

Tahapan Negosiasi dengan Pihak Eksternal Negotiation Stages with External Parties

¹Nauval Yanuar Rachman, ²Yulianti

^{1,2}*Manajemen Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung
Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116*

Email: ¹nauvalyanuar@gmail.com, ²yulianti@unisba.ac.id

Abstract. The current rise of financial companies makes many peoples make it easy to find their services. Negotiation is in reaching a mutual agreement. Indosurya is one of the largest finance companies in Indonesia. The purpose of the research is to find out how the stages of exploration, bidding, bargaining, settlement until endorsement by Indosurya Finance in dealing with the debtor, and to find out the reason for the loan interest in Indosurya Finance can be negotiated. The researcher used a qualitative single case method with an explanatory case study analysis approach through technical triangulation. There are two key informants on the Indosurya Finance internal and one supporting data from the debtor. From the results of the study it is known that (1) the stage of indosurya finance exploration creates a positive climate to create a good first impression, (2) the stage of indosurya finance offering provides understanding of all products to debtors, (3) the indosurya finance bargaining stage behaves assertively and gives the highest bid first (4) completion of indosurya finance looking for win-win solutions, (5) endorsement by indosurya finance is issuing letters of credit, and (6) interest can be offered with terms certain.

Keywords: Negotiation Stages, Debtors, Indosurya Finance

Abstrak. Maraknya perusahaan finansial saat ini menjadikan banyak kreditur memudahkan pencarian jasa mereka. Negosiasi adalah suatu dalam mencapai kesepakatan bersama. Indosurya salah satu perusahaan finance terbesar di Indonesia. Tujuan penelitian yang dilakukan yaitu untuk mengetahui bagaimana tahap eksplorasi, penawaran, tawar-menawar, penyelesaian hingga pengesahan oleh Indosurya Finance dalam menghadapi pihak debitur, dan untuk mengetahui alasan bunga peminjaman di Indosurya Finance dapat dinegosiasikan. Peneliti menggunakan metode kualitatif single case dengan pendekatan analisis studi kasus explanatoris melalui triangulasi teknik. Terdapat dua orang key informan pada internal Indosurya Finance dan satu data pendukung dari debitur. Dari hasil penelitian diketahui bahwa (1) tahap eksplorasi indosurya finance melakukan pembentukan iklim positif agar tercipta first impression yang baik, (2) tahap penawaran indosurya finance memberikan pemahaman semua produk secara rinci dan komprehensif kepada debitur, (3) tahap tawar-menawar indosurya finance berperilaku asertif dan memberikan penawaran tinggi terlebih dahulu (4) penyelesaian indosurya finance mencari win-win solutions, (5) pengesahan yang dilakukan indosurya finance adalah pengeluaran surat kredit, dan (6) bunga dapat ditawarkan dengan syarat-syarat tertentu.

Kata Kunci : Tahapan Negosiasi, Debitur, Indosurya Finance

A. Pendahuluan

Indosurya Finance merupakan salah satu perusahaan swasta yang bergerak dalam bidang jasa keuangan. Perusahaan ini dibawah oleh perusahaan intinya yaitu Indosurya Financial Group yang dimana mereka memiliki beberapa unit bisnis lainnya, diantaranya Indosurya Securities, Indosurya Asset Management, Indosurya Finance, Indosurya Life dan Bank Indosurya (BPR)¹. Indosurya Finance memiliki beberapa keunggulan

yang dapat terus bersaing dengan perusahaan sejenis lainnya maupun bank konvensional. Perusahaan Indosurya Finance memiliki banyak pilihan produk pinjaman, biasanya finance lain ataupun bank konvensional memiliki produk pinjaman terbatas dan bunganya pun cukup besar. Indosurya finance memiliki beberapa produk yang ditawarkan diantaranya, Kredit modal kerja, KPR/KPA, Kredit Multiguna, Pembiayaan mobil premium,

Pembiayaan alat kesehatan, bahkan ada produk yang disebut penyelamatan asset. Kemudian keunikan lainnya Indosurya Finance masih melayani atau menerima debitur yang mutasi BI Checking yang sudah skor 3, biasanya perusahaan finance lain hanya menerima nasabah maksimal pada BI Checking skor 2.

Maraknya perusahaan finansial saat ini menjadikan banyak para debitur dan kreditur (nasabah) membutuhkan jasa mereka. Dalam proses ini tidak mungkin tidak terjalin suatu negosiasi antara kedua belah pihak, tujuan dari adanya negosiasi tentu saja agar tercipta suatu kesepakatan yang dapat menguntungkan kedua belah pihak. Dalam melakukan suatu proses negosiasi tentu saja perlu memiliki bakat dalam hal tersebut. Salah satu kunci agar terjalannya negosiasi yang baik adalah sebuah komunikasi yang baik. Tanpa adanya komunikasi yang baik antara kedua belah pihak mungkin tidak akan pernah terjadi yang namanya sebuah negosiasi. Proses negosiasi layaknya sebuah seni dimana kita dituntut untuk menggunakan kreatifitas merayu atau berkomunikasi dengan baik agar terciptanya sebuah keuntungan bagi kita maupun pihak lawan (*win-win solution*) ataupun kita yang diuntungkan dan pihak lawan yang dirugikan (*win - lose*). Strategi Negosiasi dan Komunikasi merupakan hal yang terpenting dalam menjalani sebuah tahapan negosiasi. Pada dasarnya kita perlu mengetahui terlebih dahulu konsep dasar dari sebuah ilmu negosiasi dan komunikasi serta tahapan negosiasi apabila kita ingin menciptakan suatu kesepakatan. Dalam menjalankan sebuah tahapan negosiasi sangat perlu strategi negosiasi yang tepat didalamnya.

Berdasarkan fenomena-fenomena diatas penulis bermaksud untuk meneliti bagaimana tahapan

negosiasi yang dilakukan oleh Indosurya Finance dalam menghadapi pihak eksternal. Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, maka peneliti memfokuskan penelitian ini sebagai berikut : “Bagaimana Tahapan Negosiasi PT Indosurya Finance dengan Pihak EKsternal ? ” . Dengan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana tahap eksplorasi, penawaran, tawar-menawar, penyelesaian hingga pengesahan yang dilakukan Perusahaan Indosurya Finance dalam menghadapi pihak eksternal ?
2. Mengapa bunga pinjaman dapat dinegosiasikan di Perusahaan Indosurya Finance?

B. Landasan Teori

Keberhasilan suatu usaha ditentukan oleh berhasil tidaknya negosiasi yang dilakukan. Negosiasi merupakan kegiatan dan santapan sehari-hari semua eksekutif organisasi, baik yang nirlaba maupun yang mencari keuntungan. Dalam bukunya Djoko Purwanto (2006) yang berjudul Komunikasi Bisnis, Hartman menjelaskan bahwa negosiasi yaitu suatu proses komunikasi antara dua pihak yang masing-masing mempunyai tujuan dan sudut pandang mereka sendiri, yang berusaha mencapai kesepakatan yang memuaskan kedua belah pihak mengenai masalah yang sama. Menurut Alan N. Schoonmaker (1992) dalam bukunya Langkah-langkah memenangkan Negosiasi adalah suatu metode untuk mencapai perjanjian dengan unsur-unsur kooperatif maupun kompetitif. Maksudnya, negosiasi dilakukan dalam sebuah rangkaian kegiatan yang terencana dan sistematis, ada langkah-langkahnya, ada tahapan-tahapannya, urutan-urutannya dan berdasarkan cara-cara tertentu. Semakin eksekutif itu terampil dan menguasai teknik negosiasi,

semakin pekerjaan dan usahanya membuahkan hasil yang besar. Semuanya menuntut penguasaan keterampilan dan teknik bernegosiasi. Dalam waktu yang sangat singkat, pihak-pihak yang bertemu pada permulaan negosiasi telah menciptakan suatu iklim yang dapat bertahan lama, dan hampir-hampir tidak mungkin diperbaiki setelah itu. Suasana dalam sebuah proses negosiasi dapat tercipta dingin atau panas, kooperatif atau curiga, kerjasama atau sikap bertahan diri. Aspek-aspek iklim ini tidak saja dipengaruhi oleh apa yang terjadi pada saat-saat awal negosiasi, melainkan juga oleh apa yang terjadi selama masa persiapan, sebelum kedua belah pihak bertemu. Namun, kesan yang muncul pada saat-saat pembukaan jauh lebih kuat daripada yang timbul sebelumnya, dan dengan cepat dapat menghapuskannya. Beberapa kemajuan dalam iklim itu akan terjadi selama pertemuan. Namun iklim yang telah tercipta pada permulaan negosiasi tetap sangat penting. Bill Scott dalam bukunya *Strategi dan Teknik Negosiasi* (1993:12) mengatakan ciri-ciri pokok iklim yang seharusnya diciptakan dengan ramah, penuh kerjasama, lancar dan bersifat bisnis.

Dalam setiap proses negosiasi, selalu ada dua belah pihak yang berlawanan atau berbeda sudut pandangnya. Agar dapat menemukan titik temu atau kesepakatan, kedua belah pihak perlu bernegosiasi. Proses bernegosiasi bukanlah proses sesaat yang kemudian dapat dengan segera diperoleh hasilnya. Oleh karena itu, negosiasi merupakan suatu proses komunikasi yang berlangsung secara kontinu atau terus-menerus hingga tercapai suatu kesepakatan bagi kedua belah pihak. Menurut Lewicki (2012 : 142), terdapat empat langkah utama dalam proses negosiasi integratif, yaitu :

1. Identifikasi dan definisikan masalah.
2. Pahami masalah dan munculkan kepentingan serta kebutuhan ke permukaan.
3. Buat alternatif-alternatif solusi masalah.
4. Evaluasi alternatif-alternatif tersebut dan pilih salah satu.

Persiapan yang baik sebelum bernegosiasi merupakan salah satu kunci sukses bernegosiasi. Ada beberapa hal penting yang perlu diperhatikan dalam memulai bernegosiasi, antara lain memilih waktu yang tepat, tempat yang tepat, pengaturan tempat duduk yang tepat, menciptakan suasana yang positif dan santai, menetapkan agenda, merumuskan tawaran, posisi pembuka, menghadapi konflik, berkomunikasi secara efektif, meningkatkan keterampilan mendengarkan, peringatan, mencapai kesepakatan dengan lebih cepat. Bill Scott menjelaskan tahap-tahap negosiasi harus melalui lima tahapan yakni (1993 :36) : Eksplorasi, Penawaran, Tawar-menawar, Penyelesaian dan diakhiri Pengesahan.

Dalam melakukan sebuah proses negosiasi perilaku asertif merupakan perilaku negosiasi yang paling cenderung mengarah pada *win-win solutions*. Perilaku asertif adalah jenis perilaku yang memiliki peluang terbesar untuk memberikan hasil yang kita cari, meskipun tidak menjamin kita akan selalu mendapatkan keinginan kita. Berlaku asertif berarti mau berkompromi dan bernegosiasi untuk mencapai hasil *win-win*. Berlaku asertif berarti menerima karakteristik diri, baik yang positif maupun yang *negative*. Dengan berlaku demikian, kita juga akan lebih mudah menerima keberadaan orang lain. Hasilnya, kita

tidak merasa perlu mengalahkan lawan karena tidak merasa harus selalu menang.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bisa dilihat pada **Tabel 1**.

1. Dalam melakukan negosiasi pasti ada sebuah tahapan dan strategi dalam masing-masing tahap agar mencapai keuntungan masing-masing. Indosurya Finance pun melakukan hal serupa dalam bernegosiasi dengan pihak eksternal khususnya debitur. Pada Tahap Eksplorasi yang dilakukan Indosurya Finance dalam menghadapi Pihak Eksternal. Persiapan yang matang adalah langkah awal dari tahapan negosiasi. Negosiator indosurya Finance pada tahap awal melakukan sebuah persiapan diri seperti pemahaman produk yang mendalam guna memahami solusi yang tepat untuk pihak eksternal nantinya dan dapat menjelaskan secara jelas mengenai semua produk Indosurya Finance kepada pihak debitur. *First Impression* menjadikan point penting bagi negosiator Indosurya Finance dalam melakukan tahap awal negosiasi, karena kepercayaan dapat dibentuk mulai dari pandangan pertama. Iklim positif mulai dibentuk pada tahap ini, negosiator Indosurya Finance cenderung membuka obrolan santai terlebih dahulu sebelum memasuki inti pokok pembicaraan serta tidak lupa memberikan *service* penuh mulai dari tahap ini. Hal ini bertujuan agar selama proses

negosiasi, pihak debitur merasa nyaman dan dapat menciptakan *trust* dan *feel* antara kedua belah pihak. Faktor ini lah yang dapat mempengaruhi lancar atau tidaknya proses negosiasi dari awal hingga akhir. Hal ini pun menjadikan kedua belah pihak akan merasakan serta mendapatkan gambaran bagaimana proses negosiasi tersebut akan berjalan kedepannya. Tahap Penawaran yang dilakukan Indosurya Finance dalam menghadapi Pihak Eksternal. Tahap penawaran menjadi awal mula terciptanya sebuah proses tawar-menawar antar kedua belah pihak. Setelah pemaparan permasalahan oleh pihak debitur di tahap sebelumnya dimana semua keinginan dan kebutuhan debitur di tampung oleh pihak indosurya finance dan di pahami, pihak indosurya finance memberikan penjelasan dengan mempresentasikan semua produk secara rinci dan jelas. Kemampuan komunikasi pada saat ini sangat penting karena agar tidak terciptanya *miss communication* kepada pihak debitur. Pemahaman produk yang akan ditawarkan pun menjadi salah satu kunci utama dalam tahap ini, karena seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya bahwa apabila kita ingin menjual suatu produk sangat penting kita sangat paham akan produk yang akan kita tawarkan. Penawaran awal yang dilakukan negosiator indosurya cukup tinggi hal ini bertujuan agar dapat bergerak secara leluasa selama proses tawar-menawar nanti. Dalam

bukunya Roger Dawson yang berjudul *Secrets of Power Negotiating* (2015), ia menjelaskan bahwa penawaran tinggi di awal proses negosiasi menjadikan seorang negosiator memiliki keleluasan bergerak dalam bernegosiasi. Masalah pada Tahap Tawar-menawar, tahap tawar-menawar merupakan tahap dimana penawaran telah dikeluarkan oleh salah satu pihak, kemudian penawaran ini perlu diselesaikan melalui tawar-menawar diantara kedua belah pihak yang dimana kedua belah pihak akan bersi keras mendapatkan keinginannya masing-masing. Dalam memproses masalah pinjaman dengan Indosurya Finance, tawar-menawar bunga ataupun plafon pinjaman dapat dilakukan setelah dokumen dan data sudah melalui tahap pengecekan legalitas kemudian nilai appraisal, nilai jaminan dan mutasi keuangan BI checking pihak debitur sudah keluar. Pada tahap tawar-menawar ini pun permasalahan akan lebih dibahas secara mengerucut karena keterbukaan dari pihak debitur dapat mempengaruhi bisa atau tidaknya, besar atau kecilnya bunga serta plafon yang ditawarkan. Pada jurnalnya Yusuf Hamdan dan dkk yang berjudul *Kemampuan Negosiasi Pengusaha dalam Meningkatkan Kesepakatan Bisnins* menjelaskan bahwa seorang negosiator yang baik akan menanyakan informasi dari pihak lawan untuk mengetahui lebih dalam. Negosiator akan menginvestigasi apa pun yang

ingin diketahuinya tentang negosiasi yang akan dilaksanakan. Selain itu pun attitude pihak debitur serta karakteristik pun dapat mempengaruhi proses tawar-menawar tersebut. Perilaku negosiasi sangat penting tentunya dalam menjalankan proses ini, karena apapun perilaku yang kita gunakan selama proses negosiasi dapat mempengaruhi hasil akhir dari sebuah negosiasi. Dalam hal ini Indosurya Finance cenderung menggunakan perilaku asertif yang dimana perilaku asertif ini merupakan perilaku negosiasi yang memperlakukan orang lain atau pihak debitur maupun klien yang lain dengan hormat dan tulus. Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya dimana Indosurya finance terus memberikan pelayanan penuh selama proses negosiasi ini berlangsung dari mulai tahap awal hingga akhir. Tahap Penyelesaian yang dilakukan Indosurya Finance dalam menghadapi Pihak Eksternal. Tahap penyelesaian akan muncul ketika kedua belah pihak sudah merasa berada di ujung jalan saat proses tawar-menawar terjadi, ataupun kedua belah pihak telah memahami masing-masing keinginan masing-masing pihaknya. Dengan prinsip negosiasi yang digunakan oleh Indosurya finance yang menjurus kepada *win-win solutions* menjadikan pihak indosurya tidak akan memaksakan kehendak apabila selama proses tawar-menawar tidak menemukan titik terang. Apabila terjadi suatu hambatan

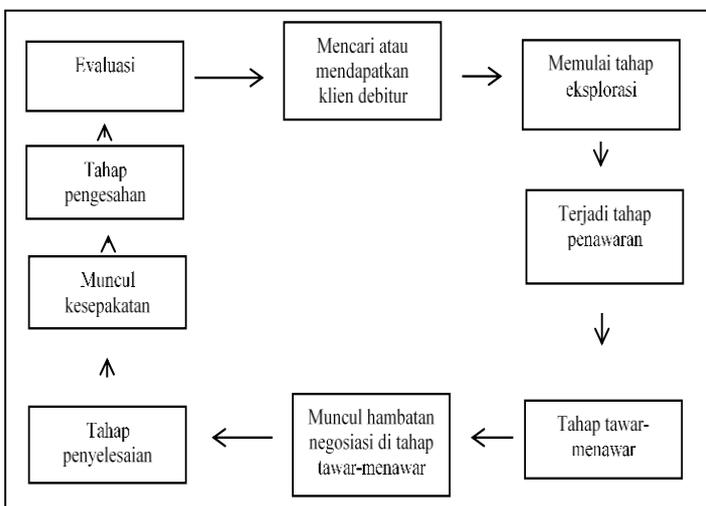
selama proses negosiasi, pihak Indosurya akan mengajak mencari solusi yang terbaik bagi kedua belah pihak. Pada jurnalnya Yusuf Hamdan dan dkk yang berjudul *Kemampuan Negosiasi Pengusaha dalam Meningkatkan Kesepakatan Bisnis* menjelaskan bahwa kesediaan menjadi pendengar yang baik dalam bernegosiasi juga penting. Kemungkinan besar pihak lain akan sepatat dengan negosiator kalau negosiator bersedia mendengarkan tuntutan pihak lawan. Mereka cenderung mengakhiri proses tersebut daripada harus ada pihak yang terpaksa kalah atau ada pihak yang dikalahkan. Namun sebelum hal ini terjadi biasanya ada saat dimana mereka akan mengulas kembali apa yang menyebabkan proses ini tidak dapat diselesaikan hal ini bertujuan agar pihak debitur dapat mempertimbangkan kembali dan memberikan kesempatan bagi pihak debitur untuk memutuskan. Kesepakatan selama tawar-menawar dapat diselesaikan dengan komunikasi yang baik dan terbuka diantara kedua belah pihak. Tahap Pengesahan yang dilakukan Indosurya Finance dalam menghadapi Pihak Eksternal. Pengesahan yang dilakukan Indosurya Finance tidak terlalu berbeda dengan pengesahan kerjasama atau persetujuan lainnya. Pihak Indosurya finance akan menyediakan sebuah formulir atau aplikasi awal yang harus di tandatangi oleh pihak nasabah debitur, aplikasi ini membuktikan bahwa pihak

nasabah debitur menyetujui menggunakan jasa Indosurya Finance untuk menyelesaikan permasalahan pihak debitur dalam bidang pembiayaan. Kemudian setelah pengisian aplikasi awal segala data legalitas mulai dari data identitas hingga data jaminan, aset sampai mutasi keuangan pihak nasabah akan di check kembali kebenarannya. Setelah melalui beberapa proses yang cukup panjang dan pihak debitur sudah menyetujui agunan yang diajukan maka setelahnya akan keluar surat perjanjian kredit yang didalamnya terdapat jumlah yang harus dibayarkan, bunga yang akan diterima pihak debitur. Surat ini pun sebagai tanda bukti bahwa pihak nasabah menyetujui dan akan membayar segala pembayaran yang sudah tertera pada surat tersebut. Sebelum debitur menandatangani, pihak indosurya akan mereview kembali perihal jumlah yang harus dilunasi, berapa bunganya, kapan waktunya, hal ini bertujuan untuk menghindari adanya kesalahpahaman setelah pasca negosiasi yaitu saat pembayaran angsuran.

2. Alasan bunga dapat di negosiasikan di Indosurya Finance, Perusahaan Indosurya Finance memiliki beberapa keunggulan yang tidak dimiliki oleh semua Perusahaan Finance swasta lainnya. Salah satu keunggulan yang dimilikinya adalah bunga dapat dinegosiasikan dengan syarat-syarat tertentu. Produk yang

ditawarkannya pun cukup beragam dengan bermacam bunga yang beragam pula di setiap produknya. Hal ini menjadi diferensiasi produk dan keunikan yang dimiliki Indosurya Finance. Diferensiasi produk ini lah yang tidak dimiliki oleh perusahaan sejenis lainnya ataupun bahkan bank konvensional sekali pun. Mereka memiliki penawaran bunga dari kisaran 1% hingga 1,75%, bahkan mereka bisa menawarkan bunga hingga 0,75% apabila pihak nasabah memenuhi syarat-syarat tertentu yang ditetapkan oleh kebijakan pihak Indosurya Finance. Alasan bunga ini dapat dinegosiasikan hal paling utama karena agar nasabahnya tidak lari atau lepas. Bunga yang ditawarkan oleh Indosurya Finance sebenarnya tidak sembarang bisa dinegosiasikan ada beberapa syarat tertentu seperti dari sisi dokumen, aset, keuangan maupun karakter itulah yang akan mempengaruhi bunga nantinya

Keseluruhan hasil penelitian dan pembahasan diatas dapat dilihat dari model atau bagan di bawah ini:



D. Kesimpulan

5. Pada tahap Ekplorasi penciptaan iklim positif dilakukan dari awal pertemuan untuk membuat kenyamanan selama proses negosiasi hingga akhir. Pada tahap Penawaran, Indosurya Finance menampung segala aspirasi pihak debitur serta memaparkan secara rinci mengenai segala produk yang tersedia. Pada tahap Tawar-Menawar masalah semakin mengkerucut Indosurya Finance memakai strategi asertif guna mencapai kesepakatan bersama. Pada tahap Penyelesaian strategi yang digunakan oleh Indosurya Finance mengarah pada *win-win solutions* dan tidak memaksakan kehendak. Pada tahap Pengesahan yang dilakukan Indosurya Finance tidak jauh berbeda dengan finance lainnya yaitu dengan menandatangani seluruh persetujuan yang terkait dan nantinya mengeluarkan surat perjanjian kredit.
6. Alasan utama bunga dapat dinegosiasikan dikarenakan salah satu strategi mereka agar nasabah tidak lepas, namun bunga ini dapat ditawarkan dengan kondisi dan syarat khusus.

Daftar Pustaka

Dawson, Roger. 2015. *Seni Negosiasi : Secrets of Power Negotiating*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Jackman, Ann. 2005. *How to Negotiate Teknik Sukses Bernegosiasi*. Jakarta: Erlangga

Lewicki, Roy J, Bruce Barry dan David M. Saunders. 2012. *Negosiasi Edisi 6*. Jakarta : Salemba Humanika.

- Purwanto, Djoko Drs. 2006. *Komunikasi Bisnis. Edisi Ketiga*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Scott, Bill. 1993. *Strategi dan Teknik Negosiasi*. Jakarta : PT. Pustaka Binaman Pressindo.
- Schoonmaker, Alan. N. 1992. *Langkah-langkah Memenangkan Negosiasi*. Jakarta : PT. Pustaka Binaman Pressindo.

Sumber lain :

- Admin . <https://www.indosurya.co.id>.
Tanggal akses 5 Desember 2018,
pk. 20.45 WIB.
- Hamdan, Yusuf. et.al. 2015.
Kemampuan Negosiasi
Pengusaha dalam Meningkatkan
Kesepakatan Bisnis. Vol.31,
No.1 , Juni 2015. Hlm.21-30.
Diambil dari
https://ejournal.unisba.ac.id/index.php/mimbar/article/view/854/pdf_1. (6 Desember 2018)

PERTANYAAN PENELITIAN	TEMUAN PENELITIAN	PEMBAHASAN
Tahapan Eksplorasi, Penawaran, Tawar Menawar, Penyelesaian hingga Pengesahan oleh pihak Indosurya Finance dalam menghadapi pihak eksternal	<p>Berisi tentang temuan mengenai tahap eksplorasi hingga penyelesaian yang dilakukan Indosurya Finance dalam menghadapi pihak eksternal. (1993 :36), :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Eksplorasi 2.Penawaran 3.Tawar-menawar 4.Penyelesaian 5.Pengesahan <p>Dalam Tahap Eksplorasi Indosurya Finance membuat iklim positif di awal pertemuan dan berkomitmen memberikan service penuh hingga akhir. Tahap penawaran yang dilakukan Indosurya Finance dalam menghadapi pihak eksternal, yaitu memberikan penjelasan secara komprehensif mengenai segala produk yang disediakan Indosurya Finance kepada pihak eksternal. Tahap tawar-menawar yang dilakukan Indosurya Finance dalam menghadapi pihak eksternal, yaitu cenderung bersabar dan berperilaku asertif serta memberikan pelayanan penuh agar mencapai <i>win-win solutions</i>. Tahap penyelesaian yang dilakukan Indosurya Finance dalam menghadapi pihak eksternal, yaitu tidak memaksakan agar mencapai <i>win-win solutions</i>. Tahap pengesahan yang dilakukan Indosurya Finance dalam menghadapi pihak eksternal, yaitu pengesahan yang dibuat tidak jauh berbeda dengan finance lainnya.</p>	Berisi tentang penjelasan keterkaitan data yang diperoleh tersebut dikaitkan dengan konsep atau teori yang sesuai.
Alasan bunga dapat di negosiasikan di Indosurya Finance	Berisi tentang temuan mengenai alasan bunga dapat dinegosiasikan di Indosurya Finance, yaitu sebagai strategi marketing agar pihak debitur tidak lepas.	