

# **MAKNA KERJA BAGI PEKERJA JASA PENAGIH UTANG PADA PERUSAHAAN *LEASING* PT KOBUS**



**Selvina**

**1406619013**

Skripsi Ini Ditulis Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar  
Sarjana Sosial (S. Sos)

**PROGRAM STUDI SOSIOLOGI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUKUM**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2026**

## ABSTRAK

**Selvina.** Makna Kerja Bagi Pekerja Jasa Penagih Utang Pada Perusahaan *Leasing* PT KOBUS. Skripsi. Jakarta: Program Studi Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Jakarta. 2026

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis makna kerja pekerja penagih utang dengan melihat konteks sosial-ekonomi, pengalaman subjektif, serta proses pemaknaan kerja di perusahaan *leasing* PT KOBUS.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara mendalam (*In-depth Interview*), observasi dan dokumentasi yang dilakukan kepada sepuluh orang informan kunci yang berprofesi sebagai penagih utang di PT KOBUS. Pengumpulan data secara keseluruhan dilakukan selama tiga bulan (Oktober-Desember 2025) secara daring. Teknik analisis data menggunakan teknik Miles dan Huberman sebagai pelengkap untuk menganalisis data erta diinterpretasikan dengan teori tindakan sosial dan rasionalitas Max Weber.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa makna kerja pekerja penagih utang terbentuk melalui keterkaitan antara konteks sosial-ekonomi, pengalaman subjektif, dan proses pemaknaan kerja. Dalam konteks sosial-ekonomi, pekerjaan ini dijalani sebagai pilihan rasional di tengah keterbatasan peluang kerja dan tuntutan kebutuhan hidup. Secara subjektif, pekerja menghadapi dinamika emosional dan sosial berupa tekanan target, interaksi dengan nasabah, serta stigma terhadap profesi. Secara analitis, makna kerja dipahami sebagai tindakan sosial yang rasional, di mana pekerjaan dimaknai tidak hanya sebagai pemenuhan kebutuhan ekonomi, tetapi juga sebagai bentuk tanggung jawab moral dan upaya mempertahankan harga diri dalam struktur kerja modern.

Penelitian ini memberikan kontribusi dalam memahami makna kerja pada profesi penagih utang sebagai praktik sosial yang tidak hanya bersifat ekonomi, tetapi juga dipengaruhi oleh dinamika sosial dan struktur kerja modern.

**Kata Kunci : Makna Kerja, Tindakan Sosial, Rasionalitas, Pekerja Penagih Utang**

## ***ABSTRACT***

**Selvina.** *The Meaning of Work Among Debt Collection Workers at Leasing Company PT KOBUS. Undergraduate Thesis. Jakarta: Sociology Study Program, Faculty of Social Sciences and Law, Universitas Negeri Jakarta. 2026.*

*This study aims to analyzed the meaning of work among debt collection workers by examining their socio-economic context, subjective experiences, and the process of work meaning construction within a leasing company (PT KOBUS).*

*This research employs a qualitative approach using in-depth interviews, observation, and documentation involving ten key informants working as debt collectors at PT KOBUS. Data collection was conducted over a three-month period (October–December 2025) through online methods. Data were analyzed using the Miles and Huberman analytical model and interpreted through Max Weber's theory of social action and rationality.*

*The findings reveal that the meaning of work among debt collection workers is not singular but is shaped through the interplay of socio-economic context, subjective experiences, and meaning-making processes. Within the socio-economic context, this occupation is perceived as a rational choice amid limited employment opportunities and economic demands. Subjectively, workers experience complex emotional and social dynamics, including performance target pressures, interactions with clients, and social stigma associated with the profession. Analytically, work is understood as a form of rational social action, in which it is not only viewed as a means of economic survival but also as a manifestation of moral responsibility and an effort to maintain self-worth within a modern work structure.*

*This study contributes to a deeper understanding of work meaning within the debt collection profession as a social practice shaped not only by economic factors but also by subjective dynamics and structural conditions in modern work systems.*

**Keywords:** *Meaning of Work, Social Action, Rationality, Debt Collection Workers*

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

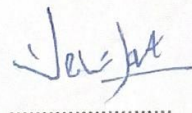
Penanggung Jawab/Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum

Universitas Negeri Jakarta



Firdaus Yandri, S.Th.I., M.A., Ph.D.

NIP. 198107152008011016

| No. | Nama                                                                                                     | Tanda Tangan                                                                         | Tanggal      |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1.  | <u>Dr. Oetami Dewi, S.Sos., M.Si.</u><br>NIP. 197109091999022001<br>Ketua                                |    | 20 Juli 2026 |
| 2.  | <u>Dr. Asep Suryana, S.Sos., M.Si.</u><br>NIP. 197104032005011003<br>Penguji Ahli I                      |    | 20 Juli 2026 |
| 3.  | <u>Devi Yulianita Victorine Beta Querida, S.Sos., M.A.</u><br>NIP. 199707032025062012<br>Penguji Ahli II |   | 20 Juli 2026 |
| 4.  | <u>Devi Septiandini, M.Pd.</u><br>NIP. 199009192023212052<br>Pembimbing I                                |  | 20 Juli 2026 |
| 5.  | <u>Atik Kurniawati, M.Si</u><br>NIP. 199110012022032014<br>Pembimbing II                                 |   | 20 Juli 2026 |

Tanggal Lulus: 03 Agustus 2026

## LEMBAR ORISINALITAS

### LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Negeri Jakarta:

Nama : Selvina  
NIM : 1406619013  
Program Studi : SI Sosiologi

Menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “MAKNA KERJA BAGI PEKERJA JASA PENAGIH UTANG PADA PERUSAHAAN LEASING PT KOBUS” adalah:

1. Skripsi ini asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (ahli madya, sarjana, magister, dan/atau doctor) baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni hasil gagasan dan rumusan penelitian saya sendiri. Tanpa bantuan dari orang lain, kecuali bimbingan dan arahan dari Dosen Pembimbing.
3. Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis maupun dipublikasikan ke orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai sitasi dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menanggung segala sanksi akademik sesuai dengan yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 20 Juli 2026



Selvina

## LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI,  
SAINS, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
**UPT PERPUSTAKAAN**  
Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: (021) 4894221  
Laman: lib.unj.ac.id.

### LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Selvina  
NIM : 1406619013  
Fakultas/Prodi : Ilmu Sosial dan Hukum/S1 Sosiologi  
Alamat Surel : selvinakian@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas Karya Ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-Lain (.....)

yang berjudul: **MAKNA KERJA BAGI PEKERJA JASA PENAGIH UTANG PADA PERUSAHAAN LEASING PT KOBUS**

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, dan mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan/atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 20 Juli 2026

Selvina

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Work is not only about survival, but about the meaning we create along the way. Every path we take shapes the meaning we carry; no matter how rough it is, we must keep going.”

(Penulis)

\*\*\*

“Janganlah takut, sebab Aku menyertai engkau, janganlah bimbang, sebab Aku ini Allahmu; Aku akan meneguhkan, bahkan akan menolong engkau; Aku akan memegang engkau dengan tangan kanan-Ku yang membawa kemenangan.”

Yesaya 41:10

\*\*\*

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

Keluargaku terutama Mama yang terus mendukung dan memberikan semangat untuk penulis.

Teman-teman dan orang terdekat yang senantiasa selalu membantu penulis dalam proses penulisan skripsi ini.

Serta semua orang special yang memiliki andil dan perannya masing-masing dalam kehidupan penulis.

Semoga bahagia selalu dan Tuhan selalu memberkati disetiap langkah.

AMIN

## KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan berkat dan karunia, anugrah dan bimbingan-Nya, penulis mampu menyelesaikan dan menyelesaikan studi penulis dengan skripsi yang berjudul “MAKNA KERJA BAGI PEKERJA JASA PENAGIH UTANG PADA PERUSAHAAN *LEASING* PT KOBUS”. Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi dan mendapatkan gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dari Program Studi Sosiologi, Universitas Negeri Jakarta.

Penulis sadar bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik apabila tidak ada bantuan dan perpanjangan tangan dari berbagai pihak yang senantiasa membantu dan memberikan dukungan kepada penulis. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih dan memberikan apresiasi sebesar-besarnya kepada :

1. Firdaus Wajdi, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta.
2. Dr. Rusfadia Saktiyanti Jahja, M.Si selaku Koordinator Program Studi Sosiologi FIS UNJ, sekaligus Ketua Sidang Seminar Proposal penulis. Sosok yang selalu memberikan semangat dan dorongan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Dr. Oetami Dewi, M.Si selaku Ketua Sidang Skripsi penulis yang memberikan semangat, arahan dan masukan bermakna kepada penulis.
4. Dr. Asep Suryana, S.Sos., M.Si selaku Penguji Ahli I yang memberikan tanggapan, saran dan masukan yang membuka pikiran penulis dalam merancang skripsi ini.
5. Devi Yulianita Victorine Beta Querida, MA selaku penguji ahli II yang memberikan catatan dan perbaikan guna menyempurnakan penulisan skripsi ini.
6. Devi Septiandini, M.Pd selaku dosen pembimbing I yang bukan hanya membantu perihal skripsi namun memberikan insight masukan bagi penulis selama penyusunan skripsi ini.
7. Atik Kurniawati, M.Si selaku dosen pembimbing II yang membantu penulis dalam melakukan penulisan skripsi ini serta tidak berhenti mengingatkan untuk pantang menyerah dalam menulis skripsi ini.
8. Seluruh jajaran dosen program studi Sosiologi atas segala ilmu, bantuan dan semangat yang diberikan selama masa studi penulis.
9. Kepada seluruh jajaran karyawan PT KOBUS yang menjadi informan, terima kasih bersedia untuk membantu dalam skripsi ini.

10. Untuk keluargaku, teruntuk Mama, Ca Empih, Ca Empa dan Ca Piti yang bekerja keras membantu penulis untuk bisa mengakhiri perjalanan panjang penulisan skripsi ini serta menjadi alasan terbesar penulis untuk bisa terus maju menyelesaikan studi ini. Untuk semua keponakanku, Dio, Elgi, Nathan, Natasya & Marco yang menjadi support immune untuk penulis. Serta terima kasih buat Opung yang selalu mendoakan penulis.
11. Kepada sahabat-sahabatku, Zahra Putri Hidayat, Cecilia Tantri, Firha Made, Thesya dan Faris terima kasih sudah mendukung dan memberikan semangat yang tak henti kepada penulis
12. Kepada sepupuku tersayang, Siu Huey, terima kasih banyak atas kehadirannya dalam hidup penulis yang terus ada dan membantu dalam setiap hal yang dibutuhkan oleh penulis.
13. Semua teman-teman dekat penulis, baik dikantor, di tempat kerja maupun dimanapun berada, terima kasih atas kehadirannya dan bantuannya.
14. Kepada seluruh jajaran direksi perusahaan *leasing* PT Kobus yang memberikan izin dan membantu penulis untuk bisa mengambil data perusahaan guna penulisan skripsi ini.
15. *Last but not least*, terima kasih untuk diri sendiri. Terima kasih sudah bertahan dan berjuang selama ini, walau tertatih dan merasa bodoh, terima kasih telah membuktikan bahwa dirimu bisa melakukan semuanya dan menyelesaikan studi dan skripsi ini dengan baik walau jauh dari kesempurnaan.

Tanpa mengurangi rasa hormat, penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada semua pihak yang telah membantu penulis selama ini. Penulis tidak bisa menyebutkannya satu persatu dan semoga karya tulisan ini bisa memiliki manfaat akademis dikemudian hari baik untuk penulis sendiri maupun orang lain.

Jakarta, 29 Mei 2026



Selvina

## DAFTAR ISI

|                                                      |             |
|------------------------------------------------------|-------------|
| <b>ABSTRAK</b> .....                                 | <b>ii</b>   |
| <b>ABSTRACT</b> .....                                | <b>iii</b>  |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....               | <b>iv</b>   |
| <b>LEMBAR ORISINALITAS</b> .....                     | <b>v</b>    |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI</b> .....             | <b>vi</b>   |
| <b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....                   | <b>vii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                          | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                              | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                           | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR SKEMA</b> .....                            | <b>xiv</b>  |
| <b>BAB I</b> .....                                   | <b>1</b>    |
| <b>PENDAHULUAN</b> .....                             | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang Masalah.....                      | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                            | 6           |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                           | 7           |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....                          | 8           |
| 1.5 Tinjauan Penelitian Sejenis .....                | 9           |
| 1.6 Teori dan Kerangka Konseptual .....              | 15          |
| 1.6.1 Etos Kerja ( <i>Work Ethics</i> ) .....        | 15          |
| 1.6.2 Identitas Kerja ( <i>Work Identity</i> ) ..... | 17          |
| 1.6.3 Relasi Kuasa ( <i>Power Relation</i> ).....    | 18          |
| 1.6.4 Makna Kerja .....                              | 20          |
| 1.6.5 Hubungan Antar Konsep .....                    | 24          |
| 1.7 Metodologi Penelitian .....                      | 25          |
| 1.7.1 Pendekatan Penelitian.....                     | 25          |
| 1.7.2 Subjek Penelitian .....                        | 26          |
| 1.7.3 Lokasi dan Waktu Penelitian .....              | 26          |
| 1.7.4 Keterbatasan Penelitian .....                  | 27          |
| 1.7.5 Peran Peneliti.....                            | 28          |
| 1.7.6 Teknik Pengumpulan Data.....                   | 28          |
| 1.7.6 Teknik Triangulasi Data.....                   | 30          |
| 1.7.7 Teknik Analisis Data.....                      | 31          |

|                                                                                     |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1.7.8 Sistematika Penulisan .....                                                   | 34        |
| <b>BAB II .....</b>                                                                 | <b>35</b> |
| <b>KONTEKS SOSIAL-EKONOMI DAN PROFIL PEKERJA PENAGIH UTANG PT KOBUS.....</b>        | <b>35</b> |
| 2.1 Pengantar .....                                                                 | 35        |
| 2.2 Gambaran Umum Perusahaan Leasing PT Kobus dan Pekerjaan Penagih Utang .....     | 36        |
| 2.3 Profil Pekerja Penagih Utang .....                                              | 43        |
| 2.4 Latar Belakang Sosial dan Pengalaman Kerja .....                                | 54        |
| 2.5 Pekerja Penagih Utang sebagai Profesi Berisiko dalam Sektor Jasa Keuangan ..... | 56        |
| 2.6 Konteks Sosial-Ekonomi Pekerja Penagih Utang .....                              | 59        |
| 2.7 Penutup.....                                                                    | 62        |
| <b>BAB III.....</b>                                                                 | <b>64</b> |
| <b>PENGALAMAN SUBJEKTIF PEKERJA PENAGIH UTANG DALAM MENJALANI PEKERJAAN .....</b>   | <b>64</b> |
| 3.1 Pengantar .....                                                                 | 64        |
| 3.2 Gambaran Umum Pengalaman Pekerja Penagih Utang .....                            | 65        |
| 3.2.1 Perasaan Awal Saat Memasuki Pekerjaan Penagihan.....                          | 67        |
| 3.2.2 Pengalaman Menghadapi Penolakan dan Kemarahan Nasabah .....                   | 68        |
| 3.3 Pengalaman Emosional dalam Menjalani Pekerjaan Penagihan.....                   | 71        |
| 3.3.1 Pengalaman Menghadapi Target Kerja.....                                       | 72        |
| 3.3.2 Respons terhadap Evaluasi dan Pengawasan Atasan.....                          | 75        |
| 3.4 Pengalaman Interaksi dengan Nasabah .....                                       | 78        |
| 3.4.1 Pola Interaksi dan Negosiasi dengan Nasabah .....                             | 80        |
| 3.4.2 Persepsi Nasabah terhadap Profesi Penagih Utang .....                         | 82        |
| 3.5 Relasi antara atasan, Rekan Kerja dan Nasabah .....                             | 84        |
| 3.6 Pandangan ARO terhadap Nilai Pekerjaan yang dijalani.....                       | 88        |
| 3.6.1 Alasan Bertahan dalam Pekerjaan Penagihan.....                                | 89        |
| 3.6.2 Harapan dan Refleksi terhadap Pekerjaan .....                                 | 91        |
| 3.7 Penutup.....                                                                    | 93        |
| <b>BAB IV .....</b>                                                                 | <b>94</b> |
| <b>ANALISIS PEMBENTUKAN MAKNA KERJA BAGI PEKERJA PENAGIH UTANG.....</b>             | <b>94</b> |
| 4.1 Pengantar .....                                                                 | 94        |
| 4.2 Makna Kerja sebagai Tindakan Sosial .....                                       | 95        |
| 4.2.1 Makna kerja sebagai Tindakan Rasional Instrumental .....                      | 98        |
| 4.2.2 Makna Kerja sebagai Tindakan Rasional Berorientasi Nilai.....                 | 98        |

|                                                                    |            |
|--------------------------------------------------------------------|------------|
| 4.2.3 Makna Kerja sebagai Tindakan Afektif .....                   | 99         |
| 4.2.4 Makna Kerja sebagai Tindakan Tradisional .....               | 101        |
| 4.3 Rasionalisasi dan Relasi Kuasa dalam Pekerjaan Penagihan ..... | 104        |
| 4.3.1 Relasi Kuasa Dalam Struktur Kerja Perusahaan .....           | 105        |
| 4.3.2 Dinamika Relasi Kuasa: Internal dan Eksternal .....          | 106        |
| 4.4 Penutup.....                                                   | 107        |
| <b>BAB V .....</b>                                                 | <b>110</b> |
| <b>KESIMPULAN .....</b>                                            | <b>110</b> |
| 5.1 Kesimpulan.....                                                | 110        |
| 5.2 Saran.....                                                     | 111        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                        | <b>113</b> |
| <b>GLOSARIUM .....</b>                                             | <b>117</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                               | <b>119</b> |
| <b>BIODATA .....</b>                                               | <b>126</b> |



## DAFTAR GAMBAR

|                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1.1 Asset Perusahaan <i>Leasing</i> .....                      | 4  |
| Gambar 1.2 Jumlah Perusahaan <i>Leasing</i> .....                     | 5  |
| Gambar 2.1 Perusahaan <i>Leasing</i> .....                            | 41 |
| Gambar 3.1 ARO visit rumah nasabah .....                              | 65 |
| Gambar 3.2 ARO Menagih kerumah Nasabah .....                          | 69 |
| Gambar 3.3 Pengarahan dan Evaluasi Mingguan oleh ARO Controller ..... | 75 |
| Gambar 3.4 Interaksi ARO dan Nasabah .....                            | 79 |



## DAFTAR SKEMA

|                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| Skema 1.1 Kategorisasi Penelitian Sejenis .....                           | 14 |
| Skema 1.2 Hubungan Antar Konsep .....                                     | 24 |
| Skema 1.3 Komponen Analisis Data Miles & Huberman .....                   | 32 |
| Skema 2.1 Gambaran Pembahasan Bab II .....                                | 35 |
| Skema 2.2 Struktur Organisasi PT KOBUS .....                              | 39 |
| Skema 2.3 Jenis-Jenis Collection .....                                    | 42 |
| Skema 3.1 Gambaran Pembahasan Bab III .....                               | 64 |
| Skema 3.2 Pola Interaksi ARO kepada Nasabah & Persepsi terhadap ARO ..... | 84 |
| Skema 4.1 Gambaran Pembahasan Bab IV .....                                | 95 |

