

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Finance Technology (Fintech) adalah gabungan dari jasa keuangan dengan teknologi yang pada akhirnya mengubah model bisnis dari konvensional menjadi moderat, pada awalnya dalam melakukan transaksi pembayaran harus secara langsung saat ini transaksi bisa di permudah dengan melakukan pembayaran jarak jauh, bisa melakukan pembayaran dalam hitungan detik saja. *Finance Technology* memiliki jenis usaha yang biasa di kenal dengan pinjaman Uang Online (PINJOL), Pinjaman Online adalah salah satu jenis usaha di industri Fintech. Penyedia layanan pinjaman online disebut *Fintech Lending* atau *Fintech Peer to Peer Lending* (*Fintech P2P Lending*). *Fintech* mulai berkembang di Indonesia pada tahun 2006, namun perusahaan *Fintech* Indonesia baru mendapatkan kepercayaan oleh masyarakat karena memberikan pinjaman online yang sudah legal dan saat terbentuknya Asosiasi Pendaan *Fintech* Indonesia (AFPI) pada september 2015 (Departemen komunikasi, 2018). AFPI adalah asosiasi yang menjadi tempat bagi pebisnis P2p Lending. AFPI di percayai oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai suatu asosiasi yang memiliki tanggung jawab dalam menjembatani penyelenggaraan layanan pinjaman dengan basis teknologi sesuai dengan surat No.S-5/D.05/2019 Otoritas Jasa Keuangan, 2014)

Pinjaman online yang sudah legal adalah pinjaman online yang harus memiliki perizinan dari Otoritas Jasa keuangan (OJK) hal ini berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi. Otoritas jasa Keuangan (OJK) adalah lembaga yang berperan menyelenggarakan sistem dan pengawasan terhadap kegiatan jasa Keuangan (Nur Jamal Shaid, 2021). Memiliki tugas untuk melakukan pengawasan dan pengaturan kepada kegiatan jasa keuangan di sektor perbankan, sektor pasar modal, dan sektor Industri Keuangan Non-bank (IKBN). Fintech yang sudah legal tentu saja berada dalam pengawasan OJK yang sangat memperhatikan perlindungan konsumen, berkewajiban mengikuti aturan dari POJK Nomor 77/POJK.01/2016 yang mengatur prinsip dasar dari perlindungan konsumen. Tata cara penagihan pun menjadi salah satu yang diawasi oleh OJK harus mengikuti POJK Nomor 4/POJK.04/2014 tentang Tata Cara Penagihan sanksi Administratif Berupa Denda Di Sektor Jasa Keuangan. Tenaga penagihan diwajibkan untuk memiliki sertifikasi yang di berikan oleh AFPI sehingga bisa dimonitor dengan baik jika ditemukan pelanggaran dalam penagihan, OJK/AFPI bisa memberikan sanksi.

Deskcollection adalah Profesi pekerjaan yang bertugas untuk mengingatkan nasabah agar melakukan pembayaran tagihan tepat waktu. Dalam memberikan informasi perihal pembayaran karyawan *deskcollection* juga harus berfikir untuk bisa menagih hutang kepada nasabah tanpa harus adanya menyinggung perasaan

dari nasabah. *Deskcollection* dalam melakukan pekerjaan nya harus bisa menjaga hubungan baik dengan nasabah agar bisa bekerjasama dan mau membayarkan tagihan sesuai dengan waktu yang sudah di tentukan. Dalam melakukan penagihan karyawan *deskcollection* di berikan Standard Operasional Perusahaan (SOP) oleh setiap perusahaan Fintech untuk mengingatkan kepada nasabah dalam melakukan pembayaran tagihan, nasabah yang masih jatuh tempo dan nasabah yang sudah memasuki hari keterlambatan. Karyawan *deskcollection* melakukan penagihan menggunakan media komunikasi seperti telepon, *Short Message Service (SMS)*, *Whatsaap* dan sebagainya. Karyawan *deskcollection* di minta oleh perusahaan untuk menginfokan dengan baik kepada nasabah perihal tagihan nya, agar nasabah mau melakukan pembayaran sesuai dengan syarat dan ketentuan yang sudah nasabah setujui untuk membayarkan tagihan sebelum atau pas pada tanggal jatuh tempo. Memberikan informasi kepada nasabah perihal sanksi yang akan mereka dapat jika terlambat dalam melakukan pembayaran tagihan, dan sebagainya.

Regulasi yang diberikan oleh PT Kredit Utama Fintech Indonesia (KUFI) dalam melakukan penagihan, jika melanggar tata cara penagihan akan mendapatkan sanksi berupa *verbal Warning*, Surat peringatan 1 (Sp1), Sp 2, Sp3 dan di pecat, sanksi ini sesuai dengan berat atau ringannya kesalahan yang di lakukan oleh karyawan *deskcollection* pada saat melakukan penagihan. Menurut data yang di berikan oleh *quality control (QC)* PT KUFI per bulan juli kemarin terdapat 200 kesalahan yang dilakukan oleh karyawan *deskcollection*. Kesalahan ini di dominasi dari kesalahan ucapan frasa dan intimidasi yang dilakukan karyawan *deskcollection* terhadap nasabah dan mendapatkan sanksi *verbal warning* hingga SP 1.

Karyawan *deskcollection* juga mendapatkan target pembayaran dari nasabah yang di berikan oleh perusahaan tempat karyawan *deskcollection* bekerja. jika tidak mencapai target Karyawan *deskcollection* akan pulang terlambat atau lembur bekerja. Tekanan lain yang akan di terima oleh karyawan *deskcollection* jika tidak mencapai target dalam kurun waktu 1 minggu, akan di kenakan *warning letter*. *Warning letter* merupakan surat peringatan yang di berikan kepada karyawan, jika mendapatkan 1-3 kali *warning letter* dalam waktu yang berdekatan karyawan akan di *cut off* / di pecat secara tidak hormat. Saat melakukan penagihan karyawan *deskcollection* melakukan kekerasan verbal kepada nasabah yang bertujuan untuk mengintimidasi nasabah, bahkan sampai melakukan penyebaran data yang bertujuan untuk mengancam nasabah untuk segera melakukan pembayaran. Perilaku yang ditunjukkan oleh karyawan *deskcollection* menunjukan perilaku agresif yang dilakukan oleh karyawan *deskcollection*

Agresivitas dapat didefinisikan sebagai perilaku verbal atau fisik yang bertujuan menyakiti orang lain (Aristaningtyas, 2018). Menurut Buss & Perry (Thohar, 2018) mengatakan adanya beberapa bentuk dari agresivitas yang bisa dialami oleh individu. Bentuk agresivitas ini seperti agresivitas fisik, verbal, marah,

dan adanya kecurigaan. Agresivitas sebagai perilaku melukai individu lain dengan bentuk kekerasan secara fisik langsung maupun verbal tidak langsung (HUTOMO, 2012). Karyawan *Deskcollection* yang di duga berperilaku agresif pada saat melakukan penagihan karyawan *Deskcollection* melakukan penyebaran data nasabah dengan mengintimidasi melalui media komunikasi dan memarahi nasabah karena tidak bisa mengontrol dengan baik emosinya. Agresivitas adalah perilaku yang di lakukan individu dengan tujuan untuk merugikan orang lain. Salah satu yang membuat *deskcollection* agresiv diduga adalah regulasi emosi. Dimana regulasi emosi menjadi salah satu bagian dari factor karyawan *deskcollection* menjadi berperilaku.

Menurut Gross (Muclisin Riadi, 2019) regulasi emosi ialah strategi yang dilakukan secara sadar ataupun tidak sadar untuk mempertahankan, mempekuat, atau mengurangi satu atau lebih aspek dari respon emosi yaitu pengalaman emosi perilaku. Sedangkan Menurut Greenberg (Ni'mah, 2012) mendefinisikan regulasi emosi sebagai suatu proses untuk menilai, mengatasi mengelola dan mengungkapkan emosi yang tepat dalam rangka mencapai keseimbangan emosional. Menurut Thompson (Fahriyani, 2020) Regulasi emosi dapat diartikan sebagai kemampuan untuk mengevaluasi dan mengubah reaksi-reaksi emosional untuk bertindak laku tertentu yang sesuai dengan situasi yang sedang terjadi. Karyawan *deskcollection* yang di duga memiliki regulasi emosi positif adalah karyawan yang mampu mengenali emosi yang di rasakan nya dengan tepat, mampu mengekspresikan emosinya dengan tepat, berani menunjukkan emosinya dengan sadar, mampu mengelola emosinya, mampu berusaha untuk mengubah emosi *negative* menjadi *positif*, ia pun mampu berpikir *positif* dalam menghadapi masalah. Saat karyawan *deskcollection* memiliki regulasi emosi yang *positif* maka di duga ia tidak akan mudah terbawa emosi, terhanyut emosi sesaat, mampu mengelola emosinya, mampu mengontrol emosinya, mampu mengontrol pikiran nya untuk tetap *positif* dan mampu mengontrol perilakunya. Yang membuat karyawan *deskcollection* tidak mudah marah atau agresivitas yang rendah . Karyawan *deskcollection* yang di duga memiliki regulasi emosi yang *negative*. Karyawan *deskcollection* akan meluapkan emosi nya tidak terkontrol, membiarkan pikiran nya di pengaruhi oleh emosi sehingga di duga ia akan berperilaku agresiv atau agresivitas yang tinggi karena tidak bisa mengontrol emosinya.

Karyawan *deskcollection* yang memiliki regulasi emosi yang *positif* di duga akan memiliki agresivitas yang rendah ia akan bekerja lebih tenang, memandang permasalahan yang di hadapi secara *positif*, sehingga berprestasi, dan memiliki hubungan yang baik dengan nasabah. Sedangkan Regulasi emosi yang negatif di duga memiliki agresivitas yang tinggi dalam melakukan pekerjaan nya tidak terkontrol, melakukan segala secara yang berdampak merugikan pihak perusahaan, dan karyawan *deskcollection* bisa di dikeluarkan dari pekerjaan dan mendapatkan sanksi hukum. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang di lakukan oleh

(Thohar, 2018), dengan judul Regulasi Emosi sebagai Prediktor Perilaku Agresivitas Remaja Warga Binaan LPKA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa regulasi emosi berpengaruh secara signifikan terhadap agresivitas

Penelitian lain dilakukan oleh (Hayati. R, 2017), dengan Judul Hubungan Antara Regulasi Emosi dan Agresivitas Pada Anak Sekolah Dasar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa regulasi emosi tidak berhubungan dengan agresivitas pada anak sekolah dasar dengan Penelitian yang dilakukan (Dvikaryani, n.d.), dengan judul Hubungan Antara Regulasi Emosi dengan Agresivitas Atlet Tinju Batlyon Artileri Pertahanan Udara Sedang 8. Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan berdasarkan hasil dari analisis hipotesis yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa terdapat adanya hubungan antara regulasi emosi dengan agresivitas pada atlet tinju Batalyon Arhanudse 8. Penelitian lain dilakukan oleh (muarifah dkk, 2019) dengan judul Pengaruh Regulasi Emosi terhadap Harga Diri Siswa Sekolah Menengah Atas di Yogyakarta, hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara regulasi emosi terhadap harga diri siswa. Penelitian lain dilakukan oleh (Carysa, 2019) dengan judul Pengaruh Regulasi Emosi Terhadap Agresivitas Pada Atlet Sepak Bola Usia Remaja, dengan hasil penelitian regulasi emosi memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap agresivitas pada atlet sepak bola usia remaja.

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu di atas hampir mirip dengan penelitian yang akan dilakukan. Perbedaan nya terletak pada subjek yaitu karyawan *deskcollection*, masalah penelitian. masalah penelitian nya adalah agresivitas yang dilakukan oleh karyawan *fintech* bagian *deskcollection* yang tidak sesuai dengan SOP. pada penelitian ini akan mengambil titik fokus bagaimana pengaruh regulasi emosi terhadap agresivitas karyawan *deskcollection*.

Melihat fenomena yang terjadi peneliti merasa penting untuk melakukan penelitian ini. Peneliti memilih subjek karyawan *deskcollection* perusahaan *Finance Technology*. Peneliti ingin mengetahui regulasi emosi yang rendah dari karyawan *deskcollection* apakah bisa mempengaruhi perilaku agresivitas dari karyawan *deskcollection*. Sehingga karyawan *deskcollection* bisa meregulasi emosinya dengan tepat agar tidak berperilaku agresif.

Berdasarkan latar belakang permasalahan akan dilakukan penelitian mengenai Pengaruh regulasi emosi terhadap agresivitas karyawan *deskcollection finance technology*

1.2 Rumusan Masalah

Apakah terdapat pengaruh regulasi emosi terhadap perilaku agresif pada karyawan *deskcollection Finance Technology* ?

1.3 Tujuan penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Regulasi Emosi terhadap perilaku *agresive* pada karyawan *deskcollection Finance Technology*.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini di harapkan dapat menambah informasi mengenai perilaku regulasi emosi dan agresivitas terutama yang terjadi pada karyawan karyawan yang berhubungan dengan pekerjaan *Deskcollection* di *Finance Technology*.

2. Manfaat Penelitian Praktis

Dapat menjadi salah satu pedoman bagi karyawan *deskcollection* dalam melakukan penagihan kepada nasabah.