

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kini, kemajuan teknologi telah menjadi salah satu aspek paling penting dalam kehidupan masyarakat modern. Masyarakat pertama yang mengalami perkembangan industri adalah masyarakat yang ada di negara-negara Eropa Barat. Perkembangan ini memunculkan fenomena ekonomi seperti: perdagangan, pasar maupun uang elektronik yang didasari karena adanya tujuan demi mendapatkan keuntungan. Saat ini, kehidupan masyarakat modern ekonominya pun lebih terstruktur, di mana bagi masyarakat modern uang diartikan sebagai alat pembayaran yang dapat dihitung dan berpindah ke pihak lainnya. Uang juga bisa menjadi standar dalam penyamaan barang yang berbeda jenis dan secara tidak langsung uang juga bisa sebagai sarana pertukaran akan objek yang dapat dihitung (Damsar, 2006:45).

Semakin berkembangnya teknologi juga membawa perubahan terhadap cara masyarakat berinteraksi, sehingga memunculkan banyak inovasi. Berkembangnya teknologi juga memungkinkan suatu bisnis di suatu perusahaan, berusaha untuk bisa beroperasi lebih solutif dan inovatif dalam memberikan layanan yang diberikan kepada masyarakat (konsumen) dalam menjangkau customer maupun calon customernya agar lebih efisien dengan menggunakan sistem yang sudah berintegritas serta melalui kolaborasi yang telah dilakukan. Hal ini bertujuan untuk mengarahkan masyarakat untuk mau memiliki produk yang ditawarkan serta memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Salah satunya, dalam upaya pemenuhan masyarakat akan memiliki kendaraan roda empat atau mobil impiannya. Pelayanan yang diberikan tersebut mempunyai perannya masing-masing dalam menjalankan prosesnya, sehingga memerlukan banyak tenaga kerja dalam membantu proses pelayanan tersebut.

Banyaknya tenaga kerja yang dibutuhkan agar pelayanan yang dilakukan dapat terjadi lebih efektif dan efisien, maka dapat dimudahkan dengan adanya mitra

yang bisa membantu proses pelayanan yang akan diberikan. Banyaknya juga mitra yang berasal dari seluruh wilayah Indonesia dengan latar belakang yang berbeda-beda dalam mengisi posisi menjadi mitra di PT Cipta Sedaya Digital Indonesia, maka akan banyak keragaman sosial yang dapat terjadi nanti. Asumsinya, mereka pasti mempunyai kebiasaan tersendiri dalam diri mereka, yang terbentuk dari waktu ke waktu sejak dari dulu hingga kini. Saat mitra bertemu di kantor untuk bekerja, tanpa disadari masing-masing mitra telah membawa kebiasaan dan identitas sosialnya tersebut saat bekerja.

Salah satu hal yang dapat dilihat, terkait bagaimana cara mitra berinteraksi terhadap orang lain bisa dilihat melalui perilaku atau tindakannya sehari-hari selama berada di kantor. Bekerjanya mitra, membuat setiap mitra harus mampu mengikuti aturan yang berlaku di kantor tersebut berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada maupun aturan sosial yang berlaku di sana. Khususnya pada mitra divisi *desk telephony agent* yang bertugas di bagian layanan pembayaran, terkait hal mengingatkan kembali customer mengenai angsuran mobil, membuat masing-masing mitra harus mempunyai strategi negosiasi tersendiri agar mampu berinteraksi dengan baik terhadap customer. Hal ini bertujuan agar mitra membantu customer dalam hal pembayaran angsuran dan dapat membuat kesepakatan janji bayar agar tidak terjadinya permasalahan pembiayaan yang lebih lanjut terkait angsuran mobil. Adanya aturan-aturan yang berlaku terkait pekerjaan, membuat mitra pun harus mampu mempertimbangkan dan menyesuaikan dengan situasi yang terjadi.

Munculnya laporan dari pihak lain terkait masalah penagihan yang dilakukan mitra terhadap yang bukan customer dan terus berusaha mencoba menghubungi orang tersebut tanpa memastikan kesesuaian data sebelumnya yang ada dengan data *desk telephony agent* terhadap customer yang hendaknya dituju, hal ini malah menjadi permasalahan bagi *desk telephony agent* itu sendiri saat melakukan perannya agar bisa melakukan negosiasi dengan yang bersangkutan. Kejadiannya ini bisa diakibatkan dari strategi negosiasi yang digunakan mitra *desk telephony agent* yang masih belum baik dalam berinteraksi dengan customer, karena tidak teliti dalam mengidentifikasi orang yang ditelepon apakah bersangkutan atau tidak (Mediakonsumen.com, 2023).

Perlunya strategi negosiasi yang dilakukan mitra sebelum memulai negosiasi, merupakan langkah awal yang dapat dilakukan dalam mencapai tujuan negosiasi. Dalam perencanaan yang efektif dan penetapan target, dapat membuat sebagian mitra dapat mencapai tujuan mereka. Tanpa hal tersebut, nantinya hasil negosiasi hanya akan diperoleh secara kebetulan saja, bukan karena usaha dari si mitra tersebut. Namun yang disesali, perencanaan sistematis bukanlah suatu hal yang sungguh-sungguh dilakukan oleh semua mitra, dikarenakan akibat terbatasnya waktu dan tekanan kerja. Hal ini dapat mempersulit pencarian waktu untuk membuat perencanaan yang memadai bagi kebanyakan seorang negosiator, karena perencanaan adalah hal yang benar-benar membosankan, sehingga mudah untuk diabaikan.

Oleh karena itu, tidak cukup waktu dalam menyediakan perencanaan dapat menjadi suatu kelemahan yang menyebabkan seorang negosiator gagal. Berikut konsekuensi dari perencanaan yang gagal:

- Negosiator gagal dalam menetapkan tujuan maupun target yang jelas sebagai tolak ukur penagihan. Negosiator pun menjadi bingung, atau bersikap defensif dan menunda proses sehingga menyebabkan pihak lain kehilangan kesabaran.
- Jika negosiator tidak memahami kekuatan dan kelemahan posisi mereka, mereka menjadi tidak mampu membuat argumen yang kuat dalam memperkuat posisi mereka ataupun berdebat argumen pihak lain
- Negosiator perlu mengkaji alternatif yang tersedia bagi customer jika negosiasi yang dilakukan tidak berhasil, agar mempunyai kepercayaan diri dan kekuatan untuk membatalkan negosiasi yang buruk
- Negosiator tidak dapat begitu saja mengandalkan kecepatan dan kecerdikan dalam serah terima negosiasi, Apabila pihak lain berupaya memenangkan negosiasi dengan mengelak, menunda, bersikeras untuk melemahkan negosiator, maka pendekatan yang digunakan pun perlu untuk diubah

Maka dari itu, negosiator perlu mengantisipasi tujuan yang ingin mereka capai dalam bentuk negosiasi tersebut, dan fokus dalam mencapai tujuan tersebut serta memperhitungkan tujuan substantif, non fisik, dan proseduralnya (Lewicki, 2015: 131-133).

Berdasarkan permasalahan di atas, penelitian yang penulis lakukan ini juga

berbeda dengan penelitian terdahulu, dikarenakan hanya terfokus pada mitra *desk telephony agent* saja, sebab mitra *desk telephony agent* adalah pintu utama adanya interaksi sosial awal yang bisa menghubungkan antara kreditur dengan customer melalui telepon. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang hanya berfokus pada penyelesaian pembiayaan bermasalah di akhir, sehingga penulis pun tertarik mengkaji lebih fokus dan lebih mendalam mengenai penyelesaian pembiayaan bermasalah mitra *desk telephony agent*, yang dimulai dari setelah tanggal jatuh temponya angsuran kemudian upaya mitra dalam melakukan strategi negosiasi yang dilakukan hanya melalui telepon saja. Oleh karena itu, penulis memilih judul “Strategi Negosiasi *Desk Telephony Agent* Dalam Upaya Penanganan Pembiayaan Kredit Mobil Bermasalah” yang berstudi kasus pada mitra *desk telephony agent* di PT Cipta Sedaya Digital Indonesia.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang dapat dikaji dari penelitian ini adalah:

1. Bentuk strategi negosiasi seperti apa yang dilakukan mitra *desk telephony agent* saat menangani pembiayaan kredit mobil bermasalah customer di PT Cipta Sedaya Digital Indonesia?
2. Bagaimana strategi negosiasi yang dilakukan mitra *desk telephony agent* dalam menghadapi masalah yang ada, berdasarkan pengkategorian masalah sesuai aturan yang berlaku saat itu di PT Cipta Sedaya Digital Indonesia?

C. Kerangka Konseptual / Kerangka Berpikir

1. Tinjauan Pustaka

Kajian pustaka merupakan sekumpulan penjelasan dari berbagai ilmu pengetahuan yang digunakan sebagai panduan dan informasi dalam melakukan suatu penelitian. Adanya literatur dapat mempermudah penulisan yang akan dilakukan oleh penulis, serta juga dapat memberi gambaran mengenai hal apa yang ingin diteliti baik dari subjek, lingkungan penelitian maupun yang lainnya. Hal ini bisa dikaitkan dengan penelitian-penelitian terdahulu yang relevan. Adanya kajian pustaka ini dimaksudkan untuk mengembangkan suatu penelitian dan menghindari adanya kesamaan dengan penelitian sebelumnya. Cukup banyak penelitian yang membahas tentang strategi *desk telephony agent* dalam menghadapi customer

yang terjadi di tengah masyarakat khususnya bagi perusahaan-perusahaan. Sekian banyak sumber atau literatur yang telah dilakukan sebelumnya oleh penelitian terdahulu, ada lima literatur untuk dijadikan bahan penelitian ini, yang di mana umumnya penelitian tersebut mencakup pekerja sektor formal sebagai subjek penelitiannya. Adapun beberapa penelitian terdahulu yang memiliki persamaan dengan penelitian ini adalah:

Penelitian pertama, dilakukan oleh Lutfiyatul Rosidah dan Rachma Indrarini (2022) “Analisis Strategi Penanganan Pembiayaan Murabahah Bermasalah dalam Menjaga Kualitas Pembiayaan pada BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur Cabang Balongpanggung” di mana penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat pembiayaan murabahah yang bermasalah di BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur Cabang Balongpanggung tahun 2017 hingga 2021 mengalami kenaikan dan penurunan dikarenakan berbagai hal. Strategi yang dilakukan pun ialah melakukan kunjungan ke rumah anggota pembiayaan untuk mengetahui kendalanya. Strategi lainnya yaitu memberikan surat peringatan tagihan dan restrukturisasi.

Penelitian kedua, dilakukan oleh Diana Lailatus Sa'diyah dan Omega Chabiba (2021) “Analisis Sosiologi Hukum Islam terhadap Kredit Macet di BUMDes (Badan Usaha Milik Desa)” di mana penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kredit macet banyak terjadi di BUMDes sebab masyarakat kurang menyadari sistem hukum yang berlaku oleh budaya masyarakat tersebut. Proses penyelesaian kredit bermasalah dari pihak BUMDes pun tidak mengikuti aturan yang ada karena lebih mementingkan rasa kekeluargaan guna menghindari perselisihan.

Penelitian ketiga, dilakukan oleh Kadek Eni Andriani dan I Gede Agus Pertama Yudantara (2021) “Analisis Penyelesaian Kredit Macet Berdasarkan Konsep Menyama Braya di Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Pandan Harum Selat” di mana penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa faktor penyebab kredit macet di BUMDes Pandan Harum Selat adalah lemahnya pengendalian internal prosedur pemberian, kurangnya kesadaran masyarakat akan kewajiban mereka, kemudian tentang perekonomian masyarakat yang mengalami penurunan hasil.

Penelitian keempat, dilakukan oleh Alfina Rahmatun Nida (2021) “Analisis Kredit Macet dan Penanganannya: Perspektif Hukum Ekonomi Syariah” di mana penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Islam mengizinkan berhutang dalam artian tolong menolong berbeda dengan dunia bank hutang harus dibayar sesuai kesepakatan. Pada kenyataannya selalu ada nasabah yang tidak bisa mengembalikan hutangnya membuat kredit pun mengalami kemacetan dengan adanya denda dan menjadi hutang riba. Kredit macet ini bisa berasal dari nasabah maupun bank, dan hal ini bisa diselesaikan melalui upaya telepon, peringatan tertulis ke rumah atau kantor nasabah sebanyak 3 kali. Apabila belum juga ada perubahan, maka dapat dilakukan surat panggilan ke nasabah untuk datang ke bank untuk melakukan penjadwalan kembali, persyaratan kembali, serta penataan kembali.

Penelitian kelima, dilakukan oleh Andi Nursyahriana, Michael Hadjat, dan Irsan Tricahyadinata (2017) “Analisis Faktor Penyebab Terjadinya Kredit Macet” di mana penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa hasil Uji F secara serempak *Character*, *Capacity*, *Condition of Economy* dan *Collateral* memberikan pengaruh signifikan terhadap kredit macet di Bank Tabungan Negara Cabang Bontang. Sementara itu hasil Uji T variabel *Collateral* mempunyai pengaruh yang paling besar terhadap tingkat kredit macet yang terjadi di di Bank Tabungan Negara Cabang Bontang.

Tabel 1.1. Tabel Kajian Pustaka

No	Penulis, Tahun dan Judul Penelitian	Masalah Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Lutfiyatul Rosidah dan Rachma Indrarini (2022) “Analisis Strategi Penanganan Pembiayaan Murabahah Bermasalah dalam Menjaga Kualitas Pembiayaan pada BMT Mandiri Sejahtera Jawa	Banyaknya peminat pembiayaan murabahah namun tetap memunculkan risiko pembiayaan bermasalah	Observasi Wawancara Dokumentasi	Tingkat pembiayaan bermasalah di BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur Cabang Balongpanggang dari tahun 2017 hingga 2021 terjadi kenaikan dan penurunan. Hal yang menjadi penyebab pembiayaan bermasalah tersebut adalah faktor internal dan eksternal. Strategi yang dilakukan pun ialah melakukan kunjungan silaturahmi ke rumah

	Timur Cabang Balongpanggang”			anggota pembiayaan bermasalah untuk mengetahui kendalanya.
2.	Diana Lailatus Sa'diyah dan Omega Chabiba (2021) “Analisis Sosiologi Hukum Islam terhadap Kredit Macet di BUMDes (Badan Usaha Milik Desa)”	Demi mengurangi angka kemiskinan melalui BUMDes, namun maraknya praktik kredit yang macet menghambat tujuan awal BUMDes	Observasi	Kredit macet dipengaruhi budaya dan kultur masyarakat akibat kurangnya kesadaran hukum terhadap kesepakatan perjanjian yang dibuat secara sah. Dilakukannya kredit macet secara urf/kekeluargaan lebih dianjurkan agar bisa terhindar dari hal yang menyakiti.
3.	Kadek Eni Andriani dan I Gede Agus Pertama Yudiantara (2021) “Analisis Penyelesaian Kredit Macet Berdasarkan Konsep Menyama Braya di BUMDes Pandan Harum Selat”	Munculnya permasalahan kredit akibat penghasilan nasabah yang hanya setahun sekali sehingga kesulitan membayar angsuran per bulan	Wawancara Dokumentasi	Faktor penyebab kredit macet BUMDes Pandan Harum Selat adalah lemahnya pengendalian intern terkait prosedur pemberian dan pengembalian kredit dan kurangnya kesadaran masyarakat terhadap kewajibannya
4.	Alfina Rahmatun Nida (2021) “Analisis Kredit Macet dan Penanganannya: Perspektif Hukum Ekonomi Syariah”	Nasabah telah memperoleh fasilitas kredit dari bank namun tidak sepenuhnya bisa membayar hutangnya	Analisis Visual	Terjadinya kredit macet bisa berasal dari nasabah dan bank, dalam menangani masalah tersebut upaya awal yang dapat dilakukan adalah menelepon nasabah kemudian memberikan peringatan tertulis sebanyak 3 kali. Apabila semua sudah dilakukan namun masih juga terjadinya hal yang sama, maka bisa dilakukan <i>rescheduling</i> (penjadwalan kembali), <i>reconditioning</i> (persyaratan kembali), <i>restructuring</i> (penataan kembali)

5.	Andi Nursyahriana, Michael Hadjat, dan Irsan Tricahyadinata (2017) “Analisis Faktor Penyebab Terjadinya Kredit Macet”	Kredit yang disalurkan menimbulkan masalah	Kuesioner	Hasilnya penelitian menunjukkan bahwa hasil Uji F secara serempak <i>Character, Capacity, Condition of Economy</i> dan <i>Collateral</i> secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kredit macet pada PT Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Bontang. Serta, hasil Uji T secara parsial <i>Character, Capacity, Condition of Economy</i> dan <i>Collateral</i> yang paling berpengaruh besar terhadap tingkat kredit macet pada Bank Tabungan Negara Cabang Bontang
----	---	--	-----------	--

Hasil pemaparan singkat yang berasal dari berbagai literatur tersebut, ada keterkaitan dengan topik penelitian ini yang membahas tentang pembiayaan bermasalah. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis, penelitian ini lebih berfokus pada strategi negosiasi, yang menjadi upaya penyelesaian pembiayaan bermasalah mobil melalui telepon saja, sehingga juga lebih mengarah terhadap strategi-strategi negosiasi apa saja yang dilakukan oleh mitra *desk telephony agent* karena mereka memiliki peran penting dalam hal mengingatkan dan mengupayakan customer agar melakukan pembayaran sesuai dengan kesepakatan yang dibuat. Sementara itu, pada penelitian terdahulu lebih menjelaskan tentang strategi penyelesaian pembiayaan bermasalah yang umumnya terjadi pada dunia pengkreditan dunia bank dan berfokus pada upaya *debt collector* dalam penanganan pembiayaan bermasalah tersebut, walaupun *debt collector* dengan *desk telephony agent* tersebut sama-sama mempunyai tugas yang sama dalam melakukan penagihan namun masih saja tetap ada perbedaan dengan *desk telephony agent* karena hanya bisa melakukan penagihan melalui sistem telepon. Oleh karenanya, penulis tertarik untuk membahas strategi-strategi negosiasi apa saja yang dilakukan mitra *desk telephony agent* dan bagaimana upayanya dalam

penanganan pembiayaan bermasalah mobil yang ada di PT Cipta Sedaya Digital Indonesia.

2. Kerangka Konseptual

Strategi Negosiasi

Strategi merupakan langkah awal yang biasanya digunakan untuk mencapai tujuan, dengan adanya strategi maka akan memunculkan perencanaan. Ada dua pendekatan terhadap strategi yaitu pendekatan unilateral dan pendekatan bilateral. Pemilihan strategi unilateral ini adalah pemilihan yang diambil tanpa keterlibatan aktif dengan pihak lain, pendekatan ini bersifat satu pihak dan sengaja mengabaikan semua informasi lainnya. Sementara itu, pemilihan strategi unilateral mencakup proses perolehan informasi pihak lain dan penggunaan informasinya selalu bermanfaat sehingga strateginya harus berkembang menjadi strategi yang sepenuhnya memperhitungkan dampak strategi pihak lain terhadap strategi kita. Strategi ini nantinya juga terbagi lagi menjadi strategi keterlibatan dan non keterlibatan. Strategi keterlibatan terbagi mencakup: akomodasi bersifat jangka pendek maupun jangka panjang yang bertujuan untuk memaksimalkan hasil pihak lain atau membiarkan pihak lain menang dan memperkaya hubungan, kompetisi bersifat jangka pendek yang hanya memaksimalkan hasil sendiri, dan kolaborasi bersifat jangka panjang yang memaksimalkan hasil bersama. Berbeda dengan strategi non keterlibatan yakni penghindaran yang berpikir untuk menghindari kerugian, dan menganggap bahwa waktu dan upaya lebih berharga daripada sekedar bernegosiasi (Lewicki, 2015:137-139).

Negosiasi adalah kata yang berasal dari Bahasa Inggris yang berarti to negotiate to be negotiating yang artinya merundingkan, membicarakan kemungkinan akan suatu kondisi atau suatu penawaran. Negotiate ini memiliki kata turunan, yakni negotiation yang berarti menunjukkan suatu proses atau aktivitas untuk merundingkan, membicarakan suatu hal untuk membentuk suatu kesepakatan dengan orang lain. Maka, negosiasi dapat didefinisikan sebagai bentuk interaksi sosial, antara kedua belah pihak yang memiliki perbedaan berusaha untuk membentuk suatu kesepakatan bersama (Mahardika, 2019:5-8). Negosiasi pun dapat menjadi cara yang efektif dalam mendapatkan sebuah solusi demi menyelesaikan suatu masalah. Dalam dunia bisnis, negosiasi merupakan suatu pertemuan antara

dua orang atau lebih untuk melaksanakan proses tawar menawar tentang niaga tertentu demi mencapai kesepakatan suatu kontrak dagang atau perjanjian tertentu.

Adapun tujuan yang ingin dicapai yaitu mendapatkan kata sepakat yang mengandung kesamaan persepsi, pengertian, persetujuan, mendapatkan kondisi penyelesaian atau jalan keluar dari masalah yang dihadapi bersama, mendapatkan kondisi yang saling menguntungkan dan masing-masing pihak merasa menang (*win-win solution*). Oleh karena itu, adanya strategi negosiasi dapat menentukan prioritas dan melahirkan perencanaan yang sebenarnya agar proses yang dilakukan nantinya bisa selaras.

Mitra Desk Telephony Agent

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mitra adalah teman atau sahabat dan juga bisa disebut sebagai kawan kerja, rekan, maupun pasangan kerja. Serta berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1995, kemitraan adalah kerja sama usaha antara usaha kecil, menengah ataupun besar dan tetap diberikannya pembinaan atau pengembangan dari usaha menengah atau besar tersebut yang saling memerlukan, memperkuat dan menguntungkan. (Kemenkeu, 1995). Hal ini biasanya mudah dijumpai pada suatu perusahaan, sementara itu *desk telephony agent* yang memiliki peran untuk mengingatkan tanggal jatuh tempo pembayaran customer (Berijalan, 2023). Hal ini berbeda dengan *debt collector* yang dikenal dengan peran penagihan hutang kepada customer, namun dilakukan secara langsung ke rumah customer, sedangkan *desk telephony agent* hanya melalui telepon.

Pembiayaan Bermasalah

Pembiayaan mempunyai keterkaitan dengan bank, karena memberikan penyediaan dana bagi mereka yang kekurangan akan dana. Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 29/POJK.05/2014 Tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Pembiayaan. Pada Bab I Ketentuan Umum Pasal 1, pembiayaan dapat dilakukan oleh perusahaan pembiayaan yang merupakan suatu badan usaha yang melakukan hal pembiayaan demi mengadakan barang maupun jasa. Pada Bab II tentang Kegiatan Usaha Bagian Kesatu Jenis Kegiatan Usaha dan Cara

Pembiayaan, bahwa kegiatan usaha perusahaan pembiayaan adalah:

1. Pembiayaan Investasi
2. Pembiayaan Modal Kerja
3. Pembiayaan Multiguna
4. Kegiatan usaha pembiayaan lain berdasarkan persetujuan Otoritas Jasa Keuangan

Pasal 4, pembiayaan investasi dalam Pasal 2 ayat 1 huruf a wajib dilakukan dengan cara:

- a. Sewa Pembiayaan
- b. Jual dan Sewa Balik (*Sale and Leaseback*)
- c. Anjak Piutang dengan Pemberian Jaminan Penjual Piutang (*Factoring With Recourse*)
- d. Pembelian dengan Pembayaran Secara Angsuran
- e. Pembiayaan Proyek
- f. Pembiayaan Infrastruktur
- g. Pembiayaan lain setelah lebih dulu mendapat persetujuan Otoritas Jasa Keuangan

Pasal 28, Penilaian kualitas piutang pembiayaan yakni:

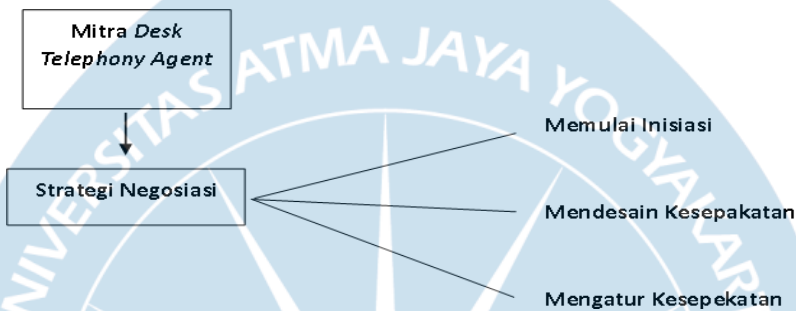
- a. Lancar
Tidak adanya keterlambatan pembayaran pokok atau bunga hingga 30 hari kalender
- b. Dalam Perhatian Khusus
Tidak adanya keterlambatan pembayaran pokok atau bunga melampaui 30 sampai 90 hari kalender
- c. Kurang Lancar
Tidak adanya keterlambatan pembayaran pokok atau bunga melampaui 90 sampai 120 hari kalender
- d. Diragukan
Tidak adanya keterlambatan pembayaran pokok atau bunga melampaui 120 sampai 180 hari kalender
- e. Macet
Tidak adanya keterlambatan pembayaran pokok atau bunga melampaui 180

hari kalender

Maka, pembiayaan yang termasuk dalam kategori bermasalah adalah pembiayaan kurang lancar, diragukan, dan macet (Otoritas Jasa Keuangan, 2014).

3. Kerangka Berpikir

Gambar 1.1. Gambar Kerangka Berpikir



Sumber: Diolah Penulis, 2023

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, berikut tujuan penelitian ini:

- a. Untuk mengetahui permasalahan apa saja yang dihadapi oleh mitra *desk telephony agent*, dalam menangani pembiayaan bermasalah mobil di PT Cipta Sedaya Digital Indonesia.
- b. Untuk mengetahui bentuk strategi negosiasi seperti apa dan bagaimana strategi negosiasi mitra *desk telephony agent* dalam menangani pembiayaan bermasalah mobil berdasarkan aturan di PT Cipta Sedaya Digital Indonesia.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penulisan skripsi ini adalah:

- a. Bab I Pendahuluan

Berisikan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kerangka konseptual/berpikir, dan sistematika penulisan.

b. Bab II Metodologi Penelitian

Berisikan jenis dan metode penelitian, informan, operasionalisasi konsep, metode pengumpulan data, jenis data, dan cara analisis data.

c. Bab III Temuan dan Pembahasan

Berisikan penjelasan mengenai hasil temuan lapangan dan proses pengumpulan data dan juga pembahasan hasil dari proses pengolahan data penelitian.

d. Bab IV yaitu Kesimpulan

Berisikan beberapa kesimpulan dari hasil penelitian yang menjawab pertanyaan penelitian dan ringkasan berbagai temuan penelitian.

