

## BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan pertanyaan dalam masalah penelitian, yang berawal dari customer sering ditelepon mitra *desk telephony agent* (delta) dan customer tidak mau mengulang konfirmasi setiap harinya sehingga merasa terganggu karena ditelepon terus dan menjadi keseharian mitra delta saat melakukan penagihan ke customer dalam mendapatkan kesepakatan bayar, maka:

1. Bentuk strategi negosiasi yang dilakukan mitra yang bertujuan agar terhubung dan bisa bernegosiasi dengan customer dapat dilihat dari awal hingga akhir penagihan yang dimulai saat memulai inisiasi, mendesain kesepakatan, hingga mengatur kesepakatan. Bentuk strategi negosiasi yang dilakukan adalah kolaborasi, yang disesuaikan mitra delta terhadap perilaku customer yang berbeda-beda.
2. Berkaitan dengan bagaimana strategi negosiasi yang dilakukan mitra delta, hal ini disesuaikan dengan perilaku customer yang berbeda saat ditagih. Strategi negosiasi yang dilakukan mitra menyesuaikan dengan aturan perusahaan yang termuat dalam sistem demi mempermudah penanganan customer. Strategi negosiasi yang dilakukan mitra delta yaitu memberikan dorongan/pengaruh dalam bentuk kata-kata mencakup:

-Batas waktu

Dananya diusahakan dulu hari ini ya Pak/Buk, semisal hari ini ada dana langsung dibayarkan ya Pak/Buk, saya doakan semoga rezekinya Bapak/Ibuk dilancarkan dan dipermudah agar angsurannya bisa terbayar, mohon segera dibayarkan ya Pak/Buk agar nomor kontraknya tidak terblokir karena sering terlambat

-Minimal pembayaran

Bayar angsuran pokoknya lebih dulu ya Pak/Buk

-Cara pembayaran

Mau dibayarkan lewat apa Pak/Buk biar saya kirimkan cara bayarnya, lain kali jangan bayar melalui *debt collector* ya Pak/Buk karena masih memerlukan proses setor ke perusahaan sehingga denda masih berjalan.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

Damsar, M. (2006). *Sosiologi Uang*. Padang: Andalas University Press.

Greenhalgh, L. (2001). *Relationships, Managing Strategic*. New York: The Free Press.

Lewicki, B. S. (2015). *Negosiasi Edisi 6 Buku 1*. Jakarta Selatan: Salemba Humanika.

Mahardika, W. (2019). *Mengupas Strategi Dahsyat Memenangkan Negosiasi dengan Siapa Saja, Kapan Saja, dan Di mana Saja*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.

Marston, W. M. (1928). *Emotions of Normal People*. New York University: Read & Co. Science.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

### JURNAL ILMIAH

Andi Nursyahriana, M. H. (2017). Macet Analisis Faktor Penyebab Terjadinya Kredit. *Jurnal Forum Ekonomi*, 2.

Chabiba, D. L. (2021). Desa Analisis Sosiologi Hukum Islam terhadap Kredit Macet di BUMDes (Badan Usaha Milik. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 2.

Indrarini, L. R. (2022). Balongpanggung Analisis Strategi Penanganan Pembiayaan Murabahah Bermasalah dalam Menjaga Kualitas Pembiayaan pada BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur Cabang. *Sibatik Journal*, 2.

Nida, A. R. (2021). Syariah Analisis Kredit Macet dan Penanganannya: Prespektif Hukum Ekonomi. *Jurnal Ilmu Hukum & Ekonomi Syariah*, 2.

Yudiantara, K. E. (2021). Analisis Penyelesaian Kredit Macet Berdasarkan Konsep Menyama Braya di BUMDes Pandan Harum. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*, 2.

## WEBSITE

Berijalan. (2022, Oktober 20). *Introducing Berijalan Digital Operation Center*. Retrieved from Berijalan Official: <https://www.youtube.com/watch?v=PTSKmMGJzJ8>

Berijalan. (2023, Juni 25). *Beranda Berijalan*. Retrieved from Berijalan.co.id: <https://berijalan.co.id/>

Fendy. (2023, Juli 4). *Penagihan Salah Alamat ke Nomor Telepon Rumah Saya*. Retrieved from Mediakonsumen.com: <https://mediakonsumen.com/2023/07/04/surat-pembaca/penagihan-salah-alamat-ke-nomor-telepon-rumah-saya>

## PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Kemenkeu. (1995, Desember 26). *Nomor 9 tahun 1995*. Retrieved from Kemenkeu.go.id: <https://jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/1995/9tahun~1995uu.htm>

Otoritas Jasa Keuangan. (2014, November 21). *Peraturan OJK Tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Pembiayaan*. Retrieved from OJK.go.id: <https://ojk.go.id/id/regulasi/otoritas-jasa-keuangan/peraturan-ojk/Pages/peraturan-ojk-tentang-penyelenggaraan-usaha-perusahaan-pembiayaan.aspx#:~:text=Peraturan%20Otoritas%20Jasa%20Keuangan%20Nomor,berkontribusi%20untuk%20menjaga%20sistem%20keuangan>

## LAMPIRAN

### TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

Nama : Budi

Jenis Kelamin : L

Umur : 26 Tahun

Pendidikan : SMK

Lama Bekerja : 6 Bulan

Delta menurut Mas Budi, delta itu lebih ke mengingatkan atau penagihan ke customer yang sudah terlambat untuk membayarkan angsuran mobil. Spesifiknya cuma untuk keterlambatan 1-7 hari. Jika 1-7 hari gagal, artinya kita gagal dalam menjalankan tugas karena terlambat di atas 7 hari itu bukan pekerjaan kita lagi.

Terhubung dengan customer:

1. Sapaan seperti apa yang biasanya mas lakukan di awal saat terhubung dengan customer?

Jawaban: “Sapaan itu biasanya kita mengikuti customer, kita pasti menyesuaikan saja. Entah dia mau assalamualaikum atau kata selamat yang tergantung jam waktu kerja kita disaat kita berbicara misalnya seperti selamat pagi, maka kita sesuaikan saja dengan customer supaya nanti dari awal mereka sudah merasa nyaman dengan kita saat negosiasi.”

2. Saat menyapa customer, ada berbagai macam emosi dari customer. Bagaimana cara mas menghadapi hal tersebut agar mas dapat tetap terhubung?

Jawaban: “Di sini kita sebenarnya bukan penagihan yang harus ngotot ataupun marah-marah ke customer kan, kita hanya penagihan yang benar-benar halus atau mengingatkan pelan, intinya semua itu sudah ada aturannya. Jadi kita juga tidak boleh marah, semisal mereka emosinya juga meluap-luap marah, kita cuma bisa mengiyakan, intinya kita turuti saja dulu dia mau apa. Intinya sesuai kita, tujuan kita menelepon dia itu untuk apa. Kalau misal dia juga bisa diajak koordinasi, kita juga pasti bisa.”

3. Setelah itu, bagaimana cara mas mengidentifikasi customer saat ditelepon?

Jawaba: “Ya sebetulnya sama ya, semua itu tergantung data yang diberikan ke kita. Jika dari data itu pasti ada nomor yang bersangkutan, mungkin ada beberapa data satu dua yang salah input data, mungkin itu bukan nomor yang bersangkutan. Namun, di sini kan ada sistemnya yang namanya catatan telepon terakhir agen-agen kita yang benar-benar bersangkutan atau bukan.”

4. Langkah apa yang mas lakukan apabila saat mengidentifikasi customer, ternyata dia bukan yang bersangkutan?

Jawaban: “Pertama-tama ya biasanya kita tanya nama, sebelum kita tanya nama kita sudah memperkenalkan diri. Kalau dia sudah langsung paham itu pasti kelihatan, maksudnya kita sudah terbiasa kerja di sini, itu pasti kelihatan banget customer seperti apa yang benar pura-pura atau memang bersangkutan. Kadang di sini juga ada yang salah sambung tetapi dia emang iya iya saja asal, tetapi nanti itu kelihatan kalau dia ngomong itu agak aneh. Jadi kalau customer memang punya customer kita atas nama yang bersangkutan, nanti baru kita sebutkan dari mana dan nanti dia pasti langsung paham apa yang mau kita sampaikan ke dia.”

5. Setelah itu, bagaimana cara mas mengetahui customer sudah bayar atau belum?

Jawaban: “Ini tugas kita kan penagihankan ya, kalau data customer masuk ke kita maka customer belum melakukan pembayaran. Jika dia sudah melakukan pembayaran tetapi mungkin baru-baru ini, semisal kita telepon hari ini dia juga baru membayarkan hari ini atau beberapa jam yang lalu. Maka proses pembayarannya itu belum masuk ke sistem kita sehingga kita harus cek lagi ke sistem aol tanyain

ke team leader masing-masing. Biasanya juga banyak yang bohong itu, kayak dia bilang saya sudah bayar, saya sudah bayar tetapi nyatanya dia belum bayar itulah gunanya kita ada sistem untuk cek apakah si customer ini sudah melakukan pembayaran atau belum, sehingga semuanya kita bisa cek melalui sistem.”

6. Apabila customer tersebut ternyata belum bayar, tindakan apa yang mas lakukan?

Jawaban: “Dia bilang sudah bayar tetapi kita cek blom dibayarkan. Itu kasusnya banyak banget, kalau customer membayarkan melalui bank dia pribadi atau dia pribadi melakukan pembayaran langsung ke bank atau ke kantor cabang, itu kalau kita cek ke sistem itu pasti langsung masuk dan itu jelas. Beda dengan yang membayarkan melalui ARHO (*Account Receivable Handling Officer*) merupakan agen yang langsung turun ke lapangan atau istilah lainnya yaitu *debt collector* untuk melakukan penagihan ke rumah customer. Jadi, semisal dia melakukan pembayaran tidak langsung ke kantor cabang atau bank pribadi dia, mungkin dia membayarkan melalui *debt collector* sehingga dananya masih dibawa *debt collector* dan belum disetorkan. Hal ini pun membuat customer sudah merasa membayarkan serta sudah menerima kwitansi pembayaran tetapi oleh *debt collector* belum disetorkan, jadi di data kita yang ada di perusahaan dia belum melakukan pembayaran.”

7. Selama pengalaman mas bekerja, apa saja kasus kasus yang termasuk ke tidak mau bayar?

Jawaban: “Tidak mau bayar itu rata-rata dia kendalanya gaji, mungkin saat pengambilan mobil tanggal jatuh tempo dan tanggal gajian mereka itu enggak sesuai. Mereka itu tanggal gajianya itu masih satu dua minggu setelah mengambil mobil, sehingga kebanyakan mereka pada nunggu gaji. Sementara itu, mengurus untuk perubahan tanggal jatuh tempo pasti mereka harus ke kantor cabang dulu dan enggak semua customer kita pasti dekat untuk ke kantor cabang melakukan pengurusan itu. Kasus tidak mau bayar juga kadang ada customer dia itu memang sepele ke kita, jadi saat kita telepon mungkin karena mereka pikir hanya lewat telepon enggak mungkin datang ke rumah, jadi mereka kayak sepele ngomong ke kita dan bilang enggak mau enggak mau bayar, menganggap sepele aja. Jadi itu, dia emang benar-benar kayak ya udah enggak mau bayar, enggak ada duit gitu.

8. Setelah itu, bagaimana mas mengatasi customer yang tidak mau bayar?

Jawaban: “Kebanyakan customer seperti itu, tetapi kita tetap mengatasi hal itu karena tugas kita memang harus sabar, pelan-pelan, kita arahkan, kita tanya kendalanya seperti apa. Kalau tidak mau bayar kita harus tau kendalanya seperti apa nanti dilaporkan kita itu ada di notepad dan hasil kita itu nanti pasti ada di sistem. Selama dia masih bisa kita arahkan untuk melakukan pembayaran pasti nanti dia melakukan pembayaran juga.”

Selain perihal masalah dana itu ada lagi enggak mas seperti mobil ditarik kalau tidak mau bayar?

Jawaban: “Itu sebenarnya dia sudah lama enggak melakukan pembayaran, jadi mobil itu bisa ditarik. Kadang juga ada mobil rusak, unit hilang sudah di take over, itu lebih ke arah komplain sih karena mobilnya sudah tidak dibawa oleh yang bersangkutan lagi.”

9. Saat customer mau bayar, kesepakatan apa yang mas berikan kepada customer?

Jawaban: “Ada beberapa customer yang hanya bisa bayar pokoknya saja, yang berarti dendanya enggak berjalan lagi. Kadang ada customer yang dendanya lebih besar daripada pokoknya, sehingga mereka merasa keberatan. Itulah alasan mereka tidak mau membayarkan, tetapi mereka tidak tau kalau mereka bisa bayarkan pokoknya dulu saja, sehingga kita biasanya arahkan customer bayarkan pokoknya dulu saja supaya denda nya tidak bertambah banyak. Kita juga biasanya kasih waktu dimaksimalkan satu dua hari saja.”

10. Kesepakatan apa yang dibuat ketika customer benar-benar tidak mau bayar mas?

Jawaban: “Kalau dia benar-benar tidak mau bayar dan sudah diarahkan semaksimal mungkin, itu biasanya kita tanyakan lagi kendalanya apa, tidak bisa melakukan pembayaran dan dia janji tanggal berapa bisa melakukan pembayaran. karena semua itu nanti sudah ada datanya untuk kita laporkan. Janji bayar itu biasanya dua hari ke depan, jika tidak bisa dua hari itu kita tanyakan dia bisanya tanggal berapa, hari apa, supaya nanti laporannya jelas dia membayarkan kapan.”



Jika kasusnya tidak mau bayar kemudian unitnya ditarik, itu bagaimana?

Jawaban: “Karena tugas kita penagihan jadi untuk seperti itu kita langsung arahkan saja ke kantor cabang, kalau dia komplain lewat telepon ke kita, kita tidak ada wewenang untuk mengurus hal itu. Jadi tugas kita itu hanya melakukan penagihan dan reminder, jadi kalau untuk unit ditarik, kecelakaan karena dia belum bayar itu semua nanti dia harus datang ke kantor cabang melakukan konfirmasi.”

Yogyakarta, 28 Juni 2023

Budi





## TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

Nama : Nur

Jenis Kelamin : P

Umur : 27 Tahun

Pendidikan : S1

Lama Bekerja : 5 Bulan

Delta menurut Mbak Nur, delta itu bertugas untuk reminder customer kalau dia itu sudah terlambat bayar beberapa hari atau kesekian hari, reminder customernya untuk pembayaran aja.

Terhubung dengan customer:

1. Sapaan seperti apa yang biasanya mbak lakukan di awal saat terhubung dengan customer?

Jawaban: “Kalau misal sapaan, awal sebelum terhubung kita bersemangat dulu. Misal mau menagih nih, kalau sudah berbicara berarti bersiap dan sapaan biasanya sih seperti mandatory harus ada salam pembuka perkenalan nama, konfirmasi. Setelah customer sudah iya, baru melakukan janji bayar dan salam penutup.

2. Saat menyapa customer, ada berbagai macam emosi dari customer. Bagaimana cara mbak menghadapi hal tersebut agar mbak dapat tetap terhubung?

Jawaban: “Namanya juga kita delta, customernya beragam latar belakang, karakter dan nada suaranya. Aku bisanya itu memelankan suara seperti suara yang tersenyum walau semarah apapun dia sebenarnya dalam hati kita itu marah, tetapi sebisa mungkin kita harus bisa sabar dan tetap menggunakan suara yang tersenyum dan ngomong sambil senyum aja walaupun dia marah-marah. Sebab mereka itu raja

yang beli mobil, walaupun kita bilang mereka terlambat beberapa hari tetapi itukan cicilannya cicilan mobil. Jadi kita sebisa mungkin merendahkan intonasi karena di sini kita mau melakukan penagihan dan negosiasi. Jadi masa iya kita mau negosiasi, di sana api kita api, kan enggak mungkin. Maka, kita harus bisa santai dan memelankan intonasi si dia, agar bisa memenangkan si negosiasi itu.”

3. Setelah itu, bagaimana cara mbak mengidentifikasi customer saat di telepon?

Jawaban: “Dari awal itu udah nanya, ini dengan bapak yang bersangkutan atau tidaknya. Biasanya aku nanya dua kali, dipastikan dua kali sih.”

4. Langkah apa yang mbak lakukan apabila saat mengidentifikasi customer, ternyata dia bukan yang bersangkutan?

Jawaban: “Biasanya aku pernah dapat customer seperti itu, sudah panjang lebar konfirmasi malah dijawab maaf mba salah sambung hehehe, dibelakangnya dia ketawa bercanda. Otomatis ada sih diberi edukasi seperti baik bapak kalau misalnya bukan yang bersangkutan jangan bercanda ya pak, karena percakapan ini direkam.”

5. Setelah itu, bagaimana cara mbak mengetahui customer sudah bayar atau belum?

Jawaban: “Kalau sudah bayar dia memberitahukan mbak aku sudah bayar, maka kita enggak bisa langsung masukin ke sistem sudah bayar. Tanya dulu dibayar kapan, melalui apa, jam berapa. Misalnya sudah dapat informasi, baru kita titip pesan untuk hubungi kembali, karena mau dilakukan pengecekan terlebih dahulu benar enggak sudah bayar atau belum. Apabila sudah pengecekan dan sudah bayar, kita konfirmasi kembali ke customer bahwa sudah bayar, namun jika di sistem belum masuk berarti kita konfirmasi lagi belum masuk atau enggak kirim bukti bayar apabila benaran sudah bayar.”

6. Apabila customer tersebut ternyata belum bayar, tindakan apa yang mbak lakukan?

Jawaban: “Kita cek lagi, apabila benar belum bayar maka konfirmasi lagi. Misalnya, bapak ini benaran apa sudah bayar atau belum, kalau sudah bayar bisa

kirim bukti bayar nanti saya cek lagi. Kalau belum biasa disitu akan kita gali lagi tuh, ini beneran sudah bayar atau belum. Biasanya customer itu langsung mengaku seperti oh iya, maaf mbak baru mau bayar, saat itu kita bisa langsung mengarahkan customer untuk bayar.”

7. Pengalaman selama mbak bekerja, yang tidak mau bayar itu kasusnya yang kayak gimana sih mbak?

Jawaban: “Sebenarnya kasusnya itu banyak ya, tapi yang aku tangkep itu dia tidak mau bayar karena risih. Terlambat satu hari ditelepon berkali-kali, kan kita sistemnya kalau enggak diangkat ditelepon lagi, sehingga satu customer itu aku aja biasanya telepon dua kali, kalau enggak diangkat masuk ke data di teman aku, lalu teman aku juga bisa dua kali telepon juga begitu seterusnya apabila telepon tidak diangkat customer. Hal itu kan buat emosi, risih ditelepon lagi, jadi jawabannya enggak mau bayar padahal nanti bayar. Kedua tidak mau bayar karena tidak punya dana di saat itu.”

Selain masalah dana, ada lagi enggak mbak?

Jawaban: “Ada juga sih customer yang mobilnya kecelakaan atau hilang, itu benar-benar enggak mau bayar. Customer pasti bilangnya mobil saya hilang enggak punya uang untuk bayar, masa mobil saya hilang mesti bayar enggak adakah keringanan gitu.”

8. Setelah itu, bagaimana mbak mengatasi customer yang tidak mau bayar?

Jawaban: “Namanya delta harus ada kata-kata rayuan. Kita tu harus bisa pintar merayu customer. Misalnya kita doain, semoga lancar rezekinya biar hatinya itu luluh. Pintar dalam mencari kata-kata aja, kadang dia itu enggak mau bayar karena sering ditelepon, kayak bosan aja enggak mau enggak mau, tetapi setelah itu customer bayar. Jadi aku tuh biasanya enggak mau ketinggalan kalau misalnya customer sudah berbicara itu aku enggak mau ketinggalan si customer enggak mau bayar, jadi harus diusahain sampai bayar gimana pun caranya seperti didoain lah, dapat rezekilah begitu.”

9. Saat customer mau bayar, kesepakatan apa yang mbak berikan kepada customer?

Jawaban: “Memberikan arahan untuk mendapatkan kesepakatan pembayaran di hari ini dulu. Jika enggak bisa diusahakan satu dua hari ke depan, dikasih kelonggaran waktu saja tetapi enggak lama, dikasih batasan.”

Selain waktu ada lagi enggak mbak?

Jawaban: “Misal ada dendanya, biasanya customer merasa berat diangsuran seperti angsuran Rp. 2.000.000 sementara denda Rp. 4.000.000 jadi totalnya Rp. 6.000.000. Maka kita juga arahkan kalau dananya belum cukup sekalian denda, bisa diangsuran pokok dulu dan juga diarahin cara bayarnya juga. Kalau autodebet yang enggak kepotong dananya, kita saranin manual untuk bayar ke atm atau indomaret terdekat.”

10. Kesepakatan apa yang dibuat ketika customer benar-benar tidak mau bayar?

Jawaban: “Kalau enggak mau bayar tetap diberi arahan aja dengan kata-kata seperti kalau ada rezeki bisa dibayarkan satu dua hari ke depan, tetapi di sistem atau notepadnya tetap tidak mau bayar. Ada yang enggak mau bayar terus langsung dipotong, itu langsung tidak mau bayar kalau dia enggak mau diusahain.”

Misalnya dia tidak mau bayar tetapi nanti mobilnya ditarik itu gimana mbak?

Jawaban: “Itu biasanya menurut aku, customernya emosi karena enggak punya duit terus ditagih dan bilang mending diambil aja mobilnya. Itu harusnya diedukasi sih pelan-pelan seramah mungkin. Biar si customernya juga nyaman dengan cara penagihan.”

Yogyakarta, 28 Juni 2023

Nur

## TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

Nama : Dina

Jenis Kelamin : P

Umur : 26 Tahun

Pendidikan : S1

Lama Bekerja : 11 Bulan

Delta menurut Mbak Dina, delta itu kita memberikan informasi atau mengingatkan customer tentang angsuran mobil terkait tanggal jatuh temponya agar si customer enggak telat bayar.

Terhubung dengan customer:

1. Sapaan seperti apa yang biasanya mbak lakukan di awal saat terhubung dengan customer?

Jawaban: “Biasanya disesuaikan dengan waktunya, kalau misalnya pagi ya langsung selamat pagi atau ada customer yang langsung assalamualaikum atau apa ya itu langsung balas sesuai sapaan customernya sih.”

2. Saat menyapa customer, ada berbagai macam emosi dari customer. Bagaimana cara mbak menghadapi hal tersebut agar anda dapat tetap terhubung?

Jawaban: “Ya, kalau misalnya customer marah ya aku dengerin dulu aja customernya. Saat customernya sudah reda, kita iya iya aja dulu biar enggak terlalu marah. Kalau sudah reda baru kita sampaikan secara mandatorynya kayak gimana.”

3. Setelah itu, bagaimana cara mbak mengidentifikasi customer saat ditelepon?

Jawaban: “Seperti yang aku bilang tadi, kalau customer marah aku paling mendengarkan dulu, kalau dia langsung memotong telepon kita buat titip pesan dulu notepadnya di jam berapa. Setelah itu aku baru telepon lagi karena kalau aku langsung telepon saat itu customernya pasti masih marah kayak marahnya itu belum hilang, nanti beberapa jam baru kita telepon lagi dia, dengan ngomong suara yang pelan.”

4. Langkah apa yang mbak lakukan apabila saat mengidentifikasi customer, ternyata dia bukan yang bersangkutan?

Jawaban: “Biasanya kalau dia bukan yang bersangkutan, biasanya nanya dia kenal dengan customernya atau enggak, kalau dia enggak kenal customernya kita enggak bisa nanya lebih dalam dan bilang terimakasih kemudian matiin teleponnya. Namun kalau dia kenal, ada lebih baiknya kita nanya nomor customernya yang bersangkutan dia ada enggak nomornya atau dia bisa bantu sampaikan enggak terkait angsuran mobil. Ya, paling itu sih caranya. Kita usaha minta dulu nomornya, karena ada beberapa customer yang mau sampein nomor si customer yang bersangkutan tersebut.”

5. Setelah itu, bagaimana cara anda mengetahui customer sudah bayar atau belum?

Jawaban: “Itu biasanya kan kita ada cek sudah bayar, kalau kita telepon terus customer bilang ini sudah bayar kok jam sekian tanggal sekian, itu biasanya kita nanya lagi ke team leader terkait customer ini sudah bayar atau belum, kalau sudah bayar ya berarti dia memang sudah bayar. Namun jika belum ya jelasin lagi ke customernya dan nanya lagi kemarin dibayar melalui apa. Tetapi kalau customernya masih ngotot sudah bayar kita biasanya minta kirim bukti bayar.

6. Apabila customer tersebut ternyata belum bayar, tindakan apa yang mbak lakukan?

Jawaban: “Kalau kita cek sudah bayar ternyata belum bayar, ya kita harus arahkan dia. Setelah itu memberitahu kalau belum ada pembayaran yang masuk. Biasanya mereka mau kok kalau diminta untuk mengusahakan. Namun kalau customer tetap enggak mau, ya kita nanya bisanya di tanggal berapa dibayar kapan. Jika

customernya sudah enggak mau ya sudah, aku biasanya emang matiin aja karena emang dia bener-bener enggak mau bayar. Namun bila customer selagi masih mau diarahkan aku mohon diusahain aja, tetapi kalau customernya sudah marah aku titip pesan baru setelah itu aku ngomongin baik-baik.”

7. Pengalaman selama mbak bekerja, yang tidak mau bayar itu kasusnya yang kayak gimana sih mbak yang pernah mbak hadapi?

Jawaban: “Kasus enggak mau bayar, mungkin dia enggak ada duit. tanggal gajiannya belum sampai kita sudah telepon terus. Jadi customernya juga risi karena ditelepon terus. Kasus biasanya juga lebih ke dananya yang emang belum benar-benar ada.”

8. Setelah itu, bagaimana mbak mengatasi customer yang tidak mau bayar tersebut?

Jawaban: “Biasanya kayak gitu tuh, kita biasanya tetap harus mengarahkan customer mengusahakan, kalau bisa secepatnya cari dana lainlah kalau bisa.”

Selain perihal itu ada lagi enggak mbak masalah kasusnya?

Jawaban: “Banyak sih perihal unitnya rusak, ya itu kita enggak bisa apa-apa. Aku langsung arahin ke kantor cabang agar orang Astra Credit Companies juga tau, kalau kita mengingatkan mereka para customer untuk bayar. Namun ada juga terkait klaim asuransi, top up dana itu biasanya kita arahin langsung ke kantor cabang, enggak bisa dari kita karena kita cuma hanya bisa mengingatkan saja.”

9. Saat customer mau bayar, kesepakatan apa yang anda berikan kepada customer?

Jawaban: “Ada customer yang awalnya emang enggak mau, karena risi ditelepon. Biasanya aku intinya ngomong baik-baik, pelanin suara ku, lalu aku arahkan customernya secara baik-baik aja, biar customernya itu bisa mau mengusahakan satu dua hari ini, ya biasanya secepatnya.”

10. Kesepakatan apa yang mbak buat ketika customer benar-benar tidak mau bayar?



Jawaban: “Ya sama, aku biasanya ya baik pak kalau misalnya satu dua hari ini ada dana tolong dimaksimalkan saja. Ya aku biasanya lebih arahkan customernya sih, kalau enggak bisa hari ini ya diusahakan besok, diusahakan saja dulu. Biar customernya itu usaha, biar enggak diem aja gitu. Jadi kalau Misalnya kalau hari ini mereka belum bisa, siapa tau besok mereka tiba-tiba ada dananya kan kita enggak tau.”

Misalnya dia tidak mau bayar tetapi nanti mobilnya ditarik itu gimana mbak?

Jawaban: “Dia enggak mau bayar, terus unitnya ditarik. Aku pernah dapat customer kayak gitu. Menurut aku, kalau customernya sampai jawab kayak gitu, mereka terbebani karena kita telepon terus, jadi aku biarin nanti di jam berapa aku baru telepon lagi, terus kalau ada dana di dua hari ini aku tetap arahkan. Soalnya kalau mereka bilang tarik aja unitnya, kita dengan kerasnya juga, pasti customernya marah. Jadi kita harus yang lebih banyak mengerti aja sih.”

Yogyakarta, 28 Juni 2023.

Dina

## TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

Nama : Ani

Jenis Kelamin : P

Umur : 24 Tahun

Pendidikan : S1

Lama Bekerja : 4 Bulan

Delta menurut Mbak Ani, delta itu sepengetahuan saya selama saya kerja delta itu melunakkan customer untuk membayarkan angsuran mobil.

Saat terhubung dengan customer:

1. Sapaan seperti apa yang biasanya mbak lakukan di awal saat terhubung dengan customer?

Jawaban: “Itu tergantung waktu, ya kalau pagi ya pagi, siang ya siang, sore ya sore. Namun kalau ada customer yang bilang assalamualaikum ya kita langsung jawab aja gitu waalaikumsalam.

2. Saat menyapa customer, ada berbagai macam emosi dari customer. Bagaimana cara mbak menghadapi hal tersebut agar mba dapat tetap terhubung?

Jawaban: “Kalau misalnya emang dengan yang bersangkutan kita langsung aja ke mandatory yang akan kita sampaikan seperti: nilai angsuran, tanggal jatuh tempo, unitnya. Namun kalau customernya marah-marah kita coba untuk dengerin customernya dulu”

3. Setelah itu, bagaimana cara mbak mengidentifikasi customer saat di telepon?

Jawaban: “Biasanya nih, dari customernya yang angkat telepon tuh, kita kayak sudah tau gitu loh. Biasanya ini dari ACC gitu kan, atau selamat pagi bapak, pasti mereka itu juga udah tau. Nah itu nanti kita langsung aja ke mandatorynya, unitnya apa, terlambat berapa hari, tanggal jatuh tempo gitu.”

4. Langkah apa yang mbak lakukan apabila saat mengidentifikasi customer, ternyata dia bukan yang bersangkutan?

Jawaban: “Nah, kalau misalnya dia bukan yang bersangkutan kita tanyakan dulu, apakah dia mengenal dengan yang bersangkutan itu atau bukan. Kalau misalnya dia mengenal, kita coba minta kontak yang bersangkutan, tetapi kalau tidak mengenal sama sekali kita ucapkan mohon maaf terlebih dahulu dan terima kasih atas konfirmasinya.”

5. Setelah itu, bagaimana cara mbak mengetahui customer sudah bayar atau belum?

Jawaban: “Itu biasanya kita tanyain dulu customernya dia itu bayarnya sejak kapan, kemarin atau baru saja. Setelah itu, baru kita tanyain minta bantuan team leader kita untuk mengecek ke sistem kalau dia itu sudah benar-benar bayar atau belum.”

6. Apabila customer tersebut ternyata belum bayar, tindakan apa yang mbak lakukan?

Jawaban: “Biasanya itu aku telepon lagi, terus minta kirim bukti bayar untuk memperjelas apakah dia benar-benar bayar atau belum.”

7. Kasus sepengalaman bekerja mbak, tidak mau bayar itu bagaimana mbak?

Jawaban: “Biasanya kalau dia tidak mau bayar, itu karena nunggu dana gaji, dana usaha, atau dananya lagi dipakai untuk keperluan lain seperti anak sakit atau orang tua sakit.”

8. Setelah itu, bagaimana anda mengatasi customer yang tidak mau bayar mbak?

Jawaban: “Kalau yang tidak mau bayar itu kita coba kategoriin dulu ya masalahnya, tapi tetap ngomongnya tetap kayak diusahain dulu ya pak satu dua hari ini siapa tau

nanti ada tambahan rezekinya bisa dibayarkan, dicari pelan-pelan, jadi biar dia juga ngerasa kayak bisa mengusahakan.”

Selain perihal dana tidak mau bayar ada enggak mbak?

Jawaban: “Iya, biasanya ada juga yang mobilnya di take over atau dipindah tangankan ke orang lain, itu kan dia udah enggak bertanggung jawab untuk membayarkan mobilnya itu. Biasanya kalau udah di take over dan mengenal orang yang selanjutnya untuk melakukan pembayaran, maka kita bisa minta kontak orang selanjutnya, tetapi kalau emang diambil pihak ACC kita bisa menuliskan hasilnya dia sudah tidak bertanggung jawab gitu.”

9. Saat customer mau bayar, kesepakatan apa yang mbak berikan kepada customer?

Jawaban: “Biasanya kalau dia enggak mau bayar, biasanya kita mengarahkan dulu. Misalnya, diusahakan dulu bapak satu dua hari siapa tau ada rezekinya. Terus dikategoriin, terus kita juga mendengarkan kendalanya apa.”

10. Kesepakatan apa yang mbak buat ketika customer benar-benar tidak mau bayar?

Jawaban: “Kalau dia benar-benar saat diarahkan terus enggak bisa bayar, kita tanyain dulu kendalanya apa, karena dana gaji atau dana usaha atau emang karena dananya dipakai untuk keperluan lain gitu. Setelah itu kita tanya lagi kira-kira pastinya dibayarkan tanggal berapa, tetapi di akhir kita juga tetap berusaha ngearahkan, kalau bisa diusahakan satu dua hari ini dulu ya bapak ya, supaya dendanya tidak terus berjalan.”

Kalau misalnya dia tidak mau bayar, terus unitnya ditarik itu gimana mbak?

Jawaban: “Kalau unitnya ditarik berarti dia sudah tidak bertanggung jawab lagi, nanti bisa diarahkan lagi saja untuk ke kantor cabang.”

Yogyakarta, 28 Juni 2023

Ani

## TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

Nama : Desi

Jenis Kelamin : P

Umur : 21 Tahun

Pendidikan : SMA

Lama Bekerja : 4 Bulan

Delta menurut Mbak Desi, delta itu bertujuan untuk menangani dan menagih angsuran dari customer yang melakukan kredit dan kita itu bagiannya mengingatkan customer.

Terhubung dengan customer:

1. Sapaan seperti apa yang biasanya mbak lakukan di awal saat terhubung dengan customer?

Jawaban: “Di delta ada namanya mandatory, salah satunya sapaan. Jadi sapaan itu disesuaikan dengan waktu kita telepon customer. Misalnya pagi, ya kita ucapkan selamat pagi, kemudian kita menanyakan juga apakah benar dengan beliau yang menjadi customer kita berdasarkan dengan data ecentrix.”

2. Saat menyapa customer, ada berbagai macam emosi dari customer. Bagaimana cara mbak menghadapi hal tersebut agar mbak dapat tetap terhubung?

Jawaban: “Kalau dari kita sendiri diwajibkan untuk harus ramah ya, harus menyesuaikan dengan setiap customer yang beda-beda daerah dan karakteristik. Selama bekerja di delta itu kita dipindah pindah terus setiap bulan, jadi kita lebih

paham tentang karakteristik customer setiap daerah. Misal aku pernah menangani customer Sumatera, mereka cenderung suka emosinya naik gitu. Kita juga harus bisa menyesuaikan dengan kalimat yang lebih sopan, terus rendah maksudnya lebih lembut gitu, tetapi mereka juga enggak boleh berlama-lama karena mereka itu suka potong percakapan, seperti udah-udah nanti kita bayar, tetapi langsung potong. Jadi kita harus cepat-cepat menangani customer seperti itu. Beda halnya juga kalau di Timur, customer bagian Timur Indonesia mereka lebih lembut, tidak suka cepat-cepat jadi kita harus menyesuaikan dengan mereka, salam sapanya juga harus lembut.”

3. Setelah itu, bagaimana cara mbak mengidentifikasi customer saat ditelepon?

Jawaban: “Biasanya kita pasti menanyakan pertama identitasnya dulu, ini benar dengan ibu ini atau bapak ini. Biasanya juga ada hasil panggilan yang bisa kita lihat, apakah dia sering atau tidak melakukan kesepakatan bayar, kalau misalnya sering berarti benar dengan beliau. Apabila salah nomor bukan dengan yang bersangkutan, kita bisa lihat juga di sana. Beda halnya saat masih pertama kali telepon customer, kita harus benar-benar menanyakan bahwa beliau itu benar dengan customer kita atau tidak.”

4. Langkah apa yang mbak lakukan apabila saat mengidentifikasi customer, ternyata dia bukan yang bersangkutan?

Jawaban: “Biasanya saya itu menanyakan lagi kalau dia pernah melakukan kesepakatan bayar, karena di sini dengan nomor yang sama sudah pernah melakukan kesepakatan bayar, terus ditanya lagi apakah ini benar dengan bapak tersebut atau tidak. Jadi, kita lihat kesepakatan bayarnya itu berapa banyak, kalau cuma sekali jangan sampai salah juga bahwa sebenarnya itu emang bukan orangnya. Jadi harus lebih teliti dan menanyakan lagi kepada beliau.”

5. Setelah itu, bagaimana cara mbak mengetahui customer tersebut sudah bayar atau belum?

Jawaban: “Sebenarnya hanya sedikit kasus yang sudah bayar, biasanya di sistem itu otomatis tertelepon karena mereka belum bayar. Namun ada beberapa hal seperti mereka baru bayar tadi, jadi belum masuk ke sistem. Jadi saat kita ngomong

customernya bilang udah-udah, udah dibayar tadi. Maka respons kita oh begitu ya pak, melakukan pembayaran melalui apa ya, kapan ya. Sebelum kita bilang di sini belum ada pembayaran, kita check sistem lagi ke sistem di *team leader* terkait namanya customer tersebut apakah benar-benar sudah bayar. Setelah itu kita bilang ke customernya, oh iya saya cek ulang lagi ya pak, karena memang di sini belum ada pembayaran mungkin karena baru dibayarkan. Nanti saya tindak lanjut lagi ya pak hasilnya apakah sudah masuk atau belum.”

6. Apabila customer tersebut ternyata belum bayar, tindakan apa yang mbak lakukan?

Jawaban: “Ada beberapa hal di sini, pertama mereka bilang sudah bayar, memang mereka sudah bayar tapi mereka kurang pembayaran. Kita harus lebih teliti melihat angsurannya apakah angsuran pokoknya masih kurang atau bagaimana. Lalu kita bilang pak ini memang sudah melakukan pembayaran pak, terima kasih pembayaran. Namun ini masih kurang sehingga masih terhitung keterlambatan hal ini dilakukan apabila memang dia mau bayar. Kasus lainnya itu juga kadang dia enggak mau ditelepon, jadi dia bilang udah udah udah, tetapi teleponnya langsung dimatiin, kemudian bisa kita telepon lagi dan bilang, pak mohon maaf ini belum ada pembayaran biasanya mereka langsung iya iya saja biasanya sih.”

Kalau mereka cuma jawab iya iya, itu mba tetap berusaha buat mereka untuk bayar atau bagaimana?

Jawaban: “Iya, tetap berusaha, dengan berkata diusahakan hari ini.”

7. Selama pengalaman mbak bekerja, kasus-kasus yang tidak mau bayar itu gimana sih mbak?

Jawaban: “Biasanya karena dia tidak bersangkutan atau tidak bertanggung jawab lagi akan mobil tersebut, sehingga itu masuknya ke tidak mau bayar. Misal dia saudara jadi masuknya tidak mau bayar, kalau yang bersangkutan itu terkadang dia menunggu gaji akhir bulan. Kita kan selalu mengarahkan mereka supaya dimaksimalin meskipun mereka enggak punya uang gitu. Kita harus maksimalin sesuai dengan waktu yang kita punya, misal dikasih 3 hari, maka kita bisa ngomong satu dua hari diusahakan dulu ya pak. Nah, nanti itu jadinya kesepakatan bayar.



Namun, kalau mereka ngotot dan bilang enggak di akhir bulan, biasanya akhir bulan mbak udah dibilangin disitu kasusnya masuk ke tidak mau bayar. Kita tetap sampaikan oh begitu ya pak, baik tetapi semisal nanti ditelepon lagi konfirmasi saja ya pak.”

Misal kasusnya tidak mau bayar dia lupa atau ada kerusakan di mobilnya atau apa segala macam, itu ada enggak sih mbak?

Jawaban: “Lebih ke komplain sih, jadi dari hasil penanganan kita itukan ada banyak, ada janji bayar, ada tidak mau bayar ada juga komplain. Jadi, kalau unitnya rusak atau kecelakaan itu ada asuransi, masuknya komplain karena dia harus berproses dulu ke kantor cabang untuk mengurus unit yang rusak itu. Atau kasus lainnya yang bersangkutan meninggal, itu otomatis harus dikasih waktu dulu buat mereka melalui hasil penanganan komplain.”

8. Setelah itu, bagaimana mbak mengatasi customer yang tidak mau bayar tersebut?

Jawaban: “Kalau untuk komplain enggak, karena komplain otomatis di sistem itu tidak akan tertelepon kurang lebih 2 hari. Namun kita tetap arahkan sesuai kasusnya, misal unitnya rusak atau hilang, itu bisa diurus di kantor cabang dan diarahkan ke kantor cabang. Misal kalau terblokir masih bisa dilakukan kesepakatan bayar, kadang ada yang terblokir nomor kontraknya tetapi tetap diarahkan ke kantor cabang terus dikatakan setelah selesai prosesnya bisa dimaksimalkan saja dan bisa menjadi janji bayar. Intinya dia bisa mengusahakan.”

9. Saat customer mau bayar, kesepakatan apa yang mbak berikan kepada customer?

Jawaban: “Pertama itu jangka waktunya, dipastikan juga dananya masuk melalui pembayaran yang seperti biasanya customer lakukan.”

Apakah cuma jangka waktunya atau bagaimana mbak?

Jawaban: “Pertama kita juga menyebutkan jatuh temponya kapan, keterlambatannya berapa hari, unitnya apa, angsurannya ke berapa. Jadi kalau kita

arahkan pembayaran itu harus jelas detail dari unitnya, terus dalam waktunya. Misal satu dua hari ini harus dibayarkan, minimal diangsuran pokoknya.”

10. Kesepakatan apa yang dibuat ketika customer benar-benar tidak mau bayar?

Jawaban: “Lebih tetap harus diusahakan, sesuai dengan dana mereka atau gaji mereka. Terpenting tetap ada konfirmasinya dari mereka.”

Semisal dia nih enggak mau bayar itu dengan kasus mobil ditarik atau bagaimana?

Jawaban: “Sebenarnya kalau dipenagihan tidak terlalu mengurus hal itu, cuman kalau kasusnya itu mungkin yang lebih tau bagian Astra Credit Companies yang lain.”

Yogyakarta, 28 Juni 2023.

Desi

