

## ABSTRAK

Pengambilan keputusan yang dilakukan oleh perusahaan pembiayaan dalam menangani permasalahan kredit macet yaitu dengan menarik kendaraan yang telah dibiayai, kemudian dijual melalui sistem lelang. Unit tarikan *truck* merupakan unit dengan frekuensi lelang tertinggi, jika frekuensi lelang semakin tinggi, maka harga minimal kendaraan akan semakin rendah atau turun.

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui alternatif terbaik yang akan dilakukan oleh Astra Credit Companies jika dianalisis menggunakan BATNA dalam lelang terbuka dan tertutup, serta mengetahui kisaran harga dan kelas kondisi unit lelang yang memungkinkan terjadinya suatu kesepakatan jika dianalisis menggunakan ZOPA dalam lelang terbuka dan tertutup. Objek penelitian adalah Department National Remarketing Astra Credit Companies, yang merupakan departemen yang mengelola kendaraan tarikan perusahaan Astra Credit Companies.

Berdasarkan jenisnya penelitian ini termasuk ke dalam penelitian kualitatif deskriptif, dengan pengamatan secara *longitudinal*. Alat pengumpulan data dilakukan melalui wawancara kepada pihak perusahaan Astra Credit Companies dan peserta lelang, observasi mengenai proses lelang dan analisis studi dokumentasi hasil lelang. Dalam penelitian ini uji keabsahan data menggunakan uji kredibilitas (triangulasi) dan uji *transferability*.

Hasilnya adalah lelang terbuka menghasilkan penjualan yang lebih tinggi dibandingkan lelang tertutup. Namun selisih antara harga minimal dan harga jual paling besar terjadi pada lelang tertutup. Besarnya harga minimal tergantung pada kelas kondisi dan frekuensi *event* lelang masing-masing unit.

Saran yang dapat diimplementasikan berdasarkan hasil penelitian, perusahaan seharusnya memberikan informasi secara berkesinambungan kepada calon peserta lelang atau *dealer* rekanan, untuk meningkatkan partisipasi peserta lelang. Pembayaran maksimum dihasilkan dari penjualan ISUZU NKR71HDBAK KAYU (lelang tertutup) dan NKR71 HDDUMPTRK (lelang terbuka).

Kata kunci: pengambilan keputusan, negosiasi, lelang, BATNA dan ZOPA