Negosiasi

Bahan Ajar Komunikasi Bisnis

Dosen : Gumgum Gumilar, S.Sos., M.Si.

Pengertian

- **Oxford Dictionary :**

  Negosiasi didefinisikan sebagai : “pembicaran dengan orang lain dengan maksud untuk mencapai kompromi atau kesepakatan … untuk mengatur atau mengemukakan.”

  Istilah-istilah lain kerap digunakan pada proses ini seperti : pertawaran, tawar-menawar, perundingan, perantaraan atau barter.

- **Negosiasi adalah :**

  Kegiatan yang dilakukan untuk mencapai suatu keadaan yang dapat diterima kedua belah pihak. Negosiasi diperlukan ketika kepentingan seseorang atau suatu kelompok tergantung pada perbuatan orang atau kelompok lain yang juga memiliki kepentingan-kepentingan tersebut harus dicapai dengan jalan mengadakan kerjasama

- Negosiasi adalah pertemuan antara du pihak dengan tujuan mencapai kesepakatan atas pokokpokok masalah yang :
  - Penting dalam pandangan kedua belah pihak
  - Dapat menimbulkan konflik di antara kedua belah pihak
  - Membutuhkan kerjasama kedua belah pihak untuk mencapainya.
- Dalam konteks bisnis/ kerja, negosiasi terjadi secara ajeg antara
  - majikan dan karyawan [upah, fasilitas]
  - duta penjualan dengan pembeli di seputar harga dan kontrak
  - departemen sehubungan dengan alokasi sumber daya

- Keberhasilan negosiasi pada intinya dapat ditingkatkan dengan sudut pandang pendekatan yang tepat. Bagian-bagian berikut memberikan tuntunan :

a) Pokok masalah yang dinegosiasikan

Waspadai adanya beberapa konteks dimana negosiasi tidak tepat untuk diadakan :

- Menegosiasikan syarat-syarat perdagangan yang telah ditentukan oleh perusahaan dengan aturan yang tegas
- Menegosiasikan pokok-pokok yang mengabaikan peraturan mengenai diskriminasi ras, jenis kelamin,atau diskriminasi lainnya.
- Menegosiasikan prosedur dan tata-tertib perusahaan
- Menegosiasikan keputusan perusahaan yang telah diumumkan.
- Mengadakan negosiasi ketika semua pihak tidak hadir

b. **Persiapan negosiasi**

Dengan waktu yang Anda miliki, usahakanlah untuk mengetahui sebanyak-banyaknya tentang pihak lain :

1. Apakah dia independen atau bagian dari suatu tim?
2. Apakah dia memiliki wewenang untuk membuat keputusan tanpa harus mengadakan rujukan balik?
3. Jenis orang seperti apakah dia?
4. Bagaimana tingkat pengalamannya sebagai seorang negosiator?
5. Jenis pendekatan apa yang mungkin digunakan untuk mencapai hasil terbaik?
6. Apakah kepentingan-kepentingannya, dan dengan urutan prioritas yang bagaimana?
7. Perilaku seperti apa yang dapat Anda harapkan dari orang tersebut?

C. Mencapai suasana yang tepat

- Suasana diciptakan dalam waktu yang sangat singkat : beberapa detik atau menit. Suasana dipengaruhi oleh hubungan antara pihak-pihak pada waktu lampau, harapan mereka saat ini, sikap persepsi, dan keahlian yang mereka miliki dalam bernegosiasi. Suasana dipengaruhi oleh konteksi pertemuan, lokasi, penataan tempat duduk, tingkat formalitas, penataan 'domestik'.
- Pada periode ice-breaking, Anda hendaknya berupaya untuk menciptakan suasana yang hangat, bersahabat, penuh kerja sama, dan praktis. Komunikasi verbal maupun non verbal (spt kontak mata) yang bersahabat dapat membantu menciptakan kondisi yang membuat orang-orang termotivasi untuk bekerja sama ; demikian pula sebalinya.

d. Taktik-Taktik Negosiasi

- Negosiator yang berpengalaman akan mencari kerjasama dalam topik-topik yang netral; negosiator yang mencari kekuasaan, akan berusaha untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan Anda, serta prioritas dan perhatian Anda.
- Setelah menentukan tujuan-tujuan Anda, strategi dan kekuatan relatif tawar menawar Anda, pendekatan apa yang Anda ingin gunakan dalam proses negosiasi? Taktik-taktik apa yang akan Anda gunakan?

  1. Apakah Anda membuka dengan mengajukan permintaan-permintaan Anda terlebih dahulu atau belakangan?
  2. Bagaimana Anda mengambil inisiatif?
  3. Rencana cadangan apa yang Anda miliki untuk menghadapi hal-hal yang tidak diharapkan?

4. Apakah yang Anda ketahui mengenai individu-individu dalam tim lain? Kekuatan dan kelemahan mereka? Kepribadian mereka? Apakah mereka memilih gaya tertentu yang dapat Anda serang?
5. Bagaimana kemahiran mereka dalam menggertak? Bagaimana dengan kemahiran Anda sendiri? Apakah gertakan merupakan taktik yang bermanfaat dalam situasi tertentu?
6. Apakah Anda yakin dapat membedakan antara fakta, opini, asumsi, dan rumor? Akankah pihak lain menerima fakta-fakta yang Anda miliki?
7. Bagaimana Anda dapat menjual keuntungan-keuntungan proposal Anda dengan sebaik-baiknya?
8. Bagaimana Anda dapat menjelaskan dengan sebaik-baiknya konsekuensi-konsekuensi yang tidak menyenangkan apabila pihak lain menolak usul Anda?
9. Bagaimana Anda menangani kelemahan proposal/ argumen Anda?
10. Apakah argumen Anda masuk akal / logis, atau lebih bersifat emosional?

11. Kapan saat terbaik untuk mengajukan proposal Anda? Bagaimana agar Anda dapat menggunakan waktu yang tersedia dengan sebaik-baiknya?

12. Dimana Anda ingin negosiasi tersebut diadakan? Dikandang sendiri? Di kandang mereka [lawan]? Di tempat netral?

13. Siapakah yang Anda inginkan untuk memimpin pertemuan? Anda atau mereka?

14. Bagaimana seharusnya tingkat realitas permintaan pertama Anda? Anda ingin mengajukan suatu permintaan pembukaan? atau menggunakan pendekatan problem solving ?

15. Pada tahap apa sebaiknya Anda memberikan informasi? atau menahannya?

16. Apakah Anda memiliki kemampuan teknis/ know how dalam menegosiasikan pokok-pokok persoalan secara efektif? di mana Anda dapat memperoleh dukungan dalam bidang tersebut, jika perlu?

17. Apakah Anda memiliki kemampuan sosial dalam mengelola hubungan Anda dengan pihak la

e. Gaya-gaya negosiasi

Dalam gaya negosiasi dapat dijelaskan dalam dua dimensi, yaitu **arah dan kekuatan.**

1) Arah berbicara tentang cara kita menangani informasi.

- **Mendorong (push)**
- **Menarik (pull)**

2) Kekuatan berbicara tentang keluwesan kita untuk beranjak dari kedudukan kita yang semula.

- **Bersikap keras**
- **Bersikap lunak**

f. Mencari penyelesaian

Dalam mencari penyelesaian, tujuan Anda hendaknya agar kedua pihak memperoleh kemenangan, atau seburuk-buruknya dinyatakan seri.

- KALAH/ KALAH
- MENANG/ KALAH
- SERI
- MENANG/ MENANG

g) Situasi fall back

- Sering terjadi dalam negosiasi pihak-pihak yang terlibat tidak mencapai kemajuan dalam negosiasi, betapapun besar keinginan kedua pihak untuk mencapai suatu solusi. Maka Anda perlu mempersiapkan dan menerapkan **BATNA.**
- **BATNA = BEST ALTERNATIF TO A NEGOSIATED AGREEMENT** atau Alternatif Terbaik untuk Mencapai Kesepakatan melalui Negosiasi.

h) Perilaku dalam negosiasi

1. Pertahankan pendekatan yang sopan dan profesional
2. Jangan membalas perilaku yang tidak menyenangkan
3. Terus menegosiasikan kepentingan Anda
4. Mintalah pandangan dan kritikan terhadap pendirian Anda, sarankan lawan Anda untuk mencoba melihat situasi dari sudut pandang Anda.
5. Pusatkan pada permasalahan yang sedang dibahas

7. Mintalah kriteria, alasan-alasan, data-data pendukung, kesimpulan atau petunjuk yang obyektif.
8. Perlihatkan antusiasme Anda untuk suatu solusi yang adil dan ungkapkan kembali kesediaan Anda untuk mencapai dan menyetujui kriteria yang obyektif.
9. Perhatikan tanda-tanda adanya kerjasama dan beri dukungan, sambutan, pujian, dan kepastian bahwa kerjasama akan menjadi pusat perhatian Anda.
10. Secara periodik buatlah ringkasan bidang-bidang yang telah mencapai kesepakatan, dengan memperlihatkan antusiasme Anda pada langkah-langkah yang telah berhasil membawa kesepakatan.

I. Mengakhiri Negosiasi

Untuk memantau perkembangan negosiasi, hal-hal berikut perlu diperhatikan

- Apakah semua pihak memahami dengan jelas apa yang telah disepakati?
- Apakah semua pihak berkomitmen terhadap kesepakatan tsb?
- Apakah diperlukan pertemuan lain untuk membahas pokok-pokok yang kecil [atau yang besar?] kapan?
- Bagaimana perasaan kedua pihak terhadap kesepakatan yang telah dibuat? Apakah dirasa adil? Apakah kita puas? Apakah justru kita saling mengecam? Saling mempertahankan pendirian ? kecewa?

Referensi :