

**RESILIENSI BEKERJA KOLEKTOR PADA  
PERUSAHAAN PEMBIAYAAN DI KABUPATEN  
KARANGASEM, PROVINSI BALI**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan Program  
Sarjana Ekonomi**



**Oleh  
NI PUTU AYU ARI UTARI  
NIM 1617041079**


**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA**

**2023**

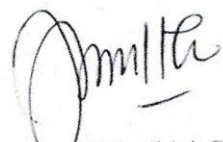
**SKRIPSI**  
**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN**  
**MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI**  
**GELAR SARJANA EKONOMI**

**Menyetujui**

Pembimbing I,

  
Rahutama Atidira, S.T., M.M  
NIP. 198805032018031001

Pembimbing II,

  
Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M  
NIP. 198207292010122003

Skripsi oleh Ni Putu Ayu Ari Utari ini  
Telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada tanggal 21 Februari 2023

Dewan Penguji,



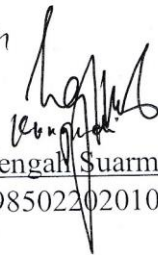
Rahutama Atidira, S.T., M.M  
NIP. 198805032018031001

(Ketua)



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M  
NIP. 198207292010122003

(Anggota)

a/n  


Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si  
NIP. 198502202010121007

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha

guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi

Pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 21 Februari 2023

**Mengetahui,**

Ketua Penguji,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.  
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian



Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M  
NIP. 198309212015041001

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA.  
NIP. 197906162002121003

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Resiliensi Bekerja Kolektor Pada Perusahaan Pembiayaan di Kabupaten Karangasem Provinsi Bali” Beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas persyaratan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 22 Februari 2023

Yang membuat pernyataan



Ni Putu Ayu Ari Utari  
NIM. 1617041079

**MOTO**  
**“SELESAIKAN APA YANG SUDAH**  
**KAMU MULAI”**

*Ayu Ari Utari*



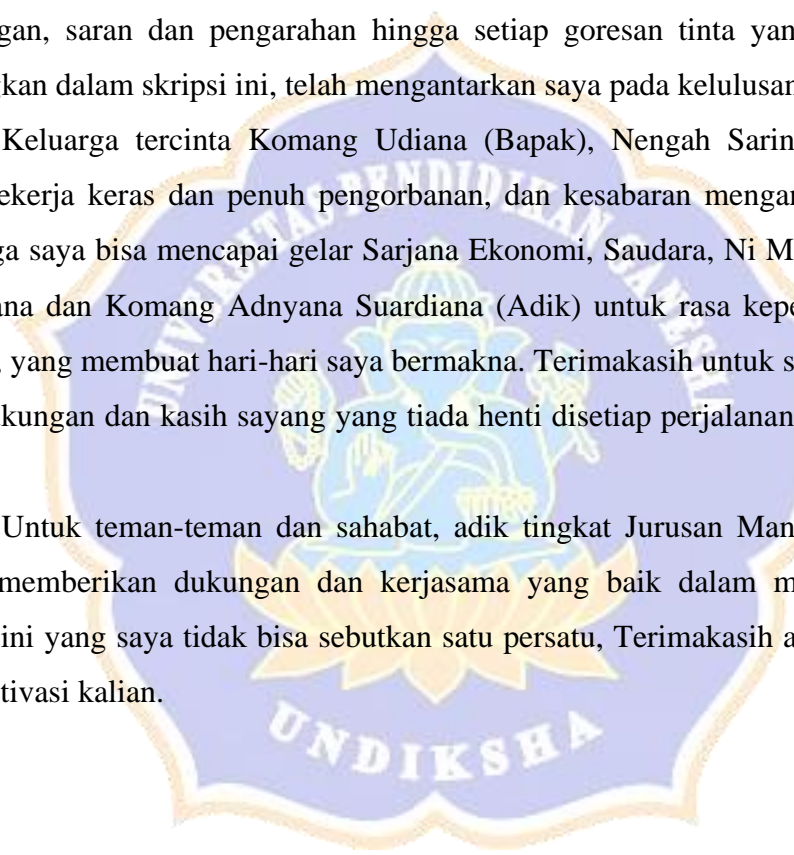
## **KATA PERSEMBAHAN**

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas anugrah dan karunia-NYA yang diberikan, sehingga dengan begitu skripsi ini dapat terselesaikan walapun dengan jalan yang panjang.

Kepada pembimbing Bapak Rahutama Atidira, S.T., M.M. dan Ibu Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M yang selalu penuh tanggung jawab memberikan bimbingan, saran dan pengarahan hingga setiap goresan tinta yang penuh arti dituangkan dalam skripsi ini, telah mengantarkan saya pada kelulusan.

Keluarga tercinta Komang Udiana (Bapak), Nengah Sarini (Ibu) yang telah bekerja keras dan penuh pengorbanan, dan kesabaran mengantarkan saya, sehingga saya bisa mencapai gelar Sarjana Ekonomi, Saudara, Ni Made Dwiyana Suardiana dan Komang Adnyana Suardiana (Adik) untuk rasa kepedulian kasih sayang, yang membuat hari-hari saya bermakna. Terimakasih untuk segenap cinta, doa, dukungan dan kasih sayang yang tiada henti disetiap perjalanan dalam hidup saya.

Untuk teman-teman dan sahabat, adik tingkat Jurusan Manajemen yang selalu memberikan dukungan dan kerjasama yang baik dalam menyelesaikan skripsi ini yang saya tidak bisa sebutkan satu persatu, Terimakasih atas semangat dan motivasi kalian.





## PRAKATA

Puji dan syukur Peneliti panjatkan pada Tuhan Yang Maha Esa Ida Sang Hyang Widhi , karena atas berkat serta rahmat-NYA, skripsi berjudul “**Resiliensi Bekerja Kolektor Pada Perusahaan Pembiayaan di Kabupaten Karangasem Provinsi Bali**” dapat terselesaikan dengan baik.

Penelitian ini tentu tak terlepas dari hambatan maupun kesulitan yang dirasakan selama penyusunan. Berkat dukungan berbagai pihak yang mendukung serta membantu moril secara langsung atau tak langsung pada penyelesaian skripsi ini. Dengan adanya kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang tulus kepada yang terhormat sebagai berikut.

1. Prof. Dr. Nyoman Jampel, M.Pd, selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.,M.Si, Ak.,CA.,CPA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Dr.Dra. Ni Made Suci, M.Si selaku Pembimbing Akademik yang sudah memberi bimbingan selama mengikuti pendidikan pada jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Rahutama Atidira, S.T., M.M selaku Pembimbing I yang dengan penuh tanggung jawab serta kesabaran membimbing, mengarahkan, memberi saran, masukan serta motivasi yang bermanfaat selama penyelesaian skripsi ini.
6. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M. selaku Pembimbing II yang sudah memberi bimbingan serta memotivasi selama penyelesaian skripsi ini.
7. Staf Dosen Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha yang memberi petunjuk, saran serta motivasi pada pelaksanaan serta penyusunan skripsi ini.
8. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha serta staf yang memudahkan pelayanan peminjaman buku-buku yang diperlukan selama menyusun skripsi ini.



9. Teristimewa pada kedua Orang Tua dan Adik-adik saya yang tidak hentinya berdoa, memberi motivasi, memberikan semangat serta mendukung baik berupa materi maupun moril. Terima kasih seluruh cinta serta kasih sayang serta kepercayaan yang diberi.
10. Kepada Juni Yastiti dan Nyoman Sulastri sudah seperti keluarga bagi saya, yang sangat baik kepada saya, memberi tempat tinggal, dan motivasi pada penyelesaian skripsi ini serta terimakasih, kebersamaan dalam suka serta duka. semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Terimakasih untuk Ida Bagus Dwipayana yang menjadi penyemangat saya dalam perjalanan panjang ini, terimakasih untuk doa dan kesabarannya selama penyelesaian skripsi ini.
12. Rekan mahasiswa Jurusan Manajemen angkatan 2016 sekaligus yang juga turut memberikan motivasi pada penyelesaian skripsi ini serta terima kasih persahabatan serta kebersamaan dalam suka serta duka.

Singaraja, 16 Februari 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

|   |     |
|---|-----|
| PRAKARTA .....  | i   |
| ABSTRAK .....   | iii |
| DAFTAR ISI .....  | v   |
| DAFTAR TABEL .....  | vi  |
| DAFTAR LAMPIRAN .....   | vii |
| <br>  |     |
| BAB I PENDAHULUAN .....   | 1   |
| 1.1 Latar Belakang .....  | 1   |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....                                    | 8   |
| 1.3 Pembatasan Masalah .....                                      | 8   |
| 1.4 Rumusan Masalah .....   | 9   |
| 1.5 Tujuan Penelitian .....                                       | 9   |
| 1.6 Manfaat Penelitian .....                                      | 9   |
| <br>  |     |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA .....                                       | 10  |
| 2.1 Kajian Teori .....  | 10  |
| 2.1.1 Pengertian Resiliensi .....                                 | 10  |
| 2.1.2 Faktor-Faktor Resiliensi .....                              | 12  |
| 2.1.3 Resiliensi Pada Sektor Finansial .....                      | 13  |
| <br>  |     |
| BAB III METODE PENELITIAN .....                                   | 16  |
| 3.1 Metode Penelitian .....                                       | 16  |
| 3.1.1 Rancangan Penelitian .....                                  | 16  |
| 3.1.2 Subjek Penelitian/ Populasi dan Sampel .....                | 16  |
| 3.1.3 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian ..... | 17  |
| 3.2 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data .....                   | 18  |
| 3.2.1 Metode Pengumpulan Data .....                               | 18  |
| 3.2.2 Instrumen Pengumpulan Data .....                            | 18  |
| 3.3 Metode dan Teknik Analisis Data .....                         | 19  |

|  |           |
|--|-----------|
| 3.3.1 Pengecekan Keabsahan Data.....     | 19        |
| 3.3.2 Jadwal dan Waktu Penelitian .....  | 21        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b> | <b>22</b> |
| 4.1 Resiliensi Bekerja Kolektor .....    | 22        |
| 4.2 Dimensi .....                        | 23        |
| 4.2.1 <i>Equanimity</i> .....            | 23        |
| 4.2.2 <i>Perseverance</i> .....          | 24        |
| 4.2.3 <i>Self reliant</i> .....          | 25        |
| 4.2.4 <i>Meaningfulness</i> .....        | 26        |
| 4.2.5 <i>Exitensial</i> .....            | 27        |
| 4.3 Dorongan Prilaku Kolektor.....       | 28        |
| 4.4 Pembahasan.....                      | 32        |
| 4.5 Implikasi.....                       | 36        |
| <b>BAB V PENUTUP.....</b>                | <b>37</b> |
| 5.1 Rangkuman .....                      | 37        |
| 5.2 Simpulan .....                       | 39        |
| 5.3 Saran.....                           | 40        |
| Daftar Rujukan .....                     | 41        |
| Lampiran .....                           | 44        |

## DAFTAR TABEL

| Tabel   | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional..... | 17      |
| Tabel 3.2 Jadwal Penyusunan Laporan.....                    | 21      |



## DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran                               | Halaman |
|--|---------|
| Lampiran 1. Pertanyaan Wawancara.....  | 17      |
| Lampiran 2 Hasil Wawancara .....       | 46      |
| Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian..... | 63      |

