun bisa melakukan pula.
   3) Sistematis, prosesnya tertentu, langkahnya logis.
b. *Data*, data hasil penelitian adalah data empiris (teramati), mempunyai kriteria valid. *Valid*, adalah penunjukan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya yang terjadi pada obyek penelitian. Untuk mendapatkan data yang valid maka perlu adanya pengujian (a) reliabilitas dan (b) obyektivitas.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1) reliabilitas, adalah konsistensi atau keajegan data dalam waktu interval tertentu.
2) Obyektivitas, kesepakatan antar banyak orang terhadap suatu obyek yang sama.

c. Tujuan suatu penelitian yaitu yang berifat (a) penemuan (b) pembuktian (c) pengembangan.
1) Penemuan, Data yang diperoileh memang betul2 sebelumnya belum ada atau belum pernah diketahui.
2) Pembuktian, data yang diperoleh dipergunakan untuk pembuktian terhadap informasi atau pengetahuan yang ada.
3) Pengembangan, data untuk melengkapi atau memperdalam pengetahuan yang telah ada.

d. Kegunaan tertentu, *data* dan informasi tersebut digunakan untuk (a) memahami, (b) memecahkan dan (c) mengantisipasi masalah.
1) memahami, memahami atau memperjelas suatu masalah atau informasi yang tidak diketahui dan selanjutnya menjadi tahu.
2) Memecahkan, berarti meminimalkan atau menghilangkan masalah.
3) *Mengantisipasi*, berarti mengupayakan agar masalah tidak terjadi

Penelitian yang dimaksudkan untuk mengetahui masalah sosial dalam fenomena sosial di masyarakat ini adalah bentuk dari fakta sosial. Sebagai upaya dalam memperoleh kebenaran atau mencari jawaban atas pertanyaan dari masalah yang dihadapi peneliti maka peneliti

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif dimaksudkan untuk memperoleh berdasarkan subyektifitas masyarakat.

Sehingga peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif sebagai acuan proses dalam pelaksanaan penelitian di lapangan. Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi subyek yang alamiah. Dalam hal ini peneliti bertindak sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilaksanakan secara trianggulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna dari pada generalisasi. Dengan demikian, kriteria data pada penelitian kualitatif adalah obyek yang alamiah atau sering disebut sebagai metode naturalistik.[14]

3. Bab III Penyajian Dan Analisi Data

Dalam bab penyajian data, peneliti memberikan gambaran tentang data-data yang diperoleh, baik data primer maupun data sekunder. Penyajian data dibuat secara tertulis dan dapat juga disertakan gambar, tabel atau bagian yang mendukung data.

Dalam bab ini peneliti juga memberikan gambaran tentang data-data yang dikemas dalam bentuk analisis deskripsi. Setelah itu akan dilakukan penganalisahan data dengan menggunakan teori yang relevan.

[14] Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif.* (Bandung: CV Alfabeta, 2009). Hal. 1

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. Bab IV Penutup, kesimpulan dan Saran

Dalam bab penutup, penulis menuliskan kesimpulan dari permasalahan dalam penelitian selain itu juga memberikan saran kepada para pembaca laporan penelitian ini.

Dengan kesimpulan dan saran maka penelitian menghasilkan apa yang telah di teliti untuk sumbangsih pemikiran demi terbentuknya tatanan masyarakat yang seimbang antara *debt collector* dengan debitur yang bisa saling memahami keinginan yang di inginkan ke dua bela pihak dan khususya masyarakat.

O. Sejarah Bank BTPN

Bank Tabungan Pensiunan Nasional disingkat Bank BTPN terlahir dari pemikiran 7 (tujuh) orang dalam suatu perkumpulan pegawai pensiunan militer pada tahun 1958 di Bandung. Ketujuh serangkai tersebut kemudian mendirikan Perkumpulan *Bank Pegawai Pensiunan Militer* (selanjutnya disebut ”Bapemil”) dengan status usaha sebagai perkumpulan yang menerima simpanan dan memberikan pinjaman kepada para anggotanya. Bapemil memiliki tujuan yang mulia yakni membantu meringankan beban ekonomi para pensiunan, baik Angkatan Bersenjata Republik Indonesia maupun sipil, yang ketika itu pada umumnya sangat kesulitan bahkan banyak yang terjerat rentenir.

Berkat kepercayaan yang tinggi dari masyarakat maupun mitra usaha, pada tahun 1986 para anggota perkumpulan BAPEMIL membentuk PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional dengan izin usaha sebagai Bank Tabungan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dalam rangka memenuhi ketentuan Undang-undang Nomor 14 Tahun 1967 tentang Pokok-Pokok Perbankan untuk melanjutkan kegiatan usaha Bapemil.

Berlakunya Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (sebagaimana selanjutnya diubah dengan Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998) yang antara lain menetapkan bahwa status bank hanya ada dua yaitu: Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat, maka pada tahun 1993 status Bank BTPN diubah dari Bank Tabungan menjadi Bank Umum melalui Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 055/KM.17/1993 tanggal 22 Maret 1993. Perubahan status Bank BTPN tersebut telah mendapat persetujuan dari Bank Indonesia sebagaimana ditetapkan dalam surat Bank Indonesia No. 26/5/UPBD/PBD2/Bd tanggal 22 April 1993 yang menyatakan status Perseroan sebagai Bank Umum.

Sebagai Bank Swasta Nasional yang semula memiliki status sebagai Bank Tabungan kemudian berganti menjadi Bank Umum pada tanggal 22 Maret 1993, Bank BTPN memiliki aktivitas pelayanan operasional kepada Nasabah, baik simpanan maupun pinjaman. Namun aktivitas utama Bank BTPN adalah tetap mengkhususkan kepada pelayanan bagi para pensiunan dan pegawai aktif, karena target market Bank BTPN adalah para pensiunan.

Dalam rangka memperluas kegiatan usahanya, Bank BTPN bekerja sama dengan PT Taspen, sehingga Bank BTPN tidak saja dapat memberikan pinjaman dan pemotongan cicilan pinjaman, tetapi juga dapat melaksanakan “Tri Program Taspen”, yaitu Pembayaran Tabungan hari Tua, Pembayaran Jamsostek dan Pembayaran Uang Pensiun.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Terhitung tanggal 12 Maret 2008 bank BTPN telah listing di *Bursa efek Jakarta* (BEJ) dan resmi menyandang gelar tbk (terbuka). Dan pada tanggal 14 Maret 2008, *Texas Pacific Group* (TPG) resmi mengakuisisi saham bank BTPN sebesar 71,61%. Sehingga susunan pemegang saham menjadi TPG 71,61%, masyarakat 27,39% dan PT. MKM. 1 %

Pada kesempatan yang sama pula, yaitu pada tanggal 19 Juli 2011, BTPN meluncurkan BTPN Sinaya, sub brand BTPN untuk bisnis pendanaan. BTPN Sinaya berasal dari singkatan SINAR yang memberdayakan.[15]

Mengenai bank BTPN cabang Pasar Turi Surabaya itu sendiri didirikan pada tanggal 10 Oktober 2008 dengan alamat Jalan Raya Dupak Blok A nomor 110 Posisi gedung menghadap selatan dan ada lantai tiga, lantai yang pertama untuk loket pembayaran angsuran kredit dan untuk tempat setoran tabungan dengan karyawan costumer service dan di damping oleh operational officer.

[15] http://www.btpn.com diakses pada 5 juni pukul 02.35

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 1.4

Bagian depan kantor

Gambar di atas adalah lokasi bank BTPN dilihat dari depan dan di samping kanan ada toko tina mebel dan di samping kiri ada toko hayato yang menjual alat-alat militer. Di lantai bawah merupakan tempat pelayanan bagi debitur dan nasabah dalam melakukan teransaksi pembayaran hutang maupun yang ingin menabung. Di bagian belakang operational officer terdapat meja yang merupakan tempat perjanjian tertulis antara bank dengan *debitur* yang melakukan pinjaman ka bank btpn cabang pasar turi Surabaya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 1.5

Kantor bank BTPN bagian dalam lantai 2

Gambar di atas adalah bagian dalam kantor, Nampak meja meeting dan meja kerja karyawan. Meja meeting dipergunakan untuk meeting dan breafing sebelum melakukan pekerjaan dan sesudah melakukan pekerjaan dan ada meja *brand manager,* meja *credit admin,* dan meja *credit officer*. *Breafing* di kantor mulai jam 08:30 sampai dengan jam 09:30. Jam 09:45 karyawan bagian lapangan relation officer, relation admin, first collection meninggalkan kantor dan *karyawan brand manager, credit officer, kredit admin, operational officer,* dan *costumer service* tetap di kantor

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian pustaka

1. Interaksi Sosial

Interaksi sosial merupakan suatu fondasi dari hubungan yang berupa tindakan yang berdasarkan norma dan nilai sosial yang berlaku dan diterapkan di dalam masyarakat[16]. Dengan adanya nilai dan norma yang berlaku, interaksi sosial itu sendiri dapat berlangsung dengan baik jika aturan - aturan dan nilai-nilai yang ada dapat dilakukan dengan baik. Jika tidak adanya kesadaran atas pribadi masing-masing, maka proses sosial itu sendiri tidak dapat berjalan sesuai dengan yang kita harapkan. Di dalam kehidupan sehari-hari tentunya manusia tidak dapat lepas dari hubungan antara satu dengan yang lainnya, ia akan selalu perlu untuk mencari individu ataupun kelompok lain untuk dapat berinteraksi ataupun bertukar pikiran.

Menurut Prof. Dr. Soerjono Soekamto di dalam pengantar sosiologi[17], interaksi sosial merupakan kunci semua kehidupan sosial. Dengan tidak adanya komunikasi ataupun interaksi antar satu sama lain maka tidak mungkin ada kehidupan bersama. Jika hanya fisik yang saling berhadapan antara satu sama lain, tidak dapat menghasilkan suatu bentuk kelompok sosial yang dapat saling berinteraksi. Maka dari itu dapat

16 http://id.wikipedia.org/wiki/Interaksi_sosial 17.56, 17 Juni 2012

17 Soerjono Soekanto, *Sosiologi Suatu Pengantar*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada,1982),ha l55

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

disebutkan bahwa interaksi merupakan dasar dari suatu bentuk proses sosial karena tanpa adanya interaksi sosial, maka kegiatan–kegiatan antar satu individu dengan yang lain tidak dapat disebut interaksi.

Pengertian interaksi sosial menunjuk pada hubungan-hubungan sosial yang dinamis yang menyangkut hubungan antara orang-orang perorangan, antara kelompok-kelompok, maupun antara orang perorangan dengan kelompok. Apabila dua orang bertemu, interaksi sosial dimulai pada saat itu. Mereka saling menegur, berjabat tangan, saling berbicara atau bahkan mungkin berkelahi Interaksi sosial tidak selalu ditandai dengan mengadakan kontak muka atau berbicara, tetapi interaksi sosial bisa terjadi manakala masing-masing sadar akan adanya pihak lain yang menyebabkan perubahan-perubahan dalam perasaan orang-orang yang bersangkutan, yang disebabkan misalnya karena bau minyak wangi.

Hal itu bisa menimbulkan kesan di dalam fikiran seseorang, yang kemudian menentukan tindakan apa yang akan dilakukannya interkasi yang terjadi antar kelompok-kelompok manusia, misalnya pada tawuran antar pelajar satu sekolah dengan sekolah lain, peperangan antar etnis, pertikaian kelompok masyarakat dengan kelompok masyarakat lain, pertemuan para senat mahasiswa perguruan tinggi se Indonesia, pertemuan perguruan tinggi dengan pemerintah daerah setempat dll. Interaksi yang terjadi antar orang perorangan dengan kelompok, misalnya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

interaksi dosen dengan mahasiswanya di dalam kelas, interaksi seorang pembicara dalam seminar dengan peserta seminar.[18]

2. **Syarat-syarat terjadinya interaksi sosial Interaksi sosial terjadi setidaknya memenuhi dua syarat** :

   a. Adanya kontak sosial

   Secara fisik kontak sosial bisa berarti sebagai kontak yang terjadi hubungan badaniah; sementara sebagai gejala sosial tidak perlu adanya hubungan badaniah, oleh karena seseorang dapat mengadakan hubungan dengan fihak lain tanpa menyentuhnya. Misalnya seseorang yang berbicara melalui telepon, e-mail, surat, radio dll. Bahkan dapat dikatakan bahwa hubungan badaniah tidak perlu menjadi syarat adanya kontak. Jadi kontak merupakan tahap pertama terjadinya interaksi sosial.

   Kontak terjadi misalnya kontak antara suatu pasukan dengan pasukan musuh. Ini berarti bahwa masing-masing pihak telah mengetahui dan sadar akan kedudukan masing-masing dan siap untuk bertempur (yang biasanya disebut kontak bersenjata) Kontak sosial dapat berlangsung dalam tiga bentuk, yaitu :

   a) antara orang perorangan,

   Misalnya apabila anak kecil diajarkan oleh orang tuanya mengenai sopan santun, kebiasaan-kebiasaan dalam keluarganya; dua orang saling berbicara dll.

[18] Sunarto, Kamanto, *Pengantar Sosiologi*,(Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2008), hal 35

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b) Antara orang perorangan dengan suatu kelompok atau sebaliknya.

Misalnya ketua partai politik menyuruh para anggota-anggota partainya untuk menyesuaikan diri dengan ideologi/program partai

c) Antara suatu kelompok dengan kelompok lainnya.

Misalnya dua atau lebih partai politik berkoalisi untuk mengalahkan partai politik yang lain. Selain itu suatu kontak dapat pula bersifat primer dan sekunder. Kontak primer terjadi apabila yang mengadakan hubungan langsung bertemu dan berhadapan muka, seperti misalnya apabila orang-orang tersebut berjabat tangan, saling senyum dll. Sebaliknya kontak sekunder memerlukan perantara. Misalnya A berkata kepada B, bahwa C mengagumi kepintarannya bermain catur. A sama sekali tidak bertemu dengan C akan tetapi terjadi kontak antara mereka, karena masing-masing memberi tanggapan, walaupun dengan perantaraan B. Hubungan sekunder misalnya bisa dilakukan juga melalui telepon, radio, e-mail dll. Akan tetapi apabila A meminta tolong kepada B supaya diperkenalkan dengan gadis C, maka kontak tersebut bersifat sekunder tidak langsung.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Adanya komunikasi

Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan dari komunikator (penyampai) pesan) kepada komunikan (penerima pesan). Komunikasi berlangsung apabila seseorang menyampaikan suatu stimulus (rangsang) yang kemudian memperoleh arti tertentu yang dijawab (*respon*) oleh orang lain.

Komunikasi diartikan bahwa seseorang memberikan tafsiran pada perilaku orang lain (bisa berupa pembicaraan, gerak-gerak badaniah atau sikap); dan perasaan-perasaan apa yang ingin disampaikan oleh orang tersebut. Orang tersebut kemudian memberikan respon/reaksi terhadap apa yang disampaikan. Misalnya apabila seorang gadis menerima seikat bunga, secara spontan ia akan mencium bunga tersebut; akan tetapi yang menjadi pertanyaan dari gadis tersebut adalah siapa yang mengirim bunga tersebut, dan apa yang menyebabkan dia mengirimkannya. Apakah bunga tersebut dikirimkan sebagai tanda cinta, perhatian, untuk mendamaikan suatu perselisihan, untuk peringatan hari ulang tahun, untuk memenuhi janji, sebagai tanda simpati atas kesehatan seseorang dll. Apabila gadis tersebut tidak dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut, maka dia-pun tidak tahu apa yang akan dilakukannya, dan selama itu juga belum terjadi komunikasi.

Dalam komunikasi terjadi pula berbagai macam penafsiran terhadap tingkah laku orang lain. Misalnya seulas senyum bisa

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ditafsirkan sebagai keramahtamahan, sikap bersahabat. Lirikan bisa ditafsirkan bahwa mungkin orang tersebut tidak senang atau malah sebaliknya menunjukkan ketertarikan.

1. Dasar Berlangsungnya Interaksi Sosial Dasar berlangsungnya proses interaksi sosial didasarkan pada berbagai faktor yaitu:
   a. Imitasi adalah proses meniru yang menyebabkan terjadinya interaksi sosial.
   b. Sugesti adalah proses mempengaruhi dari seseorang kepada orang lain. Prosesnya akan efektif apabila penerima sugesti dalam kedudukan lebih rendah, dalam keadaan mental yang tidak seimbang, atau apabila pemberi sugesti adalah orang yang lebih berwibawa.
   c. Identifikasi Identifikasi adalah kecenderungan untuk menjadi sama dengan orang lain yang menjadi idolanya. Identifikasi sifatnya lebih mendalam dari imitasi, oleh karena kepribadian seseorang dapat terbentuk pada proses ini.
   d. Simpati merupakan proses di mana seseorang merasa tertarik pada pihak lain. Ketertarikan menyebabkan orang cenderung untuk ingin selalu berhubungan. Hal-hal tersebut di atas merupakan faktor-faktor minimal yang menjadi dasar bagi berlangsungnya proses interaksi sosial, walaupun di dalam kenyataannya proses tadi memang sangat kompleks, sehingga kadang-kadang sulit mengadakan pembedaan tegas antara faktor-faktor tersebut.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Bentuk-bentuk Interaksi Sosial

Bentuk-bentuk interaksi sosial dapat berupa kerja sama (*cooperation)*, akomodasi *(accommodation)*, persaingan (*competition)*, dan bahkan dapat juga berbentuk pertentangan atau pertikaian (*conflict)*. Pertikaian mungkin akan mendapatkan suatu penyelesaian, namun penyelesaian tersebut hanya akan dapat diterima untuk sementara waktu, yang dinamakan akomodasi. Ini berarti kedua belah pihak belum tentu puas sepenuhnya. Suatu keadaan dapat dianggap sebagai bentuk keempat dari interaksi sosial. Keempat bentuk pokok dari interaksi sosial tersebut tidak perlu merupakan suatu kontinuitas, di dalam arti bahwa interaksi itu dimulai dengan kerja sama yang kemudian menjadi persaingan serta memuncak menjadi pertikaian untuk akhirnya sampai pada akomodasi

Gillin dan Gillin mengadakan penggolongan yang lebih luas lagi. Menurut mereka, ada dua macam proses sosial yang timbul sebagai akibat adanya interaksi sosial:

3.1. Proses-proses yang Asosiatif

a. Kerjasama *(cooperation*)

Suatu usaha bersama antara orang perorangan atau kelompok manusia untuk mencapai suatu atau beberapa tujuan bersama. Bentuk kerja sama tersebut berkembang apabila orang dapat digerakkan untuk mencapai suatu tujuan bersama dan harus ada kesadaran bahwa tujuan tersebut di

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kemudian hari mempunyai manfaat bagi semua. Juga harus ada iklim yang menyenangkan dalam pembagian kerja serta balas jasa yang akan diterima. Dalam perkembangan selanjutnya, keahlian-keahlian tertentu diperlukan bagi mereka yang bekerja sama supaya rencana kerja samanya dapat terlaksana dengan baik.

Kerja sama timbul karena orientasi orang-perorangan terhadap kelompoknya (yaitu *in-group-nya)* dan kelompok lainnya (yang merupakan *out-group-nya*). Kerja sama akan bertambah kuat jika ada hal-hal yang menyinggung anggota/perorangan lainnya.

Fungsi Kerjasama digambarkan oleh Charles H. Cooley *"kerjasama timbul apabila orang menyadari bahwa mereka mempunyai kepentingan-kepentingan yang sama dan pada saat yang bersamaan mempunyai cukup pengetahuan dan pengendalian terhadap diri sendiri untuk memenuhi kepentingan-kepentingan tersebut; kesadaran akan adanya kepentingan-kepentingan yang sama dan adanya organisasi merupakan fakta-fakta penting dalam kerjasama yang berguna"*

Kerja sama dapat berbentuk antarindividu, atau pun antarkelompok untuk mencapai satu atau beberapa tujuan bersama. Kerja sama ini merupakan gejala universal, artinya ada dalam masyarakat manapun. Contoh, pada masyarakat Indonesia dikenal istilah gotong royong[19]

Dalam gotong royong, anggota masyarakat secara bersama-sama diarahkan untuk suatu tujuan bersama. Misalnya, di suatu

[19] Soerjono Suekanto, op.cit,hal 66

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

desa akan dibangun sebuah jalan yang bertujuan memperlancar lalu lintas di desa itu. Masyarakat desa diminta untuk bergotong royong membangun jalan tersebut. Mereka diminta untuk saling memberi bantuan, baik dalam bentuk bantuan pikiran, tenaga maupun harta benda. Jika anggota masyarakat merasakan adanya tujuan dan manfaat jelas, kerja sama itu akan mudah digerakkan.

Kerja sama di atas hanya akan berjalan dengan baik, jika ada keteraturan sosial dalam masyarakat itu. Jika keteraturan sosial tidak ada, misalnya, terjadi pertentangan antara anggota masyarakat dan para pimpinan desa, atau terjadi permusuhan antara anggota masyarakat, akan kecil sekali kemungkinan terjadinya interaksi sosial atas dasar kerja sama

Jadi dapat dikatakan ada suatu hubungan timbal balik antara kerja sama dan keteraturan sosial. Kerja sama dapat mendorong timbulnya keteraturan sosial, dan keteraturan sosial akan memungkinkan anggota masyarakat untuk melakukan interaksi sosial dalam bentuk kerja sama.

Menurut Charles H. Cooly, kerja sama timbul apabila orang menyadari bahwa mereka mempunyai kepentingan yang sama da pada saat yang bersamaan mempunyai cukup pengetahuan dan kesadaran terhadap diri sendiri untuk memenuhi kepentingan tersebut. Kesadaran akan adanya kepentingan-kepentingan yang sama dan adanya organisasi merupakan fakta-fakta yang penting dalam kerja sama yang berguna.

Dalam hal pelaksanaan kerja sama, ada tiga bentuk kerja sama, yaitu sebagai berikut.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Tawar-menawar (*bargaining*),

Yaitu, pelaksanaan perjanjian pertukaran barang dan jasa antara dua organisasi atau lebih.

b. Kooperasi (*cooperation*),

Yaitu, suatu proses penerimaan unsur-unsur baru dalam kepemimpinan atau pelaksanaan politik dalam suatu organisasi sebagai salah satu cara untuk menghindari kegoncangan dalam organisasi yang bersangkutan.

c. Koalisi (*coalition*),

Adalah kombinasi antara dua organisasi atau lebih yang mempunyai tujuan yang sama.

d. Unsur potongan (*joint-venture*),

Yaitu, kerja sama dalam pengusahaan proyek-proyek tertentu, misalnya, pengeboran minyak, pertambangan emas, timah, nikel, batubara dan penerbitan

Dalam teori-teori sosiologi dapat dijumpai beberapa bentuk kerjasama yang biasa diberi nama kerja sama (*cooperation*). Kerjasama tersebut lebih lanjut dibedakan lagi dengan :

a) Kerjasama Spontan (*Spontaneous Cooperation*) : Kerjasama yang serta-merta

b) Kerjasama Langsung (*Directed Cooperation*) : Kerjasama yang merupakan hasil perintah atasan atau penguasa

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c) Kerjasama Kontrak (*Contractual Cooperation*) : Kerjasama atas dasar tertentu

d) Kerjasama Tradisional (*Traditional Cooperation*) : Kerjasama sebagai bagian atau unsur dari sistem sosial.

b. Akomodasi (*accommodation*)

Akomodasi bisa menunjuk sebagai suatu keadaan atau proses. Akomodasi sebagai suatu proses adalah usaha untuk meredakan suatu pertentangan, dalam mencapai kestabilan.

Akomodasi sebagai suatu keadaan adalah apabila antara dua kelompok yang saling bertentangan berhenti tidak bertikai, tetapi masih dalam kondisi bertentangan. Bentuk-bentuk akomodasi antara lain :

a. *Coercion* (penggunaan paksaan atau kekerasan)

Adalah suatu akomodasi yang prosesnya dilaksanakan secara paksaan, di mana salah satu pihak menguasai pihak lain.

b. *Compromise* (kompromi)

Adalah suatu akomodasi dimana pihak-pihak yang berlawanan saling mengurangi tuntutannya dengan mengadakan kesepakatan kesepakatan (kompromi)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. *Arbritation* (perwasitan)

Adalah penyelesaian melalui pihak ketiga, apabila masing-masing pihak yang bertentangan tidak mampu menyelesaikan sendiri.

d. *Mediation* (mediasi)

Adalah Penyelesaian sengketa yang menyerupai *arbitration*, tetapi pihak ketiga hanya sebagai perantara dan tidak mempunyai kewenangan mengambil prakarsa.

e. *Conciliation* (konsiliasi)

Adalah usaha untuk mempertemukan keinginan pihak-pihak yang berselisih, agar tercapai persetujuan bersama.

f. *Toleration* (toleransi)

Toleransi merupakan bentuk akomodasi tanpa persetujuan bersama. Misalnya toleransi antar umat beragama di Indonesia, masing-masing umat beragama berusaha menghindarkan diri dari perselisihan.

g. *Stalemate* (buntu)

Adalah pihak-pihak yang saling bertentangan karena mempunyai kekuatan seimbang berhenti pada suatu titik tertentu dalam melakukan pertentangan. Misalnya perang dingin antar Amerika-Rusia di masa lalu karena masalah nuklir.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

h. *Adjudication* (keputusan pengadilan)

Adalah penyelesaian perkara atau sengketa melalui pengadilan.

Hasil-hasil Akomodasi

1) Akomodasi dan Intergrasi Masyarakat

Akomodasi dan intergrasi masyarakat telah berbuat banyak untuk menghindarkan masyarakat dari benih-benih pertentangan laten yang akan melahirkan pertentangan baru.

2) Menekankan Oposisi

Sering kali suatu persaingan dilaksanakan demi keuntungan suatu kelompok tertentu dan kerugian bagi pihak lain

3) Koordinasi berbagai kepribadian yang berbeda
4) Perubahan lembaga kemasyarakatan agar sesuai dengan keadaan baru atau keadaan yang berubah
5) Perubahan-perubahan dalam kedudukan
6) Akomodasi membuka jalan ke arah asimilasi

Dengan adanya proses asimilasi, para pihak lebih saling mengenal dan dengan timbulnya benih-benih toleransi mereka lebih mudah untuk saling mendekati.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Assimilasi (*assimilation*)

Assimilasi adalah proses sosial yang ditandai dengan adanya usaha-usaha untuk mengurangi perbedaan antara kelompok-kelompok yang berbeda tetapi sudah bergaul cukup lama. Asimilasi ideal apabila kebudayaan-kebudayaan dari kelompok yang berbeda berubah saling menyesuaikan diri. Faktor-faktor yang mempermudah terjadinya assimilasi

a) Adanya toleransi masing-masing kelompok
b) Kesempatan dalam bidang ekonomi yang seimbang
c) Sikap saling menghargai kebudayaan masing-masing
d) Sikap terbuka dan mau bekerja sama
e) Adanya unsur-unsur kebudayaan yang mirip atau memiliki persamaan
f) Antara kelompok yang berbeda terjadi perkawinan
g) Adanya musuh bersama dari luar, sehingga mendorong masing-masing kelompok untuk bersatu

Faktor-faktor yang mempersulit terjadinya asimilasi:

a) Perbedaan ciri-ciri fisik badaniah
b) Identitas sosial khas yang terus-menerus dipertahankan
c) Dominasi ekonomi oleh kelompok tertentu
d) Terisolasinya kelompok tertentu dalam suatu kawasan, misalnya kelompok dengan tingkat ekonomi lebih baik

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menghuni suatu kawasan pemukiman khusus (perumahan elit) akan menyulitkan pembauran dan asimilasi

3.2. Proses Disosiatif

Proses disosiatif sering disebut sebagai *oppositional processes*, yang persis halnya dengan kerjasama, dapat ditemukan pada setiap masyarakat, walaupun bentuk dan arahnya ditentukan oleh kebudayaan dan sistem sosial masyarakat bersangkutan. Oposisi dapat diartikan sebagai cara berjuang melawan seseorang atau sekelompok manusia untuk mencapai tujuan tertentu. Pola-pola oposisi tersebut dinamakan juga sebagai perjuangan untuk tetap hidup (*struggle for existence*). Untuk kepentingan analisis ilmu pengetahuan, oposisi proses-proses yang disosiatif dibedakan dalam tiga bentuk, yaitu:[20]

a. Persaingan (*Competition)*

Persaingan atau competition dapat diartikan sebagai suatu proses sosial dimana individu atau kelompok manusia yang bersaing mencari keuntungan melalui bidang-bidang kehidupan yang pada suatu masa tertentu menjadi pusat perhatian umum (baik perseorangan maupun kelompok manusia) dengan cara menarik perhatian publik atau dengan mempertajam prasangka yang telah ada tanpa

[20]Soekanto, S.. *Sosiologi suatu pengantar*. Edisi 4,(Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada,2002),hal 83

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mempergunakan ancaman atau kekerasan. Persaingan mempunya vdua tipe umum :

1. Bersifat Pribadi : Individu, perorangan, bersaing dalam memperoleh kedudukan. Tipe ini dinamakan *rivalry.*
2. Bersifat Tidak Pribadi : Misalnya terjadi antara dua perusahaan besar yang bersaing untuk mendapatkan monopoli di suatu wilayah tertentu

Bentuk-bentuk persaingan :

1) Persaingan ekonomi : timbul karena terbatasnya persediaan dibandingkan dengan jumlah konsumen
2) Persaingan kebudayaan: dapat menyangkut persaingan bidang keagamaan, pendidikan, dst.
3) Persaingan kedudukan dan peranan: di dalam diri seseorang maupun di dalam kelompok terdapat keinginan untuk diakui sebagai orang atau kelompok yang mempunyai kedudukan serta peranan terpandang.
4) Persaingan ras: merupakan persaingan di bidang kebudayaan. Hal ini disebabkan karena ciri-ciri badaniyah terlihat dibanding unsur-unsur kebudayaan lainnya.

Persaingan dalam batas-batas tertentu dapat mempunyai beberapa fungsi:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Menyalurkan keinginan individu atau kelompok yang bersifat kompetitif
2. Sebagai jalan dimana keinginan, kepentingan serta nilai-nilai yang pada suatu masa mendapat pusat perhatian, tersalurkan dengan baik oleh mereka yang bersaing.
3. Sebagai alat untuk mengadakan seleksi atas dasar seks dan sosial. Persaingan berfungsi untuk mendudukkan individu pada kedudukan serta peranan yang sesuai dengan kemampuannya.
4. Sebagai alat menyaring para warga golongan karya (”fungsional”)

Hasil suatu persaingan terkait erat dengan pelbagai faktor berikut ini”

1. Kerpibadian seseorang
2. Kemajuan: Persaingan akan mendorong seseorang untuk bekerja keras dan memberikan sahamnya untuk pembangunan masyarakat.
3. Solidaritas kelompok: Persaingan yang jujur akan menyebabkan para individu akan saling menyesuaikan diri dalam hubungan-hubungan sosialnya hingga tercapai keserasian.
4. Disorganisasi: Perubahan yang terjadi terlalu cepat dalam masyarakat akan mengakibatkan diorganisasi pada struktur sosial.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Kontravensi (*Contravention*)

Kontravensi pada hakikatnya merupakan suatu bentuk proses sosial yang berada antara persaingan dan pertentangan atau pertikaian. Bentuk kontraversi menurut *Leo von Wiese dan Howard Becker* ada 5:

1. yang umum meliputi perbuatan seperti penolakan, keenganan, perlawanan, perbuatan menghalang-halangi, protes, gangguang-gangguan, kekerasan, pengacauan rencana
2. Yang sederhana seperti menyangkal pernyataan orang lain di muka umum, memaki-maki melalui surat selebaran, mencerca, memfitnah, melemparkan beban pembuktian pada pihak lain, dst.
3. yang intensif, penghasutan, menyebarkan desas desus yang mengecewakan pihak lain
4. Yang rahasia, mengumumkan rahasian orang, berkhianat.
5. Yang taktis, mengejutkan lawan, mengganggu dan membingungkan pihak lain.

Contoh lain adalah memaksa pihak lain menyesuaikan diri dengan kekerasan, provokasi, intimidasi, dst

Menurut *Leo von Wiese dan Howard Becker* ada 3 tipe umum kontravensi:

1. Kontravensi generasi masyarakat : lazim terjadi terutama pada zaman yang sudah mengalami perubahan yang sangat cepat
2. Kontravensi seks: menyangkut hubungan suami dengan istri dalam keluarga.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Kontravensi Parlementer: hubungan antara golongan mayoritas dengan golongan minoritas dalam masyarakat baik yang menyangkut hubungan mereka di dalam lembaga legislatif, keagamaan, pendidikan, dst.

Tipe Kontravensi :

1. Kontravensi antar masyarakat setempat, mempunyai dua bentuk :
   a. Kontavensi antar masyarakat setempat yang berlainan (*intracommunity struggle)*
   b. Kontravensi antar golongan-golongan dalam satu masyarakat setempat (*intercommunity struggle*)
2. Antagonisme keagamaan
3. Kontravensi Intelektual : sikap meninggikan diri dari mereka yang mempunyai latar belakang pendidikan yang tinggi atau sebaliknya
4. Oposisi moral: erat hubungannya dengan kebudayaan.

c. Konflik

Pertentangan (*conflict*) adalah usaha menentang pihak lawan dalam mencapai tujuan. Bentuk-bentuk pertentangan antara lain :

Konflik terdiri dari beberapa tahap (*fase)*, yaitu, fase diorganisasi dan fase disintegrasi. Gejala-gejala diorganisasi dan disentegrasi sosial (keretakan atau perpecahan sosial) adalah akibat adanya hal-hal berikut[21].

[21] Johnson, Doyle Paul, *Teori Sosiologi Klasik dan Modern Jilid 1*, (Jakarta: PT Gramedia, 1994). hal 34

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Ketidaksepahaman lagi pada anggota kelompok tentang tujuan masyarakat yang semula menjadi pegangan kelompok.
b. Norma-norma sosial tidak membantu anggota masyarakat lagi dalam mencapai tujuan yang telah disepakatinya.
c. Norma-norma dalam kelompok bertentangan dengan norma-norma individu.
d. Sanksi sudah menjadi lemah bahkan tidak dilaksanakan dengan konsekuen.
e. Tindakan anggota masyarakat sudah bertentangan dengan norma-norma kelompok

Konflik atau pertentangan pada umumnya akan berdampak negatif bagi anggota masyarakat, karena dasar dari konflik adalah keinginan untuk mengalahkan pihak lawan. Namun, ada juga yang berpendapat, bahwa konflik dapat membawa akibat positif. Beberapa akibat negatif yang ditimbulkan oleh konflik sosial di antaranya:

a. Retaknya persatuan kelompok. Hal ini terjadi apabila ada pertentangan antarwarga atau antargolongan di dalam satu kelompok.
b. Perubahan kepribadian individu. Pertentangan di dalam kelompok ataupun antarkelompok dapat menyebabkan pribadi-pribadi tertentu merasa tertekan, sehingga mentalnya tersiksa.
c. Hancurnya harta benda dan jatuhnya korban manusia.
d. Dominasi dan takluknya salah satu pihak.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Jika kekuatan pihak-pihak yang terlibat konflik tidak seimbang, pihak yang menang akan mendominasi pihak yang kalah. Pihak yang kalah mau tidak mau harus takluk. Konflik dapat pula bermanfaat bagi masyarakat, alasannya sebagai berikut.

a. Konflik dapat meningkatkan solidaritas kelompoknya.

   Misalnya, jika suatu kelompok bertikai dengan kelompok luar, anggota-anggota kelompok itu akan bersatu menghadapi musuh yang sama. Perbedaan-perbedaan antaranggota untuk sementara dilupakan, misalnya ketika bangsa Indonesia berkonflik dengan Belanda pada masa perang kemerdekaan. Rakyat Indonesia (yang pada dasarnya berbeda-beda itu) bersatu padu untuk melawan Belanda.

b. Konflik dapat bermanfaat sebagai alat untuk mewujudkan perubahan sosial.

   Misalnya, anggota-anggota kelompok atau masyarakat yang berkonflik itu akan menilai dirinya sendiri, dan kemungkinan akan disusul dengan perubahan dalam dirinya itu.

c. Konflik dapat bermanfaat sebagai control sosial.

   Konflik pada dasarnya bukanlah suatu kejadian yang diinginkan. Oleh karena itu, kalau terjadi konflik dalam suatu kelompok sosial atau masyarakat, maka mereka harus berusaha mengatasinya. Cara mengatasinya bisa dilakukan dengan cara akomodasi. Jadi, konflik itu merupakan suatu keadaan yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sementara sifatnya. Jika suatu konflik dapat diatasi, masyarakat dapat kembali kea rah integrasi dan keteraturan.

4. Pengertian Kredit

Menurut OP. Simonangkir dalam H. Budi Untung, kredit adalah pemberian prestasi (misalnya uang, barang) dengan balas prestasi (kontraprestasi) yang akan terjadi pada waktu yang akan datang. Kehidupan ekonomi modern adalah prestasi uang, yang dengan demikian transaksi kredit menyangkut uang sebagai alat kredit. Kredit berfungsi kooperatif antara si pemberi kredit dan si penerima kredit atau antara kreditur dengan debitur. Mereka menarik keuntungan dan saling menanggung risiko. Singkatnya, kredit dalam arti luas didasarkan atas komponen kepercayaan, risiko, dan pertukaran ekonomi di masa-masa mendatang.[22]

Menurut Mohammad Djumhana, dalam perkembangan perbankan modern,pengertian perkreditan tidak terbatas pada peminjam kepada nasabah semata atau kredit secara tradisional, melainkan lebih luas lagi serta adanya fleksibilitas kredit yang diberikannya. Hal tersebut terlihat dari pengertian cakupan kredit yang terdapat pada lampiran Pedoman Penyusunan Kebijaksanaan Perkreditan Bank, dimana kredit tidak terbatas hanya pada pemberian fasilitas kredit yang lazim dibukukan dalam pos

kredit pada aktiva dalam neraca bank, namun termasuk pula pembelian surat berharga yang disertai note purchase agreement atau

[22] H. Budi Untung, Kredit Perbankan di Indonesia (Yogyakarta: Andi Offset, 2000), hal 1-2

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

perjanjian kredit, pembelian surat berharga lain yang diterbitkan nasabah, pengambilan tagihan dalam rangka anjak piutang dan pemberian jaminan bank yang diantaranya meliputi akseptasi, endosemen, dan awal surat-surat berharga. Sedangkan untuk bank yang beroperasi dengan prinsip syariah, maka pengertian kredit tersebut di atas juga meliputi semua bentuk pembiayaan dana atau penyediaan dana kepada para nasabahnya dengan prinsip bagi hasil (prinsip syariah) yang lazim bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah.[23]

5. Persyaratan pengajuan kredit di bank BTPN

Untuk persyaratan pengajuan kredit di bank btpn Siapa pun dapat mengajukan kredit ke bank asalkan memenuhi syarat. Pada umumnya, bank membagi debiturnya ke dalam dua golongan besar, yaitu debitur perorangan dan debitur perusahaan (sekali lagi, debitur adalah pihak yang meminjam uang dari bank).

Berikut bersyaratan untuk pengajuan kredit yaitu:[24]

a. Debitur perorangan

Persyaratan yang diminta untuk masing masing debitur perorangan tersebut pada umumnya adalah sama seperti:

1) Kopi identitas diri (KTP, SIM, atau paspor)
2) Kopi akte nikah (bagi yang sudah menikah)

Bank meminta salinan akte nikah bagi debitur yang sudah menikah adalah untuk mengetahui apakah harta yang dijaminkan

[23] Muhamad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia* (Bandung: Citra Aditya Bakti 2000), hal 368-369

[24] Tabloid NOVA No. 685/XIV pukul 07.00

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

merupakan harta bersama suami-istri atau bukan, sehingga baik istri atau suami debitur dapat dimintai persetujuannya dan turut bertanggung jawab terhadap harta yang dijaminkan ke bank berikut sejumlah hutangnya.

3) Foto copy kartu keluarga.

Sama seperti nomor 2 di atas dan juga untuk mengetahui apakah calon debitur juga menanggung biaya hidup orang lain selain dirinya sendiri.

4) Foto copy rekening koran/rekening giro atau kopi buku tabungan di bank manapun antara 6 s/d 3 bulan terakhir.

Data ini diperlukan Bank untuk melakukan analisa keuangan calon debiturnya, sehingga dapat diukur seberapa besar penghasilan debitur yang dapat disisihkan untuk membayar angsuran pinjaman tiap bulannya.

5) Foto copy slip gaji dan surat keterangan bekerja dari perusahaan.

Syarat ini hanya diberlakukan untuk calon debitur yang bekerja di suatu perusahaan, pemerintah maupun swasta. Tujuannya untuk memastikan bahwa calon debitur memang bekerja di situ dan memiliki penghasilan tetap setiap bulannya.

a. Debitur Badan Usaha/Perusahaan

Debitur yang berbentuk perusahaan meliputi bentuk badan usaha seperti CV, PT, firma, dan lain-lain. Persyaratan yang diminta antara lain:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Foto Copy identitas diri dari para pengurus perusahaan (direktur & komisaris)
2. Foto Copy NPWP (*Nomor Pokok wajib pajak*)
3. Foto Copy SIUP (*Surat Ijin Usaha Perdagangan*)
4. Foto Copy Akte Pendirian Perusahaan dari Notaris
5. Kopi TDP (*Tanda Daftar Perusahaan*)

Poin nomor 1 sampe 5 akan digunakan oleh bank untuk memeriksa keabsahan/legalitas antara apa yang tercantum di akte pendirian dengan bidang usahanya, segala surat perizinannya dan kewajiban pajaknya terhadap negara.

1. Foto Copy rekening koran/giro atau buku tabungan di bank manapun selama 6 s/d 3 bulan terakhir.
2. Data keuangan lainnya, seperti neraca keuangan, laporan rugi laba, catatan penjualan & pembelian harian, dan data pembukuan lainnya.
3. Poin nomor 6 dan 7 digunakan Bank untuk melakukan berbagai analisa keuangan terhadap calon debiturnya. Kesanggupan debitur dalam membayar kembali hutangnya akan dianalisa dari berbagai sisi, seperti: kesanggupan dalam membayar kembali hutang jangka pendeknya, kemampuan dan efektivitas manajemen dalam mengelola sumbersumber yang dimilikinya, kemampuan dalam mencetak laba, dan sebagainya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

6. Tujuan Bank

Perbankan Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional kearah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.

Di dalam pasar uang terdapat dua pelaku utama yaitu kelompok kreditur (yang menawarkan dana) dan kelompok debitur (yang membutuhkan dana). Pelaku pasar uang juga dapat dilakukan dalam bentuk pengelompokan sesuai dengan perannya dalam proses penciptaan uang, atas dasar ini maka terdapat tiga pelaku utama dalam pasar uang yaitu:

- *Otoriter moneter* (bank sentral dan pemerintah)
- Lembaga keuangan (bank dan bukan bank)
- Masyarakat (rumah tangga dan produsen)

Otoriter moneter mempunyai peran utama sebagai sumber awal terciptanya uang beredar. Kelompok ini merupakan sumber penewara uang kertal yang menjadi sumber untuk memenuhi permintaan masyarakat akan uang. Di sisi lai juga merupakan sumber penawaran uang yang dibutuhkan oleh lembaga-lembaga keuangan.

Lembaga keuangan dapat berbentuk bank dan juga bukan bank. Peran utama kelompok ini adalah sumber penawaran uang giral, deposito berjangkah, simpanan tabungan, serta aktivitas-aktivitas keuangan yang lain dibutuhkan masyarakat. Seluruh jenis penawaran tersebut dikenal juga

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dengan uang sekunder. Berdasarkan peran yang dipegang kelompok diatas maka sebagai suppliyer seluruh kebutuhan uang yang dibutuhkan masyarakat, maka kedua kelompok ini sebagai sistem moneter.

Masyarakat sebagai pelaku pasar uang ketiga, dapat diartikan sebgai konsumen akhir uang yang tercipta. Uang yang diperoleh dalam hal ini dapat digunakan untuk memperlancar kegiatan-kegiatan produksi, konsumsi, dan pertukaran.[25]

B. Kajian Teoritik

1. Teori Interaksionisme Simbolik

George Herbert Mead mengembangkan teori atau konsep yang dikenal sebagai Interaksionisme Simbolik. Berdasar dari beberapa konsep teori dari tokoh–tokoh yang mempengaruhinya beserta pengembangan dari konsep–konsep atau teori–teori tersebut, Mead mengemukakan bahwa dalam teori Interaksionisme Simbolik, ide dasarnya adalah sebuah simbol, karena simbol ini adalah suatu konsep mulia yang membedakan manusia dari binatang. Simbol ini muncul akibat dari kebutuhan setiap individu untuk berinteraksi dengan orang lain. Dan dalam proses berinteraksi tersebut pasti ada suatu tindakan atau perbuatan yang diawali dengan pemikiran.

Dalam tinjauannya di buku *Mind, Self and Society*, Mead berpendapat bahwa bukan pikiran yang pertama kali muncul, melainkan

[25] Ruddy Tri Santoso, *Mengenal Dunia Perbankan* (Yogyakarta; Andi Offset, 1994),Hal 141

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

masyarakatlah yang terlebih dulu muncul dan baru diikuti pemikiran yang muncul pada dalam diri masyarakat tersebut. Dan analisa George Herbert Mead ini mencerminkan fakta bahwa masyarakat atau yang lebih umum disebut kehidupan sosial menempati prioritas dalam analisanya, dan Mead selalu memberi prioritas pada dunia sosial dalam memahami pengalaman sosial karena keseluruhan kehidupan sosial mendahului pikiran individu secara logis maupun temporer. Individu yang berpikir dan sadar diri tidak mungkin ada sebelum kelompok sosial . Kelompok sosial hadir lebih dulu dan dia mengarah pada perkembangan kondisi mental sadar – diri.

Dalam teorinya yang dinamakan Interaksionisme Simbolik ini, George Herbert Mead mengemukakan beberapa konsep yang mendasari teori yang ada, yaitu[26]:

a. Perbuatan bagi George Herbert Mead adalah unit paling inti dalam teori ini, yang mana Mead menganalisa perbuatan dengan pendekatan behavioris serta memusatkan perhatian pada stimulus dan respon. Mead mengemukakan bahwa stimulus tidak selalu menimbulkan respon otomatis seperti apa yang diperkirakan oleh aktor, karena stimulus adalah situasi atau peluang untuk bertindak dan bukannya suatu paksaan. Mead menjelaskan bahwa ada empat tahap yang masing-masing dari tahap tersebut saling berkaitan satu sama lain dalam setiap perbuatan.

[26] Raho, Bernard. 2007. *Teori Sosiologi Modern.* (Jakarta : Pustakarya, 2007)hal 32

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1) *Impuls* adalah tahap paling awal dalam keempat tahap diatas. Dia adalah reaksi yang paling awal dimana dia berfungsi untuk dirinya sendiri. Impuls melibatkan stimulasi inderawi secara langsung dimana respon yang diberikan oleh aktor adalah bertujuan untuk kebutuhan dirinya sendiri. Contohnya adalah ketika seseorang mempunyai keinginan untuk menonton film di bioskop.
2) Persepsi adalah tahapan kedua, dimana dia adalah pertimbangan, bayangan maupun pikiran terhadap bagaimana cara untuk bisa memenuhi *impuls.* Dalam tahapan ini, actor memberikan respon atau bereaksi terhadap stimulus yang berkaitan dengan *impuls* tadi. Misal, berkaitan dengan contoh impul diatas, ketika seseorang ingin menonton film di bioskop, maka dia akan mencari
3) Manipulasi adalah tahapan selanjutnya yang masih berhubungan dengan tahap-tahap sebelum. Dalam tahapan ini actor mengambil tindakan yang berkaitan dengan obyek yang telah dipersepsikan. Bagi Mead, tahapan ini menciptakan jeda temporer dalam proses tersebut, sehingga suatu respon tidak secara langsung dapat terwujud.
4) Konsumsi adalah upaya terakhir untuk merespon impuls. Dalam tahapan ini, dengan adanya pertimbangan maupun pemikiran secara sadar, actor dapat mengambil keputusan atau tindakan yang umumnya akan berorientasi untuk memuaskan impuls yang ada di awal tadi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Gestur

Mead mempunyai pandangan bahwa gesture merupakan mekanisme dalam perbuatan sosial serta dalam proses sosial. *Gestur* adalah gerak organisme pertama yang bertindak sebagai *stimulus* yang menghasilkan respon dari pihak kedua sesuai dengan apa yang diinginkan.

c. Simbol

Simbol, dia adalah jenis gestur yang hanya bisa dilakukan dan diinterpretasikan oleh manusia. Gestur ini menjadi simbol ketika dia bisa membuat seorang individu mengeluarkan respon–respon yang diharapkan olehnya yang juga diberikan oleh individu yang menjadi sasaran dari gesturnya, karena hanya ketika simbol–simbol ini dipahami dengan makna juga respon yang samalah seorang individu dapat berkomunikasi dengan individu yang lainnya.

Dalam teori George Herbert Mead, fungsi simbol adalah memungkinkan terbentuknya pikiran, proses mental dan lain sebagainya.

d. *Mind* **(**Pikiran**)**

George Herbert Mead memandang akal budi bukan sebagai satu benda, melainkan sebagai suatu proses sosial. Sekali pun ada manusia yang bertindak dengan skema aksi reaksi, namun kebanyakan tindakan manusia melibatkan suatu proses mental, yang artinya bahwa antara

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

aksi dan reaksi terdapat suatu proses yang melibatkan pikiran atau kegiatan mental.

Pikiran juga menghasilkan suatu bahasa isyarat yang disebut simbol. Simbol–simbol yang mempunyai arti bisa berbentuk gerak gerik atau gesture tapi juga bisa dalam bentuk sebuah bahasa. Dan kemampuan manusia dalam menciptakan bahasa inilah yang membedakan manusia dengan hewan. Bahasa membuat manusia mampu untuk mengartikan bukan hanya simbol yang berupa gerak gerik atau gesture, melainkan juga mampu untuk mengartikan simbol yang berupa kata–kata. Kemampuan ini lah yang memungkinkan manusia menjadi bisa melihat dirinya sendiri melalui perspektif orang lain dimana hal ini sangatlah penting dalam mengerti arti-arti bersama atau menciptakan respon yang sama terhadap simbol-simbol suara yang sama. Dan agar kehidupan sosial tetap bertahan, maka seorang actor harus bisa mengerti simbol-simbol dengan arti yang sama, yang berarti bahwa manusia harus mengerti bahasa yang sama. Proses berpikir, bereaksi, dan berinteraksi menjadi mungkin karena simbol-simbol yang penting dalam sebuah kelompok sosial mempunyai arti yang sama dan menimbulkan reaksi yang sama pada orang yang menggunakan symbol-simbol itu, maupun pada orang yang bereaksi terhadap symbol-simbol itu.

Mead juga menekankan pentingnya fleksibilitas dari *mind* (akal budi). Selain memahami simbol-simbol yang sama dengan arti yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sama, fleksibilitas juga memungkinkan untuk terjadinya interaksi dalam situasi tertentu, meski orang tidak mengerti arti dari simbol yang diberikan. Hal itu berarti bahwa orang masih bisa berinteraksi walaupun ada hal-hal yang membingungkan atau tidak mereka mengerti, dan itu dimungkinkan karena akal budi yang bersifat fleksibel dari pikiran.

Simbol verbal sangat penting bagi Mead karena seorang manusia akan dapat mendengarkan dirinya sendiri meski orang tersebut tidak bisa melihat tanda atau gerak gerik fisiknya.

Konsep tentang arti sangat penting bagi Mead. Suatu perbuatan bisa mempunyai arti kalau seseorang bisa menggunakan akal budinya untuk menempatkan dirinya sendiri di dalam diri orang lain, sehingga dia bisa menafsirkan pikiran-pikirannya dengan tepat. Namun *Mead* juga mengatakan, bahwa arti tidak berasal dari akal budi melainkan dari situasi sosial yang dengan kata lain, situasi sosial memberikan arti kepada sesuatu.

e. *Self* (Diri)

Mead menganggap bahwa kemampuan untuk memberi jawaban pada diri sendiri layaknya memberi jawaban pada orang lain, merupakan situasi penting dalam perkembangan akal budi. Dan Mead juga berpendapat bahwa tubuh bukanlah diri, melainkan dia baru menjadi diri ketika pikiran telah berkembang. Dalam arti ini, Self bukan suatu obyek melainkan suatu proses sadar yang mempunyai kemampuan untuk berpikir, seperti:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a) Mampu memberi jawaban kepada diri sendiri seperti orang lain yang juga memberi jawaban.
b) Mampu memberi jawaban seperti aturan, norma atau hokum yang juga memberi jawaban padanya.
c) Mampu untuk mengambil bagian dalam percakapan sendiri dengan orang lain.
d) Mampu menyadari apa yang sedang dikatakan dan kemampuan untuk menggunakan kesadaran untuk menentukan apa yang harus dilakukan pada fase berikutnya.

Bagi *Mead*, *Self* mengalami perkembangan melalui proses sosialisasi, dan ada tiga fase dalam proses sosialisasi tersebut. Pertama adalah *Play Stage* atau tahap bermain. Dalam fase atau tahapan ini, seorang anak bermain atau memainkan peran orang-orang yang dianggap penting baginya. Contoh ketika seorang anak laki-laki yang masih kecil suka akan bermain bola, maka dia meminta dibelikan atribut yang berhubungan dengan bola dan bermain dengan atribut tersebut serta berpura-pura menjadi pesepak bola idolanya. Fase kedua dalam proses sosialisasi serta proses pembentukan konsep tentang diri adalah *Game Stage* atau tahap permainan, dimana dalam tahapan ini seorang anak mengambil peran orang lain dan terlibat dalam suatu organisasi yang lebih tinggi. Contoh Anak kecil yang suka bola yang tadinya hanya berpura-pura mengambil peran orang lain, maka dalam tahapan ini anak itu sudah berperan seperti idolanya dalam sebuah team

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sepak bola anak, dia akan berusaha untuk mengorganisir teamnya dan bekerjasama dengan teamnya. Dengan fase ini, anak belajar sesuatu yang melibatkan orang banyak, dan sesuatu yang impersonal yaitu aturan-aturan dan norma-norma. Sedang fase ketiga adalah *generalized other*, yaitu harapan-harapan, kebiasaan-kebiasaan, standar-standar umum dalam masyarakat. Dalam fase ini anak-anak mengarahkan tingkah lakunya berdasarkan standar-standar umum serta norma-norma yang berlaku dalam masyarakat. Contoh anak tadi dalam fase ini telah mengambil secara penuh perannya dalam masyarakat. Dia menjadi pesepak bola handal dan dalam menjalankan perannya sudah punya pemikiran dan pertimbangan. Jadi, dalam fase terakhir ini, seorang anak menilai tindakannya berdasarkan norma yang berlaku dalam masyarakat.

f. *I and Me*

Inti dari teori George Herbert Mead yang penting adalah konsepnya tentang "*I*" *and* "*Me*", yaitu dimana diri seorang manusia sebagai subyek adalah "*I*" dan diri seorang manusia sebagai obyek adalah "*Me*". "*I*" adalah aspek diri yang bersifat non-reflektif yang merupakan respon terhadap suatu perilaku spontan tanpa adanya pertimbangan. Dan ketika di dalam aksi dan reaksi terdapat suatu pertimbangan ataupun pemikiran, maka pada saat itu "*I*" berubah menjadi "*Me*".

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Mead mengemukakan bahwa seseorang yang menjadi "*Me*", maka dia bertindak berdasarkan pertimbangan terhadap norma-norma, *generalized other,* serta harapan-harapan orang lain. Sedangkan "*I*" adalah ketika terdapat ruang spontanitas, sehingga muncul tingkah laku spontan dan kreativitas di luar harapan dan norma yang ada.

g. *Society* (Masyarakat)

Masyarakat dalam konteks pembahasan George Herbert Mead dalam teori Interaksionisme Simbolik ini bukanlah masyarakat dalam artian makro dengan segala struktur yang ada, melainkan masyarakat dalam ruang lingkup yang lebih mikro, yaitu organisasi sosial tempat akal budi (*mind*) serta diri (*self)* muncul. Bagi Mead dalam pembahasan ini, masyarakat itu sebagai pola-pola interaksi dan institusi sosial yang adalah hanya seperangkat respon yang biasa terjadi atas berlangsungnya pola-pola interaksi tersebut, karena Mead berpendapat bahwa masyarakat ada sebelum individu dan proses mental atau proses berpikir muncul dalam masyarakat.

Jadi, pada dasarnya Teori Interasionisme Simbolik adalah sebuah teori yang mempunyai inti bahwa manusia bertindak berdasarkan atas makna-makna, dimana makna tersebut didapatkan dari interaksi dengan orang lain, serta makna-makna itu terus berkembang dan disempurnakan pada saat interaksi itu berlangsung.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Paradikma Definisi Sosial

Paradigma definisi sosial dikemukakan oleh Weber sebagai studi tentang tindakan sosial antar hubungan sosial.maksud dari tindakan sosial yakni tindakan individu yang mempunyai makna atau arti subjektif bagi dirinya dan diarahkan kepada orang lain. Sebaliknya tindakan individu yang diarahkan kepada benda mati atau objek fisik semata tanpa ada hubungan dengan orang lain bukan merupakan tindakan sosial.[27]

Paradigma definisi sosial ini memiliki empat teori :

a. Teori *Fenomenologi*

b. Etnometodologi

c. Teori Interaksionisme Simbolik

d. Teori Strukturasi

Istilah *etnometodologi* berasal dari bahasa Yunani yang berarti "metode" yang digunakan orang dalam menyelesaikan masalah kehidupan sehari-hari.[28]

"Kumpulan pengetahuan berdasarkan akal sehat dan rangkaian prosedur dan pertimbangan (metode) yang dengannya masyarakat bisa dapat memahami, mencari tahu, dan betindak berdasarkan situasi dimana mereka menemukan diri mereka sendiri." (Heritage, 1984:4)

Etnometodologi memusatkan perhatian pada kehidupan sehari-hari. Penggambaran Grafinkel tentang *etnometodologi* sebagai realitas objektif

[27] George ritzer, *Sosiologi berparadigma ganda*.cetakan keempat (Jakarta: Raja Grafindo Persada 2003).hal 38

[28] George Ritzer- Douglas j. Goodman. *Teori Sosiologi Modern* , (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2008), Hal 322

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang terdapat fakta sosial didalamnya. *Etnometodologi* mencari capaian praktis yang dihasilkan pada tingkat lokal dan endogen. Hal ini, dapat diorganisasikan secara ilmiah, dilaporkan secara reflektif, berkesinambungan, pencapaian praktis, selalu, hanya, pasti dan menyeluruh, tanpa henti dan tanpa peluang menghindar, melampaui, atau menunda.

Salah satu pendirian Grafinkel mengenai *etnometodologi* yakni "dapat dijelaskan secara reflektif". Para aktornya menekankan pada analisis maupun cara yang diberikan dan diterima (atau di tolak) oleh orang lain. Dalam menganalisis penjelasan para pakar *etnometodologi* menganut pendirian ketakacuhan *etnometodologis.* Artinya, mereka tidak menilai sifat dasar penjelasan, tetapi lebih menganalisis penjelasan itu dilihat dari sudut pandang bagaimana cara penjelasan itu digunakan dalam tindakan praktis. Mereka memperhatikan penjelasan dan metode yang digunakan pembicara dan pendengar untuk mengajukan, memahami dan menerima atau menolak penjelasan.[29]

C. Keterbatasan Penelitian

Setiap penelitian pastilah mempunyai keterbatasan dalam melakukan penelitian di lapangan baik mulai persiapan sampe dengan tahap penyelesaian tentunya peneliti disini akan menjelaskan keterbatasan dalam melakukan

[29] George Ritzer- Douglas J. Goodman,op.cit, hal 232

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penelitian dengan judul Pola Interaksi Penagihan *Debt Collector* Terhadap Debitur Bank BTPN Cabang Pasar Turi Surabaya.

Keterbatasan peneliti yaitu:

1. Menemui Debitur

Sulitnya menemui debitur, peneliti dengan debt collector mendatangi di rumah debitur untuk melakukan penagihan hutang yang terlambat atau sudah di luar jatuh tempo pembayaran. Dan ketika debitur tidak berada di rumah berarti harus mendatangi di tempat usahanya. Dan terkadang tidak ada pemilik usahanya yang ada hanya karyawannya.

b. Memperoleh data di bank BTPN

Data di bank BTPN tidak semunya diberikan karena ada yang bersifat rahasia contoh data mengenai debitur. data ini tidak biberi print outnya karena di takutkan data ini jatuh ke pihak bank lain.

D. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yaitu dengan judul Tinjauan Yuridis Sosiologis Terhadap Keberadaan *Debt Collector* Dalam Penagihan Pinjaman Macet (Studi Di Koperasi Agro Niaga Indonesia (Kanindo) Cabang Dau Kabupaten Malang).

Kegiatan penyaluran pinjaman merupakan proses pembentukan asset koperasi. Pinjaman merupakan risk asset bagi koperasi karena asset koperasi itu dikuasai oleh pihak luar koperasi yaitu para nasabah. Setiap koperasi menginginkan dan berusaha keras agar kualitas risk asset ini selalu sehat

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dalam arti produktif dan *collectable*. Namun pinjaman yang diberikan kepada para nasabah selalu ada resiko berupa pinjaman bermasalah atau dapat digolongkan sebagai pinjaman macet.

Adanya pinjaman macet akan menjadi beban koperasi karena pinjaman macet menjadi salah satu faktor dan indikator penentu kinerja Sebuah koperasi, oleh karena itu adanya pinjaman bermasalah apalagi dalam golongan macet menuntut penyelesaian yang cepat, tepat, dan akurat. Kadangkala, ukuran cepat tidak memperhatikan aturan hukum yang ada. Salah satunya adalah penggunaan *Debt Collector* yang notabene merupakan cara penyelesaian diluar hukum dan masih menjadi kontroversi karena cara kerja *Debt Collector* belum mempunyai dasar hukum yang kuat. Obyek studi dalam penelitian ini adalah mengenai sebuah tinjauan yuridis sosiologis terhadap keberadaan *Debt Collector* dalam penagihan pinjaman macet di *Koperasi Agro Niaga Indonesia* (KANINDO) cabang Dau Kabupaten Malang tentang bagaimanakah proses dan prosedur kerja *Debt Collector*, faktor-faktor KANINDO menggunakan *Debt Collector* serta bagaimana pendapat nasabah KANINDO tentang cara kerja *Debt Collector* di lapangan.

Metode penelitian yang digunakan dalam kajian ini adalah metode deskriptif analisis. Sehingga data yang diperoleh merupakan data yang menggambarkan bagaimana proses dan prosedur kerja *Debt Collector* KANINDO, faktor-faktor KANINDO menggunakan *Debt Collector* dan pendapat Nasabah mengenai cara kerja Debt Collector KANINDO kemudian menganalisanya dengan melakukan studi kepustakaan. Dari hasil penelitian

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tersebut, penulis mengetahui bahwa KANINDO menggunakan *Debt Collector* guna menyelesaikan pinjaman macetnya. *Debt Collector* tersebut merupakan anggota dari *Account Officer* (AO) yang termasuk dalam struktur organisasi KANINDO. Debt Collector KANINDO bertugas mulai dijatuhkannya teguran tahap I, II, III, sampai dilakukannya eksekusi.

Usaha penagihan oleh *Debt Collector* KANINDO lewat teguran dianggap sah-sah saja, karena selama proses penagihan tersebut tidak menggunaka cara-cara kekerasan, pengancaman dan intimidasi terhadap nasabah. Namun, *Debt Collector* KANINDO juga melakukan eksekusi/sita jaminan yang merupakan tindakan diluar kewenangan mereka. Karena untuk melakukan sita jaminan harus melalui prosedur pengadilan lebih dahulu. Hukum Acara Perdata, khususnya pasal 197, 198, dan 199 H.I.R. pada pokoknya menyebutkan bahwa persitaan hanya dilakukan oleh panitera Pengadilan Negeri atau diganti oleh orang yang ditunjuk oleh ketua Pengadilan Negeri.

Dalam hal *Debt Collector* sampai melakukan penyitaan itu merupakan suatu perbuatan yang melanggar rambu-rambu hukum dan dapat dipertanggungjawabkan baik kepada *Debt Collector* pribadi maupun kepada KANINDO atas dasar perbuatan melanggar hukum *(onrechmatigedaad*). KANINDO menggunakan *Debt Collector* dengan alasan praktis, cepat dan murah. Nasabah KANINDO yang umumnya masyarakat kecil sampai menengah tidak mempersoalkan kehadiran *Debt Collector*. KANINDO maupun nasabah sama-sama enggan berurusan dengan pemerintah /

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pengadilan dikarenakan pesimis terhadap prosedur beserta para penegak hukumnya.

Perlu adanya pengawasan yang ketat Pemerintah terhadap praktek-praktek ekonomi skala kecil seperti usaha simpan pinjam oleh koperasi sehingga pelaksanaannya tetap berpegangan pada aturan dan prosedur hukum yang ada serta perlu digalakkan budaya hukum yang berkaitan dengan kesadaran hukum baik pada pelaku usaha maupun masyarakat

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB III

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Informan

1. Karakteristik Informan

a) *Debt Collector* (penagih hutang)

Dalam gambaran umum mengenai karakteristik debt collector sebagai seorang penagih hutang dia seorang yang mempunyai fisik yang sehat, tegap dan berpenampilan gagah.

Dalam tugas penagihan tidaklah mudah di jalani jadi seleksi untuk menjadi seorang *debt collector* benar-benar selektif yang di butuhkan adalah mempunyai karakter mental yang kuat dalam menghadapi situasi yang tidak menentu bisa menempatkan sikap kapan harus tegas dan harus merendah di hadapan debitur.

> "*Modal untuk menjadi seorang debt collector harus berani dalam melakukan penagihan terhadap debitur dan harus mempunyai kecakapan komunikasi karena debitur sekarang sudah pintar-pintar maksudnya pintar mbuju'i (pintar berbohong) kalau jadi debt collector tidak berani maka jangan jadi debt collector*"[30]

Dalam penjelasan oleh *debt collector* mewakili bahwa pekerjaan *debt collector* sangatlah menantang adrenalin karena pekerjaan ini beresiko tinggi dan di butuhkan kerja keras. Di bank BTPN jumlah *debt collector* ada 6 orang yang di bagi menjadi 2 yaitu relation admin dan *first collection*.

[30] Wawancara Dengan Bapak Edi, Debt Collector, 18 Maret 2012

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Relation admin (RA) merupakan debt collector yang di turunkan di tahap awal apabila debitur mulai mengalami telat pembayaran melebihi jatuh tempo pembayaran dalam waktu satu bulan sampe tiga bulan. Tugas awa mencari informasi kenapa debitur melakukan telat pembayaran dan mencatat dalam laporan yang akan di bahas dibreafing pagi sebelum melakukan pekerjaan penagihan. Berikut wawancara dengan *Relation Admin*:

> *"Bekerja di bank sekilas di lihat enak dan mendapat uang yang banyak dalam pandangan yang ada di masyarakat, tapi sebetulnya dalam posisi saya sebagai relation admin sebagai pekerja lapangan yang tiap harinya mendatangi rumah-rumah debitur untuk mengambil uang memerlukan tenaga extra dan sabar dalam menghadapi bermacam-macam karakter dari debitur bank BTPN saya, saya sudah 5 tahun bekerja di sini di bank BTPN cabang pasar turi Surabaya, suka dan duka pernah saya alami semua itu saya anggap sebagai pengalaman hidup dan saya percaya semua itu pasti ada hikmahnya. Dalam melakukan penagihan kadang kita sebagai debt collector mendapat cacian dan janji-janji yang manis dari debitur dan adapula yang baik dengan sambutan keramahtamahan dari debitur dan bahkan juga menyambut dengan perasaan takut akan kedatangan debt collector dengan cara sembunyi dan tidak menampakkan dirinya."*[31]

Dari hasil wawancara dengan bapak Heri selaku *debt collector* dapat kita pahami karakter yang ada dalam diri *debt collector*. Adapun debitur tidak merasa takut akan kedatangan *debt collector* dan juga ada yang merasa takut akan kehadiran *debt collector* dengan menyembunyikan dirinya tanpa menemui *debt collector*.

[31] Wawancara Dengan Heri, *Debt Collector*, Juni 2012

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Debt collector harus benar-benar memahami juga karakter debitur bank BTPN sehingga *debt collector* bisa memahami ketika melakukan tagihan ke rumah-rumah debitur. *Debt collector* harus mempunyai trik sendiri ketika melakukan interaksi penagihan agar debitur mau melakukan pembayaran.

> *"Kalau kita sebagai debt collector harus mempunyai trik yang bagus untuk menghadapi debitur seperti halnya debitur yang tidak mau melakukan pembayaran dan mempunyai niatan yang tidak mau membayar kita biasanya memakai trik mempermalukan ke tetangganya dengan melakukan pelaporan ke RT atau bisa ke saudara atau orang tuanya bahwa debitur tersebut mempunyai hutang. Bahkan juga pernah saya menuliskan dipintunya bahwa rumah sudah menjadi asset bank BTPN semua itu kita lakukan untuk menekan debitur agar mau melakukan pembayaran.*[32]

Trik yang dilakukan oleh *debt collector* mengabaikan resiko yang di tanggung oleh orang lain yang penting berusaha agar debitur mempunyai iktikat baik dalam penyelesaian tagihan hutangya. Dari kedua bela pihak yang saling tidak mau bekerja sama dan tidak adanya interaksi yang yang diharapkan oleh ke dua bela pihak debitur sering menhindar dari kejaran *debt collector*.

Pada waktu peneliti ikut dalam penagihan yang dilakukan debt collector ke rumah debitur di jalan kalianak gang 2 no 15, debitur dengan nama ibu Sulastin pengusaha telur asin tidak mau menemui *debt collector* dan terpaksa *debt collector* menunggu dengan istilah di Surabaya "nyanggong" sampe jam 18.00 tidak masih belum datang ke rumah. Akhirnya jam 18.30 debitur mengetahui keberadaan *debt*

[32] Wawancara Dengan Iril, *Debt Collector*, 2 Juni 2012

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

collector yang sudah menunggu di samping rumah debitur dan akhirnya debitur menancap gas sepeda motornya berusaha menghindar dari *debt collector*. Dengan adanya hal seperti itu *debt collector* melakukan pengejaran menyusul ke arah debitur. akhirnya *debt collector* bisa menangkap debitur dan di selesaikan di rumah debitur. Berikut wawancara dengan ibu sulastin selaku debitur bank BTPN:

> *"Saya tadi sebetulnya tidak berusaha menghindar tapi saya mau mengisi bensin, sebetulnya saya mempunyai tanggungan untuk membayar di bank btpn sebesar dua juta tiga ratus ribu dan saya sudah sepaka mau menyelesaikan tagihan hutang saya yang akan saya bayarkan tiga kali angsuran, saya sekarang tidak mempunyai uang pada pembayaran yang kedua ini, uangnya saya buat membayarkan anak saya sekolah".*[33]

Dari hasil wawancara di atas dengan ibu Sulastin selaku debitur dia berusaha kabur dari *debt collector* akan tetapi masih ada alas an yang dilakukan oleh ibu Sulastin untuk membeli bensin dan akhirnya tertangkaplah debitur oleh *debt collector*.

b) *Debitur* (nasabah)

Karakteristik debitur sangatlah bermacam-macam yang bisa dikategorikan dari asal tempat tinggalnya, dari budayanya, atau ekonominya. Tidaklah mudah melakukan pendekatan terhadap debitur yang tidak mau membayar tagihan hutang dalam hal ini membutuhkan banyak waktu untuk melakukan pendekatan tersebut.

[33] Wawancara Dengan Ibu Sulastin, Debitur, 5 Juni 2012

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Seorang antropolog yaitu E.B. Tylor (1871), perna mencobah memberikan definisi mengenai kebudayaan sebagai berikut (terjemahanya):[34]

> Kebudayaan adalah kompleks yang mencakup pengetahuan, kepercayaan, kesenian, moral, hukum, adat istiadat dan lain kemampuan-kemampuan serta kebiasaan-kebiasaan yang didapatkan oleh manusia sebagai anggota masyarakat.

Dalam pengertian kebudayaan di atas dapat dihubungkan antara karakteristik dengan kebudayaan karena cukup sangat mempengaruhi karakteristik. Sebagaimana contoh antara orang jawa dengan Madura sangatlah berbeda kebudayaan meskipun letak geografisnya dekat dengan pulau jawa.

Karakteristik debitur ada yang benar-benar bertanggung jawab mempunyai iktikat baik mau menyelesaikan tagihan kreditnya dan juga ada yang bermaksud tidak mau membayar atau menyelesaikan kredit macetnya. Keberanian debitur tidak mau menyelesaikan tagihan hutang dikarenakan pada awal melakukan peminjaman tidak memakai jaminan atau agunan karena ikut program di bank BTPN paketmu bebas sehingga dalam program ini debitur tidak wajib menyetorkan agunan ke bank BTPN.

Dengan tidak adanya agunan yang diserahkan ke pihak bank maka debitur seolah-olah berani tidak melakukan pembayaran ke bank BTPN karena dianggap tidaklah merugikan debitur dan pihak bank

[34] E.B.Taylor, *Primitive Culture*, (New York; Brentano's 1924) Hal 1

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tidak kuat untuk melakukan penyitaan terhadap kekayaan yang di miliki oleh debitur karena tidak adanya perjanjian di awal peminjaman.

Akan tetapi resiko yang di dapat oleh pihak bank sangatlah merugikan karena di anggap bank tidak berhasil mengelola keuangan yang sudah di pinjamkan ke debitur. dan sebaliknya debitur juga mempunyai resiko dengan tidak mau membayar hutangnya di bank maka catatan sudah masuk di *Bank Indonesia* (BI) mendapat catatan merah sehingga untuk melakukan pinjaman ke lain bank tidak akan persetujuan oleh bank lain. Berikut wawancara dengan staff bank Indonesia bapak Rizal selaku *monitoring bank* pemegang area Surabaya, wawancara saat adanya kunjungan ke bank BTPN Cabang Pasar Turi Surabaya.

> *"Kredit atau pembiayaan yang diberikan oleh bank, baik dengan system konfensional ataupun syari'ah, keduanya berakar pada suatu perjanjian yang merujuk pada ketentuan yang di atur dalam buku III KUH perdata. Berdasarkan persetujuan dan kesepakatan pinjam-meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi uangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga. Ketika debitur tidak melalkukan angsuran sesuai kesepakatan awal maka debitur dinyatakan melakukan penginkaran janji maka yang dilakukan pihak bank yang bekerja sama dengan bank Indonesia (BI) melakukan pemblokiran sehingga debitur tidak bisa melakukan peminjaman di banyak bank".*[35]

c) Karyawan Bank BTPN Cabang Pasar Turi Surabaya

Keramahtamahan karyawan bank BTPN adalah sebuah tuntutan dalam melayani debitur dalam urusan menabung atau

[35] Wawancara Dengan Rizal.Staff Monitoring Bank BI. 10 Juni 2012

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pinjaman uang di bank sehingga harapan terjalin hubungan yang baik antara pihak bank dan debitur sesuai dengan apa yang diharapkan.

Yang paling utama adalah pelayanan di bank dalam nilai kepuasaan debitur dalam menabung dan masalah pinjaman uang. Karyawan dilarang menerima uang atau bingkisan sebagai tanda ucapan terima kasih dari debitur karena hal itu merupakan etos kerja dan sebuah bentuk pelayanan di bank BTPN.

2. Jenis usaha debitur

Adapun persyaratan peminjaman uang di bank btpn yang paling utama adalah mempunyai usaha. Adapun jenis-jenis usaha yang dimiliki debitur bank btpn yaitu:

Tabel 3.1

Daftar jenis usaha debitur tahun 2012

No	Jenis usaha	Jumlah debitur
1	Peracangan	265
2	Kontraktor	45
3	Bengkel	70
4	Konveksi	95
5	Dan lain-lain	121

Dari tabel diatas dapat diperoleh data jumlah keseluruan debitur di bulan Juni ada 446 dalam artian ada 446 jumlah jenis usaha yang di jalankan oleh debitur yang pertama peracangan ada 265 debitur. Kriteria jenis usaha peracangan yaitu sebuah bentuk usaha yang berupa bahan pokok yang menjual beras, gula, dan keperluan rumah tangga seperti

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bahan makanan atau perlengkapan mandi sabun, sikat gigi, ataupun perlengkapan dapur ada minyak, dan sumbu kompor.

Jenis yang kedua kontraktor ada 45 yang meliputi

- Kontraktor bangunan ada 15 debitur
- Kontraktor penyewaan alat-alat berat ada 5
- Kontraktor pembuatan pagar ada 3 debitur
- Kontraktor batu bara ada 7 debitur
- Kontraktor pengadaan alat-alat listrik ada 4 debitur
- Kontraktor pengadaan bahan bangunan ada 11 debitur.

Jenis yang ketiga bengkel meliputi

- Bengkel sepeda motor ada 17 debitur
- Bengkel mobil 18 debitur
- Bengkel reparasi komputer ada 10 debitur
- Bengkel reparasi ac ada 15 debitur
- Bengkel reparasi televise dan kulkas ada 8 debitur
- Bengkel pigora ada 2 debitur.

Jenis yang ke empat konveksi, meliputi jenis konveksi yaitu:

- Konveksi pakaian ada 52 debitur
- Konveksi tas ada 15 debitur
- Konveksi sepatu dan sandal ada 16 debitur
- Konveksi korden ada 4 debitur
- Konveksi boneka ada 3 debitur
- Konveksi masker ada 2 debitur

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

- Konveksi topi 3 debitur.

Jenis usaha yang lainnya ada 121 meliputi jenis usaha yaitu:

- Toko sepatu ada 5 debitur
- Toko souvenir ada 3 debitur
- Toko pakaian ada 10 debitur
- Toko telor asin ada 5 debitur
- Toko alat-alat rumah tangga ada 6 debitur
- Toko ala-alat pertukangan ada 2 debitur
- Toko jam tangan ada 4 debitur
- Toko buku ada 2 debitur
- Toko alat-alat militer ada 3 debitur
- Toko aki ada 2 debitur
- Toko ban motor dan mobil ada 8 debitur
- Salon kecantikan ada ada 5 debitur
- Ayan potong ada 5 debitur
- Penjual daging ada 6 debitur
- Tukang rombeng ada 4 debitur
- Penjual bakso ada 7 debitur
- Penjual pentol ada 3 debitur
- Penjual nasi bebek ada 2 debitur
- Penjual nasi pecel ada 3 debitur
- Penjual nasi padang ada 3 debitur
- Penjual krupuk ada 2 debitur

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

- Penjual gorengan ada 6 debitur
- Warnet ada 5 debitur
- Rental plastation ada 9 debitur
- Rental mobil ada 6 debitur
- Toko obat ada 3 debitur
- Toko alat-alat kosmetik ada 2 debitur

Adapun jenis usaha yang tidak masuk krioeria dalam pengajuan kredit yaitu seperti menjual minum-minuman keras, atau usaha kredit barang, sekiranya usaha yang mengandung resiko tinggi bagi pihak bank maka pihak bank tidak akan menyetujui pengajuan pinjaman di bank.

Dan apabila usaha tersebut ada surat mendirikan usaha atau merk sudah dipatenkan maka bagi bank tidak akan ragu untuk member pinjaman yang besar, seperti halnya pengusaha kontraktor yang syarat dengan modal yang besar dan untung yang besar pula maka pihak bank dengan mudah memberikan pinjaman modal kepada pihak kontraktor.

3. Lama Usaha Yang Dijalankan Oleh Subyek Penelitian

Dalam peraturan peminjaman uang di bank BTPN cabang Pasar Turi Surabaya yang paling utama mempunyai bentuk usaha dan juga dilihat berapa lama usaha yang dijalankannya. Batasan lama usaha dalam pengajuan pinjaman yaitu minimal usaha berjalan selama tiga tahun jadi keseluruhan debitur bank BTPN cabang pasar turi Surabaya mempunyai usaha yang sudah berjalan minimal tiga tahun. Seperti pernyataan seorang debitur yang bernama Suparmi yaitu:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

"Saya bersama suami saya sudah 5 tahun mempunyai usaha benkel sepeda motor dan 1 tahun yang lalu saya meminjam uang di bank btpn cabang pasar turi dengan tambahan modal tersebut saya bisa menambah barang isi bengkel sperti jual oli, atau akcesoris sepeda motor. Kalau saya tidak mendapat pinjaman uang dari bank saya mau pinjam sapa lagi. Denngan jalan pinjam di bank inilah saya bisa mengembangkan usaha saya meski saya kadang terlambat membayar angsuran, ya emang uangnya di buat beli barang-barang bengkel"[36]

Untuk pengajuan pinjaman di bank BTPN harus mempunyai usaha dan lama usaha minimal 3 tahun berjalan persyaratan tersebu dibuat untuk meminimalisir adanya kejadian kredit macet. Jadi untuk mengawali usaha masih belum bisa mengajukan pinjaman di bank BTPN cabang pasar turi Surabaya.

4. Karyawan di Bank BTPN

Jumlah karyawan yang ada di bank btpn cabang pasar turi Surabaya ada 16 orang, berikut tabel jumlah karyawan bank btpn cabang pasar turi Surabaya.

Tabel 3.2
Jumlah Karyawan Bulan Juni 2012

No	Nama	Jumlah
1	Brand manager (BM)	1 orang
2	Operasional officer (OO)	1 orang
3	Costumer service (CS)	1 orang
4	Credit admint (CA)	1 orang
5	Credit officer (CO)	1 orang
6	Relation admint (RA)	2 orang
7	Relation officer (RO)	4 orang
8	First collector (FC)	4 orang
9	Security (SEC)	1 orang

[36] Wawancara Dengan Suparmi, Debitur Bank Btpn Cabang Pasar Turi Surabaya, 7 Mei 2012

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Yang pertama *Brand Manager* (BM) yang bertugas sepenuhnya memegang kantor bank BTPN cabang pasar turi Surabaya. Sehingga brand manager sebagai leadership yang di tuntut sepenuhnya dalam tanggung jawab operational kantor bank BTPN cabang pasar turi Surabaya. Baik tanggung jawab dalam target memperoleh debitur dan juga bertanggung jawab sepenuhnya dalam penagihan pinjaman oleh debitur.

Yang ke dua *operational officer* yang bertugas sebagai wakil brand manager dalam mengatur anggaran kantor dan memantau kondisi penagihan hutang yang mengalami telat dalam jatuh tempo pembayaran. Tugas *Operational Officer* (OO) menekan pengeluaran biaya operational kantor seminimal mungkin agar kondisi keuangan kantor tetap stabil.

Yang ketiga *Costumer Service* (CS) bertugas melayani debitur atau nasabah dalam urusan menabung dan pembayaran kredit. Costumer service juga bertugas memantau pembayaran kredit dengan cara sebagai desk call penagihan hutang melalui telepon atau mengingatkan tangal jatuh tempo pembayaran terhadap debitur.

Yang ke empat *Credit Admin* (CA) bertugas menginput data calon debitur dan menerima agunan dari debitur dan juga menjelaskan kepada debitur atas perjanjian kredit yang di tetapkan oleh bank BTPN cabang Pasar Turi Surabaya.

Yang ke lima *Credit Officer* (CO) bertugas sebagai surviyer menghitung penghasilan usaha calon debitur dan menghitung nilai jual

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

agunan yang jaminkan ke bank dan memberikan hasil laporan surve kapada brand manager untuk di setujui atau tidak di setujui.

Yang ke enam *Relation Admin* (RA) bertugas sebagai debt collector yaitu melakukan penagihan ke debitur, dan memantance agar debitur tetap membayar sebelum jatuh tempo pembayaran.

Yang ke tujuh *Relation Officer* (RO) bertugas sebagai marketing mencari calon debitur dan hasilnya akan dilaporkan langsung ke brand manager.

Yang ke delapan *First Collection* (FC) bertugas sebagai debt collector yang bertugas dalam penagihan hutang dan mengeksekusi jaminan atau agunan yang dijaminkan oleh debitur kepada bank BTPN cabang pasar turi Surabaya.

Yang ke Sembilan ada *security* (SEC) bertugas dalam mengamankan keadaan kantor dan melakukan pengawalan apabila debitur melakukan pencairan dana pinjaman dalam jumlah besar.

5. Jumlah Debitur

Jumlah debitur untuk bulan Juni 446 dengan jumlah keseluruhan dan untuk bulan berikutnya pasti akan bertambah lagi dan bisa juga berkurang dengan adanya pelunasan pembayaran kredit yang telah selesai. Jumlah debitur ini akan diklasifikasikan menurut jatuh tempoh pembayaranya.

Yang pertama status debitur dengan pembayaran normal tidak pernah telat dan selalu membayar angsuran tepat waktu sebelum jatuh

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tempo. Debitur seperti ini bisa uang angsurannya di ambil ke rumah debitur atau debitur langsung datang ke kantor bank BTPN baik membayar di kantor cabang awal meminjam ataupun cabang BTPN lain yang khusus untuk kantor mikro yang ada di wilayah Surabaya.

Yang kedua status debitur dinyatakan *non-performance loan* (NPL) apabila dinyatakan telat pembayaran angsuran selama tiga kali tidak membayar. Tugas dalam penagihan diserahkan kepada first collection.

Yang ke tiga status debitur dinyatakan *write off* (WO) apabila debitur tidak membayar 5 kali angsuran, penanganan penagihan ini diserahkan kepada *first collection*.

6. Jenis Produk Yang Di Jalankan Di Bank BTPN Cabang Pasar Turi Surabaya

Jenis produk ini dinamakan dengan paket mitra usaha ada 3 jenis paket mitra usaha dalam bank BTPN cabang pasar turi Surabaya yaitu;

Tabel 3.3
Daftar Jenis Produk Yang Di Jalankan Bank BTPN Cabang Pasar Turi Surabaya

	Paketmu bebas	Paketmu fleksi	Paketmu Mapan
Pinjaman	1- 25 juta	5-100 juta	100juta-5 miliar
Jangkah waktu	6-48 bulan	6-60 bulan	6-60 bulan
Jaminan	Tanpa jaminan	Jaminan	Jaminan
Dokukmen	Ktp, kartu keluarga	Ktp, kartu keluarga + bukti kepemilikan jaminan	Ktp, kartu keluarga, surat nikah, NPWP,+bukti jaminan
Waktu proses	2 hari kerja	2 hari kerja	3 hari kerja
Manfaaat plus	- Pinjaman isi ulang atau pinjaman otomatis - Cicilan lebih ringan di masa sulit - Pinjaman lunas bila nasabah meninggal - Menabung dan tarik tunai di tempat usaha		
Pelatihan	- Gratis pelaatihan pengembangan usaha - Gratis temu pengusaha sukses - Gratis pasang iklan usaha - Gratis informasi praktis pengembangan usaha - Gratis peluang pengembangan usaha - Gratis akses ke mitra usaha		

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Paketmu bebas

Dalam program bank BTPN paketmu bebas memberikan pinjaman tanpa mengunakan jaminan, peminjaman antara 1 juta sanpai 25 juta dan persyaratan mempunyai usaha maksimal berjalan sudah tiga tahun.

Program ini berjalan hanya dua tahun saja tahun 2008 sampai 2010. Program ini dihentikan karena banyaknya debitur bank BTPN terlambat dalam penyetoran angsuran ke bank BTPN dan mengurangi resiko yang di tanggung oleh bank karena banyaknya penipuan yang dilakukan oleh debitur. Berikut wawancara dengan *operational officer* ibu Diana.

> *"Dari awal berdirinya mitra usaha rakyat bank BTPN cabang pasar turi Surabaya ini sangat banyak pegajuan pinjaman ke bank btpn dengan memilih program paketmu bebas.program ini dirasa sangat membantu permodalan rakyat dalam memajukan usahanya. Akan tetapi program ini beresiko bagi bank btpn karena debitur tidak menyerahkan jaminan ke pihak bank btpn dan akhirnya ada juga hasil pinjaman disalahgunakan oleh debitur sehingga debitur mengalami kredit macet dan dampaknya tidak melakukan angsuran ke bank btpn".*[37]

Dengan banyaknya kredit macet yang dilakukan oleh debitur bank BTPN cabang pasar turi Surabaya maka pihak bank menyetop program paketmu bebas dengan mengalihkan ke program paketmu fleksi.

[37] Wawancara Dengan Operational Officer Ibu Diana, 2 Mei 2012

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Paketmu fleksi

Program paketmu fleksi ini memberikan pinjaman 5 juta sampai 100 juta dengan persyaratan ada jaminan yang sesuai dengan jumlah uang yang di pinjamkan dan usaha yang dinilai mempunyai omset yang setara dengan pinjaman.

Proses pencairan pinjaman fleksi lebih lama dari pada program paketmu bebas karena jumlah pinjaman sangat banyak dan diperlukan waktu untuk menghitung yang cukup teliti baik jumlah jaminan dan omset usaha yang di jalankan oleh debitur. Tugas penghitungan atau surve lapangan dilakukan oleh credit officer. Berikut wawancara dengan bapak hari selaku *credit officer*.

> *"Dalam proses pencairan sebelumya dilakukan surve terlebih dahulu untuk memperhitungkan kelayakan pinjaman oleh debitur. pada awalnya debitur mengisi formulir pengajuan pinjaman dan proses selanjutnya saya mensurve ke rumah debitur dan melihat langsung jaminan yang di jaminkan dan bentuk usaha yang telah diajukan ke bank btpn. Setelah saya surve hasil dari surve saya melaporkan ke general manager dan membuat kesepakatan mencairkan atau tidak mencairkan"*[38].

Dari hasil wawancara dengan *Kredit Officer* Bapak hari subagio bahwa proses pencairan sangat ditentukan oleh hasil surve lapangan. Ketika malakukan surve harus benar-benar teliti dan melakukan penghitungan yang akurat sesuai fakta lapangan.

Program fleksi ini banyak diajukan oleh pengusaha besar seperti usaha bengkel dan konveksi. Usaha bengkel dan konveksi

[38] Wawancara Dengan Credit Officer Bapak Hari Subagio, 2 Mei 2012

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

membutuhkan modal yang cukup besar untuk meningkatkan produksinya.

c. Paketmu mapan

Program ini mempunyai keunggulan tersendiri yaitu dengan bunga 1% dengan pinjaman 100 juta sampai 5 miliar. Dalam pinjaman yang sangat besar juga diperlukan jaminan yang besar pula contoh jaminan sertifikat rumah. dan pihak mengajukan pinjaman paketmu mapan ini harus menyertakan kelengkapan data yang diperlukan oleh pihak bank. Surve tetap dilakukan oleh credit officer dan dibantu oleh brand manager yang langsung melakukan surve lapangan.

Pengguna program ini harus mempunyai usaha yang mapan dalam artian usaha tersebut mempunyai omset yang besar dan sekiranya uang angsuran perbulan dapat terpenuhi oleh omset usaha tersebut sehingga debitur tidak merasa keberatan dalam melakukan angsuran dalam jumlah besar berikut wawancara dengan credit officer bapak Hari Subagio.

"Keunggulan program paketmu mapan ini debitur dikenakan bungga 1%. Program paketmu mapan ini tidak mudah dalam proses pencairan yang dilakukan oleh pihak bank karena pinjaman ini dalam pinjaman skala besar dan beresiko besar pula. Di bank BTPN cabang pasar turi Surabaya ini hanya ada 70 orang yang menggunakan program paketmu mapan. Rata-rata usaha yang diajukan dalam

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pinjaman ini usaha kontraktor bangunan dan batu bara dengan jaminan sertifikat rumah".[39]

B. Penyajian dan Analisis Data

Pola Interaksi *Debt Collector* Terhadap Debitur Bank BTPN Cab Pasar Turi Surabaya. Pemahaman Pola Interaksi Penagihan *Debt collector* Terhadap Debitur Bank BTPN Cabang Pasar Turi Surabaya.

Perlunya pemahaman Pola Interaksi Penagihan *Debt collector* Terhadap Debitur Bank BTPN Cabang Pasar Turi Surabaya harus benar-benar dipahami sehingga antara *debt collector* dengan debitur tidak terjadi kesalah pahaman, sehingga sangatlah bermanfaat ketika kedua bela pihak saling mengerti dan memahami.

Dengan simbul yang di bawah oleh *debt collector* terhadap pandangan debitur yang menganggap bahwa *debt collector* adalah sesosok seorang yang menakutkan dan menyeramkan dengan penilaian yang sedemikian maka proses interaksi berlangsung sesuai dengan teori interaksionisme simbolik.

> Menurut Prof. Dr. Soerjono Soekamto di dalam pengantar sosiologi.[40] Interaksi sosial merupakan kunci semua kehidupan sosial. Dengan tidak adanya komunikasi ataupun interaksi antar satu sama lain maka tidak mungkin ada kehidupan bersama. Jika hanya fisik yang saling berhadapan antara satu sama lain, tidak dapat menghasilkan suatu bentuk kelompok sosial yang dapat saling berinteraksi. Maka dari itu dapat disebutkan bahwa interaksi merupakan dasar dari suatu bentuk proses sosial karena tanpa adanya interaksi sosial, maka kegiatan–kegiatan antar satu individu dengan yang lain tidak dapat disebut interaksi.

[39] Wawancara Dengan Credit Officer Bapak Hari Subagio, 2 Mei 2012
[40]Soekamto Soerjono ,Op.Cit,hal 66

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> Pengertian interaksi sosial menunjuk pada hubungan-hubungan sosial yang dinamis yang menyangkut hubungan antara orang-orang perorangan, antara kelompok-kelompok, maupun antara orang perorangan dengan kelompok. Apabila dua orang bertemu, interaksi sosial dimulai pada saat itu. Mereka saling menegur, berjabat tangan, saling berbicara atau bahkan mungkin berkelahi Interaksi sosial tidak selalu ditandai dengan mengadakan kontak muka atau berbicara, tetapi interaksi sosial bisa terjadi manakala masing-masing sadar akan adanya pihak lain yang menyebabkan perubahan-perubahan dalam perasaan orang-orang yang bersangkutan, yang disebabkan misalnya karena bau minyak wangi.

Interaksi penagihan melibatkan hubungan-hubungan sosial yang dinamis yang menyangkut hubungan antara orang-orang perorangan, antara kelompok-kelompok, maupun antara orang perorangan dengan kelompok. Apabila dua orang bertemu, interaksi sosial dimulai pada saat itu. Mereka saling menegur, berjabat tangan, saling berbicara atau bahkan mungkin berkelahi Interaksi sosial tidak selalu ditandai dengan mengadakan kontak muka atau berbicara, dengan adanya interaksi yang dibangun oleh *debt collector* dalam penagihan hutang kepada debitur bank btpn cabang pasar turi Surabaya. Pola-pola interaksi penagihan *debt collector* terhadap debitur bank BTPN cabang pasar turi Surabaya dapat berupa kerja sama (*cooperation*), persaingan (*competition*), assimili dan bahkan dapat juga berbentuk pertentangan atau pertikaian (*conflict*). Suatu pertikain mungkin juga mendapatkan penyelesaian. Mungkin penyelesaian tersebut dapat diterima untuk sementara waktu yang dinamakan akomodasi *(accommodation*) dan ini berarti bahwa kedua bela pihak belum tentu puas sepenuhnya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Adapun pola-pola interaksi penagihan *debt collector* terhadap debitur bank BTPN cabang Pasar Turi Surabaya yaitu:

1. Pola kerja sama (*cooperation*)

Bentuk kerjasama dapat dijumpai pada semua kelompok manusia. Kebiasaan-kebiasaan dan sikap-sikap demikian dimulai sejak masa kanak-kanak di dalam kehidupan keluarga atau kelompok-kelompok kekerabatan. Atas dasar itu maka interaksi tersebut akan menggambarkan bermacam-macam kerja sama setelah adanya proses interaksi bentuk kerja sama tersebut dapat berkembang apabila orang dapat digerakkan untuk mencapai tujuan bersama dan harus adanya kesadaran tujuan tersebut dikemudian hari akan bermanfaat bagi semua.

Kerja sama timbul karena orang perorangan terhadap kelompoknya (yaitu *in-groupnya*) dan kelompok lainnya yang merupakan *(out-groupnya)*. Kerja sama mungkin bertambah kuat apabila ada bahaya luar yang mengancam atau ada tindakan-tindakan luar yang menyinggung kesetiaan secara tradisional atau institusional telah tertanam di dalam kelompok, dalam diri seorang atau segolongan orang. Kerja sama dapat bersifat agresif apabila kelompok dalam jangka waktu yang lama mengalami kekecewaan sebagai akibat perasaan tidak puas karena keinginan-keinginan pokoknya tak dapat terpenuhi karena adanya rintangan-rintangan yang bersumber dari luar kelompok itu. Keadaan tersebut akan menjadi lebih tajam lagi apabila kelompok demikian merasa

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tersinggung atau dirugikan system kepercayaan atau dalam salah satu bidang sensitif dalam kebudayaan.[41]

Kerja sama tersebut sering dipergunakan untuk penyelesaian tagihan hutang ke debitur bank BTPN yang dilakukan oleh *debt collector* terhadap debitur sebagai mana penyelesaian tersebut sesuai kesepakatan kedua bela pihak dan saling menguntungkan bagi pihak *debt collector* dan debitur. Adapun bentuk-bentuk kerja sama yang di jalin oleh *debt collector* terhadap debitur dengan memberikan keringanan dengan mengurangi denda keterlambatan, memberi batasan waktu penagihan yang disepakati, membebaskan denda keterlambatan, dan mendapat potongan pembayaran.

Gambar 4.4

Debitur datang ke kantor bank BTPN cabang Pasar Turi Surabaya dalam kerja sama penyelesaian hutang

Gambar di atas merupakan pola interaksi kerja sama antara *debt collector* dengan debitur dengan penyelesaian administrasi ke kantor bank BTPN cabang pasar turi Surabaya. Dengan terjalin kerja sama yang baik

[41] Selo Soemarjan cs, *Gerakan 10 Mei1963 di Sukabumi*, (Bandung: PT Eresco,t.t,1963),hal 10-11

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

maka akan mendapat hasil yang baik pula antara pihak debt collector dengan debitur dalam urusan penyelesaian tagihan kredit yang tertanggung di bank btpn. Betapa pentingnya fungsi kerja sama, digambarkan oleh Charles H. Cooley sebagai berikut.[42]

> "Kerja sama timbul apabila orang menyadari bahwa mereka mempunyai kepentingan-kepentingan yang sama dan pada saat bersamaan mempunyai cukup pengetahuan dan pengendalian terhadap diri sendiri untuk memenuhi kepentingan-kepentingan tersebut; kesadaran akan adanya kepentingan-kepentingan yang sama dan adanya organisasi merupakan fakta-fakta yang penting dalam kerja sama yang berguna".

Memang kerja sama dalam adanya interaksi didalamnya merupakan perwujudan untuk sama-sama mempunyai kepentingan yang sama dalam penyelesaian masalah dan menghasilkan apa yang benar-benar diharapkan. Interaksi yang di bangun oleh debt collector untuk memperoleh hasil yang maksimal dalam tagihan ke debitur kerja sama inilah pola interaksi yang tepat dalam penyelesaian tagihan hutang yang di tanggung oleh debitur.

Dan ada pula debitur yang tidak mau diajak untuk bekerja sama untuk penyelesaian tagihan hutang yang telah di tanggung oleh debitur dengan alasan yang bermacam-macam alasan yang di utarakan oleh debitur dari usahanya bangkrut, untuk bayar anak sekola, keluarga sakit, dan uang hasil pinjaman di pake orang lain.

[42] Charles H. Cooley : *Sociological Theory And Social Research*, (New York: Hendry Holt And Company,1930),hal 176

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Akomodasi (*accomodation*)

Dalam pola interaksi adapun juga istilah akomodasi (*accomodation*) akomodasi inilah merupakan bentuk pola interaksi yang akan dibangun oleh *debt collector* dalam penagihan ke debitur bank btpn cabang pasar turi Surabaya.

Istilah akomodasi dipergunakan dalam dua arti, yaitu untuk menunjuk pada suatu keadaan dan untuk menunjuk pada suatu proses. Akomodasi yang menjuk pada suatu keadaan, berarti adanya suatu keseimbangan (*equibrium*) dalam interaksi orang-perorangan atau kelompok-kelompok manusia dalam kaitannya dengan norma-norma sosial dan nilai-nilai sosial yang berlaku di dalam masyarakat. Sebagai suatu proses, akomodasi menunjuk pada usaha-usaha manusia untuk meredakan suatu pertentangan yaitu usaha-usaha untuk mencapai kestabilan.

Akomodasi adalah suatu pengertian yang dipergunakan oleh sosiolog untuk mengambarkan suatu proses dalam hubungan-hubungan sosial yang sama dengan pengertian adaptasi (*adaptation*) yang dipergunakan oleh ahli-ahli biologi untuk menunjuk pada suatu proses di mana makhluk-makhluk hidup menyesuaikan dirinya dengan alam sekitarnya. Dengan pengertian tersebut dimaksudkan sebagai suatu proses di mana orang-perorangan atau kelompok-kelompok manusia yang awalnya bertentangan, saling mengadakan penyesuaian diri untuk mengatasi ketegangan-ketegangan. Sebenarnya istilah adaptasi menunjuk

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pada perubahan-perubahan organis yang di salurkan melalui kelahiran, di mana makhluk-makhluk hidup menyesuaikan diri dengan alam sekitarnya sehingga dapat mempertahankan hidupnya.[43]

Dalam pola interaksi kali ini akomodasi atau disebut juga istilah dengan adaptasi. Pada awal mula *debt collector* melakukan penagihan kepada debitur bank BTPN cabang pasar turi Surabaya dengan melakukan sebuah kunjungan ke rumah maupun ke tempat usaha debitur untuk memperoleh gambaran tentang keadaan debitur yang sebenarnya. Ketika sudah mendapati informasi mengenai gambvaran debitur maka *debt collector* akan melakukan pendekatan dengan cara akomodasi ini.

Karakter debitur sangatlah bermacam-macam, untuk mengurangi ketegangan antara *debt collector* dengan debitur maka *debt collector* melakukan akomodasi. Budaya pun sangat mempengaruhi interaksi yang akan di pakai dalam penagihan *debt collector* terhadap debitur, seperti halnya debitur yang berbudaya Madura, debitur ini cenderung berkarakterkan keras dan selalu merasa di pihak yang benar mengangap hokum itu lemah dan tidak memperdulikan urusan orang lain dan mementingkan urusan pribadinya sendiri. Berikut hasil wawancara dengan bapak M.Cholis selaku debitur.[44]

> *"Saya gak mau membayar kalo cara yang di pakai tidak sopan, saya sudah bilang kalau hari ini saya tidak ada uang, kalau mau bulan depan saya akan membayar dan kalau tidak mau ya jangan memaksa, saya kan sudah bilang saya tidak ada uang. Sebenarnya kalau bilang*

[43] Gillin Dan Gillin, *Cultural Sociology, A Revision Of An Introduction To Scioology,* (The Macmillan Company,1954),Hal 505

[44] Wawancara Dengan M.Cholis, Debitur, 4 Juni 2012

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

baik-baik kan enak jangan datang menagih utang dengan marah-marah, itu bukan cara menyelesaikan masalah tapi menambah masalah, masalah saya sudah banyak mikirin bayar anak sekolah, usaha saya, malah anda menambah masalah, kalau emang saya ada uang pasti saya akan membayar."

Untuk mencegah bentuk ketegangan-ketegangan dalam melakukan penagihan ke debitur maka dibutuhkanlah pola interaksi berupa akomodasi sehingga dengan adanya pola tersebut keteganan tersebut akan berubah dengan penyelesaian yang baik untuk beradaptasi dengan budaya yang beraneka ragam yang dimiliki oleh debitur.

Sehingga ketika mendapat hasil yang maksimal tentu di dalamnya ada persaingan antar *debt collector* dalam melakukan tagihan kepada debitur, dan sebaliknya debitur juga mempunyai daya persaingan yang tinggi dalam bidang usaha yang mereka kembangkan sehingga tidak menutup kemungkinan debitur meminjam uang untuk menambah permodalan ataupun untuk menambah tempat usaha sehingga memperoleh hasil yang maksimal.

Tipe-tipe tersebut di atas menghasilkan beberapa bentuk persaingan yaitu sebagai berikut:

1. Persaingan ekonomi

   Persaingan di bidang ekonomi karena terbatasnya persediaan apabila dibandingkan dengan jumlah konsumen.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Persaingan kebudayaan

   Persaingan dalam bidang kebudayaan terjadi ketika pedagang barat berdagang dipelabuhan-pelabuhan jepang atau sewaktu pendeta-pendeta agama Kristen meluaskan agamanya di Jepang.

3. Persaingan kedudukan dan peranan

   Di dalam diri seseorang maupun di dalam kelompok terdapat keinginan-keinginan untuk diakui sebagai orang atau kelompok yang mempunyai kedudukan serta peranan yang terpandang.

4. Persaingan ras

   Persaingan ras sebenarnya juga merupakan persaingan di bidang kebudayaan. [45]

Tipe-tipe persaingan di atas mengabarkan bahwa interaksi persaingan yang dilakukan oleh *debt collector* terhadap debitur dimana debitur melakukan persaingan penagihan terhadap terhadap *debt collector* lainnya dan begitu pula debitur melakukan persaingan dengan menambah modal usaha dengan sebesar-besarnya demi memajukan usahanya.

Penekanan *debt collector* dalam melakukan tagihan ke debitur juga atas dasar pola interaksi persaingan dengan sesame *debt collector* dan begitu juga yang dilakukan debitur jika tidak melakukan pembayaran maka oleh pihak bank akan dipersulit melakukan pinjaman uang di bank sehingga dalam memenuhi hasrat persaingan dalam bidang ekonomi debitur harus bekerja sama dengan bank.

[45] Suekanto Suerjono, *op.cit*, hal.83-84

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 4.5

Debitur Melakukan *Top Up* (Pinjaman Ulang)

Gambar di atas *operational officer* ibu Diana dan debitur ibu Suparmi. Debitur ingin melakukan *top up* (meminjam kembali) yang artinya peminjaman ulang yang dilakukan oleh debitur yang sudah berjalan angsuran ke enam kali debitur diperbolehkan menambah pinjaman ulang di bank BTPN cabang pasar turi Surabaya. Demikian wawancara dengan debitur ibu Suparmi:[46]

(Saya melakukan pinjaman kembali di bank btpn karena ingin menambah modal usaha, apalagi sekarang mendekati bulan puasa biasanaya klo di bulan puasa banyak orang yang belanja di pasar turi untuk membeli pakaian. Penjual pakaian dipasar turi sangat banyak sehingga saya harus berani bersaing dengan pedagang lain. Makanya saya dengan pihak bank harus menjalin kerjasama yang baik dengan cara tidak sampe terlambat dalam melakukan pembayaran angsuran. Kalau saya tidak bisa membayar ke kantor biasanya saya telepon pihak bank dan debt collector yang mengambil ke sini. Sebenarnya tempat usaha saya dekat dengan kantor bank BTPN tapi kalau saya lagi repot ya saya suru pihak bank ambil ke tempat usaha saya).

[46] Wawancara Dengan Debitur Ibu Suparmi, 2 Juni 2012

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sebagai bentuk pelayanan di bank BTPN salah satunya mau mendatangi debitur untuk mengambil uang tagihan yang dilakukan oleh *debt collector*. Sehingga interaksi terjalin dengan baik atas dasar sama-sama memiliki kepentingan. Debitur yang tidak melakukan keterlambatan akan dipermuda dalam pinjaman kembali oleh pihak Bank BTPN.

3. Kontravensi (*kontravention*)

Persaingan pada hakikatnya merupakan suatu bentuk proses sosial yang berada antara persaingan dan pertentangan atau pertikaian. Kontravensi terutama ditandai dengan oleh gejala-gejala adanya ketidakpastian mengenai diri seseorang atau suatu rencana dan perasaan tidak suka yang disembunyikan, kebencian, atau keragu-raguan terhadap kepribadian seseorang. Atau perasaan tersebut dapat pula berkembang terhadap kemungkinan, kegunaan, keharusan atau penilaian terhadap suatu usul, buah pikiran, kepercayaan, doktrin, atau rencana yang dikemukakan orang-perorangan atau kelompok manusia lain.[47]

Pola interaksi penagihan Kontravensi ini sering didapati oleh *debt collector* dalam melakukan interaksi penagihan kepada debitur bank BTPN cabang pasar turi Surabaya. Dalam bentuk yang murni, kontravensi merupakan sikap mental yang tersembunyi terhadap orang-orang lain atau terhadap unsur-unsur kebudayaan suatu golongan tertentu. Sikap tersembunyi tersebut dapat berubah menjadi kebencian, tetapi tidak sampai menjadi pertentangan atau pertikaian. Suatu contoh dengan kedatangan

[47] Soerjono Soekanto, Op.cit, hal 88

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

debt collector ke rumah debitur dengan membuat malu keluarga dan tetangga menjadikan debitur merasa di buat malu dan akhirnya timbul rasa benci terhadap *debt collector* akan tetapi tidak sampai terjadi pertikaian dan pertentangan yang keras. Berikut wawancara dengan bapak Hernandes seorang pengusaha toko baju di pasar turi yaitu:

> *"Sebetulnya saya tidak merasa nyaman ketika rumah saya didatangi debt collector ke rumah karena saya malu dengan ibu saya dan tetangga saya, padahal saya hanya kurang satu juta lima ratus ribu saya merasa dikejar-kejar oleh debt collector. Pada awal saya merasa malu tapi lama-kelamaan sudah biasa karena ya emang saya masih belum ada uang ya saya hanya membuat janji aja kepada debt collector. Pada awalnya ibu saya kaget dengan kedaatangan debt collector ke rumah untuk menagih hutang, dikira oleh ibu, saya mempunyai hutang yang banyak setelah saya member penjelasan ke ibu akhirnya ibu saya merasa tenang".*[48]

Dalam wawancara di atas dengan bapak Hernandes di dalam interaksi tersebut ada kontravensi akan tetapi tidak sampai menimbulkan pertikaian atau pertentangan.

Adapun bentuk kontravensi menurut Leopold Von Wiese dan Howard Becker[49] ada lima yaitu:

a) Yang umum meliputi perbuatan-perbuatan seperti penolakan, keengganan, perlawanan, perbuatan menghalang haling, protes, gangguan-gangguan, perbuatan kekerasan, dan mengacaukan rencana pihak lain;

[48] Wawancara Dengan Bapak Hernandes, Pada 03 Juni 2012

[49] Leopold Von Wiese Dan Howard Becker: *Systematic Sociology*,(New York: John R. Wiley and Sons,1932), bab 19

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b) Yang sederhana seperti menyangkal pernyataan orang lain di muka umum, memaki-maki melalui surat selebaran, mencerca, mencerna, memfitnah, melemparkan beban pembuktian kepada pihak lain, dan seterusnya.

c) Yang intensif menyangkut penghasutan, menyebarkan desas-desus, mengecewakan pihak-pihak lain dan seterusnya.

d) Yang rahasia, umpamanya mengumumkan rahasia pihak lain, perbuatan khianat, dan seterusnya,

e) Yang taktis, misalnya mengejutkan lawan, mengganggu atau membingungkan pihak lain, umpama dalam kampanye partai-partai politik dalam pemilihan umum.

4. Pertentangan (pertikaian atau *conflict*)

Pribadi maupun kelompok menyadari adanya perbedaan–perbedaan misalnya dalam ciri-ciri badaniah, emosi, unsur-unsur kebudayaan, pola-pola perilaku, dan seterusnya dengan pihak lain. Ciri tersebut dapat mempertajam perbedaan yang ada hingga menjadi suatu pertentangan atau pertikaian (*conflict*). Perasaan memegang peranan penting dalam mempertajam perbedaan-perbedaan tersebut sedemikian rupa sehingga masing-masing pihak berusaha untuk menghancurkan. Perasaan tersebut biasanya berwujud amarah dan rasa benci yang menyebabkan dorongan-dorongan untuk melukai atau menyerang pihak lain, atau untuk menekan dan menghancurkan individu atau kelompok yang menjadi lawan. Pertentangan atau pertikaian (selanjutnya disebut “pertentangan” saja)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

merupakan suatu proses sosial dimana individu atau kelompok berusaha untuk memenuhi tujuannya dengan jalan menantang pihak lawan yang disertai dengan ancaman dan atau kekerasan. Sebab-musabab atau akar-akar dari pertentangan antara lain sebagai berikut[50]:

1. Perbedaan antara individu-individu

   Perbedaan pendirian dan perasaan mungkin akan melahirkan bentrokan antara mereka.

2. Perbedaan kebudayaan

   Perbedaan kepribadian dari orang perorangan tergantung pula dari pola-pola kebudayaan yang menjadi latar belakang pembentukan serta perkembangan kepribadian tersebut. Seorang secara sadar maupun tidak sadar, sedikit banyaknya akan terpengaruh oleh pola-pola pemikiran dan pola-pola pendirian dari kelompoknya. Selanjutnya, keadaan tersebut dapat pula menyebabkan terjadinya pertentangan antara kelompok manusia.

3. Perbedaan kepentingan

   Perbedaan kepentingan antara individu maupun kelompok merupakan sumber lain dari pertentangan.

   Wujud kepentingan dapat bermacam-macam; ada kepentingan ekonomi, politik, dan lain sebagainya. Majikan dan buruh umpamanya, mungkin bertentangan karena yang satu menginginkan upah kerja yang rendah, sedangkan buruh menginginkan sebaliknya.

[50] Ibid, hal 3

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. Perubahan sosial

Perubahan sosial yang berlangsung dengan cepat untuk sementara waktu akan mengubah nilai-nilai yang ada dalam masyarakat. Dan ini menyebabkan terjadinya golongan-golongan yang berbeda pendiriannya, umpama mengenai reorganisasi system nilai, sebagaimana diketahui perubahan sosial mengakibatkan terjadinya diorganisasi pada struktur.

Pertentangan, seperti telah di uraikan di atas, dapat pula menjadi sarana untuk mencapai keseimbangan antara kekuatan-kekuatan dalam masyarakat. Karena timbulnya pertentangan merupakan pertanda bahwa akomodasi sebelumnya telah tercapai, tidak dihiraukan lagi, maka diadakan perubahan-perubahan dalam hubungan antara kekuatan-kekuatan tersebut sehingga mencapai keseimbangan lagi. Lagi pula suatu pertentangan dapat pula menghasilkan kerja sama karena dengan terjadinya pertentangan, masing-masing pihak akan mengadakan instrospeksi, kemudian mengadakan perbaikan-perbaikan, dengan usaha-usaha demikian masing-masing akan mengetahui kelemahan kelemahannya masing-masing akan berkecendrungan untuk bekerja sama. Dengan demikian, kelemahan-kelemahan dapat di tutupi. Atau sebaliknya pertetangan dapat memberi batas-batas yang lebih tegas sehingga masing-masing pihak sadar akan kedudukannya dalam masyarakat.

Pertentangan antara *debt collector* dengan debitur merupakan pola interaksi yang di bangun oleh ke dua bela pihak untuk memahami masing-masing pribadi sehingga terjadi introspeksi untuk merubah interaksi yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

akan di bangun kembali. Pada dasarnya manusia ingin hidup berdampingan dengan penuh kedamaian sehingga tercipta masyarakat sejahtera.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Peneliti dengan judul Pola Interaksi Penagihan *Debt collector* Terhadap Debitur Bank BTPN Cabang Pasar Turi Surabaya adalah jenis penelitian kualitatif yang menjadikan *debt collector,* debitur dan karyawan bank BTPN sebagai objek penelitian.

Dalam penelitian kali ini menghasilkan kesimpulan yang mana hasil penelitian ini murni apa yang terjadi di lapangan dan mempunyai kesamaan dengan teori yang di paparkan oleh peneliti. adapun beberapa pola interaksi yang di gunakan oleh *debt collector* untuk menagih hutang terhadap debitur bank BTPN yaitu :

1. Kerjasama (*cooperation*)

   Bentuk kerjasama dapat dijumpai pada semua kelompok manusia. Kebiasaan-kebiasaan dan sikap-sikap demikian dimulai sejak masa kanak-kanak di dalam kehidupan keluarga atau kelompok-kleompok kekerabatan. Atas dasar itu maka interaksi tersebut akan mengambarkan bermacam-macam kerja sama setelah adanya proses interaksi bentuk kerja sama tersebut dapat berkembang apabila orang dapat digerakkan untuk mencapai tujuan bersama dan harus adanya kesadaran tujuan tersebut dikemudian hari akan bermanfaat bagi semua.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kerja sama timbul karena orang perorangan terhadap kelompoknya (yaitu *in-groupnya)* dan kelompok lainnya yang merupakan *(out-groupnya).* Kerja sama mungkin bertambah kuat apabila ada bahaya luar yang mengancam atau ada tindakan-tindakan luar yang menyinggung kesetiaan secara tradisional atau institusional telah tertanam di dalam kelompok, dalam diri seorang atau segolongan orang. Kerja sama dapat bersifat agresif apabila kelompok dalam jangka waktu yang lama mengalami kekecewaan sebagai akibat perasaan tidak puas karena keinginan-keinginan pokoknya tak dapat terpenuhi karena adanya rintangan-rintangan yang bersumber dari luar kelompok itu. Keadaan tersebut akan menjadi lebih tajam lagi apabila kelompok demikian merasa tersinggung atau dirugikan system kepercayaan atau dalam salah satu bidang sensitif dalam kebudayaan

2. Akomodasi (*accomodation*)

Akomodasi adalah suatu pengertian yang dipergunakan oleh sosiolog untuk menggambarkan suatu proses dalam hubungan-hubungan sosial yang sama dengan pengertian adaptasi (*adaptation*) yang dipergunakan oleh ahli-ahli biologi untuk menunjuk pada suatu proses di mana makhluk-makhluk hidup menyesuaikan dirinya dengan alam sekitarnya.

Dengan pengertian tersebut dimaksudkan sebagai suatu proses di mana orang-perorangan atau kelompok-kelompok manusia yang awalnya bertentangan, saling mengadakan penyesuaian diri untuk mengatasi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ketegangan-ketegangan. Sebenarnya istilah adaptasi menunjuk pada perubahan-perubahan organis yang di salurkan melalui kelahiran, di mana makhluk-makhluk hidup menyesuaikan diri dengan alam sekitarnya sehingga dapat mempertahankan hidupnya

3. Kontravensi (*contravention*)

Persaingan pada hakikatnya merupakan suatu bentuk proses sosial yang berada antara persaingan dan pertentangan atau pertikaian. Kontravensi terutama ditandai dengan oleh gejala-gejala adanya ketidakpastian mengenai diri seseorang atau suatu rencana dan perasaan tidak suka yang disembunyikan, kebencian, atau keragu-raguan terhadap kepribadian seseorang. Atau perasaan tersebut dapat pula berkembang terhadap kemungkinan, kegunaan, keharusan atau penilaian terhadap suatu usul, buah pikiran, kepercayaan, doktrin, atau rencana yang dikemukakan orang-perorangan atau kelompok manusia lain.

4. Pertentangan (Pertikaian atau *Conflict*)

Perasaan memegang peranan penting dalam mempertajam perbedaan-perbedaan tersebut sedemikian rupa sehingga masing-masing pihak berusaha untuk menghancurkan. Perasaan tersebut biasanya berwujud amarah dan rasa benci yang menyebabkan dorongan-dorongan untuk melukai atau menyerang pihak lain, atau untuk menekan dan menghancurkan individu atau kelompok yang menjadi lawan. Pertentangan atau pertikaian (selanjutnya disebut “pertentangan” saja) merupakan suatu proses sosial dimana individu atau kelompok berusaha

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

untuk memenuhi tujuannya dengan jalan menantang pihak lawan yang disertai dengan ancaman dan atau kekerasan. Sebab-musabab atau akar-akar dari pertentangan antara lain sebagai berikut.

B. Saran

Peneliti dengan judul Pola Interaksi Penagihan *Debt collector* Terhadap Debitur Bank BTPN Cabang Pasar Turi Surabaya adalah jenis penelitian kualitatif yang menjadikan *debt collector, debitur* dan karyawan bank BTPN sebagai objek penelitian.

Bagi fakultas dakwah semoga penelitian ini di jadikan pengembangan penelitian-penelitian berikutnya sehingga bidang sosiologi di fakultas dakwah akan bermanfaat bagi masyarakat luas terutama penelitian dalam bidang perbankan.

Dengan maraknya kekerasan yang dilakukan oleh *debt collector* dan banyaknya karakter masyarakat yang menyalahgunakan pinjaman di bank dengan tidak mau membayar hutang dengan alasan yang tidak wajar maka peneliti menyarankan kepada kedua bela pihak adanya saling kerja sama yang di bangun dengan baik, *debt collector* mempunyai tugas untuk melakukan tagihan terhadap debitur yang diharapkan dari peneliti agar *debt collector* sadar akan hukum sehingga tidak mudah melakukan tindak kekerasan terhadap debitur.

Bagi debitur seharusnya bisa diajak kerjasama yang baik dalam hal penyelesaian hutang sehingga tidak adanya pihak yang merasa dirugikan akibat perbuatan seorang yang tidak mau bertanggung jawab.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Jadi untuk pemerintah harus membuat undang-undang yang jelas tentang cara penagihan yang dilakukan oleh *debt collector* sehingga tidak ada lagi kasus kekerasan yang dilakukan oleh *debt collector.* Dan juga bagi pihak bank btpn cabang pasar turi Surabaya seharusnya membuat pelatihan kepada *debt collector* dalam hal interaksi penagihan yang dilakukan oleh *debt collector,* sehingga tugas-tugas yang dikerjakan oleh *debt collector* terarah dengan benar.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

Bamn, R & Byane D. *Social Psychology Ninth Edition*. 2000. Printed in the United State of America.

Charles H. Cooley : *Sociological Theory And Social Research*, 1930. Hendry Holt And Company: New York.

D. Hendropuspito OC, *Sosiologi Sistematik*, 1989. Jakarta: Kanisius.

E.B.Taylor, *Primitive Culture*, 1924. New York; Brentano's.

Elly Erawaty dan J.S. Badudu, *Kamus Hokum Ekonomi*, 1996. Jakarta: ELIPS.

George Ritzer- Douglas J. Goodman. *Teori Sosiologi Modern*, 2008. Ghalia Indonesia, Jakarta.

George Ritzer, *Sosiologi Berparadigma Ganda*. Cet. Keempat, 2003. Raja Grafindo Persada Jakarta.

Gillin Dan Gillin, *Cultural Sociology, A Revision Of An Introduction To Sociology*, 1954. The Macmillan Company.

H. Budi Untung, *Kredit Perbankan di Indonesia*, 2000. Yogyakarta: Andi Offset.

Hadi, S. *Metodologi Penelitian Research*. 1993. Yogyakarta: Andi Offset.

Hasanudin Ranchman, *Aspek-Aspek Hukum Pemberian Kredit Perbankan Di Indonesia*, 1995. Citra Aditya Bakti: Bandung.

Johnson, Doyle Paul, *Teori Sosiologi Klasik dan Modern Jilid 1*, 1994. PT Gremdia, Jakarta.

Johnson, Doyle Paul, *Teori Sosiologi Klasik dan Modern Jilid 1*, 1994. PT Gremdia, Jakarta.

Leopold Von Wiese dan Howard Becker: *Systematic Sociology*, 1932. New York: John R. Wiley and Sons.

Mariam Darus Badrulzaman, *Kompilasi Hokum Perikatan*, 2001. Bandung: Citra Aditya Bakti.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Muhamad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, 2000. Bandung: Citra Aditya Bakti.

Muhamad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, 2000. Bandung: Citra Aditya Bakti.

Raho, Bernard. 2007. *Teori Sosiologi Modern.* Jakarta : Pustakarya, 2007

Ruddy Tri Santoso, *Mengenal Dunia Perbankan*, 1994. Jogjakarta; Andi Offset.

Sajogyo dan Pudjiwati Sajogyo, *Sosiologi Pedesaan Jilid 1*, 1983. Gadha Mada University Press, Bogor.

Selo Soemarjan CS, Gerakan 10 Mei1963 di Sukabumi, 1963. PT. Eresco,t.t: Bandung.

Siswanto Sutojo, *The Management of Commercial Bank* Cet. kesatu, 2007. Rajawali; Jogjakarta.

Soekanto, S. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Edisi 4, 2002. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.

Soenjoto Usman, *Menjelajahi Teori Sosiologi*, Bahan Kuliah Teori Sosiologi Klasik dan Modern, PS Sosiologi, Pascasarjana UGM, t.t.

Soerjono Soekamto, *Sosiologi Suatu Pengantar*, 1982. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.

Sugiyono. Memahami Penelitian Kualitatif, 2009. Bandung: CV Alfabeta.

Sunarto, Kamanto, *Pengantar Sosiologi*, 2008. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia; Jakarta.

Thomas Suyatno, *Dasar-dasar Perkreditan*, Cet. Keempat, 2007. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Totok Budi Santoso Dan Sigit Triandaru, *Bank dan Lembaga Keuangan*, 2006. Jakarta; Media Press.

Undang-Undang RI No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan

Sumber internet:

http://id.shvoong.com/social-sciences

http://id.wikipedia.org/wiki/Interaksi_sosial

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

http://infoindonesia.wordpress.com

http://www.btpn.com

Sumber Majalah:

Tabloid NOVA No. 685/XIV pukul 07.00

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id