

KETERAMPILAN BERBICARA DALAM NEGOSIASI

Oleh :

Aster Pujaning Ati, S.S, M.Pd

Dosen Pendidikan Ekonomi, Universitas Indraprasta PGRI Jakarta

E-mail: asterpujaningati@gmail.com

ABSTRAK

Dalam dunia bisnis, istilah negosiasi bukanlah hal yang baru. Negosiasi digunakan untuk menjembatani dua kepentingan yang berbeda, misalnya antara penjual dan pembeli atau antara produsen dan konsumen. Oleh karena itu, agar terjadi suatu kesepakatan diantara kedua belah pihak, diperlukan negosiasi. Dalam kehidupan sehari-hari mungkin anda sering mendengar kata negosiasi atau bernegosiasi. Negosiasi merupakan suatu proses keterampilan berbicara 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. Untuk mencapai deal, ada dua hal pokok yang perlu diketahui, yaitu bahasa tubuh dan bahasa lisan salah satu bahasa lisan adalah Keterampilan berbicara. Keterampilan berbicara sangatlah penting dalam dunia bisnis, berpolitik dan bernegara . Sementara itu, orang yang sering melakukan negosiasi disebut sebagai seorang negosiator. Tujuan ini menjelaskan mengenai mengetahui konsep keterampilan berbicara dalam negosiasi, mengetahui ketentuan umum yang melandasi kegiatan keterampilan berbicara dalam negosiasi, dan untuk mengetahui keterkaitan keterampilan berbicara dalam negosiasi. Makalah ini dibuat dengan metode pengumpulan jurnal deskriptif, kualitatif, dan literature.

Key Word :Keterampilan berbicara, Negosiasi

A. LATAR BELAKANG

Dalam dunia pendidikan terdapat mata pelajaran bahasa Indonesia di dalamnya dituntut untuk menguasai keempat keterampilan berbahasa Indonesia . Keempat keterampilan berbahasa itu adalah keterampilan menyimak, berbicara, membaca dan menulis.

Aplikasi keempat keterampilan berbahasa dalam kehidupan sehari-hari tidak bisa dipisahkan satu sama lainnya karena merupakan suatu system yang saling melengkapi. Ketika berbicara kita melakukan kegiatan berhasa lainnya seperti ketika berbicara kita bisa melakukan kegiatan menyimak, demikian pula ketika membaca kita bisa melakukan kegiatan menulis. Salah satu dari keempat keterampilan tersebut bisa kita asah sehingga menjadi mahir. Kita sering menemukan orang yang pandai berpidato, pandai menulis, dan membaca cepat.

Untuk mencapai *deal*, ada dua hal pokok yang perlu diketahui, yaitu bahasa tubuh dan bahasa lisan salah satu bahasa lisan adalah Keterampilan berbicara.

Keterampilan berbicara sangatlah penting dalam dunia bisnis, berpolitik dan bernegara. Sementara itu, orang yang sering melakukan negosiasi disebut sebagai seorang negosiator.

Dalam dunia bisnis, istilah negosiasi bukanlah hal yang baru. Negosiasi digunakan untuk menjembatani dua kepentingan yang berbeda, misalnya antara penjual dan pembeli atau antara produsen dan konsumen. Oleh karena itu, agar terjadi suatu kesepakatan diantara kedua belah pihak, diperlukan negosiasi.

Dalam kehidupan sehari-hari mungkin anda sering mendengar kata negosiasi atau bernegosiasi. Negosiasi adalah seni yang bisa dipelajari. Banyak buku tentang cara bernegosiasi yang dapat Anda temukan ditoko-toko buku. Buku-buku tersebut dapat dijadikan referensi untuk belajar bernegosiasi dengan efektif. Kemampuan negosiasi bisnis sangat penting untuk Anda miliki, terutama dalam memenangkan proposal yang Anda buat. Ketika Anda berhadapan dengan klien untuk membicarakan kelanjutan nasib proposal Anda, Anda harus memiliki keterampilan bernegosiasi. Banyak hal yang akan didiskusikan berkaitan dengan spesifikasi proyek yang klien mau sampai dengan besaran harga proyek Anda. Seperti yang telah diungkapkan di awal pembicaraan tulisan ini, proposal Anda harus menawarkan konsep win-win. Oleh karena itu, pada saat bernegosiasi dengan klien pun, Anda harus menerapkan konsep win-win solution.

B. TUJUAN PENULISAN

Penulisan paper ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui konsep *Keterampilan Berbicara Dalam Negosiasi*
2. Mengetahui ketentuan umum yang melandasi kegiatan *Keterampilan Berbicara Dalam Negosiasi*
3. Untuk mengetahui keterkaitan *Keterampilan Berbicara Dalam Negosiasi*

C. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan atas dasar tinjauan literatur dan data sekunder dengan melakukan penelaahan, pengkajian dan penafsiran terhadap sumber-sumber dari berbagai sumber literatur.

D. TINJAUAN PUSTAKA

1. Hakikat Keterampilan Berbicara

Dalam lampiran Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 22 tahun 2006 tentang Standar Isi untuk Satuan Pendidikan Dasar Dan Menengah, khususnya tentang standar kompetensi dan kompetensi dasar mata pelajaran Bahasa Indonesia bahwa ruang lingkup mata pelajaran Bahasa Indonesia mencakupi komponen kemampuan berbahasa dan kemampuan bersastra yang meliputi aspek-aspek: (1) mendengarkan, (2) berbicara, (3) membaca, dan (4) menulis.

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat ditegaskan bahwa keterampilan berbicara merupakan salah satu aspek kemampuan berbahasa yang wajib dikembangkan di Sekolah. Keterampilan berbicara memiliki posisi dan kedudukan

yang setara dengan aspek keterampilan mendengarkan, membaca, dan menulis. Henry Guntur Tarigan (1984: 15) mengatakan bahwa berbicara merupakan salah satu keterampilan berbicara yang bersifat produktif lisan, karena dalam kegiatan orang yang berbicara dituntut untuk menghasilkan paparan secara lisan yang merupakan cerminan dari gagasan, perasaan, dan pikirannya. Berbicara merupakan kemampuan mengucapkan bunyi-bunyi artikulasi atau kata-kata untuk mengekspresikan, menyatakan serta menyampaikan pikiran, gagasan, dan perasaan. Sedangkan menurut Maidar (1993: 17), tujuan berbicara adalah memberitahukan sesuatu pada orang lain agar orang tersebut paham dengan isi pembicaraan. Agar dapat menyampaikan pembicaraan secara efektif, sebaiknya pembicara benar-benar pahami apa yang dibicarakannya. Di samping itu, ia harus dapat mengevaluasi efek komunikasinya terhadap pendengar.

Menurut Gorys Keraf dalam St.Y.Slamet (2008: 38) membedakan jenis-jenis berbicara menjadi tiga macam diantaranya:

- 1) *Persuatif*: mendorong, meyakinkan, dan bertindak. Menghendaki reaksi dari para pendengar untuk mendapatkan ilham (inspirasi) atau membangkitkan emosi untuk mendapatkan persesuaian pendapat, intelektual, bahkan tindakan dari pendengar.
- 2) *Instruktif*: memberitahukan. Dalam hal ini menghendaki reaksi dari pendengar berupa pengertian yang tepat.
- 3) *Rekreatif*: menyenangkan. Menghendaki reaksi dari pendengar berupa minat dan kegembiraan.

Sementara Haryadi dan Zamzami (2009: 38) membagi jenis-jenis berbicara menjadi dua macam diantaranya:

- 1) Berbicara dimuka umum yang mencakup berbicara pemberitahuan, kekeluargaan, bujukan, dan perundingan.
- 2) Berbicara pada konferensi, yang meliputi diskusi kelompok, prosedur parlementer, dan debat.

Berdasarkan beberapa pernyataan tersebut dapat dikemukakan bahwa berbicara pada hakikatnya adalah ungkapan pikiran dan perasaan seseorang dalam bentuk bunyi-bunyi bahasa. Dalam konteks demikian, keterampilan berbicara bisa dipahami sebagai keterampilan mengucapkan bunyi-bunyi artikulasi atau mengucapkan kata-kata untuk mengekspresikan, menyatakan, menyampaikan pikiran, gagasan, dan perasaan. Pendengar menerima informasi melalui rangkaian nada, tekanan, dan penempatan jeda. Jika keterampilan berbicara berlangsung secara tatap muka, aktivitas berbicara dapat diekspresikan dengan bantuan mimik dan pantomimik pembicara.

Hakikat keterampilan berbahasa itu adalah lambang bunyi yang diucapkan menempatkan berbicara sebagai kemampuan berbahasa yang utama. Brown (2001: 27) memberikan lima konsep penting dalam berbicara, yaitu (1) kemampuan berbicara adalah yang sangat penting untuk berketerampilan berbicara, (2) kemampuan berbicara adalah suatu proses yang kreatif, (3) kemampuan berbicara adalah hasil proses belajar, (4) kemampuan berbicara

sebagai media untuk memperluas wawasan, dan (5) kemampuan berbicara dapat dikembangkan dengan berbagai topik.

Asep Jolly (2004: 1) berpendapat bahwa berbicara adalah salah satu aspek keterampilan berbahasa. Berbicara sebagai suatu proses keterampilan berbicara, proses perubahan wujud pikiran atau perasaan menjadi wujud ujaran atau bunyi bahasa bermakna yang disampaikan kepada orang lain.

Gorys Keraf dalam St. Y. Slamet (2009: 37) menyatakan bahwa tujuan berbicara diantaranya: Mendorong pembicara untuk memberi semangat, membangkitkan kegairahan, serta menunjukkan rasa hormat, dan pengabdian. Meyakinkan: pembicara berusaha mempengaruhi keyakinan atau sikap mental atau intelektual kepada para pendengarnya. Berbuat atau bertindak: pembicara menghendaki tindakan atau reaksi fisik dari para pendengar dengan membangkitkannya emosi. Memberitahukan: pembicara berusaha menguraikan atau menyampaikan sesuatu kepada pendengar, dengan harapan agar pendengar mengetahui tentang sesuatu hal, pengetahuan dan sebagainya. Menyenangkan: pembicara bermaksud menggembirakan, menghibur para pendengar agar terlepas dari kerutinan yang dialami oleh pendengar.

Merujuk pada pendapat tersebut, keterampilan berbicara pada hakikatnya adalah keterampilan mengucapkan bunyi-bunyi artikulasi atau mengucapkan kata-kata untuk menceritakan, mengekspresikan, menyatakan, menyampaikan pikiran, gagasan, dan perasaan kepada orang lain.

2. Negosiasi

a) Pengertian Negosiasi

Menurut Hartman dalam Djoko Purwanto, (2006:251), pengertian negosiasi dapat berbeda-beda tergantung dari sudut pandang siapa yang terlibat dalam suatu negosiasi. Dalam hal ini, ada dua pihak yang berkepentingan dalam bernegosiasi yaitu pembeli dan penjual. Lebih jelasnya bahwa negosiasi merupakan suatu proses keterampilan berbicara 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.

Oliver (dalam Purwanto, 2006:251) 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 suatu kesepakatan bersama. Negosiasi yang efektif terjadi apabila kedua belah pihak mendapatkan keinginannya.

Salah satu tujuan orang bernegosiasi adalah menemukan suatu keputusan atau kesepakatan kedua belah pihak secara adil dan dapat memenuhi harapan atau keinginan kedua belah pihak tersebut. Untuk mendapatkan suatu kesepakatan kedua belah pihak, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, antara lain :

- 1) Persiapan yang cermat
- 2) Presentasi dan evaluasi yang jelas mengenai posisi kedua belah pihak
- 3) Keterampilan, pengalaman, motivasi, pikiran yang terbuka

- 4) Pendekatan yang logis untuk menciptakan dan mempertahankan hubungan yang baik dan saling menguntungkan serta saling menghormati
- 5) Kemauan untuk membuat konsesi untuk mencapai kesepakatan melalui kompromi bila terjadi kemacetan

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 konsesi untuk mencapai kesepakatan melalui kompromi bila terjadi kemacetan

b) Tujuan Negosiasi

- 1) Tujuan agresif, berusaha memperoleh keuntungan dari kerugian (*damage*) pihak lawan.
- 2) Tujuan kompetitif, berusaha memperoleh sesuatu yang lebih (*getting more*) dari pihak lawan
- 3) Tujuan kooperatif, berusaha memperoleh kesepakatan yang saling menguntungkan (*mutual gain*)
- 4) Tujuan pemusatan diri, berusaha memperoleh keuntungan tanpa memperhatikan penerimaan pihak lain
- 5) Tujuan defensif, berusaha memperoleh hasil dengan menghindari yang negatif
- 6) Tujuan kombinasi

c) Proses Bernegosiasi

Proses negosiasi bukanlah proses sesaat kemudian dapat dengan segera diperoleh hasilnya. Oleh karena itu negosiasi merupakan suatu proses yang berlangsung secara kontinu atau terus-menerus hingga tercapai suatu kesepakatan bagi kedua belah pihak.

Persiapan yang baik sebelum bernegosiasi merupakan salah satu kunci sukses bernegosiasi. Menurut Casse, proses bernegosiasi ada tiga tahapan penting, yaitu sebagai berikut :

1) Tahap Perencanaan

Tahap perencanaan negosiasi membutuhkan tiga tugas utama, yaitu merencanakan sasaran negosiasi dan memperjelas proses negosiasi. Sasaran negosiasi adalah hasil yang diharapkan dalam bernegosiasi. Hal ini merupakan salah satu alasan utama mengapa seseorang bernegosiasi.

Penentuan sasaran sangatlah penting sebagai arahan atau petunjuk dalam bernegosiasi.

Strategi negosiasi yang merupakan cara untuk mencapai tujuan bernegosiasi. Untuk mencapai kesepakatan kedua belah pihak memang diperlukan strategi yang tepat. Proses negosiasi merupakan suatu proses tawar-menawar yang diharapkan mampu menghasilkan suatu kesepakatan di kedua belah pihak yang saling menguntungkan.

2) Tahap Implementasi

Tahap implementasi merupakan tahapan peranan atau tindakan yang diperlukan agar mencapai sukses dalam bernegosiasi. Implementasi negosiasi memiliki beberapa komponen penting, antara lain :

- a) Taktik cara Anda
Adalah bahwa Anda tahu tujuan yang ingin dicapai, Anda bersikeras dan memaksa pihak lawan agar percaya bahwasalah Anda yang benar dan Anda terus menekan.
- b) Taktik bekerja sama
Taktik ini menegaskan bahwa Anda mau mendengarkan pihak lawan dan mengetahui apa yang ada di benak mereka, Anda adalah yang memutuskan untuk bersikap reaktif(bukan proaktif) siap bekerjasama.
- c) Taktik tidak bertindak apa-apa
Taktik ini merupakan sikap keras kepala dalam bernegosiasi. Dalam hal ini Anda tetap bersikukuh pada pendirian dan tidak mudah berubah.
- d) Taktik melangkah ketujuan lain
Taktik ini menuntut Anda yang harus aktif menggeser suatu persoalan ke persoalan lain.

3) Tahap Peninjauan Negosiasi

Tahap ini merupakan tahapan setelah berlangsungnya suatu proses negosiasi. Ada beberapa alasan penting mengapa tahap peninjauan negosiasi perlu dilakukan, antara lain:

- a) Untuk memeriksa apakah Anda sudah mencapai tujuan anda.
- b) Jika tidak, maka hal itu dapat menjadi pelajaran sekaligus pengalaman yang sangat berharga bagi seorang negosiator.
- c) Jika ya, maka pastikan apa yang sudah Anda lakukan dengan baik dan bangunlah kesuksesan Anda.

d) **Gaya Negosiator**

Negosiator yang terampil, yang secara teratur bertemu dengan banyak pihak lain tahu bahwa mereka masing-masing mempunyai gaya bernegosiasi tersendiri. Di dalam praktek negoisasi akan ditemukan tiga gaya negosiator, yaitu :

- a. Tipe petarung (*fighter*).
Yaitu negosiator yang memiliki orientasi pada tugasnya, sangat tinggi.
- b. Tipe kolaborator (*collaborator*)
Yaitu negosiator yang bertujuan untuk memperoleh segalanya ditempat terbuka, menghadapi berbagai masalah dan membuat transaksi yang kreatif.
- c. Tipe kompromistis
Yaitu negosiator yang selalu berusaha mencari kompromi untuk menyelesaikan persoalan.

Ketiga jenis negosiator tersebut sangat erat kaitannya dengan jenis organisasi yang berbeda-beda didalam penerapannya.

Diantara ketiga tipe tersebut yang paling unggul sangat tergantung kepada “ketrampilan, pelatihan dan pengalaman” yang dimiliki masing-masing negosiator.

e) **Keterampilan Bernegosiasi**

Keberhasilan atau kesuksesan dalam bernegosiasi dapat ditentukan oleh berbagai faktor penting, diantaranya adalah keterampilan seseorang negosiator dalam bernegosiasi dengan pihak lawan negosiasi. Menurut Hartman, ada beberapa hal penting yang perlu diperhatikan dalam ketrampilan bernegosiasi (negotiation skills) antara lain.

1. Persiapan

Persiapan yang baik merupakan salah satu kunci sukses negosiasi. Tanpa persiapan yang baik, hasil yang diperoleh dalam bernegosiasi tidak akan memuaskan kedua belah pihak atau bahkan mengalami kegagalan yang pada akhirnya menimbulkan kekecewaan bagi kedua belah pihak.

2. Memulai Negosiasi

Ada beberapa hal penting yang perlu diperhatikan dalam memulai bernegosiasi, antara lain : memilih waktu yang tepat, tempat yang tepat, pengaturan tempat duduk yang tepat, menciptakan suasana yang positif dan santai, menetapkan agenda, meumusakn tawaran / posisi pembuka, menghadapi konflik, berketerampilan berbicara secara efektif, meningkatkan ktrampilan mendengarkan, peringatan, menciptakan kesepakatan dengan lebih cepat.

3. Strategi dan Teknik

Menurut kamus Webster, strategi dapat mendefinisikan sebagai rencana atau metode yang teliti atau tipu daya cerdas. Sedangkan yang dimaksud dengan taktik lebih mengacu pada setiap metode yang digunakan untuk mencapai tujuan, yaitu mencapai kesepakatan dalam bernegosiasi. Baik strategi maupun taktik menuntut ketrampilan khusus dalam bernegosiasi. Negosiasi

yang sukses bukan saja hasil dari perencanaan atau persiapan yang baik, tetapi juga implementasi yang baik dari sebuah negosiasi.

4. Kompromi

Sebagaimana dijelaskan sebelumnya bahwa proses bernegosiasi melibatkan kedua belah pihak. Kompromi merupakan salah satu upaya menuju pencapaian kesepakatan kedua belah pihak dalam bernegosiasi. Dalam upaya menui kompromi, seseorang negosiator menyajikan kerangka dasar atau garis besarnya terlebih dulu, kemudian melangkah pada perbedaan kedua belah pihak secara lebih spesifik, dan akhirnya disajikan pernyataan yang bersifat penilaian untuk mendukung posisi mereka sendiri.

5. Menghindari Kesalahan Taktis

Agar negosiasi sukses, berikut ini adalah beberapa hal yang perlu dihindari dalam melakukan negosiasi, antara lain : mengajukan permintaan awal yang tidak logis (permintaan tinggi untuk penjual dan permintaan rendah untuk pembeli), membuat konsesi bebas, memulai tanpa daftar penawaran, melakukan negosiasi terlalu cepat, bernegosiasi saat terkejut, menghargai tawaran yang tidak masuk akal, takut diam, marah, tidak menuliskan hasil negosiasi, bernegosiasi pada saat lelah, mengecewakan bos Anda, dan memaksakan bernegosiasi.

Menurut Casse, ketrampilan bernegosiasi dapat dibedakan ke dalam dua kelompok besar, yaitu ketrampilan konvensional / conventional skills (untuk negosiator konvensional) dan nonkonvensional no-conventional skills (untuk negosiator nonkonvensional).

Menurut Oliver, ada enam kunci dasar yang perlu diperhatikan dalam bernegosiasi, antara lain: persiapan yang baik, berlatih, menggambarkan posisi Anda, membuat usulan, penawaran, dan persetujuan. Masing-masing kunci dasar dalam bernegosiasi tersebut dapat dijelaskan berikut ini.

1. Persiapan Yang Baik

Negosiasi yang tidak disertai persiapan yang baik tidak akan mampu menghasilkan kesepakatan secara optimal. Semakin penting negosiasi, semakin banyak persiapan yang harus dilakukan. Lakukan identifikasi pada tahap persiapan atas hal-hal berikut: Kemungkinan pihak lawan membuka pernyataan dan posisi, bagaimana Anda bergerak dari posisi pihak lawan menuju aspirasi Anda, masalah potensial, rintangan, kesempatan, kebutuhan dan pilihan yang dimiliki lawan Anda, bagaimana idealisme dan garis Anda, pertimbangan biaya setiap gerakan yang mungkin Anda buat dan itu dapat menguntungkan pihak lawan Anda, dan antisipasi apa konsesi yang akan diberikan oleh pihak lawan Anda.

2. Berlatih

Berlatih bernegosiasi merupakan kunci percaya diri. Hal itu dapat menjadi pintu pembuka besar atau kecil masalah dan kesulitan yang akan muncul. Cobalah rinci bagaimana Anda berlatih, pendekatan apa yang akan Anda gunakan,

pernyataan kunci apa yang akan Anda sampaikan, dan bagaiman Anda merespons pernyataan pihak lawan Anda. Jangan bimbang dan ragu, berlatih dan berlatih! Semakin sering berlatih dan selalu memperbaiki diri setiap terjadi kekeliruan akan menjadikan modal dasar yang berharga menuju kesuksesan Anda.

3. Menggambarkan Posisi Anda

Pada beberapa titik, setiap sisi menggambarkan posisi mereka dengan jelas. Tujuan Anda adalah bagaimana memberikan kesempatan kepada pihak lawan untuk berbicara tentang berbagai hal yang berkaitan dengan apa, bagaimana, kapan, dimana, dan mengapa negosiasi perlu dilakukan. Anda harus dapat mengendalikan apa yang seharusnya anda lakukan dan jangan terpengaruh oleh pihak lawan Anda.

4. Membuat Suatu Usulan/Proposal

Jika pihak lawan Anda mengisyaratkan tidak membuat suatu usulan (proposal) yang ingin diajukan dalam bernegosiasi, satnya bagi Anda untuk mengusulkannya. Hal itu juga akan memberikan suatu konsensi yang terlalu dini oleh pihak lawan. Namun demikian, pada babak awal tersebut janganlah terlalu berharap munculnya sebuah kesepakatan. Masih aada kata-kata tawaran berikutnya yang perlu dipertimbangkan lebih lanjut dalam bernegosiasi.

5. Penawaran

Salah satu respon yang eektif dalam bernegosiasi adalah bagaimana melakukan tawaran bagi pihak lawan dengan cara-cara yang baik. Bagaimanapun, proses bernegosiasi tidak dapat dilepaskan dengan proses penawaran. Gunakan kesempatan proses penawaran ini dengan sebaik-baiknya.

6. Persetujuan

Dalam proses penawara yang intens,sangatlah mudah untuk melupakan apa yang telah disetujui. Sasaran dari setiap kali bernegoisai adalah untuk mencapai kesepakatan. Suatu kesepakatan itu tidak hanya terbatas pada hasil akhir dari kesepakatan, tetapi butir-butir dari setiap kesepakatan juga menjadi bagian penting yang tak terpisahkan dalam proses bernegosiasi.

Untuk mencapai suatu kesepakatan yang baik (efektif) bagi kedua belah pihak, Anda perlu memahami dengan sebaik-baiknya apa yang sebenarnya diinginkan oleh pihak lawan.

Menurut Mattock dan Ehrenborg, ada sepuluh hal yang sangat diinginkan oleh pihak lawan Anda, antara lain:

- 1) Merasa nyaman akan dirinya sendiri,
- 2) Tidak merasa dibohongi,
- 3) Sekutu yang kekal
- 4) Mengetahui dan memahami lebih banyak,
- 5) Menyelesaikan negosiasi tanpa harus bekerja terlalu keras,
- 6) Uang, barang, dan pelayanan yang bagus
- 7) Diperlakukan dengan ramah-artinya didengarkan
- 8) Disenangi

- 9) Keterampilan berbicara yang jelas
- 10) Mengetahui kemampuan dan usahanya-dari anda, bos, dan rekan kerjanya.

f) Tipe Negosiator

Pemahaman yang baik terhadap karakteristik atau ciri-ciri berbagai macam negosiator akan membantu mempermudah Anda dalam menentukan strategi bernegosiasi.

Negosiasi Dengan Hati

Pada dasarnya negosiasi adalah cara bagaimana kita mengenali, mengelola dan mengendalikan emosi kita dan emosi pihak lain. Di sinilah seringkali banyak di antara kita tidak menyadari bahwa negosiasi sebenarnya lebih banyak melibatkan apa yang ada di dalam hati atau jiwa seseorang. Ini seperti gambaran sebuah gunung es, di mana puncak yang kelihatan merupakan hal-hal yang formal, tuntutan yang dinyatakan dengan jelas, kebijakan atau prosedur perusahaan, maupun hubungan atau relasi bisnis yang didasarkan pada hitungan untung rugi.

Sedangkan yang sering dilupakan dalam proses negosiasi adalah hal-hal yang tidak kelihatan, seperti misalnya hasrat, keinginan, perasaan, nilai-nilai maupun keyakinan yang dianut oleh individual yang terlibat dalam konflik atau yang terlibat dalam proses negosiasi. Hal-hal yang di dalam inilah justru seringkali menjadi kunci terciptanya negosiasi yang sukses dan efektif.

Negotiation Triangle

- a) HEART
Karakter atau apa yang ada di dalam kita yang menjadi dasar dalam kita melakukan negosiasi
- b) HEAD
Metoda atau teknik-teknik yang kita gunakan dalam melakukan negosiasi
- c) HANDS
Kebiasaan-kebiasaan dan perilaku kita dalam melakukan negosiasi yang semakin menunjukkan jam terbang kita menuju keunggulan atau keahlian dalam bernegosiasi

E. KESIMPULAN

Ketrampilan berbicara adalah kemampuan mengungkapkan pendapat atas pikiran dan perasaan kepada seseorang atau kelompok secara lisan, baik secara berhadapan ataupun dengan jarak jauh. Ketrampilan berbicara pada dasarnya harus dimiliki oleh semua orang termasuk pekerja sosial fungsional dan petugas pelayanan kesejahteraan sosial, yang didalam kegiatannya membutuhkan keterampilan berbicara, baik yang sifatnya satu arah maupun timbal balik atau

keduanya. Seseorang yang memiliki ketrampilan berbicara yang baik, akan memiliki kemudahan didalam pergaulan dimanapun pembicaraan atau keterampilan berbicara dilakukan. Dengan ketrampilannya segala pesan yang disampaikannya akan mudah dicerna, sehingga keterampilan berbicara dapat berjalan lancar dengan siapa saja lawan bicaranya.

Ketrampilan berbicara seseorang dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal adalah segala sesuatu potensi yang ada di dalam diri orang tersebut, baik fisik maupun non fisik. Faktor fisik adalah menyangkut dengan kesempurnaan organ-organ tubuh yang digunakan didalam berbicara misalnya : pita suara, lidah, gigi, dan bibir. Sedangkan faktor non fisik, diantaranya : kepribadian, kharakter, temperamen, bakat, cara berpikir, dan tingkat intelegensia. Dan faktor eksternal yang berpengaruh diantaranya : tingkat pendidikan, kebiasaan, dan lingkungan pergaulan.

Jadi dapat ditarik suatu pembelajaran bahwa, kemampuan dan ketrampilan berbicara tidaklah secara otomatis dapat diperoleh atau dimiliki oleh seseorang, walaupun ia sudah memiliki faktor penunjang utama baik internal maupun eksternal yang baik. Ketrampilan berbicara yang baik harus diolah, diasah, dan dilatih secara terus menerus dengan segala potensi yang dimiliki seseorang. Pada dasarnya seorang pembicara yang baik adalah seseorang yang ketika ia berbicara baik dalam keterampilan berbicara formal maupun keterampilan berbicara informal, memiliki daya tarik yang rethoris (mempesona) dengan isi pembicaraan yang efektif (sistematis, benar, tepat, singkat dan jelas) sehingga orang yang mendengarkannya dapat mengerti dengan jelas dan tergugah perasaannya.

Keterampilan berbicara sangatlah penting dalam dunia bisnis, berpolitik dan bernegara. Keterampilan berbicara adalah keterampilan dalam menggunakan simbol-simbol verbal untuk menyampaikan informasi agar pihak lain faham mengenai isi dari pesan dan informasi yang disampaikan. Ketika bernegosiasi sebaiknya menggunakan bahasa yang tepat karena ketika kita berbicara, kita hanya dapat menyampaikan sebagian kecil dari pesan. Bahasa dalam ber negosiasi meliputi:

- 1) Kata-kata yang dipilih. Pilihlah kata-kata yang mendorong lawan negosiasi menanggapi dengan baik. Misalnya ketika membuka negosiasi kita mengucapkan: "Terimakasih karena telah mempertimbangkan saya dalam ". Ketika ingin mendapatkan informasi kita mengucapkan "Saya ingin lebih memahami pertimbangan anda mengenai....".
- 2) Intonasi suara saat berbicara. Intonasi suara dapat menggambarkan keadaan seseorang. Ketika seorang sedang gelisah, ragu-ragu atau bingung maka dari intonasi suara dapat terlihat kondisi tersebut. Volume suara rendah tidak disukai seorang negosiator karena cenderung terdengar tidak antusias. Adapun strategi yang perlu dipelajari adalah ketika emosi terlibat dalam negosiasi yang menyebabkan marah dan ketakutan. Ketika perasaan amarah timbul, ada baiknya untuk menanggukhan dahulu proses negosiasi. Kemampuan mengekpresikan amarah dengan tenang dan tidak emosional sangat bermanfaat selama berlangsungnya negosiasi.

- 3) Bahasa tubuh dan penampilan. Bahasa tubuh dan penampilan mempengaruhi jalannya negosiasi. Lawan negosiasi kita akan menilai kita dari bahasa tubuh dan penampilan kita. Gunakanlah bahasa tubuh yang universal seperti misalnya ketika bertemu pertama kali dengan seseorang yang baru kita kenal, memberikan tangan kanan ketika kita bersalaman, memberikan senyuman, gerakan alis mata dan lainnya.

Negosiasi merupakan bentuk keterampilan berbicara interpersonal. Proses keterampilan berbicara, baik itu verbal maupun nonverbal, merupakan hal penting untuk mencapai tujuan negosiasi dan menyelesaikan konflik.

Berdasarkan paragraf di atas maka diketahui adanya keterkaitan antara keterampilan berbicara dan negosiasi. Negosiasi merupakan aktivitas memiliki atau mengelola konflik muncul melalui keterampilan berbicara. Lebih spesifik lagi, keterampilan berbicara melandasi latar dan pembedaan ulang tujuan, pendefinisian dan penyempitan isu konflik, perkembangan hubungan di antara orang yang berdebat dan konstituen, strategi dan taktik yang dipilih dan diimplementasikan, pengembangan, penyerangan dan pertahanan solusi-solusi alternatif, serta pencapaian dan konfirmasi kesepakatan.

DAFTAR PUSTAKA

REFERENSI BUKU

- Asep Jolly, 2004. Model Pembelajaran Berbicara Bahasa Jepang dengan Pendekatan Komunikatif. (http://www.Pages.your_favorite.com/ppsupi/abstrak_Bahasa_2015.html).
- Brown, H. Douglas. 2001. Teaching by Principles: An Interactive Approach to Lague Pedagogy, Second Edition. San Francisco State University : Addison Wesley Lougman
- Haryadi dan Zamzami. 1996. Peningkatan Keterampilan Berbahasa Indonesia . Yogyakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.
- Henry Guntur Tarigan, 1984. Berbicara Sebagai Suatu Keterampilan Berbahasa, Bandung : Angkasa.
- Maidar, Arsyad. 1993. Pembinaan Kemampuan Berbicara Bahasa Indonesia . Jakarta: Erlangga
- Purwanto, Djoko Drs. 2006. *Komunikasi Bisnis* Erlangga. Jakarta.
- St. Y. Slamet. 2008. Dasar-Dasar Pembelajaran Bahasa dan Sastra Indonesia Di Sekolah Dasar. Surakarta: LPP dan UNS Press.

SUMBER INFORMASI DAN LITERATURE

- Literature: Penanganan Patologi Sosial Dalam Perspektif Sosiologi Hukum Islam (Studi Kasus Penutupan Lokalisasi Teleju Oleh Pemko Pekanbaru) Oleh Bambang Hermanto
- <http://www.riauterkini.com> (dilihat pada tanggal 20 Oktober 2014)
- <http://news.okezone.com> (dilihat pada tanggal 20 Oktober 2014)
- <http://riauinfo.com> (dilihat pada tanggal 20 Oktober 2014)
- <http://bappeda.pekanbaru.go.id> (dilihat pada tanggal 20 Oktober 2014)
- <http://riauaktual.com/berita/detail/1432/2012/10/09/dampak-pencabutan-izinlokalisasi-Teleju> (tulisan mengenai Lokalisasi Teleju pada riauaktual.com beberapa waktu yang lalu oleh penulis)
- <http://female.kompas.com/read/2012/11/21/09413246/5.Cara.Menjadi.Negosiator.Andal>