

DINAMIKA TUTUR PENAGIHAN

Menyelami Respons Defensif
Ketidaksantunan Berbahasa



Dr. Anisah Hanif, S.S., M.Li.

Prof. Dr. Djatmika, M.A.

Prof. Drs. Riyadi Santosa, M.Ed., M.A., Ph.D.

Prof. Dr. Sumarlam, M.S.



PT Mitra Edukasi
dan Publikasi

Dinamika Tutar Penagihan: Menyelami Respons Defensif Ketidaksantunan Berbahasa

Dr. Anisah Hanif, S.S., M.Li.

Prof. Dr. Djatmika, M.A.

Prof. Drs. Riyadi Santosa, M.Ed., M.A., Ph.D.

Prof. Dr. Sumarlam, M.S.



**PT Mitra Edukasi
dan Publikasi**

Dinamika Tutur Penagihan: Menyelami Respons Defensif Ketidaksantunan Berbahasa

Penulis:

Dr. Anisah Hanif, S.S., M.Li.

Prof. Dr. Djatmika, M.A.

Prof. Drs. Riyadi Santosa, M.Ed., M.A., Ph.D.

Prof. Dr. Sumarlam, M.S.

ISBN: kosongi saja

Editor:

Rahmaditya Khadifa Abdul Rozzaq Wijaya, S.Pd., M.Li.

Dr. Setyo Admoko, M.Pd.

Desain Sampul dan Tata Letak:

Alfi Nurlailiyah

Penerbit:

PT Mitra Edukasi dan Publikasi

Anggota IKAPI No. 358/JTI/2022

Redaksi:

PT. Mitra Edukasi dan Publikasi

Griya Taman Asri AB/26,

Tawangsari, Taman, Sidoarjo 61257

WA: 0895-4298-51500

IG: @edupartner.publishing

Email: edupartner.publishing@gmail.com

Website: <https://buku.edupartnerpublishing.co.id/>

Cetakan Pertama,

Hak cipta dilindungi undang-undang.

Dilarang memperbanyak karya tulis ini dalam bentuk dan dengan cara apapun tanpa ijin tertulis dari penulis dan penerbit.



KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, karunia, dan petunjuk-Nya, sehingga penulisan buku ini yang berjudul *Dinamika Tutar Penagihan: Menyelami Respons Defensif Ketidaksantunan Berbahasa* dapat terselesaikan dengan baik. Buku ini hadir sebagai bagian dari upaya kecil penulis untuk memahami kompleksitas interaksi peserta tutur, khususnya dalam situasi yang sering dianggap sepele namun nyatanya menyimpan banyak dinamika *power* (kekuasaan), *distance* (jarak sosial), dan *rank of imposition* (tingkat pembebanan) yakni dalam proses penagihan.

Buku ini membahas secara khusus tentang bagaimana bahasa, pilihan kata, dan sikap tutur memainkan peran penting dalam proses penagihan. Di dalamnya, penulis mengajak pembaca untuk memahami bagaimana penagihan tidak hanya berbicara soal tuntutan atau kewajiban finansial, tetapi juga soal harga diri, relasi sosial, hingga strategi respons defensif yang kerap muncul dalam bentuk ketidaksantunan berbahasa. Tujuan utama penulisan buku ini memberikan sudut pandang baru, agar penagihan tidak lagi dipahami sekadar sebagai praktik konfrontasi, melainkan sebagai peristiwa tutur yang sarat makna dan memerlukan kecermatan komunikasi.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa buku ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi isi, sudut pandang, maupun kelengkapan kajian yang disajikan. Oleh karena itu, kritik, masukan, serta saran yang membangun sangat penulis harapkan demi penyempurnaan karya ini di masa mendatang. Semoga buku ini dapat memberikan manfaat, khususnya bagi para praktisi komunikasi, akademisi, maupun siapa saja yang tertarik memahami lebih dalam dinamika tutur dalam situasi penagihan.

Sidoarjo, Juli 2025

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
SINOPSIS	1
BAB 1 Mengapa Penagihan itu rumit?	2
A. Pengantar ringan tentang realitas Penagihan dalam kehidupan sehari-hari	2
B. Situasi Penagihan (Sering) Memicu Ketegangan	4
C. Peran komunikasi dalam menentukan arah situasi penagihan	6
BAB 2 Muka Kita dalam Komunikasi: Apa Itu Muka dan Ancamannya?	8
A. Memahami konsep " <i>muka</i> " (<i>face</i>) dalam interaksi sosial	8
B. Contoh ancaman muka (<i>Face Threatening Acts</i>) dalam percakapan sehari-hari	9
1. Ancaman terhadap "Muka Positif"	9
2. Ancaman terhadap "Muka Negatif"	10
3. FTA dalam Relasi Hierarkis	10
4. FTA dalam Pertemanan/Keluarga	11
5. FTA di Media Sosial.....	11
C. Mengapa orang merasa diserang dalam situasi Penagihan?	12
1. Ancaman terhadap Harga Diri (Self-Esteem Threat)	12
2. Persepsi Ketidakadilan dan Otoritarianisme.....	12
3. Stigma sosial yang melekat pada utang	13
4. Ketakutan akan Konsekuensi Finansial yang Ekstrem.....	13
5. Peran Media Sosial dan Digital Shaming	13
BAB 3 Respons Defensif dalam Peristiwa Tutar	14
A. Respons Defensif dalam sudut pandang Pragmatik dan Sosiopragmatik	14
B. Strategi Respons Defensif serta Kelebihan dan Kekurangannya.....	17
C. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Respons Defensif dalam Komunikasi	30
BAB 4 Peta Pragmatik dalam Peristiwa Tutar Penagihan: Bahasa, Relasi, dan Strategi	32
A. Karakteristik Unik Tindak Tutar Penagihan	32
B. Dinamika Tutar dalam Penagihan Virtual	34

C. Strategi pemicu respons <i>defensive</i> dalam peristiwa tutur penagihan	36
D. <i>Power</i> (Kekuasaan), <i>Distance</i> (Jarak Sosial), dan <i>Rank of Imposition</i> (Tingkat Pembebanan).	39
BAB 5 Respons defensif dalam peristiwa tutur penagihan	42
A. Respons defensif debitur dalam menyikapi ketidaksantunan berbahasa penagih	42
BAB 6 Belajar Mengelola Komunikasi dalam Penagihan	58
A. Tips berkomunikasi efektif tanpa memperburuk situasi	58
B. Bagaimana memahami sinyal-sinyal defensif lawan bicara	59
1. Aspek Verbal dalam Penagihan WhatsApp	60
2. Aspek Non-Verbal dalam Penagihan WhatsApp	61
C. Strategi agar Penagihan tetap berjalan, hubungan tetap terjaga	63
BAB 7 Di balik Penagihan: Pelajaran tentang Relasi, Harga Diri, dan Bahasa	66
A. Penagihan sebagai cerminan relasi sosial yang lebih luas	66
B. Bahasa sebagai Alat Negosiasi, Bukan Sekadar Kata-Kata	67
C. Refleksi tentang pentingnya menjaga muka orang lain	69
BAB 8 Komunikasi, Bukan Konfrontasi	71
DAFTAR PUSTAKA	72