

Peran Komunikasi Interpersonal *Desk Collection* dalam Mengelola Informasi Kendala Pembayaran Nasabah Layanan Kredit Instan Aplikasi Kredivo

¹Astria Pingky, ²Melisa Arisanty

¹Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Hukum, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Terbuka

Email Penulis Korespondensi: ¹astriapingky12@gmail.com, ²melisa.arisanty@ecampus.ut.ac.id

Submitted: 99/99/9999; Accepted: 99/99/9999; Published: 99/99/9999

ABSTRAK

Penelitian ini membahas peran komunikasi interpersonal staf *Desk Collection* dalam mengelola informasi kendala pembayaran pada layanan Kredit Instan aplikasi Kredivo. Variabel utama dalam penelitian ini adalah komunikasi interpersonal dan pengelolaan informasi kendala pembayaran. Tujuan penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana komunikasi interpersonal staf *Desk Collection* berperan dalam proses klarifikasi, interpretasi, dan pendokumentasian informasi kendala pembayaran secara internal. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan subjek penelitian tiga orang staf *Desk Collection* Kredivo yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Penelitian dilaksanakan di Divisi *Desk Collection* Kredivo pada bulan November 2025. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan observasi non-partisipatif, dengan instrumen berupa pedoman wawancara semi-terstruktur dan lembar observasi. Teknik analisis data menggunakan analisis tematik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal staf *Desk Collection* berperan penting dalam meningkatkan keakuratan pengelolaan informasi, memperkuat koordinasi internal, serta membantu staf menghadapi tantangan komunikasi digital. Penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi interpersonal merupakan kompetensi kunci dalam mendukung efektivitas operasional *Desk Collection*. Disarankan agar perusahaan memperkuat pelatihan komunikasi interpersonal dan penyempurnaan SOP komunikasi internal.

Kata kunci: *Desk Collection*; *Fintech*; Kendala Pembayaran; Komunikasi Interpersonal; Pengelolaan Informasi.

ABSTRACT

This study examines the role of interpersonal communication among Desk Collection staff in managing information related to payment constraints in Kredivo's instant credit service. The main variables of this research are interpersonal communication and the management of payment constraint information. The purpose of this study is to analyze how interpersonal communication supports the clarification, interpretation, and internal documentation of payment-related information. This research employed a descriptive qualitative method involving three Desk Collection staff members selected through purposive sampling. The study was conducted at Kredivo's Desk Collection Division in November 2025. Data were collected through in-depth interviews and non-participant observation using semi-structured interview guidelines and observation sheets. The data were analyzed using thematic analysis. The findings indicate that interpersonal communication plays a crucial role in improving information accuracy, strengthening internal coordination, and addressing communication challenges in digital collection activities. This study concludes that interpersonal communication is a key competency in supporting the operational effectiveness of Desk Collection activities. It is recommended that companies enhance interpersonal communication training and improve internal communication standard operating procedures.

Keywords: *Desk Collection*; *Fintech*; *Information Management*; *Interpersonal Communication*; *Payment Constraints*.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi finansial selama satu dekade terakhir telah mengubah cara layanan keuangan dimanfaatkan oleh masyarakat secara luas. Layanan kredit instan dimanfaatkan oleh pengguna karena aksesnya dibuat mudah dan proses verifikasi dipercepat oleh sistem sehingga penggunaan aplikasi ini meningkat pesat tidak hanya di negara maju tetapi juga di kawasan Asia Pasifik yang dicatat sebagai wilayah dengan laju pertumbuhan fintech tercepat. Peningkatan penggunaan teknologi tersebut diikuti oleh meningkatnya risiko gagal bayar yang dihadapi perusahaan fintech karena kemudahan memperoleh kredit tidak selalu dibarengi kemampuan mengelola keuangan secara sehat sebagaimana disampaikan Kartika dan Umam (2021) yang menunjukkan kenaikan wanprestasi 90 hari sejak pandemi sehingga kebutuhan akan komunikasi yang efektif dalam penanganan keterlambatan pembayaran menjadi semakin penting.

Perubahan pola komunikasi masyarakat yang semakin bergeser ke arah digital turut memengaruhi cara perusahaan keuangan membangun hubungan dengan penggunanya. Interaksi tatap muka digantikan oleh komunikasi berbasis pesan dan panggilan digital sebagaimana dijelaskan Yudhi (2020) sehingga pekerjaan desk collection dijalankan sepenuhnya melalui media non tatap muka. Kondisi ini menimbulkan tantangan baru karena pesan dari nasabah sering disampaikan secara singkat tidak jelas dan dipengaruhi emosi sehingga interpretasi informasi menjadi lebih kompleks. Penelitian ini memusatkan perhatian pada cara staf desk collection mengelola dinamika informasi tersebut secara internal tanpa melibatkan supervisor maupun nasabah sebagai responden.

Komunikasi interpersonal digunakan sebagai landasan teoretis untuk memahami proses internal yang dijalankan oleh staf desk collection. Suwatno dan Arviana (2023) menekankan bahwa komunikasi interpersonal dibangun melalui empati kesadaran situasi dan kejelasan pesan sehingga kemampuan ini membantu staf tetap profesional saat menghadapi informasi yang tidak lengkap respon emosional maupun kebutuhan klarifikasi lanjutan. Konsep ketepatan makna pesan yang dikemukakan Suciati (2015) memperkuat pemahaman bahwa informasi perlu ditafsirkan secara hati-hati sebelum diolah menjadi laporan internal sehingga pendekatan interpersonal dipahami sebagai kemampuan kognitif dan komunikatif dalam memproses informasi berdasarkan pengalaman kerja.

Teori komunikasi bisnis turut memberikan dasar penting dalam penelitian ini. Muktiadji et al. (2024) menjelaskan bahwa komunikasi bisnis yang efektif dibentuk melalui pesan yang tersusun rapi penggunaan bahasa yang tepat dan kemampuan menyesuaikan gaya komunikasi dengan tujuan organisasi. Prinsip tersebut memengaruhi cara staf desk collection menyusun laporan internal memilah informasi penting dan menjelaskan kendala pembayaran secara objektif kepada unit terkait. Penelitian ini menempatkan staf sebagai pusat analisis untuk memetakan bagaimana prinsip komunikasi interpersonal dipadukan dalam rutinitas komunikasi bisnis yang bersifat terstruktur.

Faktor sosial budaya juga memengaruhi cara informasi dari nasabah dimaknai oleh staf desk collection. Susanto dan Chawa (2021) menemukan adanya persepsi keliru pada sebagian kelompok masyarakat yang menganggap kewajiban utang digital tidak sepenuhnya mengikat sehingga pemahaman ini membantu menjelaskan konteks eksternal yang memengaruhi proses interpretasi informasi meskipun nasabah tidak dilibatkan secara langsung dalam penelitian. Dengan kondisi tersebut staf desk collection tidak hanya bekerja dengan data faktual tetapi juga dengan konteks sosial yang membentuk perilaku pengguna.

Peningkatan penggunaan kredit digital di Indonesia memperkuat kebutuhan akan pengelolaan informasi yang akurat dan cepat. Kartika (2019) mencatat bahwa pengguna kredit instan didominasi kelompok usia produktif dengan kebutuhan konsumsi tinggi dan frekuensi pemanfaatan pinjaman yang intens sehingga volume pekerjaan desk collection terus meningkat dari tahun ke tahun. Beban kerja yang tinggi menuntut staf untuk menyaring informasi relevan mengelola data secara cepat dan menyampaikan laporan tepat waktu agar kesalahan pengambilan keputusan perusahaan dapat dihindari sehingga penelitian ini difokuskan pada cara staf menjalankan fungsi internal tersebut secara berkelanjutan.

Tingginya risiko gagal bayar pada pinjaman konsumtif sebagaimana dijelaskan Reskiyah et al. (2025) menuntut kemampuan analisis yang kuat untuk dimiliki oleh staf desk collection agar penyebab keterlambatan pembayaran dapat dipahami meskipun informasi yang diterima sangat terbatas. Dalam konteks ini komunikasi interpersonal dipahami bukan sebagai sekadar interaksi langsung tetapi sebagai kemampuan staf dalam menyesuaikan intonasi memilih kata yang sesuai serta mengendalikan emosi saat proses komunikasi dilakukan melalui media digital. Penelitian ini diarahkan untuk melihat bagaimana dinamika tersebut dipahami oleh staf serta bagaimana informasi yang terbatas itu diolah menjadi bahan analisis internal yang mendukung pekerjaan mereka.

Dari sudut pandang hukum komunikasi awal yang tidak dijalankan secara efektif sering mendorong penyelesaian tunggakan masuk ke jalur formal atau regulatif sebagaimana ditegaskan Ayuningtyas et al. (2020). Penelitian ini memang tidak membahas penyelesaian sengketa secara langsung tetapi pengalaman staf desk collection terkait potensi eskalasi regulatif menjadi bagian penting dalam memahami cara mereka menilai tingkat urgensi serta sensitivitas setiap kasus pembayaran. Pemahaman tersebut membentuk kompetensi komunikasi internal yang perlu dikaji secara lebih mendalam.

Fenomena over indebtedness yang dibahas Novellita (2025) turut memperbesar tingkat kerumitan pekerjaan desk collection karena banyak nasabah ternyata memiliki pinjaman di lebih dari satu platform sehingga informasi yang diberikan sering tidak lengkap atau tidak konsisten. Meskipun nasabah tidak dilibatkan sebagai responden penelitian staf desk collection tetap menghadapi kondisi tersebut dalam aktivitas

harian mereka. Penelitian ini menelaah bagaimana informasi yang tidak utuh tersebut ditafsirkan oleh staf serta bagaimana hal itu memengaruhi strategi komunikasi dan pencatatan informasi secara internal.

Perbedaan latar belakang sosial dan budaya nasabah juga menjadi faktor yang memengaruhi cara pesan dipahami. Suryandari (2019) menjelaskan bahwa perbedaan budaya dapat memengaruhi cara pesan ditangkap cara arahan direspons serta kecenderungan munculnya sikap defensif. Pengetahuan mengenai keberagaman ini dibutuhkan oleh staf desk collection untuk menilai apakah respons nasabah bersifat emosional rasional atau situasional. Penelitian ini tidak menilai respons nasabah secara langsung tetapi memusatkan perhatian pada bagaimana staf menafsirkan serta mengelola berbagai bentuk respons tersebut berdasarkan pengalaman kerja mereka.

Pada level organisasi komunikasi internal menjadi dasar penting bagi keberhasilan operasional desk collection. Purbaningrum (2019) menyatakan bahwa komunikasi organisasi menentukan kelancaran aliran informasi yang kompleks di dalam sebuah institusi. Bagi desk collection efektivitas komunikasi internal berpengaruh pada kecepatan penyelesaian kasus ketepatan pengelolaan risiko serta konsistensi kebijakan penagihan perusahaan. Dengan menjadikan staf sebagai fokus utama penelitian ini mengkaji bagaimana informasi kendala pembayaran diolah disusun dan disampaikan dalam bentuk laporan internal.

Walaupun kajian tentang fintech telah banyak dilakukan sebagian besar penelitian masih berfokus pada perilaku pengguna risiko keuangan serta aspek regulasi. Kartika dan Umam (2023) menyoroti dinamika risiko kredit digital sementara Susanto dan Chawa (2024) membahas persepsi sosial terkait pinjaman daring. Kajian yang menempatkan staf desk collection sebagai aktor internal dalam alur pengelolaan informasi masih sangat terbatas. Kondisi ini menunjukkan adanya celah penelitian yang signifikan terkait minimnya studi yang menggambarkan cara staf memproses mengelompokkan serta menyampaikan informasi kendala pembayaran dalam konteks operasional fintech.

Berdasarkan celah tersebut penelitian ini bertujuan menggali secara mendalam peran komunikasi interpersonal staf desk collection dalam mengelola informasi kendala pembayaran yang dialami nasabah pada layanan kredit instan aplikasi Kredivo. Penelitian ini tidak diarahkan untuk menganalisis interaksi langsung antara staf dan nasabah tetapi difokuskan pada bagaimana staf desk collection menginternalisasi memaknai serta melaporkan informasi tersebut. Secara teoretis penelitian ini memperluas penerapan teori komunikasi interpersonal ke ranah internal fintech yang selama ini jarang dikaji. Secara praktis penelitian ini diharapkan memberikan masukan bagi perusahaan dalam menyusun pelatihan standar operasional komunikasi serta strategi peningkatan kinerja staf desk collection.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini diterapkan dengan pendekatan kualitatif deskriptif yang diarahkan untuk memahami secara mendalam peran komunikasi interpersonal staf Desk Collection Kredivo dalam mengelola informasi kendala pembayaran nasabah layanan kredit instan. Pendekatan kualitatif dipilih karena pengalaman kerja proses komunikasi serta pemaknaan informasi dapat digali secara alami sesuai konteks operasional sehari-hari sehingga penelitian tidak diarahkan pada pengukuran hubungan variabel secara angka melainkan pada pemahaman pola komunikasi strategi penyampaian pesan serta cara staf Desk Collection menafsirkan dan mengelola informasi kendala pembayaran secara internal. Creswell (2018) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif deskriptif efektif digunakan untuk mengungkap fenomena komunikasi yang bersifat kontekstual dan dipengaruhi oleh pengalaman subjek penelitian.

Penelitian ini dilaksanakan pada Divisi Desk Collection Kredivo yang berlokasi di Jakarta pada bulan November 2025. Lokasi penelitian dipilih karena unit kerja ini secara langsung menangani keterlambatan pembayaran serta pengelolaan informasi kendala pembayaran nasabah. Seluruh tahapan penelitian mulai dari persiapan instrumen pengumpulan data hingga analisis awal dilakukan dalam situasi kerja operasional yang normal agar data yang diperoleh mencerminkan kondisi komunikasi yang benar-benar terjadi di lapangan.

Subjek penelitian ditetapkan sebanyak tiga orang staf Desk Collection Kredivo yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Penentuan informan didasarkan pada kriteria sebagai berikut:

- 1) Memiliki masa kerja minimal enam bulan.
- 2) Memiliki pengalaman menangani kasus kendala pembayaran.
- 3) Aktif melakukan komunikasi melalui telepon maupun pesan digital sebagai bagian dari tugas penagihan.

Staf Desk Collection dipilih karena mereka menjadi aktor utama dalam proses komunikasi dan pengelolaan informasi kendala pembayaran. Patton (2015) menyatakan bahwa purposive sampling memungkinkan peneliti memilih informan yang paling memahami fenomena yang diteliti sehingga data yang diperoleh menjadi lebih mendalam dan relevan. Perbedaan masa kerja antar informan juga memberikan

variasi perspektif dalam memahami dinamika komunikasi interpersonal di lingkungan Desk Collection.

Pengumpulan data dilakukan melalui dua teknik utama yaitu wawancara mendalam dan observasi non partisipatif. Wawancara mendalam dimanfaatkan untuk menggali pengalaman staf Desk Collection terkait proses komunikasi khususnya dalam mengklarifikasi menafsirkan serta mendokumentasikan informasi kendala pembayaran. Wawancara disusun secara semi terstruktur agar peneliti memiliki panduan pertanyaan yang terarah sekaligus memberi ruang bagi informan untuk mengembangkan jawaban berdasarkan pengalaman kerja mereka. Observasi non partisipatif dilakukan dengan mengamati proses komunikasi staf Desk Collection ketika melakukan panggilan penagihan dan interaksi melalui media digital tanpa keterlibatan langsung peneliti.

Instrumen penelitian mencakup pedoman wawancara semi terstruktur dan lembar observasi yang disusun berdasarkan indikator komunikasi interpersonal menurut Suwatno dan Arviana (2023) sebagai berikut :

- 1) Aspek keterbukaan
- 2) Empati
- 3) Kejelasan pesan
- 4) Umpan balik
- 5) Adaptasi komunikasi

Instrumen tersebut digunakan untuk membantu peneliti mengenali serta mendokumentasikan praktik komunikasi interpersonal yang muncul selama proses pengelolaan informasi kendala pembayaran.

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan analisis tematik dengan model Braun dan Clarke (2006). Tahapan analisis dilakukan melalui proses pengenalan data pengkodean awal pengembangan tema peninjauan tema pendefinisian tema serta penarikan kesimpulan. Analisis tematik dipilih karena mampu mengidentifikasi pola komunikasi interpersonal yang muncul dari pengalaman staf Desk Collection dan mengaitkannya secara sistematis dengan konteks kerja operasional mereka.

Keabsahan data dijaga melalui penerapan triangulasi metode dengan mengombinasikan hasil wawancara dan observasi agar temuan saling menguatkan. Selain itu teknik member checking dilakukan dengan meminta informan memeriksa kembali ringkasan hasil wawancara sehingga penafsiran peneliti sesuai dengan pengalaman dan maksud yang disampaikan oleh informan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menyampaikan hasil penelitian yang diperoleh peneliti melalui wawancara mendalam dan observasi non partisipatif terhadap tiga staf Desk Collection Kredivo yaitu Tifany dengan masa kerja tiga tahun delapan bulan Levina dengan masa kerja satu tahun delapan bulan serta Naufal dengan masa kerja satu tahun satu bulan. Analisis tematik digunakan untuk mengolah data sehingga temuan disusun berdasarkan tema utama yang menggambarkan peran komunikasi interpersonal staf Desk Collection dalam mengelola informasi kendala pembayaran nasabah. Pembahasan diarahkan dengan mengaitkan temuan lapangan pada teori komunikasi interpersonal komunikasi bisnis serta komunikasi organisasi yang relevan.

1. Pengelolaan Informasi Kendala Pembayaran dalam Praktik Kerja Desk Collection

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa berbagai kendala pembayaran dihadapi staf Desk Collection mulai dari keterbatasan dana keterlambatan penerimaan penghasilan sampai gangguan teknis pada sistem pembayaran. Informasi awal yang diterima staf melalui sistem internal dinilai belum menggambarkan kondisi nasabah secara menyeluruh sehingga proses penafsiran serta klarifikasi dilakukan oleh staf sebelum informasi tersebut diolah lebih lanjut.

Sebagai staf dengan masa kerja paling lama Tifany menjelaskan bahwa pengalaman kerja membantunya mengenali pola kendala pembayaran yang sering muncul sehingga penilaian dapat dilakukan dengan lebih cepat dan tepat terhadap jenis kendala yang bersifat sementara maupun berulang tanpa komitmen penyelesaian. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pengalaman komunikasi membentuk kemampuan analisis informasi secara aktif. Levina dan Naufal menyampaikan bahwa waktu lebih panjang masih diperlukan untuk menilai konsistensi informasi terutama ketika alasan pembayaran berubah-ubah. Temuan ini menunjukkan bahwa pengelolaan informasi kendala pembayaran dijalankan sebagai proses aktif yang melibatkan pengalaman berpikir serta keterampilan komunikasi interpersonal.

Kondisi ini sejalan dengan pandangan Suciati (2015) yang menyatakan bahwa makna pesan yang dibentuk oleh pengalaman serta konteks komunikator. Dalam praktik kerja Desk Collection staf tidak hanya

menerima informasi tetapi secara aktif menafsirkan pesan sehingga kualitas pengelolaan informasi ditentukan oleh kemampuan komunikasi interpersonal yang dimiliki.

2. Peran Komunikasi Interpersonal dalam Klarifikasi dan Akurasi Informasi

Komunikasi interpersonal berperan besar dalam proses klarifikasi informasi kendala pembayaran. Ketiga informan menjelaskan bahwa pendekatan komunikasi yang menekankan kejelasan pesan empati serta penyesuaian gaya bicara diterapkan agar informasi yang diterima menjadi lebih akurat serta mengurangi potensi salah paham.

Levina menyampaikan bahwa empati digunakan untuk membangun kepercayaan terutama ketika nasabah berada dalam kondisi emosional sehingga pendekatan yang tenang membuat nasabah lebih terbuka menjelaskan kendalanya. Tiffany menambahkan bahwa bahasa sederhana tanpa kesan menghakimi digunakan agar nasabah lebih jujur menyampaikan kondisi sebenarnya. Naufal menekankan bahwa pengaturan intonasi dan tempo bicara dilakukan untuk menjaga situasi komunikasi tetap kondusif. Strategi tersebut menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal dimanfaatkan sebagai alat pengelolaan situasi sensitif sekaligus sarana memperoleh informasi yang dapat dipertanggungjawabkan.

Temuan ini mendukung pendapat Suwatno dan Arviana (2023) yang menegaskan bahwa komunikasi interpersonal efektif ditandai oleh keterbukaan empati serta kemampuan menyesuaikan diri. Dalam konteks Desk Collection kemampuan tersebut membantu staf menghasilkan informasi yang lebih valid sehingga data yang dicatat serta dilaporkan ke sistem internal menjadi lebih akurat.

3. Komunikasi Interpersonal sebagai Bagian dari Komunikasi Bisnis

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal staf Desk Collection terintegrasi dengan komunikasi bisnis perusahaan. Staf tidak hanya dituntut bersikap empatik tetapi juga diarahkan menyusun serta menyampaikan informasi secara sistematis sesuai standar operasional perusahaan. Setiap informasi kendala pembayaran yang diperoleh dirangkum diklasifikasikan serta disampaikan kembali dalam bentuk laporan internal.

Ketiga informan menyatakan bahwa penyusunan pesan yang jelas dan terstruktur membantu mempercepat pengambilan keputusan internal serta mengurangi kebutuhan klarifikasi ulang. Naufal menegaskan bahwa inti permasalahan harus ditangkap dengan tepat agar informasi yang dicatat dalam sistem tidak menimbulkan salah tafsir bagi unit lain. Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal berfungsi menjaga mutu informasi internal serta menjadi dasar bagi komunikasi bisnis yang berjalan efektif.

Pandangan tersebut sejalan dengan Muktiadji et al. (2024) yang menyatakan bahwa komunikasi bisnis tidak terlepas dari keterampilan interpersonal. Dalam praktik Desk Collection komunikasi interpersonal membantu staf menjaga keseimbangan antara kepentingan perusahaan serta pendekatan manusiawi terhadap nasabah sehingga tujuan operasional tercapai tanpa mengabaikan etika komunikasi.

4. Koordinasi Internal dan Komunikasi Organisasi

Selain berhubungan dengan nasabah staf Desk Collection menjalankan komunikasi aktif dengan rekan kerja dan sistem internal perusahaan sebagai bagian dari alur kerja harian. Hasil pengamatan memperlihatkan bahwa staf secara sadar berdiskusi singkat untuk memastikan kesesuaian informasi sebelum data diproses lebih lanjut sehingga potensi kesalahan dapat ditekan sejak awal. Peran Tiffany sering dijadikan rujukan oleh staf dengan masa kerja lebih singkat ketika menghadapi kasus yang kompleks yang menunjukkan bahwa komunikasi internal dijalankan secara kolaboratif dan saling menguatkan.

Levina dan Naufal menyampaikan bahwa komunikasi dengan rekan kerja membantu mereka memahami prosedur kerja dan alur pencatatan sehingga kesalahan pengelolaan informasi dapat dikurangi. Kondisi ini menegaskan bahwa komunikasi interpersonal tidak hanya bekerja pada level individu tetapi juga memperkuat kinerja komunikasi organisasi secara menyeluruh. Sejalan dengan Purbaningrum (2019) efektivitas komunikasi organisasi ditentukan oleh kelancaran aliran informasi antaranggota dan temuan ini menunjukkan bahwa staf Desk Collection berperan menjaga kelancaran informasi internal terutama dalam pengelolaan kendala pembayaran yang bersifat dinamis dan berisiko tinggi.

5. Tantangan Komunikasi Digital dan Strategi Adaptif Staf Desk Collection

Penelitian ini menemukan bahwa staf Desk Collection menghadapi tantangan komunikasi terutama dalam interaksi berbasis digital. Ketiadaan isyarat nonverbal menuntut staf menyusun

pesan secara lebih hati hati agar makna tidak disalahartikan dan kondisi ini diperkuat oleh informasi yang sering tidak lengkap serta berubah ubah sehingga klarifikasi perlu dilakukan berulang.

Untuk menanggapi situasi tersebut staf Desk Collection mengembangkan strategi adaptif dengan menegaskan ulang poin penting menggunakan bahasa netral serta mencatat informasi tambahan secara mandiri. Strategi ini membantu menjaga konsistensi data dan menekan distorsi informasi yang masuk ke sistem internal. Temuan ini sejalan dengan Yudhi (2020) yang menekankan bahwa komunikasi digital membutuhkan keterampilan interpersonal yang lebih matang dan dalam konteks Desk Collection kemampuan adaptasi menjadi kunci menjaga mutu pengelolaan informasi meskipun media komunikasi memiliki keterbatasan.

Lebih lanjut, tantangan komunikasi digital yang dihadapi staf Desk Collection menunjukkan bahwa keterbatasan media tidak hanya berdampak pada cara pesan disampaikan, tetapi juga memengaruhi proses pengambilan makna informasi. Ketiadaan ekspresi wajah, bahasa tubuh, dan respons visual membuat staf harus mengandalkan pilihan kata, intonasi suara, serta urutan pesan sebagai sumber utama penafsiran kondisi nasabah. Situasi ini meningkatkan risiko distorsi informasi apabila komunikasi tidak dikelola secara cermat.

Strategi adaptif yang dikembangkan staf Desk Collection mencerminkan kemampuan reflektif dalam praktik komunikasi kerja. Penegasan ulang informasi, penggunaan bahasa netral, dan pencatatan mandiri menunjukkan bahwa staf tidak pasif terhadap keterbatasan media, melainkan aktif menyesuaikan cara berkomunikasi demi menjaga kualitas informasi. Temuan ini menegaskan bahwa kemampuan adaptasi komunikasi interpersonal merupakan kompetensi kunci dalam menghadapi kompleksitas komunikasi digital pada fungsi Desk Collection.

6. Pembahasan Umum (Sintesis Teoritik)

Secara keseluruhan hasil penelitian memperlihatkan bahwa komunikasi interpersonal staf Desk Collection memiliki peran strategis dalam pengelolaan informasi kendala pembayaran. Komunikasi interpersonal membantu staf memperoleh informasi yang akurat sekaligus memperkuat koordinasi internal dan mendukung efektivitas operasional perusahaan. Pengalaman kerja empati kejelasan pesan serta kemampuan adaptasi menjadi faktor utama yang membentuk kualitas pengelolaan informasi.

Dengan mengaitkan temuan lapangan dan teori komunikasi penelitian ini menegaskan bahwa komunikasi interpersonal merupakan kompetensi inti yang perlu diperkuat dalam praktik kerja Desk Collection. Kajian ini juga memperluas studi komunikasi interpersonal ke ranah operasional fintech yang sebelumnya lebih banyak dibahas dari sisi risiko dan regulasi dibandingkan proses komunikasi internal.

Sintesis temuan penelitian ini memperlihatkan bahwa komunikasi interpersonal berfungsi sebagai inti dari proses pengelolaan informasi kendala pembayaran di Desk Collection. Komunikasi interpersonal tidak hanya memengaruhi interaksi dengan nasabah, tetapi juga menentukan bagaimana informasi ditafsirkan, diklasifikasikan, dan disampaikan dalam sistem internal organisasi. Dengan demikian, komunikasi interpersonal menjadi penghubung antara realitas lapangan dan kebutuhan pengambilan keputusan perusahaan.

Penelitian ini secara khusus menegaskan bahwa fokus utama kajian bukan pada keberhasilan penagihan, melainkan pada proses internal staf Desk Collection dalam memaknai dan mengelola informasi kendala pembayaran. Dengan menempatkan staf sebagai aktor utama, penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pengelolaan informasi sangat ditentukan oleh kemampuan komunikasi interpersonal yang bersifat kognitif, empatik, dan adaptif. Temuan ini memperluas pemahaman teoretis bahwa komunikasi interpersonal memiliki peran strategis dalam sistem kerja fintech yang berbasis teknologi dan berisiko tinggi.

4. KESIMPULAN

Pada penelitian ini ditunjukkan bahwa komunikasi interpersonal memegang peran penting dalam praktik kerja staf Desk Collection Kredivo, khususnya dalam mengelola informasi kendala pembayaran nasabah layanan kredit instan. Komunikasi interpersonal tidak dijalankan semata sebagai sarana penyampaian pesan penagihan, melainkan sebagai proses strategis untuk menggali, memahami, dan mengelola informasi yang bersifat sensitif dan dinamis. Kualitas komunikasi yang baik terbukti berkontribusi pada ketepatan informasi serta efektivitas penanganan kendala pembayaran.

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa staf Desk Collection berperan sebagai penghubung utama antara sistem perusahaan dan kondisi nyata nasabah. Melalui penerapan keterbukaan, empati, kejelasan pesan,

umpan balik, serta adaptasi komunikasi, staf mampu memperoleh informasi kendala pembayaran secara lebih menyeluruh. Informasi tersebut kemudian dikelola dan disampaikan ke dalam sistem internal perusahaan sebagai dasar pengambilan keputusan, sehingga komunikasi interpersonal menjadi bagian penting dari alur kerja operasional.

Penelitian ini juga menemukan bahwa pengalaman kerja memengaruhi kemampuan staf dalam menjalankan komunikasi interpersonal. Staf dengan masa kerja lebih lama menunjukkan kepekaan komunikasi yang lebih baik dalam menafsirkan kondisi nasabah, sementara staf dengan masa kerja lebih singkat tetap dapat mengembangkan kompetensi komunikasi melalui proses adaptasi dan pembelajaran. Dalam konteks komunikasi digital, keterbatasan media tidak mengurangi pentingnya komunikasi interpersonal, tetapi justru menuntut kemampuan adaptasi yang lebih tinggi agar informasi tidak mengalami distorsi.

Temuan utama penelitian ini menegaskan bahwa **komunikasi interpersonal staf Desk Collection berfungsi sebagai mekanisme utama dalam menjaga kualitas pengelolaan informasi kendala pembayaran di tengah keterbatasan komunikasi digital**. Keberhasilan pengelolaan informasi tidak hanya ditentukan oleh sistem teknologi yang digunakan, tetapi sangat bergantung pada kemampuan staf dalam menafsirkan pesan, membangun pemahaman, dan menyesuaikan strategi komunikasi secara reflektif.

Secara teoretis, penelitian ini memperkaya kajian komunikasi interpersonal dengan menghadirkan konteks desk collection pada sektor fintech. Integrasi teori komunikasi interpersonal, komunikasi bisnis, dan komunikasi organisasi memberikan pemahaman yang lebih utuh mengenai peran komunikasi dalam pengelolaan informasi kendala pembayaran di era digital, serta menegaskan bahwa kualitas komunikasi manusia tetap menjadi faktor kunci dalam efektivitas sistem kerja berbasis teknologi.

SARAN

Berdasarkan temuan penelitian, perusahaan disarankan untuk memperkuat pelatihan komunikasi interpersonal bagi staf Desk Collection secara berkelanjutan, khususnya yang berkaitan dengan empati, kejelasan pesan, dan adaptasi komunikasi digital. Selain itu, pengembangan panduan komunikasi interpersonal sebagai bagian dari standar operasional prosedur dapat membantu menyamakan pendekatan komunikasi antarstaf serta meningkatkan kualitas pengelolaan informasi.

Bagi staf Desk Collection, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran akan pentingnya komunikasi interpersonal sebagai kompetensi profesional. Staf disarankan untuk terus mengembangkan kemampuan komunikasi melalui refleksi pengalaman kerja dan pertukaran pengetahuan dengan rekan kerja.

Secara akademis, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan subjek atau menggunakan pendekatan metode campuran agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai peran komunikasi dalam pengelolaan kredit digital. Penelitian lanjutan juga dapat mengkaji hubungan antara komunikasi interpersonal dan kinerja desk collection secara lebih terukur.

REFERENCES

- Ali, A. J. A. K. N., & Riady, Y. (2025). Edutainment in Ruang Guru Clash of Champion: A Semiotic Perspective. *Journal Corner of Education, Linguistics, and Literature*, 4(4), 410-421.
- Arisanty, M., Kharis, S. A. A., Wiradharma, G., Sukatmi, S., Riady, Y., & Permatasari, S. M. (2025). Optimalisasi literasi digital dalam membangun ruang siber yang aman dari kekerasan seksual. *Abdimas Langkanae*, 5(2), 283-297.
- Arisanty, M., Riady, Y., Anastassia Amellia Kharis, S., Maulidia Permatasari, S., & Sukatmi, S. (2025). CERDAS DAN AMAN BERMEDIA DIGITAL : PENINGKATAN KESADARAN KEAMANAN SIBER DI ERA HOAKS DAN PHISHING. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Patikala*, 4(4), 1407-1418. <https://doi.org/10.51574/patikala.v4i4.3282>
- Arisanty, M., Riady, Y., Kharis, S. A. A., Permatasari, S. M., & Sukatmi, S. (2025). CERDAS DAN AMAN BERMEDIA DIGITAL: PENINGKATAN KESADARAN KEAMANAN SIBER DI ERA HOAKS DAN PHISHING. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Patikala*, 4(4), 1407-1418.
- Arisanty, M., Riady, Y., Kharis, S. A. A., Sukatmi, S., Zubir, E., & Ajmal, M. (2024). Creative Digital Literacy in Reducing War Flaming on Social Media. *Communicatus: Jurnal Ilmu komunikasi*, 8(2), 1-20.
- Arisanty, M., Riady, Y., Robiansyah, A., Permatasari, S. M., & Pangesti, N. R. (2023). Digital Flaming Phenomenon: Flamer Reasons Behind "Freedom of Expression" on Social Media. *KOMUNIKA*, 6(2).
- Arshad, M., Ajmal, M., & Riady, Y. (2025). Analyzing the Effects of the Covid-19 Pandemic on University Students' Academic Performance Administration: A Post-Pandemic Assessment. *JENTIK: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 4(1), 21-30.
- Ausat, A. M. A., Azzaakiyyah, H. K., Permana, R. M., Riady, Y., & Suherlan, S. (2023). The Role of ChatGPT in Enabling MSMEs to Compete in the Digital Age. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 3(2), 622-631. <https://doi.org/10.31004/innovative.v3i2.346>
- Ausat, A., Massang, B., Efendi, M., Nofirman, N., & Riady, Y. (2023). Can Chat GPT Replace the Role of the Teacher in the Classroom: A Fundamental Analysis. *Journal on Education*, 5(4), 16100-16106. <https://doi.org/10.31004/joe.v5i4.2745>
- Ayuningtyas, E., et al. (2020). *Analisis Risiko Gagal Bayar oleh Peminjam pada Fintech Syariah*.
- Fitriani, D., Riady, Y., Evriza, E., Kuswanti, E., Sukatmi, S., Arisant, M., Karim, M. F., Ajmal, M., & rahim, N. B. (2025). The User Experience and Perception in Education of Digital Books in Librarians' Approaches to Library Services in Tangerang . *Indonesian Journal of Pedagogy and Teacher Education*, 3(2), 41-49. <https://doi.org/10.58723/ijopate.v3i2.395>
- Habibi, A., Riady, Y., Alqahtani, T.M.(2022) Online Project-Based Learning for ESP: Determinants of Learning Outcomes during Covid-19 Studies in English Language and Education, 2022, 9(3), pp. 985-1001
- Habibi, A., Riady, Y., Alqahtani, T.M.(2023) Drivers affecting Indonesian pre-service teachers' intention to use m-learning: Structural equation modeling at three universities E-Learning and Digital Media., 2023, 20(6), pp. 519-538
- Habibi, A., Riady, Y., Samed Al-Adwan, A., Awni Albelbisi, N.(2023) Beliefs and Knowledge for Pre-Service Teachers' Technology Integration during Teaching Practice: An Extended Theory of Planned Behavior Computers in the Schools., 2023, 40(2), pp. 107-132
- Harahap, M. A. K., Almaududi Ausat, A. M., Rachman, A., Riady, Y., & Azzaakiyyah, H. K. (2023). Overview of ChatGPT Technology and its Potential in Improving Tourism Information Services. *Jurnal Minfo Polgan*, 12(1), 424-431.
- JHEI. <https://jhei.appheisi.or.id/index.php/jhei/article/view/24>
- Kartika, A. (2019). *Analisis Peer-to-Peer Lending di Indonesia*. E-Journal Unisba Blitar. <https://doi.org/10.35457/akuntabilitas.v11i2.902>
- Kartika, A., & Umam, K. (2021). *Tingkat Wanprestasi 90 Peer to Peer Lending Selama Pandemi COVID-19 di Indonesia*. E-Journal Unisba Blitar. <https://doi.org/10.35457/akuntabilitas.v13i1.1551>
- Khatib, A. J. A., & Riady, Y. (2023). Navigating Hybrid Language Learning Realities: Students' Views on Workload & Time Allocation during Covid-19. *REiLA: Journal of Research and Innovation in Language*, 5(2), 161-177.
- Muhaimin, M., Habibi, A., Riady, Y. (2023) Covid-19 distance and online learning: a systematic literature review in pharmacy education *BMC Medical Education*, 2023, 23(1), 367
- Muktiadji, N., Mulyadi, M. N., & Mulyana, M. (2024). *Komunikasi Bisnis dan Keterampilan Interpersonal*. Deepublish.
- Novellita, A. (2025). *Over-Indebtedness pada Fintech Lending*. ojs.rewangrencang.com
- Purbaningrum, D. (2019). *Komunikasi Organisasi*. Universitas Terbuka.
- Putri, Kinkin Y. S.; Riady, Yasir; and Suwito, Annisa (2024) "Changing Healthy Living Behavior in the Post-Pandemic Era: New Communication Culture," *JURNAL KOMUNIKASI INDONESIA*: Vol. 13: No. 1, Article 10.
- Reskiyah, R., Darman, R., Munawarah, M., & Risendy, R. (2025). *Credit Performance P2P Lending di Indonesia*. ejournal.itbwigalumajang.ac.id <https://ejournal.itbwigalumajang.ac.id/index.php/adv>

- Riady, Y. (2009). *Perilaku Pencarian Informasi Mahasiswa Pascasarjana Program Doktor Bidang Pendidikan Bahasa Yang Menyusun Disertasi: Studi Kasus Di Universitas Negeri Jakarta*. Tesis. Program Magister Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya, Universitas Indonesia, Indonesia.
- Riady, Y. (2013). *Litersi Informasi sejak dini: pengetahuan baru bagi anak Usia dini*. *Visi: Jurnal Ilmiah Pendidikan dan Tenaga Kependidikan Pendidikan Non-Formal*, 8(2), 159-165. DOI: <https://doi.org/10.21009/JIV.0802.10>
- Riady, Y. (2014) *Assisted learning through facebook: A case study of universitas terbuka's students group communities in Jakarta, Taiwan and Hong Kong* *Turkish Online Journal of Distance Education*, 2014, 15(2), pp. 227–238
- Riady, Y., Alqahtany, T.M., Habibi, A., Sofyan, S., Albelbisi, N.A.(2022) *Factors affecting teachers' social media use during covid-19* *Cogent Social Sciences*, 2022, 8(1), 2115658
- Riady, Y., Arisanty, M., Kuswanti, E., Sukatmi, S., Karim, M. F., & Ajmal, M. (2025). *The Role of Open and Distance Education in Digital Ecosystem Transformation: A Qualitative Study on Enhancing Educational Accessibility*. *IJOEM Indonesian Journal of E-learning and Multimedia*, 4(2), 81-89.
- Riady, Y., Arisanty, M., Kuswanti, E., Sukatmi, S., Karim, M. F., & Ajmal, M. (2025). *The Implementation of Open and Distance Education to Advance Educational Access in Remote Areas*. *FINGER: Jurnal Ilmiah Teknologi Pendidikan*, 4(2), 141-149.
- Riady, Y., Habibi, A., Mailizar, M., Alqahtani, T. M., Riady, H., & Al-Adwan, A. S. (2025). *TAM and IS success model on digital library use, user satisfaction and net benefits: Indonesian open university context*. *Library Management*.
- Riady, Y., Sofwan, M., Mailizar, M., Alqahtani, T. M., Yaqin, L. N., Habibi, A.(2023) *How can we assess the success of information technologies in digital libraries? Empirical evidence from Indonesia*. *International Journal of Information Management Data Insights*, 3(2), 2667-0968, <https://doi.org/10.1016/j.ijime.2023.100192>
- Sihombing, C. C. K., Simanullang, S., Pahlevi, H., Riady, Y., & Ajmal, M. (2025). *Counseling and Training on The Application of Criminal Sanctions for Violations of BPJS Ketenagakerjaan*. *Aktual: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(2), 51–56. <https://doi.org/10.58723/aktual.v3i2.389>
- Suciati, S. (2015). *Komunikasi Interpersonal*. Litera.
- Suryandari, N. (2019). *Komunikasi Lintas Budaya*. Putra Media Nusantara.
- Susanto, A., & Chawa, A. (2021). *Aksi Gagal Bayar pada Perusahaan Fintech*. *Jurnal Nasional*. <https://doi.org/10.30595/jssh.v5i1.9305>
- Suwatno., & Arviana, N. (2023). *Komunikasi Interpersonal: Panduan Membangun Keterampilan Relasional Kontemporer*. Bumi Aksara.
- Widyahastuti, F., Riady, Y., Fransiskus, D.(2017) *Performance prediction as a new feature in e-learning* *Proceedings of the International Conference on e-Learning, ICEL, 2017*, pp. 237–243
- Widyahastuti, F., Riady, Y., Zhou, W.(2017) *Prediction model students' performance in online discussion forum* *ACM International Conference Proceeding Series, 2017*, pp. 6–10
- Yudhi, L. (2020). *Adaptasi Disiplin Ilmu Komunikasi di Masa Normal Baru*. Putra Media Nusantara.