

Ayu Lumintang 11.05.3.11.00024. 2017. This thesis entitled “Message Design Application by Debt collector in Overdue Payment” Thesis Advisor:Dr. Yuliana Rakhmawati., S.Sos., M.Si Department of Communication studiens Faculty Of Social And Culture Science Trunojoyo Madura University

ABSTRACT

PT. Telkomsel and BFI branches in Surabaya are two major companies engaged in telecommunications and leasing of motor. These two great companies use the services of Debt collector for internal company customers and customers who perform late payment charges.

Theoretical concepts used include messages, methods of communication used, and the model selection messaging strategies used by the Debt collector. The purpose of this study was to find out what messages it and like what is to used by the Debt collector in approaching clients and customers. Descriptive qualitative is a research method. What is mean by a descriptive qualitative research is a research method that aims to explain the phenomenon profusely, through data collection profusely. Data collection methods used were interviews, participant observation and documentation. Data analysis technique used is data reduction techniques that analysis activities which include identification (eligibility selecting data), classification (selecting and classifying data), and codefication (give identity to study selected).

The results showed that the frequently used messages Debt collector is more seduce (persuasion) but also adapted to the type of customer and the customer. This study focuses on the Message Design (designing messages) and the researchers suggested for further research on the use of the theory of Message Design (draft messages), which discusses how to imagine a scenario of more complex, and through that scenario communicator designing various desired message corresponding the situation at hand.

Keywords: Debt collector, Message Design, NPL, Telkomsel, BFI

Ayu Lumintang 11.05.3.11.00024, 2015. Penerapan Message Design Oleh *Debt collector* Dalam Penagihan Bermasalah. Dibawah Pembimbing Dr. Yuliana Rakhmawati, S.Sos., M.Si Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya Universitas Trunojoyo Madura

ABSTRAKSI

PT. Telkomsel dan BFI cabang kota Surabaya merupakan dua perusahaan besar yang bergerak di bidang telekomunikasi dan leasing motor. Dua perusahaan besar ini menggunakan jasa *Debt collector* (Penagih) internal perusahaan untuk managih para nasabah dan customer yang melakukan keterlambatan bayar tagihan.

Konsep teoritis yang digunakan meliputi pesan-pesan, metode komunikasi yang digunakan, dan model pemilihan strategi pesan yang digunakan oleh para *Debt collector* (Penagih). Tujuan dari penelitian ini adalah ingin mengetahui pesan-pesan apa saja dan seperti apa yang digunakan oleh para *Debt collector* (Penagih) dalam melakukan pendekatan terhadap para nasabah dan customer. Metode penelitian kualitatif deskriptif. Yang dimaksud dengan penelitian kualitatif deskriptif ialah suatu metode penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan fenomena sedalam-dalamnya, melalui pengumpulan data sedalam-dalamnya. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi partisipan dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik reduksi data yaitu kegiatan analisa yang meliputi identifikasi (menyeleksi kelayakan data), klasifikasi (memilih dan mengelompokkan data), dan kodefikasi (memberi identitas pada penelitian yang terpilih)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pesan yang sering digunakan *Debt collector* (Penagih) lebih bersifat merayu (persuasi) tetapi juga disesuaikan dengan tipe dari nasabah dan customer. Penelitian ini memfokuskan diri pada *Message Design* (perancangan pesan) dan peneliti menyarankan untuk penelitian selanjutnya terhadap penggunaan teori *Message Design* (rancangan pesan) yang membahas tentang bagaimana membayangkan adanya skenario dari yang lebih kompleks, dan melalui skenario itu komunikator mendesain berbagai pesan yang diinginkan yang sesuai dengan situasi yang dihadapi.

Kata kunci : *Debt collector*, Message Design, Kredit Bermasalah, Telkomsel, BFI