

STRATEGI NEGOSIASI *DESK COLLECTION* DALAM MENANGANI DEBITUR DI
PT. TELMARK INTEGRASI INDONESIA YOGYAKARTA TAHUN 2021

Oleh

Annisaa Konia

18072192

ABSTRAK

Negosiasi merupakan langkah yang diambil dalam pengambilan keputusan oleh kedua belah pihak sehingga dapat tercapai persetujuan sehingga dapat mengambil tindakan yang akan dilakukan selanjutnya oleh sebuah perusahaan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi negosiasi *desk collection* dalam menangani debitur di PT Telmark Integrasi Indonesia Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Subjek penelitian ini adalah karyawan divisi *desk Collection* di PT Telmark Integrasi Indonesia Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka sebagai teknik pengumpulan data.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi negosiasi menurut Greenhalg yang mengacu pada tahapan negosiasi (*integrative negotiation*). Aspek penting di dalam strategi negosiasi di jelaskan dalam tahapan integrative negosiasi menurut Greenhalg antara lain: persiapan, pembinaan hubungan, pengumpulan dan penggunaan informasi, penawaran, dan penerapan kesepakatan.

Dari hasil penelitian strategi negosiasi yang telah diterapkan sudah berjalan dengan baik, hal ini terbukti dengan banyaknya pekerjaan yang dipercayakan para klien kepada PT Telmark Integrasi Indonesia Yogyakarta. Hal ini dapat terwujud juga karena didukung oleh strategi negosiasi yang baik yang mengacu pada *integrative negotiation* yang digunakan *desk collection* yang menekankan teknik *soft* agar mencapai *win-win solution*.

Kata kunci: strategi negosiasi, *desk collection*, debitur, *integrative negotiation*, *soft*, *win-win solution*, PT Telmark Integrasi Indonesia Yogyakarta.

*NEGOTIATION STRATEGY OF DESK COLLECTION IN DEALING WITH DEBTOR IN
PT TELMARK INTEGRASI INDONESIA YOGYAKARTA 2021*

By

Annisaa Konia

18072192

ABSTRACT

Negotiation is a step taken in decision-making by both parties so an agreement can be reached, then company can take further action. The purpose of this research is to know the strategy in negotiation conducted by desk collection in dealing with debtors of PT. Telmark Integrasi Indonesia Yogyakarta. This research uses qualitative research method. The employees of desk collection division of PT Telmark Integrasi Indonesia Yogyakarta were involved as the subject of the study. Interviews, observation, documentation, and literature review were used as data collection techniques.

Theory used in this study is a negotiation strategy according to Greenhalg which refers to the stages of negotiation (integrative negotiation). Important aspects of the negotiation strategy described in the integrative negotiation stage according to Greenhalg include: preparation/planning, relationship building, information gathering and information using, bidding/bergaining, and implementing the agreement.

From the results of the research, the negotiation strategy that implemented has been running properly. This is proven by the number of jobs that clients have entrusted to PT Telmark Integration Indonesia Yogyakarta. This can also be realized because it is supported by a good negotiation strategy used by desk collection due to integrative negotiation which emphasizes soft techniques in order to achieve a win-win solution.

Keywords: negotiation strategy, desk collection, debtor, integrative negotiation, soft, win-win solution strategy, PT Telmark Integrasi Indonesia Yogyakarta.