

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara serta pembahasan di dalam penelitian kualitatif yang telah dilaksanakan tentang Strategi Negosiasi *Desk Collection* Dalam Menangani Debitur di PT Telmark Integrasi Indonesia Yogyakarta mengacu pada tahapan negosiasi (*integrative negotiation*) menurut Greenhalg pada buku Negosiasi. Tahapan negosiasi tersebut harus dilalui agar strategi negosiasi dapat berjalan dengan baik. Tahapan tersebut terdiri dari persiapan, pembinaan hubungan, pengumpulan dan penggunaan informasi, penawaran, dan penerapan kesepakatan.

Melalui strategi negosiasi tersebut proses *collection* yang dilakukan oleh divisi *desk collection* yang bertugas dalam menangani debitur di PT Telmark Integrasi Indonesia Yogyakarta pada dasarnya cukup berhasil dan efektif digunakan dalam menangani debitur di PT Telmark Integrasi Indonesia Yogyakarta. Strategi-strategi negosiasi yang dibuat sesuai dengan apa yang dibutuhkan *desk collection* dalam menghadapi debitur yang terlambat melakukan pembayaran. Dengan mengaplikasikan strategi negosiasi yang telah dibuat membuat status pembiayaan menjadi lancar, kemudian kedua belah pihak menyepakati apa yang telah di sepakati bersama pada saat proses negosiasi berlangsung. Hal tersebut juga

menunjukkan pesan seorang *desk collection* telah tersampaikan sehingga berhasil membuat debitur mau melunasi pinjamannya.

Hambatan-hambatan yang di hadapi *desk collection* ketika menangani debitur adalah adanya debitur yang mampu tetapi tidak beriktikad baik untuk membayarkan tagihannya, dan memang tidak mampu tetapi juga tidak mau membayarkan tagihannya. Hal tersebut bisa dilihat ketika *desk collection* sedang bernegosiasi dengan debitur. Biasanya faktor-faktor yang menghambat antara lain debitur kehilangan pekerjaan sehingga tidak punya uang, usaha yang sedang dijalankan debitur sepi, sedang terkena covid, uangnya digunakan untuk keperluan lain, ketika dihubungi debitur hanya diam saja atau nomernya sudah tidak aktif, tidak mengakui tagihan, tidak percaya kepada *desk collection*, barang belum sampai atau barang tidak sesuai.

Oleh karena itu untuk mengatasinya diperlukan strategi negosiasi yang telah diterapkan di perusahaan yaitu dengan pendekatan menggunakan teknik *soft* kepada debitur, kemampuan berkomunikasi yang baik, melakukan penelponan sesuai dengan kode etik perusahaan, melakukan analisa yang baik atas masalah debitur sehingga dapat memberikan solusi yang tepat, memberikan penekanan bahwa jika peminjaman bermasalah juga berpengaruh terhadap *BI checking*. *Desk collection* juga diharapkan ketika menangani debitur tidak menggunakan kekerasan kepada debitur. Sehingga kedepannya tidak terjadi pembiayaan bermasalah kembali dengan adanya strategi negosiasi yang telah diterapkan di *divisi desk collection* pada PT

Telmark Integrasi Indonesia Yogyakarta sehingga dapat menghasilkan kerjasama yang yang lebih baik lagi.

## 5.2 Saran

### 5.2.1 Saran Bagi Pihak Organisasi

a. Pada proses negosiasi berlangsung, sebaiknya *desk collection* lebih menekankan komunikasi *soft* kembali jangan sampai terbawa emosi agar terjalin hubungan baik dengan debitur sehingga debitur mau membayarkan tagihannya sehingga strategi negosiasi yang telah dibuat dapat berjalan dengan baik dan lancar dan kerjasama yang baik dapat tercapai. Sehingga klien pun akan lebih memberi kepercayaan penuh kepada PT Telmark Integrasi Indonesia Yogyakarta.

b. Evaluasi yang telah diadakan lebih dijadwalkan kembali sebagai bahan penilaian terhadap proses negosiasi yang sudah berlangsung dapat dilakukan secara rutin agar *desk collection* dapat mengevaluasi bagaimana kinerjanya dalam melakukan proses negosiasi dengan debitur. agar segera diwujudkan dalam bentuk pemanfaatan aplikasi. Hal tersebut agar memudahkan para tamu kunjungan yang berjumlah ratusan orang.

### 5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

Saran dari penulis untuk penelitian selanjutnya diharapkan agar lebih dapat melakukan observasi supaya memperoleh data yang dapat menguatkan penelitian.

Pada penelitian ini, penulis hanya menjelaskan bagaimana strategi Negosiasi

Desk Collection Dala Menangani Debitur, mungkin penelitian selanjutnya bisa digunakan metode kuantitatif agar dapat mengukur sejauh mana keberhasilan strategi negosiasi yang telah dilakukan di PT Telmark Integrasi Indonesia Yogyakarta.