

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman yang sudah mulai banyak berubah, merubah pula kebutuhan manusia baik di bidang ekonomi maupun sosial. Pertumbuhan ekonomi yang sangat pesat telah menjadikan kebutuhan sekunder menjadi kebutuhan primer, misalnya handphone dan sepeda motor yang pada masa kini sudah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat umum. Karena sepeda motor merupakan salah satu alat transportasi yang sebagian besar di gunakan masyarakat untuk melakukan berbagai kegiatan.

Dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan tersedianya sepeda motor. Inovasi produk motor dari waktu ke waktu mengalami berbagai perubahan. Para perusahaan berlomba-lomba menciptakan sepeda motor dengan berbagai inovasi terbaru sesuai kapasitas dan kebutuhan masyarakat. Selain itu, iklan yang perusahaan motor tayangkan berusaha untuk menarik minat dan daya beli masyarakat. Tingginya kebutuhan dan penawaran sepeda motor membuat daya beli masyarakat meningkat pesat. Hal tersebut juga dapat di lihat dari kemudahan masyarakat memiliki sepeda motor. Kemudahan lain yang perusahaan motor berikan yakni pembeli tidak harus membayar keseluruhan harga pembelian sekaligus, namun bisa di lakukan dengan mencicil pada setiap bulannya hingga jangka waktu tertentu.

Para perusahaan motor bekerja sama dengan lembaga *leasing* atau lembaga penjamin. Lembaga *leasing* ini menawarkan kemudahan konsumen mendapatkan sepeda motor sehingga para konsumen mau mengambil barang yang lembaga leasing tawarkan. Biasanya konsumen di minta hanya membayar uang muka (*DP*) dari yang rendah sampai tanpa uang muka (*DP*) untuk dapat membawa pulang sepeda motor.

Pengambilan sepeda motor pun harus memenuhi beberapa syarat yang pihak lembaga *leasing* ajukan. Setelah syarat-syarat yang lembaga leasing ajukan telah di penuhi oleh konsumen dan penjanjian telah di sepakati bersama oleh kedua belah pihak maka konsumen tinggal membayar secara mencicil setiap bulan kepada pihak *leasing*.

Kemudahan yang di berikan oleh pihak *leasing* telah membuat masyarakat terpengaruh. Sikap konsumtif sebagian masyarakat terhadap barang atau sepeda motor baru tidak di imbangi dengan penghasilan yang mencukupi, berakibat banyak konsumen yang

menghindar dari pembayaran cicilan setiap bulannya. Biasanya pihak leasing menugaskan *desk collector* untuk mengingatkan nasabah (konsumen) dalam jangka pembayaran yang sudah memasuki jatuh tempo. Jika nasabah belum juga melakukan pembayaran pihak leasing akan menugaskan “*debt collector*” untuk menagih tunggakan.

Selain kebutuhan masyarakat akan sepeda motor meningkat, kebutuhan akan telekomunikasi juga semakin meningkat. Terbukti sekarang banyak masyarakat dari berbagai macam kalangan yang memiliki ponsel sebagai alat telekomunikasinya. Berbagai provider handphone pun sudah banyak di ketahui kalangan masyarakat dari yang menengah kebawah hingga menengah keatas. Dari kondisi tersebut dapat di lihat bawah handphone yang dahulu adalah kebutuhan sekunder kini sudah jadi kebutuhan primer untuk masyarakat. Salah satunya provider telkomsel terdapat fasilitas prabayar dan pascabayar, dimana prabayar adalah pra (sebelum) yang apabila kita hendak menggunakan harus mengisi atau membayar terlebih dahulu. Sedangkan pascabayar adalah pembayaran dilakukan setelah dilakukan penggunaan, jadi pembayaran tagihan akan dilakukan setelah tanggal yang di tetapkan oleh pihak penyedia layanan.

KartuHalo adalah kartu pascabayar yang diluncurkan oleh Telkomsel pada tanggal 26 Mei 1995 dan merupakan produk telekomunikasi pasca bayar pertama di Indonesia. Sampai saat ini kartuHalo memiliki beberapa macam produk untuk mempermudah para pelanggannya. Para pengguna kartuHalo tidak hanya *corporate* tetapi juga perseorangan dan untuk mendapatkannya sangat mudah sekali, hanya menggunakan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan membayar administrasi di grapari telkomsel terdekat atau bisa juga registrasi secara online melalui website resmi telkomsel, maka semua sudah bisa mendapatkan dan menggunakan kartuHalo untuk bertelekomunikasi. Sedangkan untuk sistem pembayarannya adalah dengan cara abonemen dan ditagihkan bulan depannya. Dari kemudahan untuk mendapatkan dan pemakaian kartuHalo inilah, banyak konsumen yang tidak bertanggung jawab. Dengan tagihan yang sudah membengkak terkadang pengguna enggan untuk membayar. Setelah berkali-kali di konfirmasi tetapi masih tidak ada pembayaran, pihak Telkomsel akan mengirimkan *debt collector* untuk melakukan penagihan.

Masalah yang sering timbul ini membuat peneliti tertarik untuk meneliti “**Penerapan message design oleh *debt collector* dalam penagihan bermasalah**” karena diketahui belum pernah ada penelitian yang serupa di lingkungan Universitas Trunojoyo Madura.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana Penerapan message design oleh *debt collector* dalam penagihan bermasalah?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengidentifikasi Penerapan message design oleh *debt collector* dalam penagihan bermasalah.

1.4 Manfaat Penelitian

1) Manfaat teoritis

penelitian ini di harapkan memberikan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu komunikasi yang berkaitan dengan “*Message Design* oleh *Debt collector* Dalam Penagihan Bermasalah” di Kota Surabaya.

2) Manfaat praktis

Penelitian ini di harapkan bermanfaat bagi siapa saja untuk menambah ilmu pengetahuan dan perkembangan ilmu komunikasi antar pribadi khususnya “*Message Design* oleh *Debt collector* Dalam Penagihan Bermasalah” di Kota Surabaya.