

SILABUS TRAINING

“HANDLING DIFFICULT DEBTORS: STRATEGI MENGHADAPI DEBITUR WANPRESTASI & INTIMIDATIF”

Hari/Tanggal : Senin-Selasa, 25-26 Mei 2026
Durasi & Waktu : 2 Hari, 08.30-16.00 WIB
Lokasi : Jakarta

LATAR BELAKANG

Proses penagihan (collection) sering kali terhambat bukan karena nasabah tidak mampu membayar, melainkan karena adanya hambatan komunikasi atau niat buruk (karakter). Situasi menjadi semakin kompleks ketika debitur menggunakan teknik intimidasi atau membawa pihak ketiga untuk melawan petugas.

Pelatihan Handling Difficult Debtors memberikan pendekatan sistematis untuk menetralkan ketegangan tanpa kehilangan ketegasan. Peserta akan belajar bagaimana memetakan profil debitur, menggunakan teknik komunikasi persuasif untuk mengubah perilaku "defensif" menjadi "kooperatif", serta memahami batasan etika dan hukum agar proses penagihan tetap aman bagi reputasi perusahaan.

TUJUAN

1. Mengklasifikasikan debitur berdasarkan motif (tidak mampu vs tidak mau) dan tingkat risiko
2. Menguasai Teknik Komunikasi Taktis
3. Menguasai Negosiasi di Bawah Tekanan
4. Memahami batasan Debt Collection sesuai regulasi (OJK/BI) dan hukum pidana terkait pengancaman
5. Keamanan Diri & Prosedur: Mengetahui kapan harus maju, kapan harus mundur, dan bagaimana mendokumentasikan bukti wanprestasi secara akurat.

MATERI

1. Memahami Profil Debitur Sulit
 - Tipologi debitur: Si Penghindar, Si Pengancam, Si Melas, dan Si Manipulatif.
 - Psikologi di balik Default: Mengapa debitur menjadi agresif?
2. Manajemen Emosi Petugas (Internal Control)
 - Teknik menjaga ketenangan (emotional resilience) saat dicaci maki.
 - Menghindari jebakan emosi yang memicu pelanggaran etika.
3. Komunikasi Persuasif & Assertiveness
 - Teknik mendengarkan aktif (Active Listening) untuk menemukan celah solusi.
 - Cara berkata "Tidak" pada janji palsu tanpa memutus jalur komunikasi.
4. Strategi Negosiasi "Win-Win" dalam Penagihan
 - Menawarkan opsi restrukturisasi sebagai alat tawar terakhir.
 - Menghadapi alasan-alasan klise (excuses) dengan fakta data.
5. Menghadapi Intimidasi & Pihak Ketiga
 - Taktik menghadapi organisasi masyarakat (Ormas) atau penasihat hukum debitur.
 - Prosedur penagihan di area berisiko tinggi (high-risk zones).
6. Aspek Legal & Etika Penagihan (POJK Terkait)
 - Memahami pasal-pasal penganiayaan, perbuatan tidak menyenangkan, dan pencemaran nama baik.
 - Standar operasional prosedur (SOP) penagihan yang aman dari gugatan hukum.
7. Dokumentasi & Pelaporan Efektif
 - Cara membuat berita acara kunjungan yang sah sebagai alat bukti di pengadilan.
 - Menyusun laporan kronologis untuk langkah litigasi.

PESERTA

1. Field Collector
2. Desk Collection / Tele-Collection
3. Collection Supervisor & Manager
4. Recovery Officer
5. Legal

INVESTASI

Investasi Normal	: Rp. 4.500.000,- Per Peserta
Investasi Grup	: Diskon 10% dari Investasi Normal Per Peserta untuk pendaftaran minimal 5 peserta
Fasilitas yang di dapat	: Sertifikat Cetak, Modul (hardcopy/cetak dan softcopy via email), Training KIT, Souvenir (T-shirt/Jaket/Tumbler - menyesuaikan stok), Meeting Room dan Fasilitasnya, Konsumsi selama Training, PPh
Non Fasilitas	: Transportasi dan Akomodasi Peserta, PPN

Catatan Pendaftaran Grup:

Untuk pendaftaran grup (minimal 5 peserta), peserta bisa *request* jadwal atau *request private class*

INFORMASI LEBIH LANJUT, PENDAFTARAN & INHOUSE TRAINING

The Infinity Academy | PT Infinity Berkah Indonesia

Email: marketing@infinityacademy.co.id

Website : www.infinityacademy.co.id;

Sosial Media: (Instagram) [theinfinity.academy](https://www.instagram.com/theinfinity.academy); (Tiktok) [theinfinity.acad](https://www.tiktok.com/@theinfinity.acad)

Marketing:

Ratna Samiah (Public dan Inhouse Training)

No Hp: 0811-9878785

Email: ratna.infinityacademy@gmail.com

Vina Firmalia (Inhouse Training)

No Hp: 0812-1849 9009

Email: vinafirmalia.infinityacademy@gmail.com