

**STRATEGI NEGOSIASI *DESK TELEPHONY AGENT* DALAM
UPAYA PENANGANAN PEMBIAYAAN KREDIT MOBIL
BERMASALAH
(Studi Kasus Pada Mitra *Desk Telephony Agent* di PT Cipta Sedaya
DigitalIndonesia)**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Oleh:

ELISABET BELINDA SIHOMBING

191007014

**PROGRAM STUDI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

**STRATEGI NEGOSIASI *DESK TELEPHONY AGENT* DALAM
UPAYA PENANGANAN PEMBIAYAAN KREDIT MOBIL
BERMASALAH
(Studi Kasus Pada Mitra *Desk Telephony Agent* di PT Cipta Sedaya
Digital Indonesia)**

SKRIPSI

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Sosial (S.Sos)

disusun oleh :

ELISABET BELINDA SIHOMBING

191007014

disetujui oleh :



Y. Kunharibowo, M.A.

Dosen Pembimbing

**PROGRAM STUDI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : STRATEGI NEGOSIASI *DESK TELEPHONY AGENT* DALAM UPAYA PENANGANAN PEMBIAYAAN KREDIT MOBIL BERMASALAH (Studi Kasus Pada Mitra *Desk Telephony Agent* di PT Cipta Sedaya Digital Indonesia)

Penyusun : Elisabet Belinda Sihombing

NPM : 191007014

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada

Hari / Tanggal : Rabu / 06 September 2023

Pukul : 09.00 WIB

Tempat : Ruang Pendadaran FISIP UAJY

TIM PENGUJI

Dr. V. Sundari Handoko, M.Si

Penguji Utama

Y. Kunharibowo, M.A.

Penguji I

Stefanus Nindito, M.Si

Penguji II



Y. Kunharibowo, M.A.

Ketua Program Studi S1 Sosiologi

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Elisabet Belinda Sihombing

NPM : 191007014

Program Studi : Sosiologi

Judul Skripsi : STRATEGI NEGOSIASI *DESK TELEPHONY AGENT* DALAM UPAYA PENANGANAN PEMBIAYAAN BERMASALAH MOBIL (Studi Kasus Pada Mitra *Desk Telephony Agent* di PT Cipta Sedaya Digital Indonesia)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini benar-benar hasil karya dan kerja saya sendiri. Skripsi ini bukan merupakan plagiasi, duplikasi maupun pencurian hasil karya orang lain.

Bila di kemudian hari diduga ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia untuk diproses oleh tim fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi. Bila terbukti bahwa terdapat plagiasi maupun bentuk ketidakjujuran lain, saya siap dan bersedia menerima sanksi berupa pencabutan keserjanaan saya.

Pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran sendiri dan tanpa tekanan maupun paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 15 Agustus 2023

Saya yang menyatakan,



Elisabet Belinda Sihombing

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi karena banyaknya mitra PT Cipta Sedaya Digital Indonesia yang ada di Yogyakarta, khususnya terhadap mitra *desk telephony agent*. Banyaknya mitra membuat semakin banyak juga kejadian yang bisa terjadi dalam proses bekerja karena setiap mitra mempunyai cara tersendiri dalam menyelesaikan pekerjaannya walaupun aturan yang dibuat sudah ada. Namun tidak semua mitra dapat benar-benar menjalankan hal tersebut. Maka yang menjadi rumusan masalah penulis yang ingin dikaji dalam penelitian ini yaitu seperti apa bentuk strategi negosiasi dan bagaimana strategi negosiasi yang dilakukan mitra *desk telephony agent* dalam menghadapi permasalahan pembiayaan kredit mobil bermasalah, berdasarkan pengkategorian masalah sesuai aturan yang berlaku saat itu di PT Cipta Sedaya Digital Indonesia.

Dalam melakukan penelitian, metode yang penulis gunakan yaitu kualitatif deskriptif. Informan yang penulis peroleh menggunakan teknik *purposive sampling*, yakni 5 mitra *desk telephony agent* yang ada di PT Cipta Sedaya Digital Indonesia tersebut. Saat mengumpulkan data, penulis melakukannya dengan cara observasi partisipasi, wawancara mendalam, dokumentasi data primer dan sekunder. Setelah terkumpulnya semua data yang dibutuhkan, kemudian penulis pun melakukan triangulasi, dipilah, direduksi, diinterpretasi, disajikan lalu ditarik kesimpulan. Hasil penelitian yang penulis dapatkan menunjukkan bahwa bentuk strategi negosiasi digunakan oleh mitra adalah strategi negosiasi kolaborasi yang disesuaikan mitra delta terhadap perilaku customer yang berbeda-beda yang dapat diamati saat mitra delta memulai inisiasi, mendesain kesepakatan, hingga mengatur kesepakatan. Terkait bagaimana strategi negosiasi yang dilakukannya diberikan melalui dorongan/pengaruh dalam bentuk kata-kata mencakup: jangka waktu, minimal pembayaran (angsuran pokok), dan cara pembayaran.

Hambatan mitra delta dalam melakukan strategi negosiasi dalam pembiayaan kredit mobil bermasalah ini juga dipengaruhi oleh berbagai faktor. Namun penulis memfokuskannya pada mitranya sendiri terkait kepatuhan skrip telepon dan *communication skill* dan kedisiplinan mitra dalam membuat kesepakatan bayar yang menjadi aturan bagi semua mitra saat melakukan pekerjaan.

Kata kunci: mitra *desk telephony agent*, bentuk dan proses strategi negosiasi

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Strategi Negosiasi Desk Telephony Agent Dalam Upaya Penanganan Pembiayaan Bermasalah Mobil (Studi Kasus Pada Mitra Desk Telephony Agent di PT Cipta Sedaya Digital Indonesia)”**. Skripsi ini penulis susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosiologi di Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Selama proses mengerjakan skripsi ini, penulis memperoleh banyak pengalaman dan pengetahuan mengenai penelitian yang bisa dikatakan cukup baru bagi penulis. Kelancaran proses penulis dari awal penyusunan proposal, pengumpulan data hingga selesainya penyusunan karya tulis ilmiah ini juga berkat dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus yang selalu menyertai, melindungi, dan memberi kekuatan kepada penulis selama berproses menyelesaikan skripsi.
2. Bapak Jehu Pandapotan Sihombing, Ibu Nurhaida Laura Sinurat dan Kakak saya Kiki Krisdayanti Sihombing dan Kristina Dewi Wanti Sihombing, serta adik saya Yohanes Erwin Sah Sihombing yang selalu membantu, mendukung dan memberikan doa kepada penulis.
3. Bapak Y. Kunharibowo, S.Sos., M.A. selaku dosen pembimbing penulis dari awal *internship* hingga skripsi ini selesai. Terima kasih karena telah sabar membimbing saya selama ini dan mau meluangkan waktunya untuk membimbing saya selama berproses mengerjakan skripsi ini.
4. Ibu Dr. V. Sundari Handoko, M.Si dan Bapak Stefanus Nindito, M.Si selaku dosen penguji saya yang telah memberikan saran dan masukan saat pendadaran. Semoga saran dan masukan yang diberikan oleh penguji dapat membuat skripsi ini menjadi lebih baik.
5. Bapak David selaku *Division Head*, Ibu Sri selaku *Human Capital Head*, Ibu Leony selaku *Telephony Head* dan Bapak Johan Setiadi selaku penanggung jawab divisi *desk telephony agent* di PT Cipta

Sedaya Digital Indonesia yang telah menerima dan membantu penulis selama melakukan skripsi.

6. Bapak/Ibu Dosen Sosiologi Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah membimbing dan memberi ilmu selama penulis menjalankan studi.
7. Mitra yang ada di Berijalan khususnya *desk telephony agent* yang sudah bersedia menjadi informan penulis dan mitra *desk telephony agent* lainnya yang ikut memberi dukungan dan bantuan serta *team leader* membantu dan memberikan arahan juga kepada penulis selama melakukan skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan angkatan 2019 yang telah menemani dari awal semester hingga kini yang ikut membantu juga dalam penyelesaian skripsi ini agar cepat selesai.
9. Orang tersayang, yang sudah membantu dan selalu memberikan dukungan di saat penulis menghadapi banyak masalah. Baik itu tentang dunia skripsi ataupun tidak, serta mau meluangkan waktunya agar penulis selalu merasa baik-baik saja dalam menghadapi semua masalah.
10. Terakhir, untuk diri sendiri yang selalu mau bersabar dan berusaha untuk menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.

Akhirnya, penulis pun menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis pun meminta maaf apabila terdapat kesalahan kata ataupun penulisan. Penulis juga akan merasa senang hati dan terbuka dalam menerima saran, masukan ataupun kritik yang membangun dari pembaca dalam menyempurnakan skripsi ini agar dapat berguna juga bagi pembaca maupun yang lainnya. Terima kasih.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Kerangka Konseptual / Kerangka Berpikir	4
1. Tinjauan Pustaka	4
2. Kerangka Konseptual	9
3. Kerangka Berpikir	12
D. Tujuan Penelitian.....	12
E. Sistematika Penulisan	12
BAB II METODE PENELITIAN.....	14
A. Jenis Penelitian dan Metode Penelitian	14
B. Informan.....	14
C. Operasionalisasi Konsep.....	16
D. Metode Pengumpulan Data, Jenis Data, Cara Analisis Data	18
1. Metode Pengumpulan Data	18
2. Jenis Data.....	19
3. Cara Analisis Data	19
E. Deskripsi Objek atau Subjek Penelitian	21
1. Gambaran Umum Gedung PT Cipta Sedaya Digital Indonesia	21
2. Gambaran Umum Mitra Desk Telephony Agent.....	22
3. Gambaran Singkat Informan.....	23
BAB III TEMUAN DAN PEMBAHASAN.....	26
A. Temuan Penelitian	26
1. Memulai Inisiasi	27
2. Mendesain Kesepakatan	34
3. Mengatur Kesepakatan.....	38

B. Pembahasan	39
BAB IV KESIMPULAN	44
DAFTAR PUSTAKA	45
LAMPIRAN.....	47

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Tabel Kajian Pustaka.....	6
Tabel 2.1. Tabel Operasionalisasi Konsep.....	16

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Gambar Kerangka Berpikir.....	12
---	----