

- 1. BAB I PENDAHULUAN1.1. Latar Belakang Dalam ilmu ekonomi dikenal istilah bisnis yang berarti suatu organisasi yang menjual barang atau jasa kepada konsumen atau bisnis lainnya. Ada 3 hal penting dalam bisnis, yaitu semua bisnis menghasilkan barang atau jasa, semua bisnis mencari keuntungan, dan semua bisnis mencoba meneruskan keinginan konsumen. Mengapa kita perlu berbisnis? Karena bisnis memiliki pengaruh yang sangat kuat dalam kehidupan sehari-hari. Selain itu, bisnis bisa dijadikan sebuah pilihan karir atau profesi. Alasan lain yang mendorong kita untuk berbisnis adalah keinginan untuk memiliki dan untuk menjelaskan kepada konsumen tentang produk yang dihasilkan. Menjalankan sebuah bisnis bukan suatu hal yang mudah, karena dalam pelaksanaannya kita memerlukan persiapan yang matang serta memiliki keterampilan dalam aspek-aspek yang mendukung berjalannya bisnis. Salah satu keterampilan penting dalam menjalankan sebuah bisnis adalah keterampilan dalam bernegosiasi. Tidak bisa dipungkiri, dalam bisnis kita tidak bisa berjalan secara individu. Dalam bisnis, kita akan memerlukan dan akan berinteraksi dengan orang lain. Keterampilan dalam bernegosiasi akan mempermudah
- 2. perjalanan suatu bisnis, karena kita akan dengan mudah mendapatkan kesepakatan yang sesuai dengan keinginan kedua belah pihak yang melakukan kerja sama.1.2. Rumusan Masalah Berdasarkan latar belakang masalah di atas rumusan masalah dalam makalah ini adalah : a. Apakah pengertian negosiasi? b. Bagaimana karakteristik negosiator yang baik? c. Apa yang harus dilakukan untuk mencapai kemenangan dalam negosiasi? d. Bagaimana prinsip pelaksanaan negosiator?1.3. Tujuan Penulisan Tujuan yang ingin dicapai dalam pembuatan makalah ini antara lain: a. Mengerti apa yang dimaksud dengan negosiasi b. Mengetahui bagaimana karakteristik seorang negositor yang baik c. Memahami apa saja yang harus dilakukan untuk

mencapai kemenangan dalam negosiasi d. Mengetahui prinsip-prinsip pelaksanaan negosiator.

- 3. BAB II PEMBAHASAN2.1 Pengertian Negosiasi Negosiasi adalah suatu upaya untuk mengatasi perbedaan pendapat antara kedua belah pihak. Negosiasi juga bisa disebut sebagai perundingan. Seseorang yang melakukan negosiasi disebut negosiator. Dalam melakukan negosiasi seorang negosiator harus memiliki ilmu pengetahuan, ketrampilan dan intuitif dalam melakukan negosiasi. Hal tersebut dikarenakan negosiasi yang baik dan efektif adalah negosiasi yang berdasarkan data riil, akurat, dan faktual. Negosiasi memiliki beberapa karakteristik, diantaranya: a. Senantiasa melibatkan orang, baik sebagai individual, perwakilan organisasi atau perusahaan, sendiri atau dalam kelompok; b. Memiliki ancaman terjadinya atau di dalamnya mengandung konflik yang terjadi mulai dari awal sampai terjadi kesepakatan dalam akhir negosiasi;
- 4. c. Menggunakan cara-cara pertukaran sesuatu, baik berupa tawar menawar (bargain) maupun tukar menukar (barter);d. Hampir selalu berbentuk tatap-muka yang menggunakan bahasa lisan, gerak tubuh maupun ekspresi wajah;e. Negosiasi biasanya menyangkut hal-hal di masa depan atau sesuatu yang belum terjadi dan kita inginkan terjadi;f. Ujung dari negosiasi adalah adanya kesepakatan yang diambil oleh kedua belah pihak, meskipun kesepakatan itu misalnya kedua belah pihak sepakat untuk tidak sepakat. Ada beberapa kemampuan dasar yang harus dimiliki seorang negosiator, antara lain:a. Informasi Seorang negosiator harus memiliki kemampuan untuk mencari, mengolah dan memanfaatkan informasi yang riil, akurat, dan faktual.b. Ilmu Pengetahuan Seorang negosiator diharuskan memiliki pengetahuan tentang bagaimana cara bernegosiasi yang efektif.c. Penilaian Seorang negosiator harus memiliki ketepatan dan kecepatan dalam menilai situasi dan kondisi proses negosiasi.
- 5. d. Bijak/Arif Seorang negosiator diharapkan bertindak dengan pegangan moral (etika bisnis) dalam proses negosiasi.2.2 Karakteristik Negosiator yang Baik Negosiator seperti yang telah diungkapkan di atas adalah orang yang melakukan negosiasi atau perundingan.

Negosiator dibedakan menjadi 2 dilihat dari tujuan dalam negosiasi tersebut, yaitu: a. Value Claimers Seorang negosiator yang memandang negosiasi sebagai proses pertikaian. Masing-masing pihak berusaha mendapatkan sebanyak mungkin jatah atau kemenangan dan memberikan sesedikit mungkin jatah atau kemenangan bagi lawannya. Cara yang digunakan adalah taktik yang manipulatif, argumen yang memaksakan, konsesi terbatas dan tawar-menawar yang alot. b. Value Creator Seorang negosiator yang mengutamakan proses dinamika akan menguntungkan kedua belah pihak. Mencoba untuk menciptakan nilai tambah bagi kedua belah pihak yang bernegosiasi. Cara yang

- 6. digunakan adalah dengan mengembangkan hubungan yang kolaboratif, mengutamakan penyesuaian kepentingan kedua belah pihak, bersikap ramah dan kooperatif. Untuk menjadi seorang negosiator yang baik, seseorang tidak hanya dituntut untuk memiliki kemampuan dan ilmu pengetahuan. Selain itu, seorang negosiator yang baik dituntut untuk memiliki sifat-sifat berikut: a. Percaya diri Dalam bernegosiasi kepercayaan diri sangat diperlukan, karena yang dipertimbangkan bukan hanya materi yang disampaikan tetapi juga bagaimana cara penyampaiannya. Ketika seseorang memiliki kepercayaan diri yang kurang, maka penyampaian materi juga kurang optimal, sehingga secara tidak langsung akan membuat ragu pihak lain yang diajak bernegosiasi. b. Menghargai orang lain Sifat menghargai orang lain mungkin dinilai tidak ada kaitannya dengan negosiasi. Tetapi sebenarnya hal tersebut sangat penting, karena ketika kita menghargai orang lain kita akan membina sebuah awal hubungan yang baik, sehingga akan mempermudah proses negosiasi. Menghargai orang lain dapat berupa kita mengenali orang-orang disekitar, kemudian lebih fokus pada kelebihan tanpa mencari
- 7. kekurangan dan kesalahan orang lain, dan yang paling penting adalah membangun hubungan saling percaya. c. Menciptakan penampilan yang baik Ketika bernegosiasi kita akan dihadapkan pada sebuah interaksi dengan pihak lain. Dalam sebuah interaksi penampilan yang sopan tapi menarik akan lebih membuat nyaman,

sehingga akan tercipta suasana yang kondusif untuk mencapai sebuah kesepakatan.d. Dapat mengendalikan emosi Dalam bernegosiasi tidak bisa dipungkiri kita akan berada pada sebuah konflik antara kedua belah pihak. Dalam situasi tersebut, seorang negosiator harus mampu mengendalikan emosi dan egonya, karena jika emosi tidak terkendali maka tujuan dari negosiasi tidak akan tercapai.e. Tidak merasa sempurna Ketika seseorang merasa bahwa dirinya sempurna, maka orang tersebut tidak akan mau menerima kritik atau saran yang ditujukan kepadanya. Seorang negosiator yang baik harus mampu dan mau menerima kritik dan saran, karena hal tersebut akan membantu meningkatkan kemampuan dan ilmu pengetahuan dalam bernegosiasi.

- 8. f. Ramah, sopan, simpatik dan humor Sikap ramah dan sopan merupakan sikap yang wajib dimiliki setiap orang bukan hanya seorang negosiator. Dalam bernegosiasi, sikap tersebut akan menciptakan persepsi dari pihak lain bahwa kita memiliki pembawaan yang menyenangkan dan bersahabat kepada siapa saja. Untuk sikap simpatik, hal tersebut akan menunjukkan bahwa kita tidak hanya memikirkan dan mementingkan diri sendiri tetapi juga memperhitungkan keadaan dan kepentingan orang lain. Humoris juga diperlukan dalam bernegosiasi, karena dengan sedikit humor akan mencairkan suasana yang tegang sehingga kembali ke suasana kondusif.g. Berpikir positif Seseorang yang berpikir positif akan selalu optimis dalam setiap langkah yang dijalaninya. Berpikir positif sangat diperlukan untuk mewujudkan mimpi-mimpi dan rancangan-rancangan yang dinegosiasikan untuk ke depannya.h. Sabar, ulet dan tidak mudah putus asa Sabar dan tidak terburu-buru dalam bernegosiasi menandakan bahwa kita akan berpikir berulang kali sebelum membuat sebuah keputusan, dan hal tersebut akan menambah kesan positif kepada pihak yang kita ajak bernegosiasi. Sifat ulet dan tidak mudah putus asa akan
- 9. mencerminkan bahwa kita pekerja keras dan tidak mudah menyerah untuk mencapai apa yang menjadi tujuan kita. i. Mencintai dan memiliki profesi yang ditekuni Ketika kita mencintai apa yang kita lakukan, kita akan melakukan hal tersebut dengan bersungguh-sungguh dan

seoptimal mungkin dengan mengharapkan hasil yang sesuai keinginan.

Ketika kita memiliki sikap tersebut, pihak lain tidak akan ragu apabila bekerjasama dengan kita.

2.3 Kemenangan sebagai Dambaan

Negosiator Memenangkan negosiasi adalah dambaan dan tujuan setiap negosiator. Namun, sebelum memenangkan sebuah negosiasi kita perlu menang terhadap hal-hal berikut: a. Kelemahan pribadi kita
Menang dari kelemahan pribadi bagi sebagian orang bukan hal yang sulit, tetapi tidak sedikit yang merasa sulit mengalahkan kelemahan dirinya sendiri. Hal tersebut bisa sulit karena terkadang kita tidak tahu apa kelemahan kita, atau ketika kita sudah tahu apa kelemahan diri kita tetapi tidak tahu bagaimana mengalahkannya. Atau bahkan ada yang sudah mengetahui kelemahan dan bagaimana mengalahkannya tetapi tidak mau melakukan sesuatu. Kenapa kita

- 10. perlu menyingkirkan kelemahan pribadi kita? Karena kelemahan dari dalam sendiri akan menghancurkan kita suatu saat nanti.
b. Godaan-godaan di sekitar kita Godaan dari luar bisa diatasi ketika kita sudah teguh dan istiqomah dengan apa yang kita niatkan dan kita tuju.
c. Siasat orang yang ingin merugikan Untuk mengatasi siasat dari orang-orang yang merugikan, kita bisa belajar dari pengalaman pribadi ataupun pengalaman orang lain. Karena pengalaman adalah guru terbaik bagi siapa saja yang memperhatikan.
d. Jebakan dan tipuan realitas-realitas palsu Jebakan dan tipuan realitas-realitas palsu juga bisa dipelajari dari pengalaman pribadi maupun orang-orang disekitar kita. Sehingga kita perlu sering melakukan sharing atau tukar pengalaman untuk meningkatkan pengetahuan tentang jebakan dan tipuan yang ada di masyarakat saat ini.
e. Keterbatasan-keterbatasan alam Tidak semua sumber daya yang ada di alam akan selalu ada, ada beberapa sumber daya yang akan habis suatu hari nanti. Untuk
- 11. mengatasi hal tersebut seseorang harus membuat inovasi guna menang terhadap keterbatasan alam.
f. Keterbatasan-keterbatasan organisasi Pada sebuah organisasi pasti ada keterbatasan yang dimiliki, mulai sarana dan prasarana, sumber daya yang ada, maupun keterbatasan kekuasaan yang dimiliki. Untuk mengalahkan keterbatasan-keterbatasan tersebut kita perlu melakukan berbagai

upaya untuk mengoptimalkan apa saja yang ada untuk mencapai tujuan dari organisasi. Setelah memenangkan beberapa hal di atas, untuk memenangkan sebuah negosiasi seorang negosiator memerlukan beberapa hal pendukung, diantaranya: a. Siapa atau apa lawan kita. Pemahaman akan sifat, karakter, dan kodrat lawan tersebut. Analisis atas kekuatan dan kelemahan lawan. Situasi dan kondisi medan pertempuran. Sasaran pertempuran yang jelas. Pilihan strategi dan taktik yang cukup. Peralatan dan amunisi perang yang ampuh

- 12. h. Keterampilan menggunakan alat-alat perang i. Disiplin diri dan kelompok yang kuat j. Daya juang, daya tahan dan optimisme tinggi k. Last but not at least yaitu Restu Ilahi Kenapa seorang negosiator memerlukan hal pendukung tersebut? Karena ketika kita mengetahui siapa lawan kita, bagaimana sifat dan karakter lawan dan apa kekuatan dan kelemahannya kita akan mampu memperhitungkan bagaimana taktik terbaik yang sebaiknya digunakan untuk menghadapi lawan. Sedangkan ketika kita memiliki sasaran pertempuran yang jelas, mengetahui kondisi medan dan didukung ketrampilan penggunaan amunisi yang ampuh, kita akan memiliki kepercayaan diri yang cukup dalam menghadapi lawan dan siap melaksanakan taktik yang sudah ditentukan. Dan ketika kita memiliki kedisiplinan tinggi, daya juang dan optimisme tinggi kita tidak akan mudah menyerah pada keadaan dan akan menggunakan taktik baru apabila taktik yang digunakan sebelumnya tidak berjalan sesuai dengan harapan. Dan yang terakhir tetapi merupakan yang terpenting, kita harus senantiasa berdo'a kepada Allah agar dipermudah segala urusan. 2.4 Prinsip-prinsip Pelaksanaan Negosiator a. Persiapan negosiator

- 13. Seorang negosiator dituntut untuk senantiasa mempersiapkan pelaksanaan negosiasi. Sebelum melakukan lobby ada beberapa hal yang perlu disiapkan seorang negosiator, antara lain: 1) Mempersiapkan bahan materi pembicaraan 2) Menyusun tujuan sekaligus target yang akan dicapai 3) Membuat janji 4) Waktu pelaksanaan pertemuan 5) Dengan siapa 6) Mengenal lebih jauh yang akan di lobby (kepribadian, hobi, sifat, karakter) dari orang-orang

terdekat 7) Kenal dan akrab dengan orang-orang terdekatnya (Sekretaris, ajudan, rekan kerja) 8) Persiapan penampilan (pakaian, sepatu, dasi, alat tulis, dan lain- lain) sehingga menarik simpati dan meyakinkan. 9) Cheking seluruh persiapan.b. Langkah Pertemuan Pelaksanaan Negosiasi Langkah-langkah dalam melakukan lobby adalah sebagai berikut : 1) Tepat janji disiplin waktu (sebelum waktu yang ditentukan telah datang)

- 14. 2) Tepat janji disiplin waktu3) Saat pertemuan : a) Didahului dengan salam yang hangat (berjabat tangan dan senyum yang manis) b) Awali pembicaraan yang menyenangkan c) Uraikan secara jelas dan singkat d) Maksud dan tujuan e) Beri kesempatan untuk menanggapi f) ikuti pembicaraan dan ditanggapi dengan halus, dengan menyanjung ataupun memberi usulan yang menarik g) Jika sudah menyangkut pokok persoalan, dalam menanggapi langsung dipancing, untuk mendukung atau menyetujui keinginan kita sesuai dengan tujuan dan target pembicaraan. h) Akhiri dengan menyimpulkan dan meningkatkan atau pun mempertegas hasil pembicaraan. i) Akhiri dengan kesan yang baik jika perlu tindak lanjut segera dibuat janji untuk pertemuan berikutnya.
- 15. 4) Setelah selesai pembicaraan jika ada sekretaris atau ajudan atau staff sampaikan terima kasih. Dan diberitahu hal-hal yang sesuai dengan tugas mereka. Pedoman untuk melaksanakan negosiasi : a) Mempunyai tujuan yang sudah ditentukan dan jelas mengenai setiap hal yang akan disetujui lewat tawar- menawar dan memahami kontek tujuan tadi ditetapkan. b) Jangan tergesa-gesa. c) Kalau ragu-ragu, adakan pertemuan tertutup dengan anggota sendiri. d) Buat persiapan yang baik dengan data yang kuat untuk tujuan yang jelas ditentukan. e) Pertahanan fleksibilitas dalam posisi anda. f) Cara motivator yang diinginkan oleh pihak lain. g) Jangan sampai macet. Bila tidak ada kemajuan mengenai hal tertentu, lanjutkan dengan hal lain dan kembali ke hal yang tadi kemudian. Bangun momentum untuk mencapai persetujuan. h) Hargai pentingnya menyelamatkan muka pihak lain. i) Jadilah pendengar baik.

- 16. j) Ciptakan reputasi menjadi orang yang adil tetap tegas. k) Kendalikan emosi anda. l) Pastikan ketika anda melanjutkan setiap langkah tawar-menawar bahwa anda mengetahui hubungannya dengan semua langkah yang yang lain. m) Bandingkan setiap langkah dengan tujuan anda. n) Perhatikan baik-baik penggunaan kata dari setiap bagian yang dinegosiasikan. o) Ingat bahwa negosiasi secara wajar merupakan proses kompromi. p) Belajar untuk memahami orang mungkin akan ada gunanya selama negosiasi. q) Pertimbangkan dampak negosiasi saat ini pada masa depan. c. Menentukan Jalur Negosiasi Langkah-langkah sebagai berikut : 1) Mengenal gaya negosiator. a) Kooperatif b) Agresif 2) Mengenal tipe negosiator.
- 17. a) Orang yang mencari keuntungan kecil dan resiko yang kecil. b) Orang yang mencari keuntungan besar dan resiko yang besar 3) Mengenal teknik negosiator. a) Garis keras (jelas dan mudah dipahami) b) Lunak (tidak jelas apa yang menjadi kemauannya) Dengan mengenal gaya, tipe dan teknik negosiator, maka seorang negosiator harus segera memutuskan jalur negosiasi, maka akan ditempuh. Jalur win-win adalah negosiasi yang prospek keuntungan kedua belah pihak, dikenal dengan nama situasi menang-menang. Proses integratif seperti itu, kedua belah pihak berusaha untuk melakukan rekonsiliasi kepentingan mereka ditandai dengan komunikasi yang terbuka dan empati. a) Kepentingan anda bersama. b) Kekuatan anda seimbang atau lebih lemah. c) Anda butuh hubungan yang harmonis dan berkesinambungan. d) Anda bisa mempercayai itikad dan karakter pihak lain itu. e) Kesempatan (deal) kompleks dan sukar dicapai.
- 18. f) Pihak lain juga menghendaki jalur win-win. Contoh : Industri besar saat ini lebih memfokuskan pada produk dan jasa inti. Mereka biasanya bekerja sama menjual produk ini kepada perusahaan yang lebih kecil, seperti barang dengan volume yang kecil. Jalur tawar-menawar murni adalah proses dengan masing-masing pihak cenderung mencari perolehan dan keinginan maksimum dengan kerugian dipihak lain, ini sering dikenal dengan situasi menang kalah. Jalur tawar-menawar dilakukan apabila: a) Kepentingan anda jelas bertentangan. b) Anda jauh lebih kuat. c) Anda tidak membutuhkan hubungan yang

harmonis dan jangka panjang. d) Anda kurang atau tidak mempercayai pihak lain. e) Kesepakatan (deal) mudah dicapai. f) Pihak lain juga menghendaki jalur tawar-menawar murni. d. Taktik Secara garis besar ada dua teknik yang umum dipakai dalam bernegosiasi yaitu teknik “garis keras” dan “garis lunak” (pitty me).

- 19. Masing-masing teknik dalam prakteknya akan dibarengi macam-macam taktik. Beberapa taktik yang umum digunakan : 1) Taktik permintaan yang melewati batas. Tujuan : membuat lawan yang tidak siap menjadi kecut. 2) Taktik berpura-pura kasar. Tujuan : membuat lawannya merasa bersalah. 3) Taktik wewenang terbatas. Tujuan : Mengurangi tanggapan akan kekuatan diri dan menurunkan tingkat harapan. Peringatan : Sesekali pun hal ini mungkin dapat merugikan. Strategi Negosiasi Strategi digunakan untuk mempengaruhi orang lain agar orang memperhatikan dan menuruti kehendak seorang negosiator. Strategi biasanya digunakan oleh seorang sales untuk memasarkan produk- produk barang dan jasa. Ada 4 strategi dalam memasarkan barang, yaitu : 1) Asosiasi
- 20. Memanfaatkan nama institusi/produk yang sudah dikenal luas. Dengan strategi tersebut seorang negosiator mengharapkan efek positif dari nama yang terkenal tersebut. Contoh : sepatu ini sama seperti sepatu merk adidas. 2) Disosiasi Memanfaatkan nama/produk palsu atau jasa yang ditawarkan sehingga klien akan berpaling pada produk lain. Contoh : produk itu palsu kualitasnya buruk sedangkan produk ini bagus. 3) Random sample Menawarkan dengan cara memamerkan suatu produk yang terbaik sehingga wakil dari keseluruhan produk yang ditawarkan. Strategi ini akan berdampak negative apabila secara keseluruhan produk tidak seperti contoh yang dipamerkan. Sebaliknya, strategi ini akan berdampak positif apabila pelanggan merasa puas karena keseluruhan produk sama seperti contoh yang ditawarkan. 4) Salami Menawarkan produk atau jasa dengan cara membuat pihak lain semakin lama semakin mempercayai dan mendapatkan kewenangan yang meningkat.
- 21. 5) Win-win Strategi ini dipilih bila pihak-pihak yang berselisih menginginkan penyelesaian masalah yang diambil pada akhirnya

menguntungkan kedua belah pihak. Strategi ini juga dikenal sebagai Integrative negotiation. Contoh : pihak manajemen sepakat untuk memberikan paket PHK di atas ketentuan pemerintah, dan pihak pekerja sepakat untuk dapat segera mengakhiri hubungan kerja dengan damai.6) Win-lose Strategi ini dipilih karena pihak-pihak yang berselisih ingin mendapatkan hasil yang sebesar-besarnya dari penyelesaian masalah yang di ambil. Dengan strategi ini pihak yang berselisih saling saling berkompetensi untuk mendapatkan hasil yang mereka inginkan. Contoh : pihak pekerja terpaksa menyepakati kenaikan gaji di bawah target yang telah mereka usulkan sebelumnya kepada pihak perusahaan.7) Lose-lose Strategi ini dipilih sebagai dampak kegagalan dari pemilihan strategi yang tepat dalam bernegosiasi. Akibatnya pihak-pihak yang berselisih, pada akhirnya tidak mendapatkan sama sekali hasil yang diharapkan. Contoh : pihak pengusaha akhirnya melakukan upaya

- 22. "lock out" karena pihak pekerja tidak bersedia untuk menghentikan pemogokan. 8) Lose win Strategi ini dipilih bila salah satu pihak sengaja mengalah untuk mendapatkan manfaat dengan kekalahan mereka. Contoh : pihak pengusaha sengaja memberikan beberapa konsesi yang tidak terlalu signifikan kepada pihak pekerja, dengan harapan dapat membangun kepercayaan di masa yang akan datang.f. Kesalahan umum dalam bernegosiasi Bernegosiasi tidak hanya memiliki taktik dan strategi tetapi memiliki kesalahan-kesalahan yang perlu dipahami dalam bernegosiasi. Berikut ini adalah beberapa macam kesalahan, yaitu : 1) Peningkatan komitmen yang tidak rasional. Hal ini disebabkan karena adanya keinginan untuk menang dengan harga berapa pun. Ada beberapa faktor psikologis yang mempengaruhi keinginan memenangkan penawaran dengan cara apapun. Faktor pertama, komitmen terhadap sasaran seringkali mempengaruhi pandangan dan penilaian seseorang. Faktor kedua, kebutuhan untuk mempertahankan reputasi. Mereka yang merasa memiliki reputasi sebagai orang yang berhasil tidak akan mau mengaku kalah.
- 23. Faktor terakhir, komitmen terhadap sasaran yang berlebihan membuat orang merubah negosiasi sebagai temapt untuk bekerjasama

menjadi arena pertandingan adu kemampuan. Hal ini jelas terlihat dalam suasana tender atau lelang. Akibatnya penawaran yang dilakukan bukan soal harga bendanya lagi tetapi soal harga diri.²⁾ Mitos kue tart. Banyak orang yang beranggapan bahwa kerjasama itu seperti kue tart, bial satu orang mendapat lebih banyak maka yang lain akan mendapat kurang. Hal ini disebut negosiasi distributive, yang umpamanya menyangkut satu masalah saja. Sebagai contoh ialah dalam tawar menawar membeli buah, dimana masalah utama hanyalah membeli dengan harga yang semurah-murahnya. Akan tetapi, sebagian besar negosiasi bukanlah sekedar siapa yang mendapat bagian tart terbesar, tetapi biasanya melibatkan berbagai hal yang dinilai berbeda bagi masing-masing pihak. Membawa berbagai hal untuk ditawarkan memungkinkan dilakukannya negosiasi terintegrasi yang menguntungkan semua pihak. Untuk menghindari kesalahan ini, sangat perlu mengetahui urutan prioritas dari berbagai hal yang mungkin dirundingkan.³⁾ Bertahan

- 24. Negosiasi memerlukan kesediaan semua pihak untuk member dan menerima. Jika satu pihak terus terus bertahan pada penawaran semula, maka kesepakatan akan sulit dicapai. Hal ini disebabkan karena negosiator yang bersangkutan menggunakan tawaran pertama sebagai pegangan dalam bernegosiasi. Jika negosiasi ingin berlanjut, maka tiap pihak perlu terus menyesuaikan penawarannya hingga kesepakatan tercapai.⁴⁾ Sudut pandang penawaran. Penawaran atau usulan dapat dilihat sebagai suatu yang membawa beberapa keuntungan atau sesuatu yang membawa kerugian. Karena itu jika faktor keuntungan ditekankan ketika menawarkan atau mengusulkan sesuatu, maka pihak lain akan lebih mudah untuk menerima usulan tersebut. Tidak perlu juga membuat nilai-nilai positif, karena setiap usulan yang benar pasti memiliki nilai positif dan negatif.⁵⁾ Tersedianya informasi. Memiliki informasi yang cukup yang akurat penting sekali untuk bernegosiasi. Akan tetapi salah jika terlalu bersandar pada informasi yang dimiliki. Ingatlah bahwa informasi (baik jumlahnya maupun cara penyebarannya) mempunyai kekuatan sendiri yang dapat merugikan kita juga. Karena itu amatlah penting untuk

menangani informasi yang ada dengan hati-hati dan bijaksana. 6) Terlalu percaya diri. Sesuatu hal yang sudah paling umum dijumpai dalam negosiasi. Kepercayaan diri penting dalam negosiasi agar tidak gentar menghadapi gertakan lawan. Tetapi percaya diri yang berlebihan akan membuat seorang negosiator berfikir dan bertindak kurang rasional. Kepercayaan diri yang berlebihan dan amat terlihat akan membuat pihak lain menjadi segan untuk bernegosiasi lebih lanjut. Percaya diri yang berlebihan juga disebabkan oleh ilusi yang berlebihan. Ilusi membuat orang melihat dunia seperti yang dia inginkan dan bukan seperti apa adanya. Akibatnya orang tersebut akan kurang memperhatikan lingkungan sekitarnya.g. Cara Mengatasi Hambatan Dalam Bernegosiasi Beberapa langkah mengatasi jalan buntu dalam negosiasi. Kadang-kadang meskipun kesepakatan telah dicapai oleh kedua pihak, "gap" sering kali masih ada dalam proses negosiasi. Tentu saja hal ini sebaliknya segera diatasi atau dapat menyebabkan duri dalam kesepakatan yang saja kemudian hari akan menjadi penyebab batalnya kesepakatan. Bila anda-anda menghadapi situasi seperti ini maka tanyakan diri anda dengan pertanyaan-pertanyaan berikut :

- 26. 1) Apa yang menyebabkan buntunya negosiasi?2) Apakah masih ada jalan lain/aspek lain yang dapat anda kerjakan agar menjadi "duri penyebab jalan buntu" menjadi sesuatu yang menarik tanpa harus ada konsep lain?3) Apakah mungkin dibuat kesepakatan baru yang mengurangi kemacetan bernegosiasi? Bila pertanyaan-pertanyaan tersebut telah dijawab ternyata jawaban semuanya "tidak" maka proses negosiasi sebaiknya ditinjau kembali apakah memang masih menguntungkan untuk diteruskan, karena bila tidak benar menguntungkan sebaiknya didrop saja kondisinegosiasi seperti itu. Pada umumnya ada beberapa kendala dalam bernegosiasi. Namun, ada juga cara untuk mengatasi kendala tersebut.1) Ketidakpuasan mereka Cara mengatasinya : "build them a golden bridge" a) Identifikasi kepentingan mereka, terutama kepentingan yang bersifat substantive, procedural dan psikologis. b) Gambarkan hasil yang akan mencerminkan keberhasilan mereka.

- 27. 2) Kekuatan mereka Cara mengatasinya : “use power to educated” Meyakinkan mereka bahwa “harga” (keinginan “mengalahkan” yang harus mereka bayar akan “ win pihak lain-loose lebih “mahal” dibandingkan apabila mereka berhasil mencapai kesepakatan.3) Reaksi mereka Cara mengatasinya : “go to the balcony” Tidak bereaksi4) Emosi mereka (marah, takut, curiga) Cara mengatasinya : “step to the their side” Jangan melakukan kotra serangan5) Posisi mereka Cara mengatasinya : “reframe” Coba memahami keinginan pihak lawan
- 28. BAB III PENUTUP3.1. Kesimpulan Berdasarkan uraian pada makalah di atas dapat disimpulkan sebagai berikut: a. Negosiasi(perundingan) adalah suatu upaya untuk mengatasi perbedaan pendapat antara kedua belah pihak. b. Karakteristik negosiator yang baik antara lain: percaya diri, menghargai orang lain, menciptakan penampilan yang baik, dapat mengendalikan emosi, tidak merasa sempurna, ramah, sopan, simpatik dan humoris, berpikir positif, sabar, ulet dan tidak mudah putus asa, mencintai dan memiliki profesi yang ditekuni. c. Untuk memenangkan sebuah negosiasi seorang negosiator memerlukan beberapa hal pendukung, diantaranya: siapa atau apa lawan kita, pemahaman akan sifat, karakter, dan kodrat lawan tersebut, analisis atas kekuatan dan kelemahan lawan, situasi dan kondisi medan pertempuran, sasaran pertempuran yang jelas, pilihan
- 29. strategi dan taktik yang cukup, peralatan dan amunisi perang yang ampuh, keterampilan menggunakan alat-alat perang, disiplin diri dan kelompok yang kuat, daya juang, daya tahan dan optimisme tinggi, last but not at least yaitu Restu Ilahi. d. Prinsip-prinsip pelaksanaan negosiator, diantaranya: persiapan negosiator, langkah pertemuan pelaksanaan negosiasi, menentukan jalur negosiasi, taktik, strategi negosiasi, kesalahan umum dalam bernegosiasi, dan cara mengatasi hambatan dalam bernegosiasi.3.2. Saran Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis dapat memberikan saran kepada pembaca sebagai berikut: 1. Sebagai generasi muda hendaknya kita memiliki pengetahuan yang luas dengan banyak membaca referensi-referensi yang akurat dan dapat dipercaya. 2. Sebagai generasi penerus bangsa

hendaknya kita mampu dan mau menyalurkan ilmu yang dimiliki untuk dibagi kepada sesama sehingga bermanfaat dan tercipta kelestarian lingkungan hidup.

- 30. DAFTAR PUSTAKA Budi. 2008. *Negosiasi: Keterampilan Negosiasi dan Manajemen Konflik*. Yogyakarta. < <http://mti.ugm.ac.id/~budi/static.php?kat=1> > Ramelan, Mariana. 1998. *Seminar Pengembangan Pribadi Public Speaking dan Table Manners*. Jakarta. < <http://www.oocities.org/winayan/tatakrama.html> > Riani, Asri Laksmi, dkk. 2005. *Usaha: Dasar-dasar Kewirausahaan*. Surakarta: UNS Press

cara negosiasi dan teknik lobbying

10 cara negosiasi

Teknik-teknik berikut digunakan oleh ahli negosiator. Perhatikan ketika mereka bernegosiasi. Ketika mereka muncul, Anda segera tahu bahwa sedang bernegosiasi dengan seorang ahli. Seiring waktu, Anda akan menemukan mereka menjadi bagian dari gaya negosiasi Anda.

+ Bila Anda sudah mendapatkan sebagian besar dari apa yang Anda inginkan, namun tetap dalam batas-batas negosiasi, berhenti negosiasi.

Anda akan hampir selalu mendapatkan sekitar 80 persen dari apa yang Anda inginkan; dan berusaha untuk mendapatkan 20 persen lain sering mengancam 80 persen yang telah Anda dapatkan.

+ Jangan pernah berdebat.

Ingat, Anda adalah seorang negosiator dan berdebat hanya membiarkan orang lain tahu bahwa Anda bukan negosiator *first-class*. Membantah jika harus, tetapi mengerti bahwa berdebat tidak pernah menjadi penyelesaian yang tepat dalam bernegosiasi.

+ Jika Anda dapat menghindarinya, jangan pernah biarkan negosiasi mengkerucut membahas satu masalah.

Hindari membiarkan negosiasi untuk mengurangi kondisi masalah menjadi satu masalah. Jika perlu, memperkenalkan kembali suatu kondisi yang tampaknya telah diselesaikan. Mengapa? Jika hanya ada satu masalah, maka dengan cepat menjadi sederhana yaitu keputusannya ya atau tidak. Dalam kasus ini, tidak ada ruang lagi untuk bernegosiasi, dan sebuah kotak telah dibuat. Salah satu dari kita harus memutuskan ya atau tidak. Ini menjadi posisi 'ambil atau tinggalkan'. Jika hal-hal sampai ke titik ini, kita tidak lagi bernegosiasi. Cukup kembangkan terus isu-isu untuk memastikan bahwa selalu ada negosiasi.

+ Ingatlah bahwa orang tidak menginginkan hal yang sama.

Kita tahu bahwa seseorang yang sedang menjalankan permainan pada Anda, jika dia bicara, “Bagaimanapun, kita menginginkan hal yang sama.” Ini hampir tidak pernah benar. Anda ingin mengaktualisasikan minat Anda dan mereka ingin mengaktualisasikan keinginan mereka. Kita mungkin memiliki beberapa kepentingan bersama atau umum, tetapi kita juga akan memiliki beberapa perbedaan. Sebagai negosiator terampil, Anda akan mengenali dan mengakui kepentingan kita bersama dan kepentingan mereka yang kita pegang sebagai individu.

+ Memahami dan menyebutkan kebutuhan, masalah, dan minat.

Dalam memahami masalah jangan kondisikan mereka seperti faktanya. Katakanlah sebaliknya, misalnya “Saya mengerti, anda punya masalah (kebutuhan) yang saya mengerti dengan cara ... anda akan lebih” Selalu mencari akal bahwa masalah, kebutuhan, dan minat saya penting bagi Anda dan dianggap serius oleh Anda dan sebaliknya.

+ Selalu menjaga fokus pada tugas Anda – pada negosiasi.

Jangan pernah melakukan pergeseran fokus masalah ke pribadi anda. Bahkan ketika Anda berbicara dengan persepsi Anda tentang masalah, kebutuhan, dan kepentingan, melakukannya dengan cara-cara yang berkaitan dengan negosiasi – bawa kondisi diluar masalah pribadi anda.

+ Fokus pada-tugas dengan fleksibilitas.

Gunakan sentuhan dengan membiarkan percakapan melayang, bersosialisasi, berbicara tentang hal-hal lain, atau untuk sebentar menjauh dari tugas, ‘mengikuti arus. Selalu rupawan, ramah, dan tertarik. Pada saat yang sama, walaupun, mencari peluang untuk kembali ke tugas gunakan kesederhanaan, bijaksanaan, dan tanpa menjadi kuat atau ambisius.

+Melangkahkan kaki.

Jangan pernah masuk ke posisi di mana Anda tidak mau berjalan, dan mengakhiri negosiasi. Jangan pernah memberi kesan tetap diam ditempat dan memegang kekuasaan penuh atas apa yang menjadi masalah. Minimal, mungkin Anda akan mampu untuk memberi lebih banyak daripada yang Anda benar-benar ingin memberi. Bahkan, jika benar-benar yakin dengan berjalan, Anda mungkin sebenarnya telah menaikkan tawaran sebagai seorang negosiator.

+ Tidak Keluar Jalur

Ingat bahwa 80 persen adalah Keberlangsungan proses negosiasi dan 20 persen adalah akhir dari proses. Selalu simpan sedikit pertimbangan Anda untuk saat-saat terakhir dari proses negosiasi. Jangan lari keluar dari ruangan negosiasi sampai Anda tiba di akhir proses negosiasi. Dengan lari proses negosiasi akhir akan membentuk image sedikit sombong dan merasa seolah-olah sebagai negosiator yang unggul. Ini mungkin akan menyebabkan Anda diremehkan ketika lain kali bernegosiasi kembali. Buat image sebaik mungkin saat akhir negosiasi.

+ Jangan menjadi tidak sabar.

Orang yang sedang bernegosiasi secara bertahap akan sedikit frustrasi dan akan ingin mengakhiri proses. Ia mungkin akan tidak sabar dengan hanya 20 persen dari kemajuan yang dibuat selama pertama 80 persen dari waktu yang tersedia. Di sini, kuncinya adalah untuk bersantai, bersabar, dan hanya menunggu orang lain. Ada kemungkinan yang kuat bahwa dia akan membuat tawaran tambahan, meningkatkan pertimbangan, atau melakukan sesuatu yang lain keuntunga bersama. Hanya dengan menjadi lebih sabar dan menunggu, Anda sudah mendapatkan lebih dari apa yang Anda inginkan.

Teknik negosiasi

Taknik-teknik Bernegosiasi

Negosiasi adalah sebuah kemampuan yang sangat penting, baik untuk kehidupan pribadi maupun bisnis.

Semua orang sebenarnya bisa menjadi negosiator ulung. Yang perlukan hanyalah kemampuan untuk mengetahui: kapan sebuah situasi siap untuk dinegosiasikan, siapa dari pihak lawan yang punya kekuasaan untuk mengambil keputusan, dan tahu teknik-teknik negosiasi.

Berikut ini taktik-taktik negosiasi yang akan membuat anda menjadi seorang negosiator yang efektif.

Teknik 1: Ketahui Alternatif Terbaik Anda.

Pada tahap apa anda akan keluar dari negosiasi?

Posisi anda dalam negosiasi akan meningkat jika anda sudah tahu alternatif terbaik anda. Alternatif terbaik adalah hasil kesepakatan yang lebih anda sukai dibanding yang diusulkan oleh pihak lain.

Jika anda sudah mendefinisikan sejak awal, maka kecil kemungkinannya anda untuk menyetujui sesuatu selama diskusi yang emosional dan setelah itu menyesalinya.

Teknik 2: Ketahui Tujuan Pihak Lawan yang Sebenarnya.

Pada tahap-tahap tertentu, masing-masing pihak yang bernegosiasi akan tahu, apa yang diinginkan oleh pihak lain. Dan yang tidak kalah pentingnya untuk diketahui juga adalah alasan kenapa mereka menginginkan itu.

Anda akan memiliki sebuah keunggulan dan berada dalam posisi yang bisa menghasilkan kesepakatan lebih baik jika anda memahami apa yang menjadi motivasi pihak lain, dan alasan "tersembunyi" apa yang berada dibelakang posisi mereka.

Sebagai contoh, seseorang yang terpaksa harus menjual rumah karena perusahaannya telah memindahkannya ke daerah lain, mungkin tidak akan mau mengurangi harga yang dimintanya, sebab dia tahu bahwa perusahaannya telah setuju untuk membeli rumah tersebut jika dia tidak bisa menjualnya.

Ini adalah sesuatu yang penting untuk diketahui, karena jika perusahaan tidak menyediakan keuntungan dari relokasi, maka dia mungkin terpaksa harus menerima harga yang lebih murah agar bisa pindah.

Jika anda adalah pihak yang menawarkan rumah, maka mengetahui keputusan apa yang melandasi sang penjual akan menjadi suatu keuntungan bagi anda.

Teknik 3: Kendalikan Setting.

Ada alasan yang logis kenapa para negosiator profesional punya aturan dasar untuk selalu melakukan pembicaraan ditempat yang netral, misalnya hotel atau ruang konferensi. Negosiator yang tidak berpengalaman, biasanya gagal untuk menyadari bahwa pihak lain akan mendapat keuntungan jika negosiasi dilakukan di wilayah pihak lain tersebut.

Keuntungan yang didapat oleh pihak lain tersebut misalnya, mereka akan merasa lebih nyaman, punya dan bisa mengakses semua informasi dengan mudah, mengontrol berbagai faktor lingkungan dan keputusan, dan sebagainya. (Contohnya taktik showroom yang digunakan oleh penjual mobil).

Jadi, persiapkan negosiasi dengan cara mengontrol setting agar bisa menguntungkan anda, dan bukan menguntungkan pihak lain.

Teknik 4: Gunakan Kriteria Objektif.

Gunakan kriteria objektif untuk menilai kualitas penawaran dari masing-masing pihak, sebab itu mungkin akan meningkatkan peluang anda untuk mendapatkan kepuasan.

Jika anda merasa bahwa pihak lain lebih tahu dibanding anda, maka sepertinya anda jadi tidak menyukai mereka dan bertahan, dari pada memberikan mereka "keuntungan." Ini bisa menghambat kesepakatan dan pada akhirnya merugikan anda.

Persiapkan negosiasi dengan memiliki pihak luar yang berwenang untuk mengukur atau menimbang posisi dari masing-masing pihak, berdasarkan kriteria yang objektif.

Teknik 5: Data Semua Item yang akan di Negosiasikan

Data semua masalah yang akan diselesaikan menjadi item-item yang terpisah, dan mintalah pihak lain untuk menambahkannya.

Begitu kedua belah pihak sepakat mengenai semua masalah yang akan dinegosiasikan, maka anda seharusnya mengelompokkan beberapa item dalam daftar tersebut menjadi sebuah "paket" dan mulai menegosiasikannya untuk mendapatkan solusi yang sama-sama menguntungkan.

Strategi ini bisa digunakan untuk membangun rasa saling percaya dalam proses bernegosiasi.

Teknik 6: Pemilihan Waktu adalah Segalanya

Tanggal, bulan, waktu, dan berbagai kondisi umum, bisa mempengaruhi hasil dari negosiasi. Tekanan eksternal yang dirasakan oleh pihak yang terlibat (yang mungkin tidak berhubungan dengan masalah yang dinegosiasikan) terkadang bisa dimanfaatkan untuk menguntungkan anda jika anda mengetahuinya.

Persiapkan dengan seksama, dan kerjakan tugas anda. Pemilihan waktu adalah segalanya.

Teknik 7: Putuskan Seberapa "Tinggi" yang Anda Anggap Tinggi

Tuntutan awal anda dalam proses negosiasi adalah keputusan paling penting yang akan anda buat. Jadi, pikirkan dulu hal ini baik-baik. Anda sepertinya tidak akan mendapat lebih dari yang anda minta.

Jadi, jangan meremehkan apa yang mungkin tidak bisa anda capai. Akan tetapi, permintaan anda seharusnya juga tidak terlalu rendah sehingga pihak lain akan menyimpulkan bahwa anda tidak sungguh-sungguh dalam bernegosiasi.

Tuntutan anda seharusnya cukup tinggi untuk memberikan ruang agar bisa berkompromi, tapi juga tidak terlalu tinggi sehingga membuat pihak lain membatalkan negosiasi.

Realistislah, dan kemudian nilailah tuntutan tersebut dari sudut pandang pihak lawan. Jika anda menganggap bahwa tuntutan anda itu menggelikan, maka sepertinya pihak lawan juga akan mempunyai anggapan yang sama.

Taktik 8: Rutinitas Good Guy/Bad Guy.

Rutinitas "good guy/bad guy" itu sangat berguna. Salah satu anggota team anda akan bersikap bersahabat pada orang-orang dari pihak lawan (menjadi good guy) agar mendapat kepercayaan dan support dari mereka.

Sementara itu, anggota team yang lain akan bersikap menyulitkan, maran, mengancam, dan lain-lain, (menjadi bad guy) dan menyiratkan bahwa dia akan mempertahankan tuntutannya.

Maka, pihak lawan akan berusaha untuk menghindari konfrontasi dan memusuhi sang "bad guy," sehingga mereka sepertinya akan lebih memilih untuk bekerja sama dengan anda.

Taktik 9: Kendalikan Emosi Anda, Tetap Tenang.

Menampakkan emosi atau rasa frustrasi bisa mengindikasikan pada pihak lawan bahwa anda tidak nyaman dengan posisi anda dalam negosiasi, dan mereka akan berasumsi bahwa itu adalah kelemahan. Ini akan menempatkan anda pada kerugian yang besar, dan bahkan mungkin akan semakin menempatkan pihak lawan pada posisi yang tidak menguntungkan (baik untuk anda maupun kedua belah pihak).

Jadi, pastikan bahwa emosi yang anda tunjukkan sudah diperhitungkan dan strategis. Sebuah penampakan temperamen yang dilakukan secara strategis pada sebuah penawaran yang "menyinggung" yang diberikan oleh pihak lawan bisa memberikan anda waktu karena anda bisa

membuat gerakan tiba-tiba untuk keluar dari negosiasi tanpa perlu meresponnya.

Pihak lawan mungkin akan menyimpulkan bahwa mereka telah membuat penilaian yang sangat salah dan ingin memperbaikinya dan meminta anda untuk kembali bernegosiasi. Kendalikan emosi anda dan manfaatkan untuk keuntungan anda.

Taktik 10: Penawaran Jual-Beli Timbal Balik.

Apa yang akan anda lakukan saat kedua belah pihak mencari cara untuk memiliki sesuatu dimana sesuatu tersebut cuma ada satu dan tidak bisa dibagi rata?

Berarti anda punya tiga pilihan: 1) Masing-masing pihak akan menawar untuk memilikinya, dengan pihak yang menawar tertinggi akan membayar pihak lain sebagai kompensasi atas kekalahan mereka. 2) Anda bisa memutar sebuah coin, dan yang jadi pemenang akan mengambil semuanya. 3) Anda berdua bisa sepakat untuk menjualnya pada pihak ketiga yang objektif, lalu membagi hasilnya.

Sedangkan pilihan yang ke empat, disebut dengan "Penawaran Jual-Beli Timbal Balik," yang direkomendasikan oleh Howard Raiffa, seorang professor dibidang negosiasi dari Harvard University. Pihak pertama akan memutuskan harga dari objek tersebut, yang akan dia tawarkan saat membeli atau menjualnya kepada pihak kedua.

Pihak kedua kemudian memutuskan apakah akan membelinya dengan harga tersebut dan membayar pihak pertama, atau menjualnya pada pihak pertama dan sebagai konsekuensinya, mendapatkan bayaran dari pihak pertama dengan memberikan objek tersebut.

Taktik 11: Gunakan seorang "Saksi Ahli."

Membuat diri anda menjadi seorang yang ahli dalam topik tertentu agar bisa mendapatkan apa yang anda inginkan, bisa menjadi taktik yang efektif dalam sebuah situasi yang tepat. Cara sebaliknya juga sama efektifnya: buat pihak lawan sebagai seseorang yang ahli, dan paksa dia untuk mengontrol diskusi.

Taktik 12: Temukan Kesamaan.

Anda sepertinya akan mendapatkan hasil yang memuaskan jika anda dan pihak lain mengatur tahap untuk kesepakatan. Ini bisa dilakukan dengan cara memutuskan hasil apa yang membuat anda berdua jadi memiliki kesamaan, antara lain: Anda berdua sama-sama ingin mencapai kata sepakat; Anda berdua sama-sama ingin menyelesaikan negosiasi sesuai jadwal; Anda berdua tidak ingin merasa malu terhadap hasil yang didapat; Anda berdua ingin mencapai kesepakatan yang sama-sama menguntungkan; dan seterusnya.

Hal-hal positif ini adalah bagian dari target dan tujuan anda. Kemukakan hal ini semenjak awal negosiasi dan gunakan hal ini sebagai rujukan selama proses negosiasi berjalan, terutama saat situasi sepertinya tidak berjalan lancar. Sebelum memulai, anda harus benar-benar jelas mengenai apa yang anda berdua miliki sebagai kesamaan.

Taktik 13: Tentukan Deadline.

Pastikan bahwa anda sudah tahu kapan batas waktu terakhir untuk menyelesaikan negosiasi. Deadline bisa ditentukan secara external (misalnya oleh deadline pemerintah yang menentukan batas waktu pembayaran pajak) maupun internal (ditentukan oleh kedua belah pihak).

Deadline juga bisa ditentukan oleh kedua belah pihak saat mereka ingin memberikan tekanan pada diri masing-masing agar bisa menghasilkan kesepakatan secepat mungkin. Sebuah deadline bisa membantu anda untuk menghasilkan kesepakatan yang sebaik mungkin dalam waktu yang sesingkat mungkin, tapi juga bisa menjadi musuh anda jika anda menetapkan deadline yang tidak realistis atau gagal membuat rencana untuk menepatinya.

Taktik 14: Jangan Selalu Menyembunyikan Kelemahan Anda.

Pastikan anda untuk tahu kelebihan dan kelemahan anda, juga kelebihan dan kelemahan yang dimiliki oleh pihak lain. Tujuan anda adalah untuk bernegosiasi dari sebuah posisi yang memanfaatkan kelebihan anda, dan ini biasanya berarti anda harus memiliki semua informasi yang benar. Anda harus punya target yang jelas dan semua informasi yang anda butuhkan untuk memperkuat posisi anda, tapi anda juga harus ingat bahwa kedua belah pihak masing-masing mempunyai kelemahan dan kelebihan.

Akan ada waktu-waktunya selama masa negosiasi dimana anda akan ingin memanfaatkan kelemahan pihak lain, dan salah satu cara untuk melakukannya adalah dengan mengungkapkan kelemahan tersebut mulai dari awal, sebelum pihak lawan memanfaatkan kelemahan anda. Gunakan informasi yang ada, dan anda bisa menetralkan efeknya di dalam negosiasi.

Taktik 15: Mengadakan Rapat.

Jika anda adalah bagian dari team negosiasi, manfaatkan peluang untuk mengadakan rapat dengan memanggil anggota team untuk rehat sejenak dan meninggalkan meja negosiasi untuk berbicara secara tertutup.

Ada banyak cara untuk memanfaatkan strategi ini. Jika proses negosiasi sepertinya macet, mintalah waktu untuk mengadakan rapat agar kedua belah pihak punya waktu mencari solusi baru untuk membuat negosiasi bisa terus berjalan, tanpa mengungkapkan ide-ide mereka pada pihak lain.

Jika tiba-tiba arah negosiasi melenceng ke arah yang tidak di duga, maka dengan mengadakan rapat itu memberikan peluang pada masing-masing pihak untuk mengetahui kembali dimana posisi mereka dan menentukan apakah semua orang yang terlibat setuju bahwa mereka seharusnya tetap menuju kearah tersebut.

Jika negosiasi jadi memanas, maka rapat bisa digunakan sebagai waktu untuk rehat dan menenangkan situasi. Jika anggota team merasakan tekanan untuk menyetujui item-item tertentu, maka dengan mengadakan rapat itu akan memberikan anda peluang untuk membuat team kembali berkomitmen pada arah aksi tertentu.

Sebuah rapat akan sangat diperlukan jika masing-masing anggota team sepertinya menjadi gelisah atau frustrasi terhadap proses negosiasi, atau jika salah seorang anggota team mengambil tempat dalam negosiasi padahal itu bukanlah tugas yang diberikan kepadanya.

Sebuah rapat akan memberikan anda peluang untuk mencari solusi dengan anggota team anda secara tertutup. Jika melakukan itu didepan pihak lain, maka jelas itu akan melemahkan posisi team anda dalam negosiasi.

Taktik 16: Manfaatkan Item-item yang Dibuang.

Sebelum bernegosiasi, sediakan waktu untuk mengidentifikasi item-item yang anda anggap berharga, dan item-item yang menurut anda tidak terlalu penting, atau item-item yang bisa dibuang. Item-item yang bisa dibuang adalah hal-hal yang menurut anda tidak terlalu berharga atau penting.

Akan tetapi, anda tidak boleh membiarkan pihak lain untuk mengetahui bahwa apa saja item-item yang dibuang ini. Jadi, pastikan bahwa anda menampilkannya dengan sebuah cara yang membuat item-item tersebut tampak penting.

Berikut ini bagaimana cara kerjanya: Pihak A melakukan pertukaran untuk sesuatu yang benar-benar berharga, tapi dia tidak mengungkapkan bahwa item yang diberikannya adalah sesuatu yang menurutnya tidak berharga lagi untuknya.

Sedang pihak B mengira bahwa pihak A telah mengorbankan sesuatu yang penting untuk mendapatkan sesuatu darinya, tapi sebenarnya, pihak A telah mendapatkan sesuatu yang benar-benar berharga dengan memberikan apa yang tidak lagi berharga untuknya.

Taktik ini sangat bermanfaat dalam setiap negosiasi. Tapi kunci untuk membuatnya bisa bekerja adalah dengan menyertakan item-item yang bisa dibuang ke dalam tuntutan awal atau menambahkannya pada waktu-waktu yang telah direncanakan.

Taktik 17: Mompaket Item-item.

Dalam sebuah negosiasi, dimana ada sejumlah masalah atau item yang akan dinegosiasikan, maka seringkali akan sangat membantu jika mompaket item-item tersebut ke dalam kelompok-kelompok tertentu, lalu menegosiasikan setiap paket secara terpisah.

Sebagai contoh, seseorang mungkin akan mompaket semua hal yang menyangkut finansial, dan menegosiasikan paket tersebut sebagai satu masalah, dengan menyadari bahwa hasil kesepakatan mungkin akan sangat menguntungkan atau malah sangat merugikannya.

Proses dari pengelompokkan item-item ini bisa menjadi sebuah latihan yang bermanfaat, sebab respon yang diberikan salah satu pihak terhadap paket yang disarankan oleh pihak lain, akan mengungkapkan bagaimana cara pihak tersebut memandang item-item yang ada.

Sebagai contoh, keengganan untuk menyertakan item finansial tertentu dengan item-item finansial yang lain, bisa mengindikasikan bahwa sesuatu yang tadinya anda anggap hal kecil sebenarnya adalah sesuatu yang menjadi perhatian utama dari pihak lain.

Taktik 18: Setujui Sesuatu Secepat Mungkin.

Negosiasi akan lebih sukses jika kedua belah pihak bisa segera menyetujui sesuatu secepatnya. Kesepakatan awal, tidak peduli sebesar atau sekecil apapun itu, akan membuat kedua belah pihak jadi saling mempercayai, dan itu akan memperlancar komunikasi.

Kesepakatan itu mengindikasikan pada pihak lain bahwa anda adalah seorang negosiator yang layak, dan bahwa anda memasuki arena negosiasi dengan niat untuk mencapai kata sepakat.

Coba pertimbangkan untuk memulai negosiasi dengan memberikan penawaran yang anda yakin bahwa pihak lain akan segera menyetujuinya tanpa lebih dulu berargumentasi. Anda juga bisa berusaha untuk menyetujui sesuatu yang ditawarkan oleh pihak lain diawal negosiasi, tanpa menyarankan untuk melakukan perubahan atau modifikasi.

Taktik 19: Berikan Penawaran Pertama dan Terbaik.

Jika anda ingin segera memenangkan negosiasi tapi anda tidak menyukai proses "memberi dan mengambil," maka cobalah pertimbangkan untuk menggunakan taktik "Pertama dan Terbaik." Tapi anda juga harus ingat, gunakan taktik ini hanya jika anda sudah tahu pasti apa yang akan anda terima sebagai sebuah kesepakatan, dan anda percaya bahwa pihak lain akan memberikan penawaran yang seimbang.

Sangat penting bagi kedua belah pihak untuk tahu bahwa tidak akan ada lagi negosiasi setelah "penawaran terbaik," bahwa penawaran pertama hanya bisa diterima atau ditolak, titik. Anda harus tegas dengan apa yang anda katakan, dan bersiaplah untuk menerima jika penawaran anda ditolak.

Taktik 20: Bersikap.

Diawal negosiasi, anda mungkin harus sedikit berakting. Ini disebut dengan bersikap, yaitu menampakkan kesan bahwa posisi anda kuat dan tidak tergoyahkan, dan tampak sedikit tidak peduli. Sebab, mungkin hanya saat itulah kesempatan untuk untuk menjelaskan posisi anda tanpa terinterupsi.

Tampilkan kesan bahwa posisi dan tuntutan anda adalah satu-satunya hal yang logis, dan abaikan atau tolak semua kelemahan yang ada didalamnya. (Setelah proses negosiasi berjalan, anda mungkin akan harus memodifikasi sikap anda jika ingin mencapai kesepakatan.)

Selama masa bersikap, carilah indikasi dari pihak lain mengenai apa yang dia percayai sebagai posisi terbaiknya. Bersikap memang sebenarnya hanyalah "akting," tapi itu jua salah sebuah sumber informasi berharga yang bisa membantu melancarkan proses negosiasi untuk mencapai kesepakatan.

Taktik 21: Hindari "Kutukan Pemenang."

Seringkali sulit untuk membuat penawaran pertama, terutama jika anda tidak tahu batasan yang dimiliki oleh pihak lain. Penawaran pertama yang sempurna, tentu saja, adalah penawaran paling rendah yang bisa diterima oleh pihak lain, karena anda harus menetapkan posisi anda secepatnya, dengan biaya yang sekecil mungkin.

Penawaran yang terburuk adalah penawaran yang terlalu tinggi sehingga pihak lain akan segera menerimanya, atau dikenal juga sebagai "Kutukan Pemegang." (Anda memenangkan posisi anda, tapi anda merasa dikutuk karena telah memberikan terlalu banyak, dan tidak bisa mengurungkan niat tanpa merusak kesepakatan.)

Untuk mencegah hal ini, bisa dilakukan dengan cara:

1. Biarkan pihak lain yang pertama kali memberikan penawaran (ini berarti bahwa anda harus memberikan peluang untuk menjadi pengendali dari proses negosiasi, yang sebenarnya bisa sangat bermanfaat);
2. Mulailah dengan sebuah angka lama, misalnya harga tahun lalu; atau
3. Berikan penawaran yang tidak realistis (misalnya menawarkan harga 150 juta untuk rumah yang tiga tahun yang lalu terjual dengan harga 185 juta). Pihak lain mungkin juga akan membalas dengan penawaran yang menggelikan, sehingga akan membutuhkan kelonggaran yang besar dari masing-masing pihak.

Hindari untuk memberikan terlalu banyak. Pikirkan dulu semuanya sebelum anda membuat atau menerima penawaran pertama.

Taktik 22: Tawarkan Beberapa Pilihan

Jarak terdekat antara dua titik adalah sebuah garis lurus, kecuali saat anda bernegosiasi. Dengan hanya menawarkan satu solusi pada sebuah masalah, meski itu mungkin adalah pilihan anda yang terbaik, namun itu hanya akan membatasi pihak lawan bahkan mungkin memperpanjang atau merusak negosiasi. Tapi jika anda menawarkan beberapa cara untuk mencapai target, maka anda akan bisa mencapainya dengan lebih cepat.

Dengan berusaha untuk mencari berbagai pilihan (dimana semuanya bisa anda terima) maka anda akan menemukan beberapa cara tambahan untuk "memenangkan" negosiasi. Dan dengan memberikan kesempatan untuk mereview dan memilih berbagai pilihan yang ada, dari pada cuma memberikan satu pilihan, berarti anda juga memberikan jalan kepada pihak lawan untuk menang.

Taktik 23: Pendekatan "Sama-sama Menang."

Pendekatan "sama-sama menang" pada negosiasi adalah sebuah strategi dasar yang mencari manfaat maksimum bagi masing-masing pihak. Strategi ini biasanya hanya digunakan jika kedua pihak punya beberapa tuntutan. Cara kerjanya adalah dengan cara mengelompokkan tuntutan ke dalam tiga kategori:

1. Item-item yang compatible (item-item yang bisa disepakati dengan segera oleh kedua pihak karena item-item tersebut seimbang.)
2. Item-item yang dipertukarkan (item-item yang bisa dipertukarkan dengan mudah satu sama lain karena nilainya sama, dan lain-lain.)
3. Item-item yang distributif (item-item yang kedua pihak punya ketertarikan yang berlawanan, hingga membuatnya perlu untuk menemukan titik temu pada masing-masing. Item-item ini melibatkan uang.) Dengan item-item distributif, disatu pihak akan mendapat dan pihak yang lain akan kehilangan. Sebagai contoh, jika pembeli menegosiasikan pengurangan sebanyak 5 juta dari tagihan kontrak, maka kontraktor akan kehilangan keuntungan sebanyak 5 juta.

Pendekatan dengan cara ini adalah sebuah taktik yang penting, karena bisa mempercepat proses negosiasi dan memperbesar kemungkinan untuk menghasilkan output yang diinginkan.

Hindari untuk berasumsi bahwa kedua belah pihak punya perbedaan pada masing-masing masalah (dalam kasus dimana anda mungkin harus melakukan pengorbanan yang sebenarnya tidak perlu) dengan lebih dulu mengidentifikasi item-item dimana kedua belah pihak punya keinginan yang mirip, kemudian item-item yang bisa dipertukarkan dengan mudah, dan terakhir barulah item-item yang distributif. Pada intinya, ketiga strategi digunakan.

Taktik 24: Menunggu Sebelum Membalas.

Saat negosiasi dimulai, masing-masing pihak diharapkan untuk melakukan penawaran. Maka sangat penting bagi anda untuk melakukan dua hal: pikirkan dulu sebelum anda menolak penawaran apapun yang diberikan oleh pihak lain, dan dari sisi strategis, jangan segera melakukan penawaran balasan.

Penawaran balasan yang dilakukan terlalu cepat, akan membuat pihak lain jadi berpikir bahwa anda tidak menanggapi penawaran mereka dengan serius, dan anda sepertinya meremehkan mereka.

Dengan memberikan waktu yang cukup untuk lebih dulu berpikir sebelum memberikan penawaran balasan, meski jika anda tidak ingin menerima penawaran mereka, maka itu akan

membuat pihak lain jadi merasa senang terhadap proses negosiasi.

Anda bisa menolak penawaran dan memberikan penawaran balasan setelah tampak jelas bahwa anda menyediakan waktu untuk mempertimbangkannya. Saling menghormati harus menjadi bagian dari proses negosiasi, dan bisa membantu anda mencapai tujuan.

Taktik 25: Fleksible.

Negosiasi dimulai dengan kedua belah pihak punya ide yang jelas mengenai dimana mereka ingin berakhir. Keduanya telah melakukan research, menetapkan target, dan mengidentifikasi berbagai pilihan yang mereka anggap cukup nyaman untuk dinegosiasikan.

Tapi setelah negosiasi berjalan, seorang negosiator yang ulung akan tetap fleksible karena solusi yang baru untuk masalah yang lama seringkali akan muncul selama proses negosiasi. Jika anda fleksible, maka anda bisa menyesuaikan tuntutan atau target anda untuk menyertakan ide-ide baru tersebut. Bersikaplah terbuka, dan jangan mengabaikan sesuatu yang dikatakan oleh pihak lain cuma karena itu berasal dari pihak lain.

Teknik Negosiasi Win-Win di Smart FM

April 2, 2009

Teknik negosiasi win-win memungkinkan Anda mendapatkan suatu hasil negosiasi yang baik maka selain mengetahui tipe orang yang akan kita temui. Kita juga harus paham akan tahap – tahap dalam melakukan negosiasi. Tahap yang paling penting untuk melancarkan negosiasi adalah persiapan.

Persiapan ini bisa dimulai dengan tempat negosiasi dilaksanakan. Negosiasi bisa dilakukan di tempat yang santai atau formal. Tentunya jika kita bernegosiasi pada tempat – tempat tertentu ada kelebihan dan kekurangannya. Ketika kita bernegosiasi di tempat santai maka kita bisa lebih leluasa menjelaskan segala hal kepada pelanggan. Namun kita tidak bisa berharap keputusan dapat dibuat cepat. Sebaliknya jika kita bertemu dengan klien di tempat yang formal maka penjelasan kita pun akan terkesan formal dan penjelasan kita tidak bisa sedetil mungkin. Namun demikian keputusan yang diambil bisa lebih cepat dilakukan.

Teknik negosiasi win-win mengutamakan pemilihan tempat, dan waktu. Seperti jam, hari, fluktuasi bisnis dan cash flow (mengetahui kebiasaan bisnis pihak lain untuk mengetahui cash flow mereka). Jika kita mengabaikan faktor waktu ini, maka keputusan yang diambil akan lebih lama. Dampak lebih besar adalah penyalah – nyiaan waktu dan energi.

Pertimbangkan juga isu yang akan kita negosiasi. Kita selalu berpersepsi bahwa ketika kita bernegosiasi maka harga menjadi topik utama. Padahal tidak. Ada banyak hal seperti Terms of Payment, mutu produk, after sales dan dukungannya, pertanggungjawaban prestasi bahkan isu mengenai kepastian manajemen yang akan tetap mempertahankan kebijakan yang sama ada, bisa dijadikan bahan untuk negosiasi. Untuk memperkuat isu yang akan kita angkat dalam suatu negosiasi maka kita harus mendapatkan informasi yang akurat.

Batasan wewenang juga harus kita siapkan. Maka itu sebelumnya kita harus berdiskusi dulu dengan atasan kita terkait dengan batasan – batasan apa saja yang harus kita patuhi. Seperti misalnya batasan mengenai waktu, pemberian prosentase diskon atau Terms of Payment.

Informasi akurat mengenai pihak yang akan kita ajak negosiasi juga menjadi bahan yang penting untuk kita ketahui sebelum kita bernegosiasi dengan mereka. Ini nantinya dapat menentukan proses dan hasil dari negosiasi. Dan jika kita sudah tahu mengenai pihak yang akan kita ajak untuk bernegosiasi, waktunya kita

mencari tahu apa yang mereka tahu tentang kita sebagai perusahaan, produk dan saya sebagai orang yang akan bernegosiasi dengannya. Apakah opininya positif atau negatif ? Ini bisa kita pakai saat menghadapi mereka dalam bernegosiasi.

Jangan lupa untuk memperhatikan faktor eksternal , karena ini secara tidak langsung dapat mempengaruhi pihak yang kita ajak untuk bernegosiasi untuk mengambil keputusan. Faktor eksternal bisa berupa turunnya harga, bencana alam dan suasana politik.

Dalam negosiasi juga sebaiknya kita memberitahukan diawal mengenai apa yang akan kita lakukan dan bicarakan dalam negosiasi. Serta apa yang dapat mereka terima dari negosiasi ini, begitu juga sebaliknya. Apa yang bisa kita dapatkan dari negosiasi ini.

Terakhir adalah tujuan kerja. Setelah semua negosiasi selesai dilakukan dan ada kesepakatan, maka waktunya untuk membuat rencana kerja. Jika rencana kerja juga sudah dibuat, maka tinggal melaksanakan rencana tersebut.

MELAKUKAN NEGOSIASI

[
**DISAJIKAN PADA PENDIDIKAN DAN LATIHAN PROFESI GURU
(PLPG) BIDANG KEAHLIAN MANAJEMEN BISNIS]**

[Bandung 15 Maret 2008

]

Lili Adi Wibowo

1 N egosiasi

Lili Adi Wibowo |boswie2005@yahoo.com

BAB I

MEMBERIKAN TANGGAPAN TERHADAP KEBERATAN YANG MUNCUL DARI CALON PELANGGAN

A. Pengertian Negosiasi

Negosiasi adalah proses komunikasi antara penjual dan calon pembeli baik perorangan maupun kelompok yang di dalamnya terjadi diskusi dan perundingan untuk mencapai kesepakatan tujuan yang saling menguntungkan kedua belah pihak.

Selain itu, dalam modul *Garuda Sales Institute* mengartikan negosiasi adalah proses untuk mencapai kesepakatan dengan memperkecil perbedaan serta mengembangkan persamaan guna meraih tujuan bersama yang saling menguntungkan.

Negosiasi juga merupakan komunikasi dua arah, yaitu penjual sebagai komunikator dan pembeli sebagai komunikan atau saling bergantian. Proses komunikasi dalam negosiasi memiliki ciri-ciri sebagai berikut.

- 1) Melibatkan dua pihak, pihak penjual dan pihak pembeli
- 2) Adanya kesamaan tema masalah yang dinegosiasikan

Tujuan Pembelajaran

1. Menjelaskan pengertian negosiasi
2. Mencermati perilaku konsumen
3. Memahami segmentasi pasar
4. Memahami targeting, positioning, dan klausul jual beli
5. Memahami SOP administrasi penjualan
6. Mengidentifikasi keberatan calon pelanggan
7. Menanggapi keberatan calon konsumen dengan sikap simpati dan empati
8. Sikap dalam memberikan tanggapan terhadap keberatan yang muncul dari calon pelanggan

2 N egosiasi

Lili Adi Wibowo |boswie2005@yahoo.com

- 3) Kedua belah pihak menjalin kerja sama
 - 4) Adanya kesamaan tujuan kedua belah pihak
 - 5) Untuk mengkonkritkan masalah yang masih abstrak
- Sementara itu dalam negosiasi perlu diperhatikan panduan-panduan tertentu, yaitu sebagai berikut:
- 1) Pelajari dahulu isu-isu yang dihadapi secara objektif
 - 2) Kemudian, tentukanlah batasan luasnya masalah yang dibahas dan ditangani.
 - 3) Biarkan saja bila ada pihak lain berpendapat setuju atau tidak setuju terhadap pendapat kita mengenai isu yang dihadapi.
 - 4) Cermati pihak lain terutama perhatikan hal-hal yang diungkapkan bahasa tubuhnya, seperti sebagai berikut.
 - a) Bahasa tubuh di antaranya mimik dan sikap badan
 - b) Sikap konflik tanpa alasan
 - c) Sikap defensif atau tegang

B. Dasar-Dasar Negosiasi

1. Pelaku negosiasi

Untuk menjamin terjadinya keamanan dan kelancaran dalam bernegosiasi maka negosiator yang ditunjuk untuk melakukan negosiasi harus memiliki pengetahuan, sikap dan keterampilan sebagai berikut.

1. Otoritas akan kewenangan untuk mengambil keputusan.
2. Memiliki wawasan dan keterampilan yang baik dalam bidang yang akan dirundingkan
3. Kemampuan berbicara dan bahasa yang baik.
4. Kemampuan untuk mengekspresikan substansi permasalahan, yang dibuktikan dengan dapat menyampaikan ide dan dapat dicerna oleh pihak lain dengan mudah.

5. Kepercayaan diri yang kuat tetapi tidak berlebihan dan selalu menghargai orang lain

3 Negosiasi

Lili Adi Wibowo |boswie2005@yahoo.com

6. Sikap dan penampilan yang baik, di antaranya bersikap sopan, simpati dan empati serta berpenampilan serasi.

2. Persiapan diri untuk bernegosiasi

2.1 Negosiator harus

mempelajari permasalahan dengan baik sebelum bernegosiasi

2.2 Negosiator mengenal baik peraturan yang berlaku dalam bernegosiasi

2.3 Negosiator mempunyai anggapan bahwa perjanjian dapat diselesaikan dalam satu atau dua pertemuan.

3. Persiapan penguasaan masalah negosiasi

Sebelum mengadakan negosiasi terlebih dahulu harus mengkaji tema negosiasi yang bertujuan agar dalam proses negosiasi lancar dan tidak kekurangan ide-ide untuk memberikan solusi. Untuk mempermudah pengkajian tema negosiasi maka gunakanlah rumus 5W+1H dan jawablah kemungkinan-kemungkinan dari rumus tersebut. Kita perhatikan contoh berikut ini.

3.1

What

Dengan pertanyaan *what* (apa), misalnya:

- 1) apa tujuan negosiasi,
- 2) apa yang dipunyai untuk bernegosiasi,
- 3) apa yang ingin dicapai dan di minta dari pihak lain ,
- 4) apa yang akan ditawarkan pihak lain,
- 5) pendekatan strategi apa yang akan digunakan,
- 6) dan lain-lain,

3.2

Who

Dengan pertanyaan *who* (siapa), misalnya:

- 1) siapa lawan bicara dari pihak lain,
- 2) siapa saja yang berperan di dalam negosiasi,
- 3) siapa saja yang menjadi saksi,
- 4) dan lain-lain.

4 Negosiasi

Lili Adi Wibowo |boswie2005@yahoo.com

3.3

Why

Dengan pertanyaan *why* (mengapa), misalnya:

- 1) mengapa diadakan negosiasi ini,
- 2) mengapa pihak pembeli tidak menyetujui,
- 3) mengapa pihak saksi tidak mau menandatangani hasil kesepakatan,
- 4) mengapa pembeli mengingkari hasil negosiasi.

3.4

When

Dengan pertanyaan *when* (kapan), misalnya:

- 1) kapan negosiasi ini diadakan,
- 2) kapan pengajuan bernego disampaikan,
- 3) kapan harus menyelesaikan negosiasi dengan tuntas,
- 4) kapan mengadakan negosiasi secara intern misalnya dengan pimpinan perusahaan dan yang berhubungan dengan urusan negosiasi tersebut.

3.5

Where

Dengan pertanyaan *where* (di mana), misalnya:

- 1) di mana sebaiknya negosiasi dilaksanakan,
- 2) di mana tempat tinggal pihak pembeli dan berikut perusahaannya, (untuk mengetahui latar belakang geografisnya).

3.6

How

Dengan pertanyaan *how* (bagaimana), misalnya:

- 1) bagaimana mengatasinya bila terjadi kebuntuan kesepakatan,
- 2) bagaimana cara mengajukan solusi dengan baik dan memungkinkan dapat diterima,
- 3) bagaimana menindaklanjuti dari hasil kesepakatan ini.

4. Taktik bernegosiasi

1)

Memberi pilihan

Dalam melakukan negosiasi misalnya dalam penawaran barang atau jasa biasanya calon pembeli akan mentok bila barang/jasa yang

5 N egosiasi

Lili Adi Wibowo |boswie2005@yahoo.com

ditawarkan hanya satu jenis, calon pembeli sulit untuk memilih yang lain bila barang yang tersedia tidak disukainya untuk itu maka harus memberikan pilihan yang lain. Dalam pembayaran juga sebaiknya memberikan pilihan cara-cara pembayaran; kontan, *credit*, *cash and carry*, *cash on delivery* atau *remburs*. Penyerahan barang dengan loko gudang, Eks Gudang atau Frangko Gudang Pembeli.

2)

Lelang

Negosiasi dalam jual-beli juga dengan cara lelang barang yang biasanya batas waktunya telah ditentukan dan harganya cukup bersaing dengan yang lain. Dengan cara itu calon pembeli akan terbatas waktunya untuk melakukan pertimbangan-pertimbangan hingga akan tersaingi oleh calon pembeli yang lain.

3)

Kalah untuk menang

Kalah untuk menang adalah sebuah trik yang dapat juga diterapkan pada negosiasi antara penjual dengan calon pembeli. Kesan yang diterima calon pembeli bahwa penjual rugi/kalah padahal sebenarnya menurut penjual tidak. Penawaran harga oleh calon pembeli terlalu rendah terhadap salah satu barang, maka penjual dapat memberikan persyaratan, misalnya disetujui harga keinginan calon pembeli dengan syarat barang harus semua dibeli.

4)

Pilihan Ya atau Tidak

Pilihan Ya atau Tidak adalah pemberian pilihan terhadap calon pembeli tanpa bisa leluasa melainkan memilih yang sebenarnya yang telah ditentukan oleh penjual. Hal ini biasanya di Toserba dan Supermarket. Harga dan kualitas barang telah ditentukan, yang jelas Ya! Barang yang ini atau tidak! Yang ini.

5)

Penawaran serius

Salah satu trik dalam negosiasi juga adalah dengan cara serius, serius dalam penampilan, ucapan dan tindakan. Hal ini bisa dilakukan

6 Negosiasi

Lili Adi Wibowo |boswie2005@yahoo.com

oleh para *salesman* dan *salesgirl* dengan cara presentasi dan demonstrasi produk atau jasa.

6)

Persediaan terbatas

Calon penjual yang ingin sekali memiliki suatu barang yang terbatas biasanya ia tidak mau barang tersebut menjadi milik orang lain. Hal itu harus dijadikan kesempatan oleh penjual dengan cara menginformasikan keterbatasan produk dan keterbatasan pengiriman barang dari pabrik, sebagai pelengkap nya dapat pula memperhatikan data ketersediaan *Ready Stock* di gudang.

7)

Bersabar

Bersabar adalah trik untuk penjual dan calon pembeli agar

kesepakatan transaksi terjadi sealam mungkin, bisa karena kejenuhan atau sebagai penglaris dan yang lainnya.

8)

Tekan terus-menerus

Trik ini mendekati semacam interogasi yang memaksa, Namun trik ini sebaiknya dilakukan dengan cara-cara yang hormat dan arif agar tidak terkesan memaksa bahkan lebih baik menimbulkan kesan agar dikasihani, seperti dengan memuji kehebatan atau keadaan calon pembeli.

9)

Kecocokan atau ketidakcocokan

Penilaian terhadap barang cocok atau tidak untuk calon pembeli biasanya suka dilakukan oleh penjual. Trik ini akan sangat bermanfaat untuk memotivasi calon pembeli.

10)

Melambungkan bola rendah

Misalnya dengan menawarkan persyaratan ringan atau rendah, akan tetapi setelah diteriama ia akan segera menawarkan hal-hal penting yang berkaitan dengan persyaratan semula.

7 N egosiasi

Lili Adi Wibowo |boswie2005@yahoo.com

5

Strategi negosiasi

1)

Win-win Solution (Solusi menang-menang)

Yaitu pendekatan negosiasi yang ditujukan kepada kemenangan kedua belah pihak, meminta tanpa menekan dan memberi tanpa desakan.

2)

Win-Lose Strategy (Strategi menang kalah)

Yaitu pendekatan negosiasi yang dikembangkan dengan strategi menang-kalah untuk memperoleh kemenangan mutlak dengan cara mengalahkan orang lain.

3)

Lose-lose Strategy (Strategi kalah-kalah)

Yaitu pendekatan negosiasi dengan menggunakan strategi kalah-kalah, seringkali diambil karena didasari oleh perasaan untuk melampiaskan kemarahan dan cenderung tidak rasional. Kedua belah pihak memutuskan untuk kalah dan sama-sama mengakhiri negosiasi dengan hasil tidak ada kesepakatan.

6

Suasana dalam Negosiasi

Suasana dalam proses satu negosiasi dengan negosiasi lainnya

tidak bisa berbeda. Mungkin ada yang keras, lamban dan membosankan atau juga ramah, hangat dan resmi. Untuk itu seorang negosiator harus mampu menciptakan suasana yang hangat, saling menghargai, lancar tetap dalam aturan main negosiasi yang disepakati oleh semua pihak.

7

Membuka Negosiasi

Sasaran yang akan dicapai sebelum membuka negosiasi adalah mencapai kesepakatan dan bukan untuk memenangkan perundingan. Hal ini dapat dimulai dengan sikap yang ramah, simpati dan empati, di antaranya adalah sebagai berikut.

1)

Gunakan pendekatan pembicaraan yang bersifat bisnis.

2)

Penetapan kerangka kerja yang jelas

3)

Pembicaraan yang langsung mengarah pada inti negosiasi

8 Negosiasi

Lili Adi Wibowo |boswie2005@yahoo.com

4)

Pemahaman tentang urutan kegiatan yang masalahnya dapat diantisipasi secara bersama-sama.

8

Susunan sebuah Negosiasi

8.1 Tahapan Negosiasi

1) Eksplorasi

Eksplorasi adalah proses menemukan masalah dengan cara mengidentifikasi dan menganalisis masalah secara rinci dan terakhir membuat kesimpulan dan solusi. Hal ini bisa dilakukan sebelum terjadinya proses negosiasi oleh masing-masing kedua belah pihak atau bersama-sama secara berbarengan dengan kedua belah pihak, jika negosiasi yang sudah terjadi dapat direncanakan

2) Tawar menawar

Tawar-menawar adalah proses terjadinya diskusi dan perundingan untuk mencapai kesepakatan antara kedua belah pihak, dapat berupa tawar-menawar masalah harga, cara pembayaran, pelayanan purna jual dan masalah pengiriman barang

3) Legalisasi

Legalisasi adalah pengesahan hasil kesepakatan negosiasi antara kedua belah pihak yang dicantumkan secara tertulis dalam sebuah dokumen kesepakatan atau sering disebut dengan nota kesepahaman (contohnya surat perjanjian, surat order atau nota pesanan dan yang lainnya).

Selain itu dalam modul *Garuda Sales Institute* , tahapan-tahapan negosiasi mencakup:

- 1) Kedudukan awal
- 2) Pertukaran konsensi (kegiatan menerima dan memberi)
- 3) Kompromi
- 4) Kesimpulan
- 5) Tindak lanjut

9 Negosiasi

Lili Adi Wibowo |boswie2005@yahoo.com

8.2

Pendekatan Negosiasi

Pendekatan negosiasi berprinsip untuk tawar menawar. Ada empat hal penting yang dapat dijadikan untuk melakukan negosiasi, di antaranya yaitu:

- 1) Pisahkan orang dari masalah
- 2) Berfokus pada kepentingan bukan posisi
- 3) Temukan pilihan yang saling menguntungkan
- 4) Berpeganglah teguh pada kriteria yang objektif.

8.3

Struktur Alur Konsentrasi Dalam Bernegosiasi

1) Susunan pendahuluan

- a) Ucapan salam, selamat atau sapaan hormat lainnya
- b) Perkenalan identitas diri masing-masing negosiator
- c) Mempersiapkan perlengkapan peralatan yang digunakan masing-masing kedua belah pihak, seperti ATK (Alat tulis kantor), dokumen perjanjian, laptop, handycam, infocus, atau perlengkapan lainnya sesuai kebutuhan.

2) Susunan negosiasi

- a) Negosiasi dibuka dengan kata awalan yang resmi
- b) Diawali dengan mengungkapkan tema maksud negosiasi
- c) Pada permulaan hendaknya masing-masing negosiator menyodorkan inti permasalahan yang mendasar.
- d) Susunan inti negosiasi

- e) Sampaikan gagasan secara bergiliran antara penjual dan calon pembeli
- f) Bila terjadi debat yang tiada berpangkal, cepat cari jalan tengah agar negosiasi tidak berlarut.
- g) Untuk melengkapi kejelasan dalam negosiasi, gunakanlah data akurat yang diperlukan
- h) Pada pelaksanaan negosiasi, perhatian dipusatkan pada aspek negosiasi yang diharapkan akan terus berulang kembali.

10 Negosiasi

Lili Adi Wibowo |boswie2005@yahoo.com

3) Susunan penutupan

- a) Bacakan hasil kesepakatan sekali lagi sebelum negosiasi diakhiri
- b) Bila negosiasi telah tuntas, segera buat legalitas dan bila belum tuntas, buat kesepakatan untuk pertemuan berikutnya
- c) Minta maaf bila selama diskusi terjadi kekeliruan dan emosional
- d) Ucapkan salam terakhir

9. Negosiator Profesional

9.1 Pengetahuan yang diperlukan oleh negosiator profesional

- 1) Spesifikasi produk
- 2) Kebijakan perusahaan
- 3) Prosedur pembayaran
- 4) Tindak lanjut
- 5) Motivasi
- 6) Ekonomi makro
- 7) Kondisi keuangan pembeli
- 8) Kebutuhan
- 9) Wewenang
- 10) Pengaruh
- 11) Teknik negosiasi

9.2

Ciri Negosiator yang efektif

- 1) Pengetahuan teknis yang memadai (teknis produk, pasar, maupun finansial)
 - 2) Mempunyai ciri-ciri pribadi berikut:
 - ♣ Penampilan yang baik
 - ♣ Kreatif
 - ♣ Pandai mengemukakan ide
 - ♣ Pendengar yang baik
 - ♣ Tahan terhadap stress
 - ♣ Tenang
 - ♣ Percaya diri
-

11 Negosiasi

Lili Adi Wibowo |boswie2005@yahoo.com

♣ Motivasi tinggi

10**Surat perjanjian negosiasi**

Perjanjian negosiasi disaksikan dan disahkan oleh suatu badan pemerintah (notaris) disebut perjanjian autentik. Sedangkan perjanjian yang tidak disahkan oleh pejabat pemerintah disebut perjanjian di bawah tangan. Dasar pembuatan surat perjanjian negosiasi dikaitkan dengan hal-hal sebagai berikut.

- 1) Mengandung suatu makna "setuju" atau manfaat". Maksudnya, kedua belah pihak secara sadar dan tanpa terpengaruh/paksaan dari siapapun, benar-benar menyetujui kesepakatan tersebut.
- 2) Pihak yang mengadakan perjanjian harus orang yang mampu atau "dewasa" menurut undang-undang.
- 3) Pokok masalah yang diperjanjikan harus jelas dan tegas bagi kedua belah pihak
- 4) Maksud dan tujuan perjanjian tidak bertentangan dengan undang-undang, sopan santun, susila dan ketertibn umum
- 5) Dalam perjanjian jual beli isinya harus memuat;
 - a) jenis barang yang diperjual-belikan
 - b) harga barang yang disetujui bersama
 - c) Cara pembayaran yang disepakati kedua belah pihak
 - d) hal yang perlu ditambahkan atas persetujuan kedua belah pihak
 - e) ditandatangani kedua belah pihak beserta saksi dari keduanya
 - f) dibubuhi materai

Adapun Dasar-Dasar Negosiasi Menurut *Garuda Sales Institue* antara lain:

- 1) Keterampilan dan kualitas pribadi
- 2) Pengetahuan dan informasi
- 3) Sumber kekuatan
- 4) Strategi dan taktik

12 Negosiasi

Lili Adi Wibowo |boswie2005@yahoo.com

5) Tahapan tindakan

11**Mencermati Perilaku Konsumen**

Perilaku konsumen adalah aktivitas lahiriah yang timbul dari diri konsumen yang lebih cenderung pada tindakan yang nyata. Untuk dapat mengetahui perilaku konsumen maka kita harus melakukan pengamatan

(observing) terhadap bahasa tubuh dari konsumen tersebut. Hasil dari pengamatan tersebut kita tafsirkan (interpretasikan) dan diakhiri dengan membuat kesimpulan tentang perilaku pelanggan itu. Perilaku konsumen dapat digolongkan sebagai berikut.

1) *The Decided Customer*

Adalah tipe konsumen yang telah mengetahui apa yang diinginkan dan penjual harus cepat mengambil barangnya. Untuk menghadapi konsumen semacam ini, misalnya dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan dan memberikan keterangan padanya harus bersifat khusus tidak perlu memberikan keterangan yang bersifat umum.

2) *The Know It All Customer*

Adalah tipe konsumen yang seolah-olah mengetahui segalanya tentang produk, dialah yang bercerita kepada penjual, walaupun apa yang diceritakannya itu tidak seluruhnya benar, tetapi penjual tidak usah membantahnya. Untuk menghadapi konsumen semacam ini, misalnya penjual dapat memberikan keterangan-keterangan yang tepat secara bijaksana dengan menempuh cara yang tidak langsung dan ini bisa mempengaruhi sikap konsumen tersebut.

3) *The Deliberate Customer*

Adalah tipe konsumen yang menghendaki fakta-fakta, kadang-kadang diberikan nasihat tentang konstruksi dan cara-cara penggunaan barang yang akan dibelinya. Tipe konsumen seperti ini memerlukan waktu lama untuk mempertimbangkan setiap pembeliannya.

4) *The Undecided Customer*

13 N egosiasi

Lili Adi Wibowo |boswie2005@yahoo.com

Adalah tipe konsumen yang sukar untuk mengambil kesimpulan, biasanya ia sukar dalam menentukan ukuran dan warna dari barang yang akan dibelinya. Untuk menghadapi tipe konsumen semacam ini adalah dengan mencoba menentukan apa sebenarnya yang dibutuhkan konsumen itu. Penjual harus berusaha mengerahkan perhatian dan membantu konsumen tersebut dalam mengambil keputusan.

5) *The Talkative Customer*

Adalah tipe konsumen yang tidak pasti biasanya ia senang ngobrol, tetapi tidak mengarah kepada pembelian. Untuk mengahdpinya, jika pada saat itu tidak banyak konsumen yang lain maka penjual bisa melayani obrolan itu dan mengarahkan pembicaran sedikit demi sedikit ke arah pembelian.

6) *The Silent Timid Custome*

Adalah tipe konsumen yang grogi biasanya ia merasa agak canggung di dalam toko dan merasa takut kalau kekurangan pengetahuannya tentang suatu barang akan menjadi nyata jika ia bertanya-tanya. Untuk

menghadapi konsumen seperti ini, penjual harus pandai melayani konsumen ini, jangan menunjukkan kesan bahwa konsumen ini tidak mengetahui apa-apa tentang suatu barang.

7) *The Decided But Mistaken Customer*

Adalah tipe konsumen terencana dengan pasti biasanya ia mendatangi toko dengan suatu keputusan dalam pikirannya untuk membeli suatu barang tertentu, tetapi menurut penjual pilihannya itu tidak sesuai dengan maksud penggunaannya. Untuk menghadapi konsumen semacam ini tidak perlu berdebat dengannya, tetapi cukup menyarankan penggunaan dan manfaat dari barang tersebut dan barang yang seharusnya dibeli.

8) *The I Get Discount Customer*

Adalah tipe konsumen yang selalu menghendaki potongan harga dari barang yang dibeli.

Untuk

menghadapinya

cukup

dengan

menginformasikan bulan-bulan tertentu yang ada diskonnya.

14 Negosiasi

Lili Adi Wibowo |boswie2005@yahoo.com

12 Memahami Segmentasi Pasar

Segmentasi pasar adalah pengelompokan pasar menjadi kelompok-kelompok konsumen yang homogen, yang dalam tiap kelompok (bagian) dapat dipilih sebagai pasar yang dituju (ditargetkan) untuk pemasaran suatu produk. Berdasarkan motif pembelian dari para konsumen untuk membeli suatu produk, pasar dapat dibagi dan dikelompokkan sebagai berikut.

- 1) Pasar konsumen
- 2) Pasar produsen
- 3) Pasar pedagang
- 4) Pasar pemerintah
- 5) Pasar internasional

Adapun tujuan adanya segmentasi pasar adalah sebagai berikut.

- 1) Menyalurkan uang dan usaha ke pasar potensial yang paling menguntungkan
- 2) Merencanakan produk yang dapat memenuhi permintaan pasar.
- 3) Menentukan cara-cara promosi yang paling tepat bagi perusahaan
- 4) Memilih media advertensi yang lebih baik dan menemukan bagaimana mengalokasikan secara baik.
- 5) Mengatur waktu yang sebaik-baiknya dalam usaha promosi
- 6) Para penjual atau perusahaan akan berada dalam posisi yang lebih

baik untuk menempatkan (mengarahkan) serta membandingkan kesempatan-kesempatan atau harapan-harapan dalam marketing sehingga dapat mempelajari kebutuhan tiap segmen

7) Para penjual dapat menggunakan pengetahuannya untuk menanggapi usaha pemasaran yang berbeda-beda, sehingga dapat mengalokasikan anggarannya dengan lebih tepat terhadap berbagai segmen.

8) Penjual dapat mengatur lebih baik produknya dan cara pemasarannya.

15 Negosiasi

Lili Adi Wibowo |boswie2005@yahoo.com

Agar segmentasi pasar atau pengelompokan pasar dapat berjalan dengan efektif, maka harus memenuhi syarat-syarat pengelompokan pasar yaitu:

1) *Measurability*

Adalah harus terukur atau terdekatinnya ciri-ciri atau sifat-sifat tertentu dari calon pembeli

2) *Accessibility*

Adalah suatu keadaan di mana perusahaan dapat secara efektif memusatkan (mengerahkan) usaha pemasarannya pada segmen yang telah dipilih.

3) *Substantiability*

Adalah segmen pasar yang dipilih harus cukup besar atau cukup menguntungkan untuk dapat dipertimbangkan dalam program-program pemasarannya.

Adapun dasar-dasar segmentasi pasar yang pokok yaitu :

1) *Geographic variables*

Adalah pengelompokan pasar dengan mempergunakan ukuran wilayah misalnya, daerah kota, pinggiran kota, desa, pantai, pegunungan an lain sebagainya.

2) *Demographic Variables*

Adalah pengelompokan pasar dengan menggunakan variabel-variabel kependudukan, misalnya jenis kelamin, besarnya keluarga, siklus kehidupan keluarga (bujangan, sudah menikah, punya nak atau tidak punya anak), pendapatan, jabatan, pendidikan, agama, ras, tingkat sosial dan kebangsaan.

3) *Psychographic Variables*

Adalah pengelompokan pasar dengan menggunakan sifat psikologis calon pembeli misalnya, pemberani, bebas, tidak bebas, konservatif, liberal, radikal, leadership dan sebagainya.

4) *Buyer Behaviour Variability*

16 Negosiasi

Lili Adi Wibowo |boswie2005@yahoo.com

Adalah pengelompokan pasar dengan menggunakan ukuran rata-rata pemakaian (tidak memakai, sedikit, medium dan banyak memakai), tingkat kesediaan (tidak bersedia, bersedia, ada perhatian, ingin mencoba, mencoba dan memakai), ukuran loyalitas pada merek (tidak loyal, sedikit loyal, sangat loyal).

13 Memahami Targetting, Positioning dan Klausul Jual Beli**13.1 Targetting (Target Pasar)**

Target pasar adalah memilih kelompok konsumen mana yang akan dilayani dalam penjualan. Penyusunan target pasar dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut.

- 1) Mengenali dan mengevaluasi faktor-faktor kriteria target pasar yang akan digunakan untuk proses seleksi
- 2) Menerapkan faktor-faktor tersebut untuk memilih dan menentukan pasar target.
- 3) Dalam menentukan target pasar perlu diperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi dalam penentuan segmentasi pasar yang akan dituju oleh perusahaan, yaitu sebagai berikut.
- 4) Ukuran segmen
- 5) Pertumbuhan segmen
- 6) Posisi persaingan
- 7) Biaya yang dikeluarkan untuk mencapai segmen pasar
- 8) Kesesuaian dengan tujuan dan sumber atau kemampuan perusahaan

13.2 Positioning dalam strategi pemasaran

Setelah dapat ditentukan target marketnya dengan pasti kemudian tentukan sikap, tindakan dan kedudukan sesuai tingkatannya, melalui:

1) Produk

- ♣ Disajikan sesuai target marketing yang sudah ditentukan
- ♣ Mutu
- ♣ *Product life cycle*

17 Negosiasi

Lili Adi Wibowo |boswie2005@yahoo.com

2) Harga

- ♣ Penentuan cost melalui harga-harga pokok sumber langsung
- ♣ Dikaitkan dengan pola persaingan

3) Place

- ♣ Penentuan lembaga/unsur struktural yang dapat dimanfaatkan untuk penyaluran
- ♣ Penentuan unsur logistik yang menyangkut arus, waktu, kuantitas arah tujuan serta pembiayaan.

4) Promosi

- ♣ *Personal Selling*
- ♣ *Public Relationship*
- ♣ *Advertising*
- ♣ *Sales Promotion*
- ♣ *Direct Marketing*
- ♣ *Internet*

13.3 Klausul Jual Beli

Istilah klausul dalam bahasa Inggris adalah *Clause* yang artinya susunan atau anak kalimat. Adapun klausul jual beli adalah bunyi perjanjian jual-beli yang sudah tercetak/tercantum pada surat perjanjian jual beli, atau dibuat terpisah dan apabila diperlukan dapat dilampirkan pada surat perjanjian jual beli.

Berdasarkan KUHS pasal 1457 bahwa jual beli adalah suatu persetujuan pihak yang satu mengikat untuk menyerahkan suatu benda dan pihak lain untuk membayar harga benda yang telah dijanjikan. Pada hakikatnya sebenarnya jual beli merupakan pemindahan hak sesuatu barang dari seseorang kepada orang lain.

14

Memahami SOP Administrasi Penjualan

Standard Operating Procedure (SOP) administrasi penjualan adalah pedoman yang menjadi acuan cara pelaksanaan administrasi penjualan.

18 Negosiasi

Lili Adi Wibowo |boswie2005@yahoo.com

SOP administrasi penjualan pada sub ini akan difokuskan pada penjualan ritel di supermarket. Alur kegiatan yang harus dilakukan oleh seorang penjual dalam proses pengadaan barang adalah untuk memenuhi kebutuhan pelanggan serta untuk menciptakan kebutuhan pembeli. Di Toserba YOGYA dalam proses kegiatan pengadaan barang ada beberapa hal yang ditempuh di antaranya sebagai berikut.

1) Kontrol stok barang

Dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan pelanggan perusahaan ritel akan melakukan kontrol stok barang secara perdepartemental maupun secara komplementasi diantaranya.

- a)
- Stock Opname* atau kontrol barang
- b) Pengadaan barang
- c)
- Penjualan barang
- d) Retur barang
- e) Penetapan kebijakan harga
- f)

Promosi dan advertensi

2) *Receiving*

Divisi ini adalah bagaian penerimaan barang dari *supplier*. Barang dikirim oleh *supplier* atau cabang Toserba yang lain atau Toserba YOGYA psat Bandung berdasarkan PO yang dikeluarkan oleh divisi buyer. Barang dikirim secara fisik, dilampiri faktur yang dikeluarkan oleh *supplier* sebagai perusahaan pemasok barang/produk dan dilampiri pula PO (*purchase order*) sebagai bukti pemesanan barang. Pengecekan divisi receiving yang harus dilakukan adalah:

- a) Tanggal penerimaan barang, petugas receiving akan mengecek barang secara fisik berdasar PO, apabila barang dikirim sebelum tanggal yang telah ditetapkan berarti diterima, dan sebaliknya apabila barang diirim melewati tanggal yang ada di PO berarti ditolak
- b) Petugas receiving, petugas receiving memeriksa barang secara fisik dengan *checklist* jumlah barang yang ada di PO.

19 Negosiasi

Lili Adi Wibowo |boswie2005@yahoo.com

3) Divisi Inventory Control

a. Prosedur buka toko

a) *Receiving goods*

Memeriksa dan menuntaskan pekerjaan yang tertunda pada hari sebelumnya. Setelah itu membantu persiapan buka toko atau membereskan gudang agar senantiasa rapi.

b) *Warehouse*

- ♣ Warehouse supervisor membuka gudang dan memeriksa gudang secara keseluruhan
- ♣ Pelaksana gudang memeriksa atau membereskan barang-barang yang menjadi tanggung jawabnya masing-masing
- ♣ Administrasi gudang menyiapkan komputer dan meja kerja

b. Prosedur operasional toko

a)

Receiving goods

b)

Penerimaan barang

15

Mengidentifikasi Keberatan Calon Pelanggan

Maksud dari keberatan calon pelanggan adalah hal-hal yang membuat calon pelanggan merasa berat atau enggan untuk meneruskan jual beli pada tahap transaksi untuk pembelian barang atau jasa.

Keberatan-keberatan yang muncul dari calon pelanggan ini merupakan suatu persoalan bagi penjual sebelum calon pelanggan mengambil

keputusan untuk membeli. Diantara keberatan-keberatan calon pelanggan dapat berupa:

- 1) Pertanyaan
- 2) Penolakan
- 3) Celaan
- 4) Penilaian
- 5) Perbandingan
- 6) Ketidaksanggupan pembayaran

20 Negosiasi

Lili Adi Wibowo |boswie2005@yahoo.com

16

Menanggapi Keberatan Konsumen

Hal-hal yang harus diperhatikan dalam mengatasi persoalan ini adalah sebagai berikut.

- 1) Penjual harus mengetahui lebih dulu berupa apa saja keberatan yang diajukan oleh calon pembeli
- 2) Dengarkan baik-baik segala keberatan yang diajukan, jangan memotong pembicaraan pembeli Dan jauhkan diri dari pertengkaran.
- 3) Ulangi keberatan yang diajukan oleh calon pembeli tadi secara pelan-pelan tapi yakin bahwa segala keberatan itu dapat diatasi
- 4) Tunjukkan penghargaan kepada calon pelanggan atas keberatan yang telah disampaikannya, misalnya calon pelanggan keberatan dalam pembayaran, tetapi tetap pealyan menghargainya dengan memberikan motivasi atau penghibur bahwa calon pelanggan mampu untuk membayarnya
- 5) Berilah kesempatan calon pelanggan untuk menyampaikan harapan-harapannya
- 6) Sebelum diakhiri pembicaraan diulangi kembali secara spesifik dan jelas
- 7) Sampaikanlah gambaran alternatif pemecahannya terhadap keberatan yang disampaikan calon pelanggan
- 8) Ambil tindakan sesegera mungkin untuk menyelesaikan keberatan dari calon pelanggan tersebut sesuai prosedur yang berlaku di perusahaan.

17 Sikap dalam memberikan tanggapan terhadap keberatan yang

muncul dari calon pelanggan

Dalam menanggapi dan mengidentifikasi keberatan calon pelanggan dibutuhkan sikap-sikap yang baik sesuai dengan pedoman dasar pelayanan, yaitu sebagai berikut.

- 1)
Layani pelanggan dengan cepat, ramah dan sopan

21 Negosiasi

Lili Adi Wibowo |boswie2005@yahoo.com

- 2)
Berikan informasi yang jelas dan benar tentang produk dan toko
 - 3)
Berikan tatapan yang menyenangkan kepada pelanggan
 - 4)
Hindari perdebatan dengan pelanggan
 - 5)
Jangan membeda-bedakan pelanggan
 - 6)
Bekerjalah dengan penuh antusias
 - 7)
Berikan perhatian penuh saat melayani pelanggan
 - 8)
Kenakan seragam yang bersih dan pakailah id card
- Berdasarkan pada pedoman pelayanan tersebut, maka seorang pelayan dalam menanggapi keberatan yang muncul dari calon pelanggan harus bersikap sebagai berikut

1)

Cermat

Pelayan harus cermat saat mengidentifikasi dan menanggapi keberatan dari calon pelanggan. Tumbuhkanlah rasa antusias terhadap keberatan yang disampaikan dengan:

- a) Senyuman
- b) Berdiri tegak
- c) Berbicara jelas dan lantang
- d) Melakukan seperti baru pertama kali
- e) Dorongan diri dengan kalimat yang bersemangat
- f) Memberikan perhatian terhadap persoalan

2)

Teliti

Pelayan harus teliti dalam mengidentifikasi dan menanggapi keberatan dari calon pelanggan. Di antaranya dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut.

- a) Perhatikan setiap keluhan yang disampaikan

- b) Identifikasi keluhan sesuai jenis dan tingkatannya seperti pada contoh di atas
- c) Periksa dokumen-dokumen yang diajukan oleh calon pelanggan dalam keberatan tersebut.

3)

Bertanggungjawab

- a) Menampung keberatan yang disampaikan calon pelanggan

Page 23

22 Negosiasi

Lili Adi Wibowo |boswie2005@yahoo.com

- b) Disalurkan pada petugas yang berwewenang di perusahaan
- c) Meneruskan kembali proses tawar menawar.

Evaluasi

1. Jelaskan pengertian negosiasi?
2. Berilah pengertian tentang perilaku konsumen?
3. Apakah yang dimaksud dengan segmentasi pasar?
4. Sebutkan dan jelaskan pengelompokan pasar berdasarkan motif pembeliannya?
5. Apa yang disebut dengan targeting dan positioning?
6. Apa yang anda ketahui tentang klausul jual beli?
7. Apa saja Standar Operating Procedure (SOP) administrasi penjualan?
8. Bagaimana cara mengidentifikasi keberatan calon pelanggan?
9. Bagaimana cara menanggapi keberatan-keberatan yang diajukan oleh calon pembeli?
10. Bagaimana sikap yang diperlukan saat menanggapi keberatan yang muncul dari calon pelanggan?

Page 24

23 Negosiasi

Lili Adi Wibowo |boswie2005@yahoo.com

BAB II

MELAKUKAN PROSES TAWAR MENAWAR DENGAN CALON PELANGGAN

A. Pengertian Tawar Menawar

Puncak kegiatan bisnis adalah terjadinya transaksi yaitu terjadinya kesepakatan jual beli yang ditandai oleh penyerahan barang atau dilakukannya aktivitas jasa oleh penjual dan penyerahan uang sebagai nilai tukarnya oleh pembeli. Tawar menawar adalah proses ditempuhnya prosedur bisnis antara penjual dan calon pembeli untuk masuk pada tahap kesepakatan menuju transaksi.

B. Memahami Pengetahuan tentang Produk

Asosiasi Penjual Langsung Indonesia (APLI) mendefinisikan bahwa

produk adalah mencakup barang-barang dan jasa baik yang berwujud maupun yang tidak berwujud. Sedangkan makna produk menurut J. Stanton adalah suatu sifat yang kompleks baik dapat diraba maupun

artikel negosiasi

Negosiasi adalah sebuah bentuk interaksi sosial saat pihak - pihak yang terlibat berusaha untuk saling menyelesaikan tujuan yang berbeda dan bertentangan. Menurut kamus Oxford, negosiasi adalah suatu cara untuk mencapai suatu kesepakatan melalui diskusi formal. Negosiasi merupakan suatu proses saat dua pihak mencapai perjanjian yang dapat memenuhi kepuasan semua pihak yang berkepentingan dengan elemen-elemen kerjasama dan kompetisi. Termasuk di dalamnya, tindakan yang dilakukan ketika berkomunikasi, kerjasama atau mempengaruhi orang lain dengan tujuan tertentu. Contoh kasus mengenai negosiasi, seperti Christopher Columbus meyakinkan Ratu Elizabeth untuk membiayai ekspedisinya saat Inggris dalam perang besar yang memakan banyak biaya atau sengketa Pulau Sipadan-Ligitan - pulau yang berada di perbatasan Indonesia dengan Malaysia - antara Indonesia dengan Malaysia

Negosiasi dan lobi

Dalam advokasi terdapat dua bentuk, yaitu formal dan informal. Bentuk formalnya, negosiasi sedangkan bentuk informalnya disebut lobi. Proses lobi tidak terikat oleh waktu dan tempat, serta dapat dilakukan secara terus-menerus dalam jangka waktu panjang sedangkan negosiasi tidak, negosiasi terikat oleh waktu dan tempat.

Kemampuan-kemampuan dasar bernegosiasi

Faktor yang paling berpengaruh dalam negosiasi adalah filosofi yang menginformasikan bahwa masing-masing pihak yang terlibat. Ini adalah kesepakatan dasar kita bahwa "semua orang menang", filsafat ini menjadi dasar setiap negosiasi. Kunci untuk mengembangkan filsafat supaya "semua orang menang" adalah dengan mempertimbangkan setiap aspek negosiasi dari sudut pandang pada pihak lain dan pihak negosiator.

Keterampilan - keterampilan dasar

Berikut ini, adalah keterampilan - keterampilan dasar dalam bernegosiasi :

1. Ketajaman pikiran / kelihaihan
2. Sabar
3. Kemampuan beradaptasi
4. Daya tahan
5. Kemampuan bersosialisasi
6. Konsentrasi
7. Kemampuan berartikulasi
8. Memiliki selera humor

Taktik - taktik umum digunakan

Taktik memiliki beberapa tujuan. Taktik akan membantu untuk melihat permasalahan sebenarnya yang sedang diperdebatkan di meja perundingan. Taktik juga dapat menguraikan kemandekan. Dan, dapat membantu untuk melihat dan melindungi diri dari kebohongana negosiator. Berikut ini, sembilan strategi negosiasi yang dapat digunakan dan dihindari :

Mengeryit (The Wince)

Taktik ini dikenal juga dengan istilah Terkejut (Flinch) merupakan reaksi negatif terhadap tawaran seseorang. Dengan kata lain, bertindak terkejut saat negosiasi yang diadakan pihak negosiator berjalan dengan keinginan pihak lain.

Berdiam (The Silence)

Jika Anda tidak menyukai apa kata seseorang, atau jika Anda baru saja membuat tawaran dan Anda sedang menunggu jawaban, diam bisa menjadi pilihan terbaik Anda. Kebanyakan orang tidak bisa bertahan dalam kesunyian panjang (" Dead Air Time"). Mereka menjadi tidak nyaman jika tidak ada percakapan untuk mengisi kekosongan antara Anda dan pihak lain. Biasanya, pihak lain akan merespon

dengan konsesi atau memberikan kelonggaran.

Ikan Haring Merah (Red Herring)

Istilah ini diambil dari kompetisi tua di Inggris, Berburu Rubah (Fox Hunting Competition). Dalam kompetisi ini, tim lawan akan menyeret dan membaui jejak rubah ke arah lain dengan ikan. Sehingga, anjing lawan akan terkecoh dan kehilangan jejak. Sama halnya saat negosiator membawa "ikan amis" atau isu lain ke meja perundingan untuk mengalihkan perhatian dari isu utama bahasan.

Kelakuan Menghina (Outrageous Behaviour)

Segala bentuk perilaku - biasanya dianggap kurang bermoral dan tidak dapat diterima oleh lingkungan - dengan tujuan memaksa pihak lain untuk setuju. Seperti pihak manajemen muak dengan tuntutan yang dianggap tidak masuk akal dan terpaksa menandatangani kontrak dengan air mata kemudian membuangnya secara ganas dan dramatis seolah - olah diliput oleh media. Tujuan dari taktik ini adalah untuk menggertak orang - orang yang terlibat dalam negosiasi.

Yang Tertulis (The Written Word)

Adalah persyaratan ditulis dalam perjanjian yang tidak dapat diganggu gugat. Perjanjian, sewa guna usaha (leasing), atau harga di atas pahatan batu dan sekarang di kertas (uang) adalah contoh - contoh Yang Tertulis.

Pertukaran (The Trade-off)

Taktik ini digunakan untuk tawar - menawar. Pertukaran hanya menawarkan konsesi, sampai semua pihak setuju dengan syarat - syarat. Sebenarnya, taktik ini dipakai untuk kompromi.

Ultimatum (The Ultimatum)

Penggunaan ultimatum kadang-kadang (seldom) efektif sebagai taktik pembuka dalam negosiasi. Namun, suatu saat dalam sebuah negosiasi yang panjang saat Anda merasa Anda perlu menggunakan taktik ini.

Berjalan Keluar (Walking Out)

Pada beberapa situasi, berjalan keluar dapat digunakan sebagai strategi untuk memberikan tekanan pada pihak lain.

Kemampuan untuk Mengatakan "Tidak" (The Ability to Say "No")

Sebuah taktik memegang peran sangat penting dalam segala macam strategi negosiasi dan cara menyampaikannya secara tepat. Pertama dan paling dasar untuk mempelajari taktik ini adalah bahwa apa pun bila mengatakan 'tidak' secara langsung, diterjemahkan oleh pihak lain sebagai 'ya Syarat-syarat menjadi negosiator

Untuk menjadi seorang negosiator yang sukses terhadap aktivitas negosiasinya harus memiliki kemampuan untuk bernegosiasi, sehingga sasaran dapat tercapai secara efektif dan efisien.

Adapun kemampuan dasar yang harus dimiliki oleh seorang negosiator adalah sebagai berikut:

1) Kemampuan berhubungan keadaan fisik

(a) Kecerdasan

Tidak dapat dipungkiri bahwa kecerdasan membuat seorang negosiator sukses dalam bernegosiasi. Kecerdasan dapat berkembang seiring dengan pengalaman dan pengetahuan yang diperoleh. Dengan adanya kecerdasan akan mudah beradaptasi dan bersikap fleksibel terhadap calon pembeli.

(b) Berpenampilan fresh

Penampilan diri yang segar akan menambah kepercayaan dalam diri.

Hal seperti itu akan memberikan kebebasan pada diri negosiator dalam mempresentasikan segala sesuatu yang berkenaan dengan sasaran.

(c) Memiliki rasa humor

Berdasarkan penelitian yang pernah dilakukan, diketahui bahwa rasa humor dapat mengurangi ketegangan dan rasa stress. Jadi tidak ada salahnya sebagai negosiator memiliki rasa humor sehingga suasana yang tercipta akan lebih akrab dan santai, dan itu memberikan keuntungan sendiri bagi negosiator dalam mencapai sasaran.

(d) Pengertian

Dengan adanya rasa pengertian atau kesadaran tinggi pada diri seorang negosiator secara tidak langsung dapat meningkatkan hubungan yang baik dengan calon pelanggan. Dengan kata lain, negosiator harus dapat menempatkan diri, kapan dia harus berbicara dan kapan dia harus mendengarkan calon pelanggannya sehingga calon pelanggan merasa

dihargai. Hal ini berguna untuk menciptakan hubungan yang baik antara kedua belah pihak.

(e) Perhatian

Seorang negosiator juga diharapkan mempunyai perhatian kepada calon pelanggannya. Dengan demikian calon pembeli merasa nyaman berada didekat negosiator dan negosiasi dapat berjalan dengan baik. Karena dengan perhatian yang diberikan calon pelanggan akan merasa dihargai dan tertarik untuk mengikuti jalannya negosiasi dengan lebih saksama lagi.

(f) Pandai bergaul

Seorang negosiator harus pandai bergaul dengan siapa saja dan tidak membedakan golongan dan kelas. Dengan demikian kegiatan negosiasi akan berjalan dengan lancar. Karena dengan bergaul negosiator akan memperoleh banyak pengalaman dan pengetahuan yang sangat berguna sebagai bahan bernegosiasi. Disamping itu juga negosiator akan mengenal berbagai macam karakter manusia yang berbeda dan ini akan sangat berguna sekali untuk negosiator menyesuaikan diri dengan orang lain. Sikap fleksibel inilah yang dapat memperlancar proses negosiasi yang dijalankan.

(g) Memiliki toleransi kepada orang lain

Bagi seorang negosiator sifat toleran sangat dibutuhkan untuk dapat menahan terhadap rasa dan pendirian yang bertentangan dengan dirinya. Sehingga memudahkannya untuk menguasai diri (tidak emosional) dan negosiasi pun dapat berjalan dengan lancar.

(h) Dapat menerima rangsangan dari luar

Kadang berita yang tidak menyenangkan dari luar juga dapat mempengaruhi negosiator dalam melakukan negosiasi. Hal ini dapat menimbulkan rasa marah, kecemasan dan segala hal yang dapat menimbulkan emosi. Oleh karena itu penting kiranya bagi negosiator menjaga situasi yang demikian agar tidak mengganggu jalannya negosiasi.

2). Kemampuan yang berhubungan dengan sifat/karakter/ kepribadian
Kepribadian negosiator juga dapat mempengaruhi kelancaran negosiasi. Adanya kepribadian yang baik juga akan menjadikan kegiatan negosiasi berjalan dengan baik. Adapun kepribadian yang baik yang harus dimiliki oleh seorang negosiator adalah:

a). Bersikap jujur

Dalam melakukan negosiasi diperlukan kejujuran. Memang sangat sulit mengungkapkan kejujuran. Yang dimaksud dengan kejujuran disini adalah jujur dalam menyampaikan informasi, tidak membohongi calon pelanggan khususnya yang berkaitan dengan produk yang dijual. Dengan kejujuran dapat menambah hubungan yang lebih harmonis antara negosiator dengan calon pelanggan.

b). Inisiatif dan kreatif.

Pada umumnya orang yang memiliki inisiatif dan kreatif dalam melakukan sesuatu dengan penuh semangat, melakukan pekerjaan tanpa diperintah lagi dan mampu mengatasi masalah yang sedang dihadapinya. Dengan sikap ini seorang negosiator dalam menghadapi calon pelanggan tidak memiliki keraguan, antusias dan mampu mengambil keputusan secara cepat dan tepat. Sehingga memberikan pengaruh pada calon pelanggan untuk merasa yakin dan menerima sesuatu yang ditawarkan oleh negosiator.

c). Konsekuen dalam perbuatan.

Dalam dunia bisnis, segala sesuatu harus sesuai dengan apa yang telah diucapkan atau dilakukan, dan tidak menyimpang dari apa yang telah diputuskan. Sikap yang demikian adalah sikap dari orang yang berwatak teguh atau konsekuen dalam perbuatannya. Bicara tidak terlalu muluk dan sesuai dengan kenyataan yang sesungguhnya. Hal ini akan menimbulkan kepercayaan pada diri calon pelanggan yang pada akhirnya negosiator

dapat mengarahkan calon pembeli sesuai dengan apa yang diinginkan oleh negosiator

3) Berhubungan dengan pengetahuan

Selain dituntut sebagai seorang yang berkepribadian baik, seorang negosiator juga diharapkan mempunyai pengetahuan yang luas, baik yang menyangkut dengan negosiasi itu sendiri juga pengetahuan lain yang mendukung negosiasi.

Adapun pengetahuan yang harus dimiliki oleh seorang negosiator antara lain:

(a). Memiliki pengetahuan tentang negosiasi

Untuk menjadi seorang negosiator sebaiknya mengetahui terlebih dahulu hal-hal yang berhubungan dengan negosiasi. Atau minimal mengetahui teorinya, sehingga memudahkan negosiator mencapai sasaran yang telah ditetapkan.

(b). Memiliki pengetahuan tentang kepribadian

Pengetahuan tentang kepribadian penting bagi seorang negosiator untuk mengetahui karakter calon pembeli yang dihadapinya. Hal tersebut akan memudahkan negosiator dalam menentukan langkah apa yang harus dilakukannya nanti pada saat bernegosiasi.

(c). Memiliki pengetahuan tentang lingkungan

Seorang negosiator harus memiliki pengetahuan tentang lingkungan. Yang dimaksud dengan lingkungan disini adalah lingkungan dimana akan dilakukan negosiasi, apakah negosiasi akan dilakukan pagi hari, siang hari, sore hari dst. Dengan demikian negosiator dapat mempersiapkan diri dengan sebaik-baiknya.

(d). Memiliki pengetahuan tentang organisasi

Pengetahuan tentang organisasi yang harus dimiliki oleh seorang negosiator disini adalah pengetahuan tentang seberapa besar wewenang yang diberikan oleh perusahaan kepada negosiator dalam pengambilan keputusan sesuai dengan kebijakan atau prosedur perusahaan yang berlaku yang berkaitan dengan negosiasi yang akan dilakukan.

(e). Sering melakukan latihan negosiasi

Untuk dapat melakukan negosiasi dengan berhasil, sebelumnya negosiator mempersiapkan dirinya dengan sebaik-baiknya. Adapun persiapan yang dapat dilakukan antara lain:

Mempersiapkan dan membaca kembali materi negosiasi, mempersiapkan alat bantu demonstrasi (jika perlu), dan mempersiapkan fisik dan mental. Sebaiknya negosiator berlatih melakukan negosiasi dengan rekan kerja agar pada saat melakukan negosiasi yang sebenarnya tidak melakukan kesalahan.

Tujuh Prinsip Negosiasi

Banyak orang mengatakan bahwa negosiasi itu merupakan proses yang rumit, kompleks, bertele-tele, makan waktu dan tenaga serta tidak pasti hasil akhirnya. Sebenarnya tidak demikian, kalau kita tahu rahasianya.

Memang, negosiasi jelas bukan barang gampang. Namun, negosiasi juga bukanlah mission impossible. Jika anda tahu prinsip dan skill negosiasi, anda bisa menjadi negosiator ulung dan efektif.

Berikut ini 7 (tujuh) prinsip dasar negosiasi:

Pertama, negosiasi memiliki struktur. Hampir semua arena negosiasi menampilkan wajahnya yang kompleks, seperti benang kusut. Banyak aktor yang terlibat. Banyak agenda yang harus ditangani. Banyak kepentingan yang harus dicermati. Kita bahkan harus bertemu dengan banyak karakter: mulai dari yang keras kepala sampai yang banyak bicara. Meminjam istilah seorang pakar negosiasi, seperti menggembala kucing (herding the cats).

Jika demikian, kita seolah masuk rimba raya yang tak jelas mana utara-selatannya. Begitulah realitas negosiasi. Selalu kompleks. Namun, bila dicermati lebih hati-hati, semua kompleksitas tersebut sebenarnya memiliki struktur. Mempunyai pola yang gampang dikenali. Pihak-pihak yang bernegosiasi (meskipun jumlahnya banyak) bisa dikategorikan ke dalam sejumlah kecil-kecil kelompok, atau koalisi. Demikian juga, agenda atau isu yang akan dibicarakan juga bisa dikelompokkan ke dalam sejumlah kecil

chunk agenda.

Jadi, tugas utama seorang negosiator adalah mengenali struktur negosiasi. Menyederhanakan kompleksitas dengan melihat pola koalisi dan keteraturannya.

Kedua, struktur negosiasi akan membentuk strategi negosiasi. Pada prinsipnya, tidak ada satu strategi yang bisa berlaku untuk semua situasi negosiasi. Negosiator haruslah fleksibel dalam menentukan strategi apa yang akan digunakan.

Hal ini sangat tergantung pada penilaian negosiator tentang struktur negosiasi yang dihadapi. Negosiasi dengan seorang teman, dalam proses jual-beli mobil, misalnya, tentu berbeda dengan negosiasi dengan perusahaan besar atau negosiasi dengan birokrasi yang terdiri dari berbagai fungsi dan sangat hirarkis.

Yang pertama, strukturnya jelas lebih sederhana. Sedangkan yang kedua memerlukan strategi yang berbeda-beda ketika menghadapi perbedaan level negosiasi. Itulah sebabnya, pengetahuan seorang negosiator tentang struktur sangatlah penting. Karena akan menentukan pilihan strategi dan sekaligus menentukan apakah strategi yang dipilih akan berhasil atau gagal.

Ketiga, struktur negosiasi bisa dibentuk. Salah satu prinsip dasar negosiasi adalah harga tidaklah dipahat di atas batu. Harga bisa berubah. Bahkan sesungguhnya, kalau pun sudah dipahat di atas batu, juga masih bisa diubah. Seorang negosiator tidak boleh menyerah kepada struktur negosiasi yang telah ada. Kalau ada pandai bermain basket, jangan menyerah masuk ke arena bola voli. Anda harus mengubah struktur permainan menjadi bola basket dulu, sebelum terjun bertanding. Jangan bertanding untuk kalah.

Demikian juga dengan negosiasi. Sejak awal, negosiator harus terus berupaya untuk mengubah struktur negosiasi agar bisa pas dengan strategi andalan yang dia miliki!

Keempat, sumber kekuatan negosiator datang dari kemampuan mengontrol proses negosiasi. Sekali lagi, negosiasi adalah proses pertukaran. Seperti proses pada umumnya, jika tidak terkendali maka dia bisa berjalan kemana-mana. Seperti proses fusi atau fisi dalam reaksi nuklir, jika tidak terkontrol akan menghasilkan energi ledakan yang luar bisa destruktif.

Sebaliknya, jika terkontrol akan menghasilkan energi yang bermanfaat bagi manusia. Tugas negosiator adalah memastikan bahwa proses negosiasi akan berjalan sesuai dengan apa yang dia inginkan. Oleh karena itu, kesadaran mengontrol proses menjadi penting.

Sebelum negosiasi dimulai, negosiator harus bisa menentukan agenda apa yang akan dibicarakan. Ikut menentukan isu apa yang akan ditaruh di meja perundingan. Setelah itu, negosiator juga harus menentukan modalitas cara berunding. Ikut menentukan bagaimana informasi bisa dikelola dalam proses perundingan. Dan lain sebagainya.

Semakin seorang negosiator bisa mengontrol proses, maka akan semakin besar potensinya untuk memenangkan proses negosiasi.

Kelima, aliran proses negosiasi bisa diarahkan. Negosiasi pada umumnya bukanlah proses yang tertata rapi seperti mengurutkan angka 1,2,3,4,5 dan seterusnya. Dalam kenyataannya, negosiasi adalah proses zig-zag. Urutannya tidak linear: jadi bisa seperti ini 1,4,3,4,2,4,5,6,7,4,3,2,5,7,8,9 Seorang negosiator haruslah memiliki kesadaran geografis yang baik dalam melihat peta proses negosiasi.

Jika proses bergerak 1,2,3,4,3,2 maka negosiator harus berupaya untuk mengarahkannya menjadi 3,4,5,6,7 agar bisa menyelesaikan negosiasi dengan cepat. Negosiator tidak boleh terbawa arus, tetapi juga tidak boleh bersikeras menentang arus, yang membahayakan nyawanya. Seperti sepak bola, dia tahu kapan harus maju dan kapan harus mundur untuk menciptakan gol sebanyak mungkin!

Keenam, negosiator efektif adalah seorang pembelajar. Belajar itu ibarat seperti pertandingan balap sepeda. Jika anda berhenti, artinya sebenarnya anda tidak sedang berhenti, tetapi anda sedang bergerak ke belakang ditinggalkan jauh oleh pesaing-pesaing anda. Salah satu wajah negosiasi adalah kompetisi. Oleh karena itu, belajar merupakan keharusan, apabila anda tidak ingin ketinggalan dan dikalahkan.

Banyak hal yang harus dipelajari oleh negosiator: belajar membaca ancaman, belajar membaca peluang, belajar mengidentifikasi kebutuhan lawan, belajar mempertahankan stabilitas emosi dan lain-lain. Ini merupakan proses tiada henti.

Ketujuh, negosiator ulung adalah PEMIMPIN. Dalam beberapa kasus, proses negosiasi terberat adalah bernegosiasi dengan konstituen nya sendiri. Jika anda mewakili masyarakat, maka tugas terbesar justru bagaimana bisa membujuk anggota masyarakat lain agar bisa menerima hasil negosiasi. Jika anda wakil sebuah perusahaan, tugas terberat justru meyakinkan bos dan teman sejawat anda untuk menerima kesepakatan.

Bila demikian, maka negosiator memerlukan kualitas kepemimpinan yang baik dan efektif. Bisa memimpin ke dalam organisasi atau kelompok dimana anda menjadi wakil. Bisa memimpin konstituen

anda agar mau menerima kesepakatan. Namun selain itu, negosiator juga harus memiliki kepemimpinan dalam upaya untuk membangun koalisi atau mencari dukungan dari pihak luar. Ini selalu bukan merupakan pekerjaan yang gampang, meskipun bukan juga sesuatu yang mustahil

LIMA JURUS JITU NEGOSIASI BISNIS

1. Pisahkan pokok masalah yang dinegosiasikan dengan lawan. Jangan sampai masalah pribadi menghambat proses negosiasi yang sedang berjalan. Tak heran perusahaan-perusahaan besar biasanya mempunyai tim negosiasi yang terdiri dari beberapa orang dengan keahlian berlapis-lapis. Dengan begitu, tidak akan pernah terjadi konflik pribadi dengan proses negosiasi.
2. Selalu mengacu pada tujuan utama negosiasi. Apa hasil akhir yang kita inginkan dalam negosiasi ini? Bukan masalah menang atau kalah, apalagi sampai menjatuhkan lawan. So, tetap berkepala dingin dan jangan pernah terpancing dengan emosi atau ego mau menang sendiri.
3. Berikan alternatif win-win solution pada lawan. Selalu fleksibel selama negosiasi agar terhindar dari jalan buntu. Persiapkan beberapa solusi alternatif yang diprediksi bisa menciptakan kondisi saling menguntungkan bagi lawan.
4. Selesaikan proses negosiasi dengan cepat dan tidak bertele-tele. Hindari faktor-faktor yang bisa melelahkan lawan seperti proses negosiasi yang terlalu lama, tempat negosiasi yang tidak kondusif, dll. Karena faktor-faktor tersebut cenderung membuat lawan jadi emosional dan berbalik menekan kita.
5. Riset, riset dan riset. Hal terpenting dalam negosiasi sering berkaitan dengan etika dan budaya. Negosiator ulung selalu melakukan riset untuk mengetahui karakter lawannya. Apa latar belakangnya, kebiasaan, hobi, kesukaan, dll. Terbukti bahwa kebanyakan kontrak besar bisnis dimenangkan bukan di meja rapat, tapi di lapangan golf, kapal pesiar atau restoran.

Langkah-langkah bernegosiasi

Persiapan

Langkah pertama dalam melakukan negosiasi adalah langkah persiapan. Persiapan yang baik merupakan fondasi yang kokoh bagi negosiasi yang akan kita lakukan. Hal tersebut akan memberikan rasa percaya diri yang kita butuhkan dalam melakukan negosiasi. Yang pertama harus kita lakukan dalam langkah persiapan adalah menentukan secara jelas apa yang ingin kita capai dalam negosiasi. Tujuan ini harus jelas dan terukur, sehingga kita bisa membangun ruang untuk bernegosiasi. Tanpa tujuan yang terukur, kita tidak memiliki pegangan untuk melakukan tawar menawar atau berkompromi dengan pihak lainnya.

Hal kedua dalam persiapan negosiasi adalah kesiapan mental kita. Usahakan kita dalam kondisi relaks dan tidak tegang. Cara yang paling mudah adalah dengan melakukan relaksasi (sudah pernah kita bahas dalam edisi Mandiri 22). Bagi kita yang menguasai teknik pemrograman kembali bawah sadar (subconscious reprogramming) kita dapat melakukan latihan negosiasi dalam pikiran bawah sadar kita, sehingga setelah melakukannya berkali-kali secara mental, kita menjadi lebih siap dan percaya diri.

Pembukaan

Mengawali sebuah negosiasi tidaklah semudah yang kita bayangkan. Kita harus mampu menciptakan atmosfer atau suasana yang tepat sebelum proses negosiasi dimulai. Untuk mengawali sebuah negosiasi dengan baik dan benar, kita perlu memiliki rasa percaya diri, ketenangan, dan kejelasan dari tujuan kita melakukan negosiasi. Ada tiga sikap yang perlu kita kembangkan dalam mengawali negosiasi yaitu: pleasant (menyenangkan), assertive (tegas, tidak plin-plan), dan firm (teguh dalam pendirian). Senyum juga salah satu hal yang kita perlukan dalam mengawali sebuah negosiasi, sehingga hal tersebut akan memberikan perasaan nyaman dan terbuka bagi kedua pihak. Berikut ada beberapa tahapan dalam mengawali sebuah negosiasi:

- a. Jangan memegang apapun di tangan kanan anda ketika memasuki ruangan negosiasi;
- b. Ulurkan tangan untuk berjabat tangan terlebih dulu;
- c. Jabat tangan dengan tegas dan singkat;
- d. Berikan senyum dan katakan sesuatu yang pas untuk mengawali pembicaraan.

Selanjutnya dalam pembicaraan awal, mulailah dengan membangun common ground, yaitu sesuatu yang menjadi kesamaan antar kedua pihak dan dapat dijadikan landasan bahwa pada dasarnya selain memiliki perbedaan, kedua pihak memiliki beberapa kesamaan yang dapat dijadikan dasar untuk membangun rasa percaya.

Memulai proses negosiasi

Langkah pertama dalam memulai proses negosiasi adalah menyampaikan (proposing) apa yang menjadi keinginan atau tuntutan kita. Yang perlu diperhatikan dalam proses penyampaian tujuan kita tersebut adalah:

- a. Tunggu saat yang tepat bagi kedua pihak untuk memulai pembicaraan pada materi pokok negosiasi;

- b. Sampaikan pokok-pokok keinginan atau tuntutan pihak anda secara jelas, singkat dan penuh percaya diri;
- c. Tekankan bahwa anda atau organisasi anda berkeinginan untuk mencapai suatu kesepakatan dengan mereka;
- d. Sediakan ruang untuk manuver atau tawar menawar dalam negosiasi, jangan membuat hanya dua pilihan ya atau tidak;
- e. Sampaikan bahwa jika mereka memberi anda ini anda akan memberi mereka itu if youll give us this, well give you that. Sehingga mereka mengerti dengan jelas apa yang harus mereka berikan sebagai kompensasi dari apa yang akan kita berikan.

Hal kedua dalam tahap permulaan proses negosiasi adalah mendengarkan dengan efektif apa yang ditawarkan atau yang menjadi tuntutan pihak lain. Mendengar dengan efektif memerlukan kebiasaan dan teknik- teknik tertentu. Seperti misalnya bagaimana mengartikan gerakan tubuh dan ekspresi wajah pembicara. Usahakan selalu membangun kontak mata dengan pembicara dan kita berada dalam kondisi yang relaks namun penuh perhatian.

Zona Tawar Menawar (The Bargaining Zone)

Dalam proses inti dari negosiasi, yaitu proses tawar menawar, kita perlu mengetahui apa itu The Bargaining Zone (TBZ). TBZ adalah suatu wilayah ruang yang dibatasi oleh harga penawaran pihak penjual (Sellers Opening Price) dan Tawaran awal oleh pembeli (Buyers Opening Offer). Di antara kedua titik tersebut terdapat Buyers Ideal Offer, Buyers Realistic Price dan Buyers Highest Price pada sisi pembeli dan Sellers Ideal Price, Sellers Realistic Price dan Sellers Lowest Price pada sisi pembeli. Kesepakatan kedua belah pihak yang paling baik adalah terjadi di dalam wilayah yang disebut Final Offer Zone yang dibatasi oleh Sellers Realistic Price dan Buyers Realistic Price. Biasanya kesepakatan terjadi ketika terdapat suatu overlap antara pembeli dan penjual dalam wilayah Final Offer Zone.

Membangun Kesepakatan

Babak terakhir dalam proses negosiasi adalah membangun kesepakatan dan menutup negosiasi. Ketika tercapai kesepakatan biasanya kedua pihak melakukan jabat tangan sebagai tanda bahwa kesepakatan (deal or agreement) telah dicapai dan kedua pihak memiliki komitmen untuk melaksanakannya.

Yang perlu kita ketahui dalam negosiasi tidak akan pernah tercapai kesepakatan kalau sejak awal masing-masing atau salah satu pihak tidak memiliki niat untuk mencapai kesepakatan. Kesepakatan harus dibangun dari keinginan atau niat dari kedua belah pihak. Sehingga kita tidak bertepuk sebelah tangan. Sehingga penting sekali dalam awal-awal negosiasi kita memahami dan mengetahui sikap dari pihak lain, melalui apa yang disampaikan secara lisan, bahasa gerak tubuh maupun ekspresi wajah. Karena jika sejak awal salah satu pihak ada yang tidak memiliki niat atau keinginan untuk mencapai kesepakatan, maka hal tersebut berarti membuang waktu dan energi kita. Untuk itu perlu dicari jalan lain, seperti misalnya: conciliation, mediation dan arbitration melalui pihak ketiga.

Demikian sekilas mengenai negosiasi, yang tentunya masih banyak hal lain yang tidak bisa dikupas dalam artikel pendek. Yang penting bagi kita selaku praktisi Mandiri, kita harus tahu bahwa negosiasi bukan hal yang asing. Setiap kita adalah negosiator dan kita melakukannya setiap hari setiap saat. Selain itu negosiasi memerlukan karakter (artinya menggunakan seluruh hati dan pikiran kita), memerlukan penguasaan metoda ataupun teknik-tekniknya dan memerlukan kebiasaan dalam membangun perilaku bernegosiasi yang baik dan benar.

NEGOSIASI

MAKALAH

Disusun untuk memenuhi tugas matakuliah

Komunikasi Bisnis

yang dibina oleh Bapak Nanang Riyadi

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI BISNIS

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

MALANG

Desember 2011

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya kepada kami tim penulis sehingga dapat menyelesaikan makalah ini yang berjudul:

“NEGOSIASI”

Kami menyadari bahwa didalam pembuatan makalah ini berkat bantuan dan tuntunan Tuhan Yang Maha Esa dan tidak lepas dari bantuan berbagai pihak untuk itu dalam kesempatan ini kami menghaturkan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang membantu dalam pembuatan makalah ini.

Kami menyadari bahwa dalam proses penulisan makalah ini masih dari jauh dari kesempurnaan baik materi maupun cara penulisan. Namun demikian, kami telah berupaya dengan segala kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki sehingga dapat selesai dengan baik dan oleh karenanya, kami dengan rendah hati menerima masukan, saran dan usul guna penyempurnaan makalah ini.

Akhirnya kami berharap semoga makalah ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca.

Malang, 22 Desember 2011

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

1.2 RUMUSAN MASALAH

1.3 TUJUAN PENULISAN

1.4 MANFAAT PENULISAN

BAB II

PEMBAHASAN

2.1 Pengertian Negosiasi

2.2 Proses Negosiasi

2.3 Peran Negosiator

2.4 Macam-macam Negisiator

BAB III

PENUTUP

3.1 Kesimpulan

3.2 Saran

DAFTAR PUSTAKA

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Sepanjang hidup kita, tentunya kita selalu melakukan negosiasi. Baik dengan ayah ke anaknya, teman, maupun rekan bisnis. Negosiasi dapat menjembatani perbedaan yang ada dan menghasilkan kesepakatan antar pihak yang terlibat

Dalam dunia bisnis, istilah negosiasi bukanlah hal yang baru. Negosiasi digunakan untuk menjembatani dua kepentingan yang berbeda, misalnya antara produsen dengan konsumen. Oleh karena itu, agar terjadi suatu kesepakatan di antara kedua belah pihak, diperlukan negosiasi. Sementara itu, orang yang melakukan negosiasi sering disebut sebagai seorang negosiator.

Dalam komunikasi bisnis bernegosiasi sangat dibutuhkan dalam mencapai suatu kesepakatan bersama antara dua belah pihak yang bersangkutan. Dalam bernegosiasi ada tata cara tersendiri sehingga kesepakatan di antara keduanya bisa tercapai.

Dalam makalah ini akan dibahas lebih jelas yang berkaitan dengan permasalahan negosiasi, seperti pengertian negosiasi, berbagai tahapan atau proses bernegosiasi, ketrampilan bernegosiasi, peran seorang negosiator, dan tipe negosiator.

1.2 RUMUSAN MASALAH

1. Apa pengertian negosiasi ?
2. Bagaimana proses dari negosiasi ?
3. Apa peran negosiator dalam bernegosiasi ?
4. Apa saja macam-macam negosiator ?

1.3 TUJUAN PENULISAN

Untuk mengetahui pentingnya negosiasi dalam dunia bisnis. Serta menganalisis mengenai proses negosiasi, ketrampilan dalam negosiasi, dan tipe-tipe negosiator secara lebih jelas.

1.4 MANFAAT PENULISAN

1. Membantu mahasiswa memahami dan mendalami pokok bahasan khususnya tentang negosiasi.
2. Memberikan informasi secara mendalam mengenai pengertian negosiasi, proses negosiasi, ketrampilan negosiasi, dan tipe negosiator.

BAB II

PEMBAHASAN

2.1 Pengertian Negosiasi

Dalam suatu 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.

Menurut Hartman dalam buku karya Purwanto yang berjudul Komunikasi Bisnis, pengertian negosiasi dapat berbeda-beda tergantung dari sudut pandang siapa yang terlibat dalam bernegosiasi. Dalam hal ini, ada dua pihak yang berkepentingan dalam bernegosiasi, yaitu pembeli dan penjual. Hartman menegaskan bahwa *negosiasi merupakan 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 Oliver, negosiasi adalah *sebuah transaksi dimana kedua belah pihak mempunyai hak atas hasil akhir.* Hal ini memerlukan persetujuan kedua belah pihak sehingga terjadi proses yang saling memberi dan menerima sesuatu untuk mencapai kesepakatan bersama. Sementara itu Casse, *negosiasi adalah proses dimana paling sedikit ada dua pihak dengan persepsi, kebutuhan, dan motivasi yang berbeda mencoba untuk bersepakat tentang suatu hal demi kepentingan bersama.*

Berdasarkan ketiga pengertian negosiasi tersebut, dapat dikemukakan bahwa suatu proses negosiasi selalu melibatkan dua orang atau lebih yang saling berinteraksi, mencari suatu kesepakatan kedua belah pihak, dan mencapai tujuan yang dikehendaki bersama kedua belah pihak yang terlibat dalam negosiasi.

Selain untuk memperoleh kesepakatan kedua belah pihak, menurut Thong, alasan bernegosiasi adalah untuk mendapatkan sebuah keuntungan atau menghindari kerugian atau memecahkan problem yang lain. Untuk mendapatkan suatu kesepakatan kedua belah pihak, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan antara lain (Purwanto, 2006: 251)

- a. Persiapan yang cermat.
- b. Persentasi dan evaluasi yang jelas mengenai posisi kedua belah pihak.
- c. Keterampilan, pengalaman, motivasi, pikiran yang terbuka.
- d. Pendekatan yang logis untuk menciptakan dan mempertahankan hubungan yang baik dan saling menguntungkan dan saling menghormati.
- e. Kemauan untuk membuat konsensi untuk mencapai kesepakatan melalui kompromi bila terjadi kemacetan..

2.2 Proses Negosiasi

Menurut Hartman, ada empat poin penting yang perlu diperhatikan sebelum bernegosiasi, antara lain pencarian fakta terutama dari pihak lain (lawan negosiasi), menaksir posisi lawan negosiasi, membuat

perencanaan yang baik, dan memilih serta mengatur tim negosiasi. Sementara itu, menurut Casse, ada tiga tahapan penting dalam bernegosiasi, yaitu tahap perencanaan (sebelum negosiasi), tahap implementasi (selama negosiasi), dan tahap peninjauan (setelah negosiasi).

1. Tahap perencanaan.

Tahap perencanaan negosiasi membutuhkan tiga tugas utama, yaitu merencanakan sasaran negosiasi, memutuskan strategi, dan memperjelas proses negosiasi.

Sasaran Negosiasi

Strategi Negosiasi

Proses Negosiasi

Sasaran negosiasi adalah apa hasil yang diharapkan dalam bernegosiasi. Hal ini merupakan salah satu alasan utama mengapa seseorang bernegosiasi. Penentuan sasaran atau target dalam bernegosiasi sangatlah penting sebagai arahan atau petunjuk dalam bernegosiasi. Ada dua jenis sasaran dalam bernegosiasi, yaitu sasaran ideal dan sasaran dasar (batas minimal yang dapat dicapai).

Komponen kedua adalah strategi negosiasi yang merupakan cara atau teknik untuk mencapai tujuan bernegosiasi. Untuk mencapai kesepakatan kedua belah pihak memang diperlukan strategi yang tepat. Ada beberapa strategi negosiasi yang dapat anda gunakan dalam bernegosiasi, antara lain : strategi kooperatif, strategi kompetitif, dan strategi analitis.

a. Strategi Kooperatif

- Sasarannya mencapai kesepakatan kedua belah pihak
- Memakai semboyan win-win solution
- Mempercayai pihak lawan
- Melakukan kompromi jika diperlukan dan timbal balik
- Menciptakan landasan dan kepentingan bersama

b. Strategi Kompetitif

- Sasaran strateginya adalah mengalahkan lawan
- Tidak mempercayai lawan dan siap bertarung
- Menuntut sebuah konsesi, menegaskan posisi, dan melancarkan tekanan
- Tidak memberikan apa-apa dan menghabiskan semuanya

c. Strategi Analitis

- Mempunyai filosofi bahwa seorang negosiator adalah pemecah masalah, bukan seorang petarung
- Memandang negosiasi sebagai bentuk latihan dalam memecahkan masalah, dan bukannya sebagai permainan

- Berusaha kreatif dan bersama-sama mencari alternatif solusinya
- Menggunakan kriteria yang objektif dalam mengambil keputusan
- Membuat alasan yang rasional dan bukan atas dasar perasaan

Komponen ketiga adalah proses negosiasi. Sebelum mencapai tujuan yang anda tentukan sebelumnya, perlu diketahui bahwa dalam negosiasi sangat diperlukan yang namanya proses negosiasi yang melibatkan kedua belah pihak. Proses negosiasi merupakan proses suatu proses tawar-menawar yang diharapkan mampu menghasilkan suatu kesepakatan di kedua belah pihak yang saling menguntungkan.

Menurut Casse dalam proses negoasiasi ada enam tahapan penting yang perlu diperhatikan, antara lain : (1) persiapan, (2) kontak pertama, (3) konfrontasi, (4) Kompromi, (5) Solusi, (6) konsolidasi.

2. Tahap Implementasi.

Tahap implementasi merupakan tahapan penerapan atau tindakan yang diperlukan agar mencapai sukses dalam bernegosiasi. Implementasi memiliki komponen penting antara lain : taktik negosiasi, ketrampilan negosiasi, dan perilaku negosiasi.

a. Macam-macam taktik negosiasi.

- Taktik dengan cara anda.
- Taktik bekerja sama.
- Taktik tidak bertindak apa-apa.
- Taktik melangkah ke tujuan lain.

b. Ketrampilan bernegosiasi.

- Persiapan.
- Memulai negosiasi.
- Strategi dan teknis.
- Kompromi.
- Menghindari kesalahan taktis.

3. Tahap peninjauan negosiasi.

Tahap ini merupakan tahapan setelah berlangsungnya suatu proses negosiasi. Tahapan ini memiliki arti yang sangat penting bagi seorang negosiator dalam meninjau apa yang sudah dilakukannya selama bernegosiasi.

Ada beberapa alasan penting mengapa tahap peninjauan negosiasi perlu dilakukan, antara lain :

1. Untuk memeriksa apakah anda sudah mencapai tujuan anda.
2. Jika tidak, maka hal itu dapat menjadi pelajaran sekaligus pengalaman yang sangat berharga bagi seorang negosiator.
3. Jika ya, maka pastikan apa yang sudah anda lakukan dengan baik dan bangunlah kesuksesan anda.

2.3 Peran Negosiator

Seorang negosiator dapat melakukan berbagai peran penting dalam bernegosiasi, antara lain :

1. Berperan sebagai seorang pemimpin
2. Faktual
3. Analitis
4. Reliasional
5. Intuitif

2.4 Macam-macam Negisiator

1. Negosiator curang

Harus berhati-hati berhadapan dengan seorang negosiator yang curang karena pada dasarnya yang terlintas dalam benak pikirannya adalah bagaimana memenangkan negosiasi dan mengalahkan anda. Yang penting bagi negosiator curang adalah dapat memenangkan negosiasinya.

2. Negosiator Profesional

Seorang negosiator yang profesional akan tahu apa yang sedang dinegosiasikan, dan tahu bagaimana memperoleh apa yang diinginkannya. Ia memiliki pengetahuan dan ketrampilan bernegosiasi dengan baik. Yang tak kalah pentingnya adalah ia tahu banyak hal tentang lawan negosiasinya.

3. Negosiator bodoh

Seorang negosiator yang bodoh cenderung menghendaki kekalahan untuk kedua belah pihak. Tidak peduli apapun yang anda lakukan, ia akan berusaha sekuat tenaga agar tidak ada yang bisa menang. Yang penting baginya tidak ada yang menang dalam negosiasi. Oleh karena itu, untuk menghadapi negosiator macam ini, anda harus memahami apa yang sebenarnya terjadi di balik perilaku pihak lawan yang berpura-pura bodoh tersebut. Jika ia takut kalah, yakinkanlah agar ia memiliki motivasi yang kuat untuk bernegosiasi dengan baik. Jika ia tidak tahu, berilah pengertian yang sejelas-jelasnya, sehingga ia memahaminya dengan baik. Jika ia merasa terancam, maka bersikaplah arif dan bijak dalam bernegosiasi.

4. Negosiator Naif

Pada umumnya ia adalah negosiator yang tidak siap bernegosiasi, tidak tahu pokok persoalan yang akan dinegosiasikan, bahkan cenderung percaya begitu saja pada pihak lawan negosiasinya. Kalau perlu, ia bersedia memberikan apa saja yang diminta oleh pihak negosiasinya. Dengan seorang negosiator yang naif, pihak lawan jelas dapat menang dengan mudah. Namun, pihak lawan sebaiknya tetap harus lebih berhati-hati, karena bukan tidak mungkin ia sedang menyembunyikan sesuatu yang tidak diketahui pihak lawan negosiasinya. Ia bisa juga menyetujui apa yang diinginkan pihak lawan negosiasi, karena ia mempunyai tujuan lain yang menurutnya sangat berarti baginya.

BAB III

PENUTUP

3.1 Kesimpulan

Menurut Oliver, negosiasi adalah *sebuah transaksi dimana kedua belah pihak mempunyai hak atas hasil akhir*. Hal ini memerlukan persetujuan kedua belah pihak sehingga terjadi proses yang saling memberi dan menerima sesuatu untuk mencapai kesepakatan bersama. Sementara itu Casse, *negosiasi adalah proses dimana paling sedikit ada dua pihak dengan persepsi, kebutuhan, dan motivasi yang berbeda mencoba untuk bersepakat tentang suatu hal demi kepentingan bersama*.

proses negosiasi selalu melibatkan dua orang atau lebih yang saling berinteraksi, mencari suatu kesepakatan kedua belah pihak, dan mencapai tujuan yang dikehendaki bersama kedua belah pihak yang terlibat dalam negosiasi.

menurut Casse, ada tiga tahapan penting dalam bernegosiasi, yaitu tahap perencanaan (sebelum negosiasi), tahap implementasi (selama negosiasi), dan tahap peninjauan (setelah negosiasi). Menurut Casse dalam proses negoasiasi ada enam tahapan penting yang perlu diperhatikan, antara lain : (1) persiapan, (2) kontak pertama, (3) konfrontasi, (4) Kompromi, (5) Solusi, (6) konsolidasi.

Seorang negosiator dapat melakukan berbagai peran penting dalam bernegosiasi, antara lain : Berperan sebagai seorang pemimpin, faktual, analitis, relasional, intuitif.

Ada empat tipe negosiator, yaitu negosiator curang, negosiator professional, negosiator bodoh dan negosiator naif.

3.2 Saran

- Dalam melakukan negosiasi diperlukan seseorang yang mampu melihat peluang, sabar, dan memiliki daya sensitifitas social yang tinggi
- Sebelum melakukan negosiasi sehendaknya seorang negosiator mempelajari situasi yang ada

DAFTAR PUSTAKA

Purwanto, Djoko Drs. *Komunikasi Bisnis* Erlangga. Jakarta. 2006

Mengenal Pengertian Keterampilan Negosiasi

Mengenal Pengertian Keterampilan Negosiasi - Keterampilan Negosiasi adalah bagian penting dalam kehidupan sehari-hari agar kita dapat bertahan dalam segala bidang kehidupan, baik yang bersifat formal maupun informal. Pengembangan keterampilan dan percaya diri sangat dibutuhkan dalam melaksanakan negosiasi.

Inti dari negosiasi adalah mencapai kesepakatan dengan pihak lain, sehingga kita dapat mencapai tujuan.

Faktor yang menentukan keberhasilan negosiasi antara lain adalah:

1. Waktu persiapan yang memadai
2. Sasaran yang jelas.
3. Informasi yang jelas mengenai lawan negosiasi yang terlibat.
4. Strategi atau rencana negosiasi yang jelas.
5. Penggunaan taktik, penentuan waktu yang tepat untuk bernegosiasi.
6. Kesiapan semua pihak yang terlibat, untuk bersifat terbuka.
7. Kemauan untuk kompromi dari kedua belah pihak.
8. Tercapainya kesepakatan kedua belah pihak, dengan hasil yang jelas disertai pencatatan.
9. Kesepakatan benar-benar dilaksanakan.

Proses Negosiasi

Negosiasi merupakan suatu proses dengan struktur yang jelas dan dengan tahapan-tahapan yang sudah direncanakan sebelumnya. Struktur tersebut bisa diterapkan baik untuk negosiasi formal maupun informal.

Adapun langkah –langkah / proses negosiasi pada umumnya sbb:

1. Persiapan.
2. Meliputi penelitian, perencanaan strategi dan taktik negosiasi yang akan dilaksanakan.
3. Memulai negosiasi
4. Memberitahu fakta mengenai berbagai posisi dan kepentingan yang berbeda.
5. Memimpin negosiasi.
6. Meliputi pembagian posisi, berbagai penawaran, identifikasi keuntungan, serta usaha menemukan kesamaan.
7. Bergerak menuju kesepakatan.
8. Mencapai kesepakatan.
9. Mengakhiri negosiasi dan mencatat hasil/ kesepakatan yang dicapai .
10. Menindaklanjuti hasil negosiasi.

Jenis-jenis negosiasi

1. Negosiasi win – win :

Kedua belah pihak memperoleh keuntungan yang seimbang

2. Negosiasi win lose :

Kemenangan salah satu negosiator diatas kekalahan negosiator yang lain

3. Negosiasi koersif :

Menggunakan kekuatan untuk menekan lawan

4. Negosiasi manipulatif :

Menggunakan janji – janji untuk membujuk lawan diskusi

Keuntungan yang didapat dari negosiasi

1. Tercapainya tujuan

2. Kontrol yang lebih besar atas pekerjaan

3. Hubungan yang lebih baik dengan para kolega

4. Mencegah dan menyelesaikan konflik

5. Kepercayaan dari orang lain untuk bekerja sama

6. Mendapat pelayanan yang lebih baik

Proses Negosiasi

1. persiapan

2. memulai negosiasi

3. memimpin negosiasi

4. bergerak menuju kesepakatan

5. mencapai kesepakatan

6. tindak lanjut hasil negosiasi

Kesimpulan

1. Proses negosiasi berprinsip diawali dengan tahap persiapan hingga mencapai kesimpulan, dan melakukan tindak lanjut

2. Keterampilan komunikasi mengena sangat penting dalam membangun hubungan yang efektif dengan mitra negosiasi.

3. Keterampilan negosiasi akan semakin terasa bila sering berlatih, jadi sebaiknya anda segera menerapkannya dalam peran kehidupan anda.