

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Tentang Komunikasi

2.1.1 Pengertian Komunikasi

Manusia merupakan makhluk sosial yang tidak luput dari bantuan orang lain. Atas dasar itulah, maka manusia harus dapat hidup berdampingan dengan manusia lainnya, demi kelangsungan hidupnya maupun demi generasi selanjutnya. Jadi otomatis manusia harus hidup bermasyarakat. Dalam bermasyarakat antara manusia yang satu dengan manusia yang lain terjadi interaksi, di mana mereka saling mempengaruhi demi kepentingan dan keuntungan pribadinya masing-masing. Karena adanya saling interaksi di antara mereka, maka saling terjadi mengungkapkan pikiran serta perasaan dalam bentuk percakapan atau yang lebih dikenal dengan istilah “komunikasi”.

Istilah komunikasi atau dalam bahasa Inggris *Communication* berasal dari bahasa latin *Communicatio*, serta bersumber dari kata *Communis* yang berarti “sama”. Sama di sini maksudnya adalah sama makna atau sama arti. Maka ketika kita melakukan komunikasi, kita sedang berusaha mengadakan kesamaan dengan orang lain. Ini berarti kita sedang berusaha memberikan informasi, gagasan serta sikap kepada orang lain. (Effendy, 1993 : 30).

Untuk mengetahui dengan jelas tentang komunikasi, maka dari itu kita terlebih dahulu harus memahami tentang pengertian komunikasi itu sebagai berikut:

“Komunikasi adalah proses penyampaian suatu pesan dalam bentuk lambang bermakna sebagai paduan pikiran dan perasaan berupa ide, informasi, kepercayaan, harapan, imbauan dan sebagainya, yang dilakukan seseorang kepada orang lain, baik langsung secara tatap muka maupun tak

langsung melalui media, dengan tujuan mengubah sikap, pandangan atau perilaku".
(Effendy, 1989 : 60).

Atas dasar pengertian di atas, komunikasi merupakan suatu kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, bahkan dapat dikatakan komunikasi merupakan kebutuhan yang mendasar bagi kehidupan manusia.

Komunikasi merupakan kegiatan pernyataan antar manusia yang menggunakan lambang-lambang yang dapat diartikan sama, baik oleh penyampai pesan atau komunikator maupun penerima pesan atau komunikan. Suatu situasi komunikasi akan serasi apabila apa yang diharapkan oleh komunikator maupun komunikan sama. Komunikasi akan serasi hanya akan dapat dicapai apabila pihak-pihak yang terlibat dalam suatu kegiatan komunikasi, memberi arti dan makna yang sama kepada lambang-lambang yang dipergunakan sebagai kerangka acuan untuk membentuk pendapat, menentukan sikap dan memutuskan tindakan.

Komunikasi menunjukkan bahwa seseorang akan dapat mengubah sikap, pendapat atau perilaku orang lain apabila komunikasi tersebut memang komunikatif. Jadi komunikasi berlangsung apabila orang-orang yang terlibat terdapat kesamaan makna mengenai suatu hal yang dikomunikasikan. Secara jelasnya apabila seseorang mengerti akan sesuatu yang dinyatakan orang lain kepadanya, maka komunikasi dapat berlangsung dengan baik.

Bidang pengalaman juga merupakan faktor yang amat penting untuk terjadinya komunikasi. Apabila bidang pengalaman di bidang komunikator sama dengan bidang pengalaman komunikan, komunikasi akan berlangsung lancar.

Sebaliknya, apabila pengalaman komunikan tidak sama dengan pengalaman komunikator, akan timbul kesukaran untuk mengerti satu sama lainnya.

2.1.2 Proses Komunikasi

Pada hakekatnya proses komunikasi adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan seseorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan). Pikiran itu bisa berupa gagasan, informasi, opini dan lain-lain yang muncul dari benaknya. Perasaan bisa berupa keyakinan, kegairahan dan lain sebagainya yang timbul dari lubuk hatinya.

Proses komunikasi menurut Effendy, dapat terbagi menjadi dua tahap, yaitu secara primer dan secara sekunder. “Proses komunikasi secara primer adalah proses penyampaian pikiran dan atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang-lambang (*symbol*) sebagai media” (Effendy, 1990 : 11).

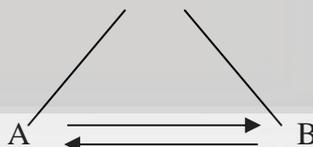
Dalam proses komunikasi secara primer lambang yang dipergunakan umumnya dapat berupa bahasa, kias, isyarat, gambar, warna yang secara langsung mampu menerjemahkan pikiran dan atau perasaan komunikator pada komunikan. Dari sekian banyak lambang yang dipergunakan, bahasalah yang merupakan lambang yang banyak digunakan dalam proses komunikasi ini. Bahasa memegang peranan penting dalam kehidupan sosialisasi manusia. Hanya dengan bahasalah yang mampu menerjemahkan pikiran seseorang kepada orang lain.

Proses komunikasi secara primer dapat dikatakan sebagai proses komunikasi tatap muka karena ketika komunikasi berlangsung, komunikator dan komunikan saling berhadapan sehingga komunikator dapat melihat dan mengkaji

diri komunikasi secara langsung. Sedangkan “proses komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama” (Effendy, 1990 : 11).

Seorang komunikator menggunakan media kedua dalam melancarkan komunikasinya, karena komunikan sebagai sasarannya berada ditempat yang relatif jauh atau jumlahnya banyak. Seperti surat, telepon, faksimil, majalah, televisi, radio, surat kabar dan masih banyak lagi media kedua yang sering digunakan dalam komunikasi.

Untuk mantapnya strategi komunikasi, maka sesuatu harus dipertautkan dengan komponen-komponen yang menjawab terhadap pertanyaan dalam model Newcomb sebagai berikut :



(Goldberg dan Alvin, 1985 : 51-52)

Gambar 2.1
Model Newcomb

Dalam model Newcomb komunikasi adalah suatu cara yang lazim dan efektif yang memungkinkan orang-orang mengorientasikan diri terhadap lingkungan mereka. Ini adalah suatu model tindakan komunikatif dua orang yang disengaja (Intensional). Model ini mengisyaratkan bahwa setiap sistem apapun mungkin ditandai oleh suatu keseimbangan kekuatan-kekuatan dan bahwa setiap perubahan dalam bagian manapun dari system tersebut akan menimbulkan suatu

ketegangan dalam terhadap keseimbangan atau kekurangan simetri secara psikologis tidak menyenangkan dan menimbulkan tekanan internal untuk memulihkan keseimbangan.

Dengan kata lain bila A dan B mempunyai sikap positif terhadap satu sama lain dan terhadap X (orang, gagasan, atau benda) hubungan itu merupakan simetri. Bila A dan B saling membenci, dan salah satu menyukai X sedangkan lainnya tidak, hubungan itu juga merupakan simetri. Akan tetapi, bila A dan B saling menyukai namun mereka tidak sependapat mengenai X atau bila mereka saling membenci namun sependapat mengenai X maka hubungan mereka bukan simetri (Goldberg dan Alvin, 1985 : 51-52).

Seperti telah dijelaskan di atas, setiap saat manusia melakukan kegiatan komunikasi dan di dalamnya tercakup semua aspek kehidupan. Komunikasi dapat diaplikasikan dalam semua aspek yang ada salah satunya dalam aspek pemasaran yang lebih dikenal dengan komunikasi pemasaran.

2.2 Tinjauan Tentang Negosiasi

2.2.1 Pengertian Negosiasi

Pertentangan dan persamaan kepentingan juga memberikan alasan terjadinya kegiatan atas dasar motivasi untuk mencapai kesepakatan. Proses perundingan atau tawar menawar tersebut dalam dunia usaha biasanya dikenal dengan istilah "*Negosiasi*".

Jika mendengar istilah negosiasi, mungkin akan terbayang oleh sebagian orang bahwa kegiatan tersebut tidak jauh dari hal-hal yang menyangkut pemasaran, perdagangan atau hal-hal yang berkaitan dengan ekonomi dan bisnis. Tetapi hal tersebut kurang tepat, sebab negosiasi dapat saja dilakukan dalam berbagai kegiatan dan aspek kehidupan.

Menurut istilah etimologi, kata *Negosiasi* berasal dari bahasa latin yaitu *Negotiari* yang artinya “berdagang”. Kata kerjanya dari kata lain *Negare* yang berarti meniadakan dan kata benda *Otium* yang berarti waktu luang. Jadi *Negosiasi* lebih berarti “meniadakan waktu luang” untuk mencapai kesepakatan dalam berdagang (Curry, 2002, v).

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, istilah *Negosiasi* diartikan “Sebagai proses tawar menawar dengan jalan berunding untuk memberi atau menerima guna mencapai kesepakatan bersama antara satu pihak (kelompok atau organisasi) dengan pihak (kelompok atau organisasi) yang lain ” (Moeliono et al, 1988 : 611).

Menurut Robert B. Maddux dalam buku “*Negosiasi yang Berhasil*” pengertian komunikasi negosiasi adalah proses yang kita gunakan untuk memenuhi kebutuhan kita ketika seseorang yang lain mengendalikan apa yang kita inginkan. (Maddux, 1990:7)

Negosiasi terjadi jika ada kedua belah pihak yang hendak menyamakan tujuan mereka sehingga tercapailah tujuan bersama. Dalam hal ini negosiasi biasanya menguntungkan kedua belah pihak. Adapun syarat negosiasi tersebut antara lain :

1. Kedua belah pihak mau melakukan suatu perjanjian.
2. Terdapat perjanjian dan konflik di antara beberapa pihak.
3. Terdapat variabel yang dapat ditukarkan melalui kohesi / kepaduan.
4. Kedua belah pihak mempunyai wewenang untuk mengubah syarat mereka.

(Thorn, 1995 : 20).

Di sana dijelaskan bahwa negosiasi adalah suatu proses di mana dua pihak atau lebih yang mempunyai kepentingan yang sama atau bertentangan bertemu dan berbicara dengan maksud untuk mencapai suatu kesepakatan. Pertentangan kepentingan memberikan alasan terjadinya suatu negosiasi. Persamaan

kepentingan juga memberikan alasan terjadinya negosiasi atas dasar motivasi untuk mencapai kesepakatan.

Menurut Alan N. Schoonmaker dalam bukunya yang berjudul *Langkah-Langkah Memenangkan Negosiasi*, mengatakan bahwa Negosiasi :

“..... adalah suatu metode untuk mencapai perjanjian dengan unsur-unsur kooperatif maupun kompetitif. Unsur kooperatif berarti berasal dari keinginan kedua belah pihak untuk mencapai kesepakatan yang dapat diterima bersama. Sedangkan kompetitif berarti berasal dari kedua belah pihak untuk mencapai hasil terbaik bagi mereka sendiri”.
(Schoonmaker, 1993 : 6 - 7).

Dari pengertian di atas dapat dilihat bahwa, negosiasi merupakan sebuah metode yang di dalamnya terdapat unsur kooperatif yang berarti berasal dari keinginan kedua belah pihak untuk mencapai kesepakatan yang dapat diterima bersama, maupun unsur kompetitif yang berarti berasal dari kedua belah pihak untuk mencapai hasil terbaik bagi mereka sendiri.

Pada dunia bisnis negosiasi perlu dilakukan untuk mencapai keuntungan bersama, bukan menjatuhkan salah satu pihak. Dengan kata lain, dalam negosiasi terjadi karena adanya proses interaksi, dan yang diinginkan adalah hasil akhir berupa keputusan yang sama-sama diinginkan oleh kedua belah pihak yang berkepentingan membutuhkan satu sama lain.

Negosiasi dapat dilihat dari segi interaksi atau hubungan antar manusia, seperti yang ditegaskan oleh Alan Fowler bahwa :

“Negosiasi adalah proses interaksi, di mana dua belah pihak perlu terlibat secara bersama dalam sebuah hasil akhir, yang pada awalnya memiliki perbedaan, berusaha dengan menggunakan argumen dan persuasi menyudahi perbedaan mereka untuk jalan keluar yang dapat mereka terima bersama”.
(Fowler, 1997 : 6).

Melalui pengertian menurut Alan Fowler di atas dapat dijelaskan bahwa di dalam negosiasi terjadi sesuatu proses interaksi, yaitu sesuatu proses di mana individu atau sekelompok individu melakukan hubungan dan melakukan komunikasi untuk ikut terlibat dalam suatu perundingan. Interaksi tidak akan terpisah dengan kegiatan komunikasi. Segala bentuk perbedaan dapat segera diperoleh jalan keluar yang baik melalui komunikasi persuasi.

2.2.2 Tujuan Negosiasi

Kegiatan negosiasi dilakukan untuk memperoleh persetujuan dalam mendapatkan kesepakatan antara kedua belah pihak yang sedang melakukan perundingan. Di dalam kegiatan negosiasi tentunya terdapat perundingan antara dua pihak yang nantinya akan menghasilkan suatu kesepakatan. Kesepakatan ini dapat berbuah hal yang positif maupun suatu hal yang negatif, untuk itu maka tujuan dari kegiatan negosiasi pada intinya adalah sebagai berikut ini:

- a. Menyelesaikan perselisihan karena ada perbedaan pendapat,
- b. Mengadakan perundingan untuk mendapatkan kesepakatan,
- c. Membuat persetujuan di antara kedua pihak terhadap materi-materi yang telah disepakati bersama (Suprpto, 2007:48).

Dari kutipan mengenai tujuan negosiasi di atas, maka semakin menegaskan bahwa negosiasi merupakan suatu tahapan yang tentunya berawal dari adanya kebutuhan masing-masing pihak. Kemudian diadakan perundingan untuk mencapai kesepakatan yang memberikan keuntungan pada masing-masing pihak. Tetapi untuk mendukung kegiatan negosiasi yang memberikan hasil menang-menang (*win-win*), maka dibutuhkan beberapa faktor yang bisa membuat negosiasi berhasil yaitu dengan menentukan waktu yang tepat, dengan sasaran

yang jelas, kemampuan berbicara dan berbahasa dengan baik, dan sebagainya. Faktor faktor tersebut akan membantu tujuan kegiatan negosiasi terwujud.

Dalam melakukan kegiatan negosiasi, selain keterampilan dalam berkomunikasi yang efektif, seorang negosiator dalam kegiatan negosiasi juga harus memiliki hal lain yang harus dipahami dengan jelas, sehingga kegiatan negosiasi akan berlangsung dengan baik dengan mencapai kesepakatan bersama, yaitu dengan mengetahui tahapan dalam bernegosiasi.

2.2.3 Ciri Ciri Negosiasi

Negosiasi dapat dikatakan telah terlaksana dengan baik, apabila memiliki pola tertentu. Ciri-ciri atau unsur pokok dalam pola negosiasi di antaranya adalah sebagai berikut :

1. Menciptakan iklim yang ramah dan penuh kerjasama, mantap dan bersifat bisnis.
2. Mulai dengan menyetujui suatu prosedur yang akan mengarahkan kedua belah pihak bekerja kearah tujuan yang telah disepakati.
3. Guna mendapatkan kemajuan dalam ancangan ajang yang luas, dengan mejauhi pertikaian dalam negosiasi vertikal.
4. Mengeksplorasi berbagai kemungkinan, mulai dari pernyataan pembukaan yang bebas.
5. Sekali-kali menggunakan taktik yang berkiblat pada persetujuan.
6. Memelihara semangat dan proses negosiasi.
7. Berkomunikasi dengan terampil.
8. Untuk mempersiapkan diri secara sistematis sebelum memasuki ruang negosiasi (Scott, 1991:110).

2.2.4 Tahap-tahap Negosiasi

Pada kegiatan negosiasi akan ditemukan sebuah proses yang lancar ataupun tidak lancar. Hal itu disebabkan oleh tidak terstrukturnya negosiasi yang berlangsung. Maka untuk menghindari terjadinya hal tersebut dan mengendalikan kejadian tersebut dengan baik, maka dibutuhkan suatu kerangka kerja dalam

bernegosiasi, dengan tujuan untuk mengendalikan kegiatan negosiasi. Untuk itu, agar kegiatan negosiasi dapat terkendali dengan baik maka seorang negosiator perlu menyadari adanya tahap-tahap dalam negosiasi, sehingga negosiator dapat memusatkan perhatiannya pada isi dari negosiasi yang sedang berlangsung.

Tahapan dalam negosiasi

Namun berbeda dengan Bill Scott (1993), di mana mengatakan bahwa tahap-tahap negosiasi terdiri dari tahap eksplorasi, penawaran, tawar-menawar, penyelesaian dan pengesahan. Adapun penjelasan dari tahap-tahap tersebut adalah sebagai berikut:

1. Tahap Eksplorasi

Pada tahap pertama ini, merupakan suatu tahap negosiasi di mana antara masing-masing pihak saling mengutarakan keinginan masing-masing, sehingga kemudian akan timbul suatu pengertian mengenai permasalahan yang perlu diselesaikan bersama. Dalam tahap eksplorasi ini kegiatan yang akan dilakukan adalah:

- a. Masing-masing pihak berusaha memahami tuntutan pihak yang lain.
- b. Kedua belah pihak merasakan bersama perjanjian macam apa yang mungkin dapat mereka lakukan.
- c. Masing-masing pihak berusaha bersikap keras yang akan mereka perlihatkan satu terhadap yang lain.
- d. Bentuk persetujuan yang prospektif mulai menjadi lebih jelas.
- e. Mulai timbul pengertian tentang permasalahan yang perlu diselesaikan selama proses tawar-menawar (Scott, 1993:36).

Dalam tahap ini, kedua belah pihak akan saling berusaha untuk memahami maksud dari kegiatan negosiasi, saling mengenal dengan baik, dan tentunya saling mengenali siapa pihak yang ia hadapi dan apa yang

diinginkannya. Untuk itu dalam kegiatan negosiasi, khususnya dalam tahap eksplorasi ini, seorang negosiator harus menciptakan suatu iklim yang tepat, apakah hasil negosiasi yang dilakukan akan menghasilkan suatu situasi menang kalah (*Win-Lose*), atau situasi menang-menang (*Win-win*).

Untuk mendukung agar kegiatan negosiasi menjadi lancar, dalam tahap eksplorasi seorang negosiator harus dapat mengatasi hambatan-hambatan dalam negosiasi, ada beberapa langkah sebagai usaha mengatasi hambatan tersebut, yaitu:

- a. Ciptakan iklim yang ramah dan penuh kerjasama.
- b. Membuat pernyataan-pernyataan pembukaan yang bebas dan mencari kejelasan tentang posisi masing-masing pihak.
- c. Sadari kerangka waktu yang masuk akal yaitu dengan tidak berbicara terlalu banyak atau terlalu lama.
- d. Siapkan pernyataan pembukaan sebelumnya.
- e. Sajikan informasi secara sederhana dalam pokok-pokok yang mudah diterima.
- f. Gunakan komunikasi nonverbal dengan baik seperti sikap badan, gerakan badan, kontak mata dan sebagainya.
- g. Dengarkan secara baik dengan memusatkan perhatian, membuat catatan, serta berusaha untuk menjelaskan kepada pihak lain, apakah penjelasan yang diperoleh bisa diterima atau tidak. (Scott, 1993:36)

Selain dari beberapa langkah di atas, untuk semakin mendukung agar tahap awal dalam negosiasi ini dapat berjalan dengan baik, maka alangkah lebih baik apabila seorang negosiator memiliki keahlian dalam bahasa tubuh, dengan demikian negosiator dapat menyampaikan pesan yang diharapkan ketika melakukan perundingan, di mana menurut Barnes (2004) dalam Suprpto (2007:62) mengatakan bahwa bahasa tubuh meliputi:

- a. Pola nada suara (seberapa tinggi atau rendah suara kedengarannya),
- b. Intonasi (tekanan ditempatkan di kata-kata tertentu),
- c. Gerak Isyarat (cara tangan, jari, dan kaki anda bergerak),
- d. Kontak mata (melihat kepada seseorang secara langsung atau tidak langsung),
- e. Dekatnya (seberapa dekat kepada seseorang Anda berdiri atau duduk),
- f. Ekspresi muka (tersenyum atau mengerutkan dahi).

Bahasa tubuh menyampaikan:

- a. Seberapa besar kekuatan yang anda yakini anda miliki dalam suatu keadaan.
- b. Seberapa besar anda menyukai seseorang,
- c. Sampai sejauh mana anda menanggapi seseorang.

Dalam tahap pertama ini, jika dilihat dari tahapan versi Harry Mills, maka termasuk ke dalam tahap Ready, Explore, dan Signal, di mana pada tiga tahap tersebut terdiri dari beberapa langkah yang mencakup tahapan eksplorasi, seperti pada tahap Ready atau menyiapkan diri terdiri dari:

- a. Menentukan dan memprioritaskan tujuan anda,
- b. Mengidentifikasi kepentingan anda,
- c. Mengidentifikasi, memeringkat, dan menilai penawaran anda.
- d. Menentukan apa saja konsesi yang dapat anda berikan dan konsesi yang anda ingin terima,
- e. Mendefinisikan BATNA anda,
- f. Mendapatkan informasi sebanyak mungkin,
- g. Merencanakan strategi dan taktik pendukungnya. (Mills, 2007:13)

Terlihat bahwa langkah-langkah dalam tahap Ready mewakili tahap “masing-masing pihak berusaha memahami tuntutan pihak yang lain, dan kedua belah pihak merasakan bersama perjanjian macam apa

yang mungkin dapat mereka lakukan”, di mana antara kedua belah pihak saling menentukan cara apa yang digunakan dalam negosiasi, menentukan keuntungan yang didapatkan, masing-masing pihak saling menentukan strategi apa yang digunakan dalam negosiasi dengan menggunakan BATNA (*Best Alternative To a Negotiated Agreement*) yang dapat mendukung seorang negosiator untuk bernegosiasi dengan penuh rasa percaya diri dan memiliki kekuasaan.

Tahap berikutnya yang mewakili tahap eksplorasi, adalah tahap Eksplore atau mengidentifikasi kebutuhan, adapun langkah-langkah dalam tahap ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengklarifikasi kebutuhan anda dan pihak lain,
- b. Menguji asumsi anda,
- c. Membangun iklim *win-win*,
- d. Mengkomunikasikan posisi pembuka anda,
- e. Mempelajari posisi pembuka lawan (Mills, 2007:53).

Pada tahap eksplorasi ini, mewakili tahap “masing-masing pihak berusaha bersikap keras yang akan mereka perlihatkan satu terhadap yang lain” pada tahap eksplorasi versi Bill Scott, di mana pada tahap ini, kedua belah pihak saling memberikan klarifikasi kebutuhan, menguji asumsi, membangun iklim, serta saling mempelajari sehingga masing-masing pihak saling memperlihatkan kebutuhan satu sama lain.

Terdapat satu tahap lagi pada versi Harry Mills yang mewakili tahap eksplorasi, yaitu Signal atau memberi sinyal adanya kemajuan. Adapun langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

- a. Memberi sinyal bahwa Anda siap untuk bergerak maju,

- b. Memberi respons atas sinyal-sinyal dari lawan dan membangun momentum (Mills, 2007:77).

Pada tahap Signal ini terlihat jelas bahwa antara masing-masing pihak sudah mulai memahami atas keinginan serta tujuan masing-masing sehingga kegiatan negosiasi sudah siap untuk melangkah ketahap selanjutnya. Hal itu sesuai dengan langkah akhir pada tahap eksplorasi versi Bill Scott, yaitu “Bentuk persetujuan yang prospektif mulai menjadi lebih jelas, dan mulai timbul pengertian tentang permasalahan yang perlu diselesaikan selama proses tawar-menawar”.

2. Tahap Penawaran

Tahap selanjutnya adalah tahap penawaran, menurut Bill Scott (1993:36), “Dalam tahap penawaran, salah satu atau kedua belah pihak memberikan penawaran lebih dahulu atau menyampaikan permasalahan yang dihadapinya dalam perjanjian itu”. Dalam tahap penawaran ini, kemampuan seorang negosiator dalam berkomunikasi secara efektif sangatlah dibutuhkan, tentunya agar negosiasi dapat tercapai dengan baik pula. Selain kemampuan dalam berkomunikasi yang efektif atau memiliki kemampuan berkomunikasi dengan terampil, seorang negosiator juga harus memiliki suatu power negotiation, menurut Dawson, harus memiliki atau mengembangkan “Karakteristik personal”, sebagai berikut:

“Keberanian untuk menggali lebih banyak informasi, kesabaran untuk bertahan lebih lama daripada negosiator lawan, keberanian untuk meminta lebih daripada yang anda harapkan, dan integritas untuk menekan tercapainya solusi menang-menang, kesediaan untuk menjadi pendengar yang baik” (Dawson, 2004:351).

Dari pernyataan di atas dijelaskan bahwa seorang negosiator harus memiliki keberanian untuk menggali lebih banyak informasi, artinya seorang negosiator harus mengetahui apa yang diinginkan oleh pihak lawan, di mana mengumpulkan informasi sangatlah penting selama kegiatan negosiasi berlangsung. Kesabaran untuk bertahan lebih lama daripada negosiator lawan, karena dengan kesabaran kemungkinan untuk mencapai suatu hasil yang baik sangatlah besar. Keberanian untuk meminta lebih daripada yang anda harapkan, dengan adanya keberanian tersebut maka seorang negosiator akan mendapatkan apa yang diinginkan. Integritas untuk menekan tercapainya solusi menang-menang (*win-win*), hal tersebut sangatlah penting, namun tetap tidak membuat kedudukan kita menjadi rugi. Kesiapan untuk menjadi pendengar yang baik, sebab hanya menjadi seorang pendengar yang baik maka akan menghasilkan suatu hasil akhir menang-menang (*win-win*).

Pada tahap penawaran ini, jika dilihat dari tahapan negosiasi versi Harry Mills, maka tahap ini berada pada langkah keempat, yaitu Probe atau menguji dengan pengajuan usul, yaitu sebagai berikut:

- a. Mengajukan usul tentatif untuk menguji apa saja yang untuknya, lawan bersedia melakukan konsesi,
- b. Mengemas kembali usulan yang ditolak agar lebih diterima.

(Mills, 2007:83).

Dengan kedua langkah tersebut, terlihat jelas mewakili tahap penawaran dalam versi Bill Scott, yaitu menawarkan perbandingan dengan

mengajukan usul tentatif yang dapat membuat pihak lawan memberikan konsesi, serta membuat trik atau cara agar penawaran yang telah ditolak agar lebih diterima.

Dawson (2004) mengatakan bahwa seorang negosiator juga harus memperhatikan karakteristik dalam manjalani langkah-langkahnya, di mana langkah-langkah tersebut disebut dengan istilah gambit. Dalam tahap kedua ini, yaitu tahap penawaran, erat kaitannya dengan gambit negosiasi tahap awal, yaitu sebagai berikut:

- a. Mintalah lebih dari yang Anda harapkan.
Efektivitas pada meja perundingan tergantung pada upaya menekan tuntutan-tuntutan yang dilontarkan seseorang (pihak lawan) (Dawson, 2004:5)
- b. Jangan pernah katakan “Ya” pada tawaran pertama.
Alasan mengapa Anda seharusnya tidak mengatakan “ya ” terhadap tawaran pertama (atau tawaran balasan) adalah karena kata “ya” bisa secara otomatis memicu munculnya dua pendapat dalam bentuk pihak lawan. (Dawson, 2004:29)
- c. Melakukan *flinch* terhadap proposal.
Power negotiation menganjurkan Anda untuk selalu melakukan *flinch*, yaitu menampakan reaksi tergoncang dan terkejut terhadap proposal pihak lawan. (Dawson, 2004: 29)
- d. Hindari negosiasi yang konfrontatif.
Jangan menentang pihak lawan pada tahap-tahap awal negosiasi karena itu akan menimbulkan konfrontasi. (Dawson, 2004:29)
- e. *Reluctant seller* dan *reluctant buyer*.
Reluctant seller merupakan reaksi penjual yang enggan (Dawson, 2004:42), dan *reluctant buyer* yaitu merupakan peran penjual yang terkesan tidak butuh (enggan) menjual (Dawson, 2004:45).
- f. Gunakan *vise technique*.
The vise adalah gambit negosiasi lain yang sangat efektif dan apa yang akan diberikannya pada anda akan membuat anda takjub. Gambit ini wujudnya hanyalah pernyataan kecil yang sederhana. “Anda seharusnya bisa lebih baik dari itu” (Dawson, 2004:49)

Pada gambit tahap awal ini, merupakan sebuah langkah strategis yang melibatkan adanya resiko, di mana seorang negosiator harus menentukan serta memilih gambit mana yang tepat dan menggunakannya pada waktu yang tepat pula akan meminimalkan resiko tersebut. Pada dasarnya pada gambit tahap awal ini lebih memainkan kegiatan negosiasi sesuai dengan keinginan negosiator.

Pada tahap penawaran ini, sudah tentu harus menawarkan penawaran yang tertinggi, karena dengan begitu penawaran awal dari seorang negosiator akan lebih mudah untuk dipertahankan. Untuk itu dalam tahap ini penyajian atau penyampaian penawaran kepada pihak lain harus dilakukan dengan tegas, jelas, tanpa permintaan maaf yang berlebihan serta tanpa ragu-ragu dalam mengambil keputusan. Pada tahap ini, masing-masing pihak harus mulai menentukan langkah, dengan tujuan agar membuat negosiasi lebih jelas lagi menuju tahap selanjutnya.

3. Tahap Tawar-menawar

Setelah tahap eksplorasi dan tahap penawaran, maka tahap selanjutnya adalah tahap tawar-menawar, yang tentunya berlangsung dari satu pihak ke pihak lain. Bill Scott (1993:36) mengatakan bahwa “Dalam tahap tawar-menawar, masing-masing pihak berusaha untuk melakukan negosiasi mengarah pada keuntungan terbaik bagi mereka”. Sehingga pada tahap ini akan menemukan proses yang sangat menentukan hasil akhir negosiasi.

Seorang negosiator harus mengambil langkah jelas dan menilai situasi dalam memulai proses tawar menawar. Setelah melewati dua tahap awal dalam bernegosiasi, seharusnya antara kedua belah pihak sudah mendapatkan gambaran yang jelas mengenai keinginan masing-masing pihak, di mana dengan begitu seorang negosiator dapat menaksir situasi dengan mudah. Seperti apa yang dikatakan oleh Bill Scott, di mana dalam menilai situasi terdapat hal-hal yang perlu diperhatikan, yaitu menilai perbedaan di antara masing-masing pihak, menganalisis posisi sebenarnya dari pihak lain, mengambil keputusan pertama dan bersiap-siap untuk ronde berikutnya.

Jika dilihat kepada tahap negosiasi versi Harry Mills, maka pada tahap tawar-menawar ini sesuai dengan tahap kelima, yaitu Exchange, atau saling bertukar konsesi, di mana langkah-langkah tersebut adalah:

- a. Saling bertukar konsesi dengan mengabdikan beberapa permintaan lawan, yang akan dipertukarkan dengan beberapa keinginan Anda yang telah mereka sepakati,
- b. Membuat sasaran tinggi,
- c. Membuat penawaran yang meyakinkan,
- d. Mengakui secara perlahan,
- e. Memastikan adanya sikap yang sama dari lawan,
- f. Memeriksa semua konsesi. (Mills, 2007:89)

Dengan saling bertukar konsesi atau bertoleransi terhadap keinginan masing masing dengan sasaran tinggi, penawaran yang meyakinkan secara perlahan, maka tahap tawar-menawar akan semakin sempurna, namun sebelum bertukar konsesi, alangkah lebih baik apabila negosiator mengusahakan semua konsesi yang diberikan dengan persyaratan, agar tidak terjebak memberikan konsesi gratis, kemudian

pelajari semua konsesi, jajaki semua konsesi dan hitunglah konsesi relatif, karena dengan menghitung kecepatan relatif maka akan mengetahui seberapa jauh negosiator mengalami kemajuan.

Pada tahap tawar-menawar ini terdapat langkah-langkah atau gambit yang harus dipahami oleh seorang negosiator, di mana gambit yang dapat digunakan dalam proses tawar-menawar ini adalah gambit negosiasi tengah (Dawson, 2004) yaitu sebagai berikut:

- a. Menghadapi orang yang tidak memiliki wewenang memutuskan. Jangan sampai pihak lawan tahu bahwa Anda mempunyai otoritas lebih tinggi untuk membuat keputusan.
- b. Penurunan nilai pelayanan. Nilai objek benda bisa bertambah, namun nilai pelayanan jasa akan selalu menurun. Jangan buat konsesi dan percayai bahwa pihak lawan akan membuat konsesi untuk anda setelahnya.
- c. Jangan pernah memberi tawaran *splitting the difference*. Jangan sekali-kali terperangkap dalam pemikiran bahwa *splitting the difference* (melakukan kompromi) adil untuk dilakukan. *Splitting the difference* tidak berarti membaiknya tepat di tengah-tengah, karena anda bisa melakukan tindakan ini lebih dari satu kali.
- d. Menangani *impasse*. *Impasse* adalah situasi di mana anda benar-benar tidak menyetujui mengenai satu isu (pokok permasalahan), dan itu mengancam kelanjutannegosiasi. Untuk mengatasinya yaitu dengan memecahkan banyak isu kecil terlebih dahulu untuk menciptakan momentum dalam negosiasi.
- e. Menangani *stalemate*. *Stalemate* adalah situasi di mana dua belah pihak masih berbicara namun nampaknya tidak akan terjadi kemajuan apa-apa untuk terciptanya kesepakatan. Untuk menanganinya yaitu dengan mengubah dinamika negosiasi dalam upaya untuk menciptakan momentum.
- f. Menangani *deadlock*. *Deadlock* merupakan situasi di mana kedua belah pihak begitu frustrasi dengan tidak adanya kemajuan yang dicapai sehingga mereka tidak melihat adanya manfaat untuk melakukan pembicaraan (negosiasi) lagi. Untuk mengatasinya yaitu dengan menghadirkan pihak ketiga (mediator).

g. Mintalah selalu *trade-off*.

Yaitu suatu kondisi, jika diminta memberikan konsesi kecil oleh pihak lain, mintalah selalu sesuatu sebagai balasannya atau kompensasinya.

(Dawson, 2004)

Pada tahap tawar-menawar ini, waktu adalah faktor penentu, karena antar kedua belah pihak biasanya tidak memiliki waktu yang sama, sedangkan dalam tahap ini membutuhkan waktu yang banyak, sehingga seorang negosiator harus pintar jangan sampai terperangkap oleh pihak lawan. Misalnya dengan mengatasi ketegangan dengan mengendalikan diri, jangan sampai tergesa-gesa. Perasaan ketegangan akan teratasi jika seorang negosiator dapat mengatur bahasa tubuh serta memahami tindak laku pihak lawan.

Namun demikian, walaupun seorang negosiator dapat menemukan cara untuk menutup proses tawar-menawar dengan sempurna, secara ideal, suatu proses tahapan penawaran dan tawar-menawar ini harus memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Keterurutan, lateral: ancangan ajang meluas.
- b. Konfrontasi posisi, bukannya konfrontasi dengan "lawan".
- c. Penggunaan pemecahan persolan bersama yang taat asas.
- d. Daur ulang: setiap tahap lateral yang berikutnya mengandung unsur-unsur eksplorasi dan kreativitas yang baru (Scott, 1993:55)

Dengan menerapkan keempat ciri-ciri dalam bernegosiasi tersebut diharapkan kegiatan negosiasi dapat berakhir dengan hasil menang-menang (*win-win*).

4. Tahap Penyelesaian

Setelah melewati waktu yang panjang, maka tahap selanjutnya adalah tahap penyelesaian, di mana pada tahap ini menurut Billl Scott (1933:37) menyatakan bahwa “Tahap penyelesaian, merupakan proses setelah tawar-menawar di mana masing-masing pihak mengakui bahwa persetujuan itu sudah di ambang pintu”.

Pada tahap penyelesaian ini, jika menurut versi Harry Mills, maka termasuk kepada tahap keenam, yaitu Close atau menutup dengan kesepakatan, yaitu pada tahap ini kegiatan negosiator diakhiri dengan proses atau langkah seperti di bawah ini:

- a. Mengupayakan cara-cara menutupi,
- b. Membuat penutupan yang meyakinkan dan dapat diterima,
- c. Memulai dengan penutupan ringkasan (Mills, 2007:107).

Dalam tahap penyelesaian pasti akan mendapatkan satu titik persetujuan yang kemudian akan dilanjutkan pada tahap pengesahan, untuk mendapatkan suatu langkah penutupan yang sukses, maka seorang negosiator sebaiknya melakukan kontak mata pada lawan saat melakukan penutupan, yaitu dengan bersikap percaya diri dan meyakinkan. Hindari penggunaan kata-kata “adil dan masuk akal” ketika negosiator meringkas penawaran terakhir, kata-kata seperti itu akan melukai dan mengganggu.

“Jangan mengangkat lagi isu yang telah disepakati ke meja perundingan, tetaplh fokus pada isu yang belum terselesaikan, dan yang terakhir jika tergesa-gesa atau bingung, tenangkan diri anda, karena perjanjian yang dibuat tergesa-gesa sering menimbulkan masalah di kemudian hari” (Mills, 2007:113).

Pada tahap penyelesaian ini, negosiator juga dapat menggunakan langkah-langkah (gambit), adapun gambit yang digunakan pada tahap ini adalah gambit negosiasi tahap akhir (Dawson, 2004) yaitu:

- a. *Good guy/Bad guy.*
Yaitu gambit dengan cara menekan orang tanpa harus menimbulkan konfrontasi dari pihak lawan.
- b. *Nibbling.*
Dengan *nibbling* yang tepat waktu, di akhir sebuah negosiasi anda bisa mendapatkan hal-hal yang sebelumnya tidak disetujui oleh pihak lawan.
- c. Bagaimana merundingkan konsesi.
Rundingkan konsesi anda untuk mengkomunikasikan bahwa pihak lawan mendapatkan kemungkinan kesepakatan yang terbaik.
- d. Gambit menarik kembali penawaran.
Gunakanlah teknik ini hanya saat anda merasa bahwa pihak lawan terus saja menekan anda untuk mendapatkan harga serendah-rendah dari anda.
- e. *Positioning for easy acceptance.*
Gambit ini merupakan gambit penting jika anda sedang melakukan negosiasi dengan orang-orang yang sudah mempelajari kiat-kiat negosiasi.

Ann Jack mengatakan bahwa “pencatatan setiap kesepakatan yang telah dicapai sebelum meninggalkan negosiasi merupakan tindakan yang penting (Jackman, 2004:103)”. Tahap pencatatan ini harus dilakukan bersama dan dengan disaksikan sepenuhnya oleh lawan negosiasi, sehingga antara kedua belah pihak memiliki saksi dalam pengesahan kegiatan negosiasi.

5. Tahap Pengesahan

Pada tahap akhir ini, merupakan tahap lanjutan dari tahap penyelesaian, di mana menurut Bill Scott (1993:37) dalam tahap pengesahan ini “proses pengesahan persetujuan itu, biasanya dalam bentuk

tertulis, seringkali dalam perincian hukum”.

Dari pernyataan tersebut dalam situasi negosiasi yang dilakukan oleh PT. JalaWave sebagai pihak kesatu, dan PT. Telkom sebagai pihak kedua, persetujuan akan disepakati dengan membuat perjanjian tertulis yang tentunya telah disahkan secara hukum. Adapun tujuan dari pembuatan pengesahan tersebut adalah supaya ke depannya kerjasama yang kedua belah pihak jalin, dapat dipertanggungjawabkan oleh masing-masing pihak yang terkait.

Pada tahap ini, yaitu pada tahap akhir negosiasi, yaitu tahap pengesahan menurut versi Harry Mills merupakan tahap negosiasi langkah ketujuh, atau langkah terakhir, yaitu *Tie Up* atau langkah menegaskan hal-hal yang telah disepakati, di mana proses dari tahapan tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Mengulangi secara tegas hal-hal yang telah disepakati,
- b. Membuat ringkasan pokok-pokok perjanjian di atas kertas,
- c. Menyetujui rencana untuk mengatasi perbedaan yang bisa terjadi di masa mendatang (Mills, 2007: 120) .

Dengan adanya tahapan dalam pengesahan diharapkan kegiatan negosiasi dapat berakhir dengan kondisi yang baik, artinya pihak lawan merasakan berada dalam kedudukan menang. Namun demikian, untuk menghindari adanya pihak yang merasa dirugikan, sebaiknya pada proses akhir ini, atau pada proses pengesahan ini antara kedua belah pihak saling bertanggung jawab atas hal-hal yang tertulis, buatlah nota kesepakatan sebelum berpisah, mintalah pengacara memeriksa rancangan perjanjian itu atas kemungkinan manuver legal dari lawan, tulislah perjanjian dalam

bahasa yang jelas, cegahlah perbedaan di masa mendatang, maksudnya dengan membuat rencana pertemuan untuk menyelesaikan berbagai perbedaan, selagi belum berkembang menjadi masalah besar.

Pada umumnya tidak semua kegiatan negosiasi melalui proses dengan tahapan negosiasi seperti halnya yang telah dijelaskan di atas, namun untuk menciptakan kegiatan negosiasi yang baik serta efektif, maka seorang negosiator akan lebih menyadari untuk melakukan tahap-tahap dalam setiap kegiatan negosiasi yang dilakukan. Dengan tahap-tahap negosiasi tersebut, kegiatan negosiasi yang dilakukan oleh PT. Jalawave sebagai pihak kesatu, dan PT. Telkom dapat berjalan dengan baik dan terkendali, serta mengurangi kemungkinan terjadinya kegagalan atau kerumitan dalam proses negosiasi, sehingga pada akhirnya dapat menemukan hasil yang dapat menguntungkan kedua belah pihak.

2.2.5 Proses Negosiasi

Negosiasi merupakan suatu cara dalam mencapai perjanjian antara kedua belah pihak. Mengandung unsur-unsur kerjasama dan kompetitif dalam rangkaian langkah tertentu yang harus diikuti atau dipatuhi dengan penuh tanggung jawab. Dengan unsur kerjasama, kedua belah pihak berusaha mencapai kesepakatan yang dapat diterima secara bersamaan dan dilandasi oleh keinginan untuk memperoleh hasil yang terbaik bagi kepentingan bersama.

Untuk mendapat pengendalian yang efektif atas proses negosiasi, negosiator harus selalu menyadari lima tahapan negosiasi yang di ungkapkan oleh Bill Scott, di mana dalam tahap eksplorasi masing-masing pihak negosiator

memahami, merasakan, mengenal dan berusaha mengerti antara satu sama lain. Apabila tahap eksplorasi berjalan dengan baik maka beralih ke tahap penawaran di mana salah satu pihak memberikan permasalahan terlebih dahulu, dilanjutkan dengan proses tawar-menawar yang didalamnya kedua belah pihak saling memberi untuk keuntungan terbaik bagi mereka. Lalu didapat suatu pemecahan dari masalah yang disebut persetujuan, dilanjutkan dengan pengesahan dari hasil kesepakatan tersebut yang dituangkan ke dalam bentuk tertulis dan biasanya berbadan hukum.

Cara penerapan tahapan negosiasi ini berbeda-beda dari negosiasi yang satu ke negosiasi yang lain. Sering kali tahapan ini tidak dijalankan secara berurutan dalam negosiasi, tetapi untuk mendapatkan hasil yang efektif dan mencapai kesepakatan yang memuaskan bagi kedua belah pihak atas proses negosiasi, maka seorang negosiator harus dapat melaksanakan lima tahapan negosiasi tersebut.

Menurut Pierre Casse dalam buku "The One Hour Negotiator" terdapat enam tahapan negosiasi yaitu:

1. Persiapan negosiasi
2. Kontak pertama
3. Konfrontasi atau perdebatan
4. Konsiliasi atau tawar-menawar
5. Solusi atau persetujuan
6. Konsolidasi atau penyelesaian.

Tahapan-tahapan bernegosiasi dari kedua ahli di atas mempunyai persamaan yaitu seorang negosiator yang handal harus dapat menyiapkan apa-apa saja yang dibutuhkan dalam negosiasi.

Selain itu menurut Bill Scott persiapan negosiasi juga meliputi persiapan fisik, yaitu :

“Di dalam ruangan negosiasi itu sendiri memerlukan adanya fasilitas yang menunjang cahaya, pemanasan, udara, tidak ribut. Bukan saja bentuk meja yang penting, tetapi ukurannya juga. Perlu adanya jarak yang menyenangkan di antara tempat duduk per orang atau kelompok” (Scott, 1991:106-107).

Langkah kedua yang harus dilakukan adalah kontak pertama, hal ini terjadi di dalam proses pembukaan negosiasi. Apa yang dipikirkan oleh pihak lain bila bertemu untuk pertama kalinya, haruslah positif. Karena itu kesan baik haruslah diciptakan. Bahwa di dalam kontak pertama itu :

1. Para negosiator bertemu secara langsung untuk pertama kalinya, mereka saling menilai.
2. Mereka berusaha mendapatkan informasi sebanyak mungkin.

(Casse, 1992:82)

Dalam proses pembuka para negosiator bertemu untuk pertama kali, maka persepsi otomatis akan muncul. Lalu mereka berusaha memulai dengan perkenalan dan bertanya mengenai permasalahan mereka masing-masing, di sini penilaian terhadap diri negosiator masih terjadi.

Langkah ketiga adalah perdebatan yaitu saling menukar pendapat mengenai keinginan-keinginan mereka, pertentangan mulai timbul di sini. Pierre Casse menyebutkan bahwa :

1. Perbedaan harapan ditunjukkan secara progresif.
2. Argumen ditukarkan dengan antusias.
3. Suasana mulai memanas (Casse, 1992:84).

Perdebatan itu selalu ditandai dengan harapan yang berbeda dari masing-masing pihak dan ditunjukkan secara langsung, mereka menyampaikan pesan secara antusias dan aktif, maka di sini pihak-pihak ingin timnya menang maka suasana akan memanas, jika tidak ditangani dengan baik maka suasana akan panas, jika ditangani dengan baik maka suasana panas itu akan memburuk.

Langkah keempat yaitu tawar-menawar di mana pihak-pihak saling memberikan pemecahan masalah untuk tujuan terbaik mereka. Biasanya mereka melakukannya dengan berkompromi. Seorang negosiator harus dapat menentukan keinginan dari pihak lain, bagaimana situasinya dan apa saja perbedaan yang terdapat di antara mereka. Keikutan mereka beragumen juga harus diperhatikan.

Langkah kelima persetujuan yaitu pemecahan masalah sudah didepan pintu. Masing-masing pihak sudah dapat menerima apa yang diberikan. Mereka sudah dapat mengidentifikasi dasar-dasar permasalahan mereka maka tercapailah kesepakatan yang diinginkan. Di sini masing-masing pihak sudah menyadari apakah mereka keluar sebagai pecundang atau sama-sama sebagai pemenang.

Langkah terakhir yaitu penyelesaian negosiasi yaitu kesepakatan yang dicapai disahkan dalam bentuk tertulis dan kesepakatan mereka dituangkan dengan bentuk kerjasama sebagai bentuk dari kesinambungan negosiasi.

2.2.6 Meningkatkan Komunikasi dalam Kegiatan Negosiasi

Negosiasi yang efektif, tergantung pada komunikasi yang efektif, harus mengatasi berbagai perbedaan pandangan dan hambatan alamiah dalam proses komunikasi. Terdapat lima langkah praktis yang harus diambil oleh para negosiator menurut Bill Scott, yaitu :

1. Menciptakan kondisi yang tepat
2. Mengusahakan agar skala waktunya tepat
3. Menyiapkan dan mengemukakan informasi secara efektif
4. Mendengarkan secara efektif
5. Mengatasi hambatan “bahasa kedua” (Scott, 1991:84).

Pertama, kondisi yang harus dibangun pada tahap-tahap permulaan. Ini menggaris bawahi pentingnya upaya “menciptakan iklim”. Kedua, perlu diusahakan agar skala waktu komunikasi kita itu tepat. Kemampuan untuk memahami apa yang dikatakan sebagian dipengaruhi oleh skala waktu selama hal itu dikatakan. Selama dialog di antara dua pihak terdapat skala waktu tertentu yang oleh kedua pihak diakui sebagai dapat diterima; terdapat satu kerangka waktu yang sangat panjang sampai masing-masing pihak dapat berbicara tanpa melelahkan pihak lain.

Ketiga, cara kita menyampaikan informasi haruslah efektif. Untuk itu pada permulaan diperlukan suatu keinginan dari pembicara untuk memberikan prioritas pada efektivitas komunikasi, biarpun dengan mengorbankan keanggunan. Tidak perlu mengatakannya secara indah, yang penting dimengerti. Untuk memastikan pesan itu dipahami sepenuhnya, maka pernyataan-pernyataan itu harus dipersiapkan dengan baik.

Metode penyiapan yang dianjurkan terdiri dari dua tahap; pertama sebuah sumbang saran, lalu tahap berpikir. Pada tahap sumbang saran, kita ambil waktu sejenak secara intensif untuk membersihkan pikiran kita mengenai masalah itu. Pada tahap berpikir, kita pertama-tama harus berpikir mengenai pihak lain. Biarkan kerangka kerja penyajian kita berkembang dari pemikiran tentang pihak lain itu.

Keempat, kita perlu menjadi pendengar yang kompeten. Kita perlu berusaha mendengar dan mengerti perspektif pihak lain. Kelima, orang yang baru bernegosiasi dalam bahasa asing sering kali merasa tidak beruntung. Mereka yakin bahwa terdapat hambatan bahasa yang mendominasi dan mengganggu komunikasi mereka.

Maka untuk memastikan komunikasi yang efektif selama negosiasi, kita harus berusaha untuk menyiapkan informasi. Dan kita harus menciptakan iklim yang baik pada permulaan negosiasi. Lalu kita harus menyajikan informasi itu secara efektif dan harus mengingat berbagai kerangka waktu yang berbeda itu. Kita harus mendengarkan secara efektif dan memanfaatkan peluang kita jika kita harus bernegosiasi dalam bahasa asing.

2.2.7 Negosiasi Sebagai Salah Satu Kegiatan Komunikasi

Pada hakekatnya negosiasi merupakan suatu kegiatan di mana komunikasi merupakan kunci utamanya. Didalam negosiasi manusia dapat saling bertukar pendapat, berinteraksi satu dengan yang lainnya. Semua itu merupakan bentuk dari kegiatan komunikasi. Pada dasarnya proses komunikasi negosiasi adalah proses penyampaian perasaan atau pemikiran seseorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan).

Perasaan itu dapat berupa keyakinan, kepuasan, kepercayaan, keraguan, kekhawatiran, keinginan, dan lain-lain yang datang dari dirinya. Pikiran bisa berupa informasi, opini, gagasan, dan sebagainya yang timbul dari benak seseorang. Agar komunikasi berjalan dengan baik seorang negosiator harus

mengetahui langkah-langkah praktis untuk meningkatkan komunikasi di antar negosiator, yaitu :

1. Ciptakan suatu iklim yang ramah dan penuh kerjasama.
2. Buatlah pernyataan-pernyataan pembukaan yang bebas dan secara bebas mencari kejelasan mengenai posisi masing-masing pihak. Jangan berusaha menentang sebelum gambaran keduanya jelas.
3. Sadari kerangka waktu yang masuk akal. Jangan bicara terlalu banyak atau terlalu lama.
4. Siapkan pernyataan pembukaan sebelumnya.
5. Sajikan informasi secara sederhana, dalam pokok-pokok yang mudah diterima.
6. Gunakan komunikasi non verbal dengan baik, sikap badan, gerakan badan, kontak mata, alat-alat peraga.
7. Dengarkan dengan baik. Pusatkan perhatian, buatlah catatan, usahakan untuk menjelaskan, periksalah pada pihak lain apakah saudara telah memahaminya secara benar. (Scott, 1991:96)