

**PENGURANGAN KETIDAKPASTIAN *DESK COLLECTION* DALAM
PENAGIHAN TUNGGAKAN NASABAH *PAYLATER***

SKRIPSI SKEMA ARTIKEL JURNAL



Disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Dimas Agung Widodo

NIM : 20.96.2198

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI SI-ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
TAHUN 2025**

**PENGURANGAN KETIDAKPASTIAN *DESK COLLECTION*
DALAM PENAGIHAN TUNGGAKAN NASABAH *PAYLATER***

SKRIPSI SKEMA ARTIKEL JURNAL

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana
Pada Program Studi Ilmu Komunikasi



Disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Dimas Agung Widodo

NIM : 20.96.2198

**PROGRAM SARJANA PROGRAM STUDI SI- ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL UNIVERSITAS AMIKOM
YOGYAKARTA YOGYAKARTA
TAHUN 2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI SKEMA ARTIKEL JURNAL

**PENGURANGAN KETIDAKPASTIAN *DESK COLLECTION* DALAM
PENAGIHAN TUNGGAKAN NASABAH *PAYLATER***

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Nama Mahasiswa : Dimas Agung Widodo

NIM : 20.96.2198

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi

pada September 2025

Dosen Pembimbing,



Dr. Nurbayti, S.I.Kom., MA
NIK. 190302363

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI SKEMA ARTIKEL JURNAL

PENGURANGAN KETIDAKPASTIAN *DESK* *CC* *LECTION* DALAM PENAGIHAN TUNGGAKAN NASABAI *PAY* *LATER*

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Nama Mahasiswa : Dimas Agung Widodo

NIM : 20.96.2118

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji
pada tanggal 17 September 2025

Nama Penguji

ANGGA INTUERI MAHENDRA P.M.I.Kom
NIK. 190302339

YULINDA ERLISTYARINI, S.I.Kom., M.Med.Kom
NIK. 190302485

Dr. NURBAYATI, S.I.Kom., M.A.
NIK. 190302393

Tanda Tangan



Skrripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)
(1 - 7 September 2025)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial



Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom., Ph.D.
NIK. 190302125

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI SKEMA ARTIKEL JURNAL

PENGURANGAN KETIDAKPASTIAN *DESK* *CC* *LECTION* DALAM PENAGIHAN TUNGGAKAN NASABAI *PAY* *LATER*

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Nama Mahasiswa : Dimas Agung Widodo

NIM : 20.96.2118

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji
pada tanggal 17 September 2025

Nama Penguji

ANGGA INTUERI MAHENDRA P.M.I.Kom
NIK. 190302339

YULINDA ERLISTYARINI, S.I.Kom., M.Med.Kom
NIK. 190302485

Dr. NURBAYATI, S.I.Kom., M.A.
NIK. 190302393

Tanda Tangan



Skrripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)
(1 - 7 September 2025)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial



Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom., Ph.D.
NIK. 190302125

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : DIMAS AGUNG WIDODO

NIM : 20.96.2198

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ekonomi dan Sosial

Universitas : UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA

Menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya ilmiah asli, bukan plagiasi dari karya orang lain. Apabila pernyataan ini tidak benar dan ditemukan plagiasi pada karya lain maka saya bersedia menerima sanksi yang telah ditentukan oleh Universitas.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipertanggung jawabkan sepenuhnya.

Yogyakarta, 15 September 2025



DIMAS AGUNG WIDODO

NIM. 20.96.2198

KATA PENGANTAR

Puji syukur, Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya kepada kita semua sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) di program studi Ilmu Komunikasi Universitas Amikom Yogyakarta.

Adapun penyusunan skripsi ini digunakan sebagai bukti bahwa penyusun telah melaksanakan dan menyelesaikan penelitian Skripsi. Dalam proses penyusunan laporan ini penyusun mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu kami mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. M. Suyanto, M.M. (Rektor Universitas Amikom Yogyakarta).
2. Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom. (Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta).
3. Erik Hadi Saputra, S.Kom., M.Eng (Kaprod, Universitas Amikom Yogyakarta).
4. Nurbayti, S.I.Kom., M.A., Dr. (Pembimbing).
5. Seluruh pihak yang terlibat sebagai objek penelitian dan telah bersedia memberikan informasi serta data yang diperlukan.
6. Orang tua saya, Andi Widodo dan Surantini, yang selalu memberikan doa, dukungan, dan semangat tanpa henti dalam setiap proses penyusunan skripsi ini.

Yogyakarta, 17 Maret 2025



Dimas Agung Widodo

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
ABSTRAK	vii
BAB I. PENDAHULUAN	1
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	7
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	9
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	12
BAB V. PENUTUP	27
DAFTAR PUSTAKA	29
LAMPIRAN	32

ABSTRACT

A desk collection agent in an e-commerce platform faces significant challenges in collecting PayLater installments from delinquent customers. This study aims to analyze how professional pressures and communication strategies in desk collection are employed to reduce uncertainty when dealing with PayLater customers who frequently evade their responsibilities. The study utilizes Uncertainty Reduction Theory to examine the psychological pressures and communication strategies used to alleviate uncertainty arising from customer reactions. A qualitative phenomenological approach is applied to collect data on PayLater arrears from the perspective of desk collection agents through in-depth interviews with six informants from three e-commerce platforms. The findings indicate that difficulties in contacting delinquent customers, despite adherence to company regulations and OJK (Financial Services Authority) guidelines, contribute to stress and anxiety due to the potential failure to meet daily targets. However, when desk collection agents employ non-procedural strategies, such as tracking through social media, Google Maps, and posing as field collectors, the success rate increases. Another challenge identified is the interaction with uncooperative customers, which often leads to the use of intimidatory strategies.

Keywords: desk collection; customers; PayLater; e-commerce

ABSTRAK

Seorang desk collection di platform e-commerce menghadapi tantangan besar dalam menagih cicilan PayLater dari nasabah yang menunggak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa bagaimana tekanan profesi dan strategi komunikasi desk collection untuk mengurangi ketidakpastian saat menangani nasabah PayLater yang kerap menghindari dari tanggung jawabnya. Peneliti menggunakan Uncertainty Reduction Theory sebagai teori untuk menganalisa tekanan psikologi dan strategi komunikasi yang digunakan untuk mengurangi ketidakpastian dari reaksi nasabah, dengan menggunakan studi fenomenologi kualitatif untuk menggali data atas fenomena tunggakan PayLater dari perspektif desk collection melalui wawancara mendalam dengan enam informan desk collection dari tiga platform e-commerce. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesulitan dalam menghubungi nasabah menunggak, meskipun telah mengikuti prosedur sesuai regulasi perusahaan dan OJK (Otoritas Jasa Keuangan), menyebabkan rasa stres dan kecemasan akibat ancaman tidak tercapainya target harian. Namun, ketika desk collection menggunakan strategi non-prosedural, seperti melacak melalui media sosial, Google Maps, dan menyamar sebagai penagih lapangan, tingkat keberhasilan meningkat. Tantangan lain melibatkan interaksi dengan nasabah tidak kooperatif, yang mendorong penggunaan strategi intimidatif.

Kata kunci: desk collection; nasabah; PayLater; e-commerce