

**BUKU AJAR**

**TEKNIK LOBI DAN NEGOSIASI**

**OLEH:**

**ANNA GUSTINA ZAINAL, S.SOS.,M.SI**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkah dan ridho Nya penulis dapat menyelesaikan pembuatan buku ajar untuk **Mata Kuliah Teknik Lobi dan Negosiasi** dengan judul yang sama dengan nama mata kuliah ini. Pembuatan buku ajar ini dilakukan untuk membantu mahasiswa dalam mengikuti perkuliahan teknik lobi dan negosiasi.

Buku ini terdiri dari 13 (tiga belas) bab yang di dalam masing-masing bab berisikan pendahuluan (kompetensi dasar, indikator dan tujuan kegiatan pembelajar), penyajian materi, latihan, pustaka rujukan dan glossari dari masing-masing materi yang dibahas dalam bab tersebut. Besar harapan penulis, buku ajar ini dapat menjadi salah satu rujukan bagi dosen dan mahasiswa dalam mengikuti proses belajar mengajar dikelas.

Pada kesempatan ini penulis juga menghaturkan banyak terima kasih bagi semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penulisan buku ajar ini. Kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan buku ajar ini dimasa yang akan datang.

Terima kasih

Bandar Lampung, Februari 2017

**Anna Gustina Zainal, S.Sos.,M.Si**

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PRAKATA .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	v
<b>BAB I. LOBI, NEGOSIASI, DAN DIPLOMASI SEBAGAI SUATU KONSEP</b>	<b>5</b>
A. PENDAHULUAN	5
B. PENYAJIAN MATERI	6
C. RANGKUMAN	18
D. LATIHAN	20
E. PUSTAKA RUJUKAN	22
F. GLOSARI /SENARAI	22
<b>BAB II. LANGKAH-LANGKAH DAN STRATEGI LOBI</b>	
A. PENDAHULUAN	
B. PENYAJIAN MATERI	
C. RANGKUMAN	
D. LATIHAN/TUGAS/ PERCOBAAN	
E. PUSTAKA RUJUKAN	
F. GLOSARI /SENARAI	
<b>BAB III. MODEL, STRATEGI DAN TAKTIK DALAM NEGOSIASI.....</b>	
A. PENDAHULUAN	
B. PENYAJIAN MATERI	
C. RANGKUMAN	
D. LATIHAN/TUGAS/ PERCOBAAN	
E. PUSTAKA RUJUKAN	
F. GLOSARI /SENARAI	

**BAB IV. TAKTIK DALAM NEGOSIASI.....**

- A. PENDAHULUAN**
- B. PENYAJIAN MATERI**
- C. RANGKUMAN**
- D. LATIHAN/TUGAS/ PERCOBAAN**
- E. PUSTAKA RUJUKAN**
- F. GLOSARI /SENARAI**

**BAB V. MODEL DIPLOMAS.....**

- A. PENDAHULUAN**
- B. PENYAJIAN MATERI**
- C. RANGKUMAN**
- D. LATIHAN/TUGAS/ PERCOBAAN**
- E. PUSTAKA RUJUKAN**
- F. GLOSARI /SENARAI**

**BAB VI. ARTI PENTING LOBI BAGI INDIVIDU DAN ORGANISASI**

- A. PENDAHULUAN**
- B. PENYAJIAN MATERI**
- C. RANGKUMAN**
- D. LATIHAN/TUGAS/ PERCOBAAN**
- E. PUSTAKA RUJUKAN**
- F. GLOSARI /SENARAI**

**BAB VII. KONFLIK DAN NEGOSIASI.....**

- A. PENDAHULUAN**
- B. PENYAJIAN MATERI**
- C. RANGKUMAN**
- D. LATIHAN/TUGAS/ PERCOBAAN**
- E. PUSTAKA RUJUKAN**
- F. GLOSARI /SENARAI**

**BAB VIII. HUBUNGAN LOBI DAN KOMUNIKASI.....**

- A. PENDAHULUAN**
- B. PENYAJIAN MATERI**
- C. RANGKUMAN**
- D. LATIHAN/TUGAS/ PERCOBAAN**

**E. PUSTAKA RUJUKAN**

**F. GLOSARI /SENARAI**

**BAB IX. ARTI BAHASA TUBUH DAN BAHASA NONVERBAL  
DALAM PROSES LOBI DAN NEGOSIASI**

.....

**A. PENDAHULUAN**

**B. PENYAJIAN MATERI**

**C. RANGKUMAN**

**D. LATIHAN/TUGAS/ PERCOBAAN**

**E. PUSTAKA RUJUKAN**

**F. GLOSARI /SENARAI**

**BAB X. HAMBATAN DALM LOBI, DIPLOMASI DAN NEGOSIASI..**

**A. PENDAHULUAN**

**B. PENYAJIAN MATERI**

**C. RANGKUMAN**

**D. LATIHAN/TUGAS/ PERCOBAAN**

**E. PUSTAKA RUJUKAN**

**F. GLOSARI /SENARAI**

**BAB XI. MASALAH KOMUNIKASI DALAM LOBI DAN NEGOSIASI**

**A. PENDAHULUAN**

**B. PENYAJIAN MATERI**

**C. RANGKUMAN**

**D. LATIHAN/TUGAS/ PERCOBAAN**

**E. PUSTAKA RUJUKAN**

**F. GLOSARI /SENARAI**

**BAB XII. ARTI PENTING MENDENGARKAN DALAM LOBI.....**

**A. PENDAHULUAN**

**B. PENYAJIAN MATERI**

**C. RANGKUMAN**

**D. LATIHAN/TUGAS/ PERCOBAAN**

**E. PUSTAKA RUJUKAN**

**F. GLOSARI /SENARAI**

**BAB XIII. PRINSIP DAN HUKUM NEGOSIASI.....**

- A. PENDAHULUAN**
- B. PENYAJIAN MATERI**
- C. RANGKUMAN**
- D. LATIHAN/TUGAS/ PERCOBAAN**
- E. PUSTAKA RUJUKAN**
- F. GLOSARI /SENARAI**

# **BAB I**

## **LOBI, NEGOSIASI DAN DIPLOMASI SEBAGAI SUATU KONSEP**

### **A. PENDAHULUAN**

Seringkali orang awam akan menangkap kesan bahwa lobi dan negosiasi merupakan istilah lain untuk mengatakan “keterlibatan dalam konflik”. Namun menurut Oxford Dictionary negosiasi didefinisikan sebagai: “pembicaraan dengan orang lain dengan maksud untuk mencapai kompromi atau kesepakatan, untuk mengatur atau mengemukakan.” Istilah-istilah lain kerap digunakan pada proses ini seperti: pertawaran, tawar-menawar, perundingan, perantaraan atau barter. Walau mengandung konflik, lobby atau negosiasi sejatinya merupakan cara yang paling efektif untuk mengatasi dan menyelesaikan konflik atau perbedaan kepentingan. Dengan mengembangkan kemampuan lobby dan negosiasi, setiap pihak bisa mendapatkan apa yang dibutuhkannya tanpa harus melakukan cara-cara ekstrim, seperti perang, pemaksaan, atau perebutan.

Dengan kata lain negosiasi adalah kegiatan yang dilakukan untuk mencapai suatu keadaan yang dapat diterima kedua belah pihak. Negosiasi diperlukan ketika kepentingan seseorang atau suatu kelompok tergantung pada perbuatan orang atau kelompok lain yang juga memiliki kepentingan-kepentingan tersebut harus dicapai dengan jalan mengadakan kerjasama. Negosiasi adalah pertemuan antara dua pihak dengan tujuan mencapai kesepakatan atas pokok-pokok masalah yang :

1. Penting dalam pandangan kedua belah pihak
2. Dapat menimbulkan konflik di antara kedua belah pihak
3. Membutuhkan kerjasama kedua belah pihak untuk mencapainya.

Dalam bab ini disajikan materi-materi yang berkaitan dengan konsep dasar dari lobi, negosiasi dan diplomasi, yang meliputi pengertian; tujuan; fungsi, sasaran dan karakteristik dari tiga hal tersebut. Pemberian materi ini diawal perkuliahan dimaksudkan agar mahasiswa dapat memahami hal-hal yang menjadi konsep dasar dari lobi, negosiasi dan diplomasi.

## **Kompetensi dasar**

Setelah mengikuti perkuliahan selama 2 (dua) pertemuan, Mahasiswa mampu memahami dan menjelaskan kembali pengertian dan berbagai aspek berkaitan dengan konsep dasar dari lobi, negosiasi dan diplomasi

## **Indikator**

- Mahasiswa mampu menjelaskan pengertian dan berbagai aspek berkaitan dengan konsep dasar lobi
- Mahasiswa mampu menjelaskan pengertian dan berbagai aspek berkaitan dengan konsep dasar negosiasi
- Mahasiswa mampu memahami dan menjelaskan kembali pengertian dan berbagai aspek yang berkaitan dengan konsep dasar diplomasi

## **Tujuan Pembelajaran.**

Melalui pelaksanaan perkuliahan dalam 2 (dua) kali pertemuan di dalam kelas, diharapkan mahasiswa mampu untuk memahami isi materi yang disampaikan dalam proses belajar mengajar, sesuai dengan yang tercantum dalam kompetensi dasar.

## **B. PENYAJIAN**

Konsep **Lobi**, **Negosiasi** dan **Diplomasi** bukanlah kata yang asing bagi kita semua. Ketiga konsep terkait teknik dalam berkomunikasi tersebut memang sudah menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari mulai dari dalam rumah sendiri atau dalam konteks keluarga, interaksi di pasar, hingga forum resmi para profesional. Sebagaimana konsep-konsep komunikasi lainnya, telinga kita memang akrab dengan istilah tersebut karena memang sering dilontarkan dalam berbagai kesempatan berinteraksi, namun soal pemahaman, belum tentu kita semua mengerti makna ketiga konsep tersebut secara benar.

Lobi, negosiasi dan diplomasi merupakan bagian dari konsep komunikasi secara umum yang bertujuan mempengaruhi, menarik perhatian, menarik simpati, menimbulkan empati, menyampaikan informasi dari dan atau ke seseorang,



kelompok, organisasi, perusahaan, lembaga negara bahkan negara. Selain itu, dalam konteks komunikasi, hal itu juga tidak lepas dari realitas dimana setiap orang membutuhkan informasi. Keberhasilan lobi, negosiasi dan diplomasi tidak lepas dari proses komunikasi yang baik. Dalam konteks proses komunikasi, negosiator memiliki peran sebagai komunikator yang mengawali proses terjadinya komunikasi dalam negosiasi. Karena itu sebagai komunikator, baik negosiator, *lobbyist* dan diplomat harus dapat memahami kliennya yang di pihak lain berperan sebagai komunikan.

Realitas tersebut di atas bila kita gambarkan dengan perumpamaan adalah merupakan sebuah meja perundingan yang besar, dan suka atau tidak suka, masing-masing kita sebagai salah satu pesertanya. Anda dan saya sebagai individu, pasti pernah dan akan selalu menghadapi konflik dengan berbagai pihak seperti anggota keluarga, kasir, kompetitor, atau satu kesatuan yang lahir dengan nama yang mengesankan seperti "perusahaan" atau "Bentuk struktural yang kuat". Cara yang dipakai dalam menangani konflik, tidak hanya menentukan makmurnya hidup, tetapi juga apakah dapat menikmati kehidupan yang menyenangkan dengan sepenuhnya. Melakukan lobi dan negosiasi harus sesuai dengan prinsip-prinsip, strategi, teknik, dan taktik, esensi dan fungsinya, oleh karena itu disebut sebagai suatu konsep. Untuk memahami konsep termaksud perlu mensiasati terlebih dahulu pengertian atau definisi dari lobi dan negosiasi. Pada awalnya lobi hanya dikatakan sebagai sebuah serambi sebelum masuk ke ruang utama. Lobi adalah sebuah tempat yang nyaman dan tenang terletak di hotel-hotel dan tempat-tempat pertemuan. Tempat tersebut sesuai sebagai tempat untuk mengadakan pembicaraan dan pendekatan antara pihak-pihak yang melakukan pertemuan.

Dalam perkembangannya lobi dimaknai sebagai pendekatan (*approach*). Lobi adalah pendekatan awal yang menjurus ke suatu tujuan yang menguntungkan, baik satu ataupun kedua belah pihak. Kegiatan lobi tidak hanya diperlukan oleh individu untuk memperoleh apa yang menguntungkan dari pihak lain, tetapi juga diperlukan bagi kepentingan suatu organisasi. Bagi suatu organisasi kegiatan melobi diperlukan demi suksesnya pelaksanaan rencana-rencana. Disini fungsi agensi-agensi pemerintah sangat diperlukan dalam memberikan izin usaha, hak paten yang sifatnya memudahkan dan menguntungkan organisasi.

## 1. Konsep Dasar Lobi

Menurut kamus Webster, Lobby atau Lobbying berarti: Melakukan aktivitas yang bertujuan mempengaruhi pegawai umum dan khususnya anggota legislatif dalam pembuatan peraturan. Menurut Advanced English & ndash; Indonesia Dictionary, Lobby atau Lobbying berarti: Orang atau kelompok yang mencari muka untuk mempengaruhi anggota Parlemen. Sedangkan Lobbyist berarti: Orang yang mencoba mempengaruhi pembuat undang-undang;. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia. Melobi ialah melakukan pendekatan secara tidak resmi, sedangkan pelobian adalah bentuk partisipasi politik yang mencakup usaha individu atau kelompok untuk menghubungi para pejabat pemerintah atau pimpinan politik dengan tujuan mempengaruhi keputusan atau masalah yang dapat menguntungkan sejumlah orang. Dalam tulisan ini istilah lobby atau Lobbying di Indonesia-kan menjadi Lobi, sedangkan istilah lobbyist di Indonesia-kan menjadi Pelobi, yaitu orang yang melakukan Lobi.

Beberapa definisi tentang lobi:

1. Menurut Kamus Inggris-Indonesia (John M.Echols):

### **a. Lobi adalah:**

- Ruang masuk (gedung)
- Mencoba mempengaruhi

### **b. Lobbyist adalah seseorang yang mencoba memengaruhi pembuat undang-undang, dan lain-lain.**

1. Menurut Kamus Bahasa Indonesia:
2. Lobi adalah ruang uang teras di dekat pintu masuk hotel (bioskop, dan sebagainya), dilengkapi dengan beberapa perangkat meja-kursi, yang berfungsi sebagai ruang duduk atau ruang tunggu.
3. Melobi adalah melakukan pendekatan secara tidak resmi.
4. Pelobian adalah bentuk partisipasi politik yang mencakup usaha individu atau kelompok untuk menghubungi para pejabat pemerintah atau pemimpin politik dengan tujuan memengaruhi keputusan atau masalah yang dapat menguntungkan sejumlah orang.
5. Menurut Tarsis Tarmudji, Lobi adalah suatu (bentuk) *pressure group* yang mempraktikkan seni mendapatkan teman yang berguna, dan memengaruhi orang lain.

6. Menurut A.B. Susanto, Melobi pada dasarnya merupakan usaha yang dilaksanakan untuk memengaruhi pihak-pihak yang menjadi sasaran agar terbentuk sudut pandang positif terhadap topik lobi.

**Maka dapat ditarik beberapa pokok pikiran yang menjelaskan tentang lobi, yaitu:**

1. Kegiatan lobi melibatkan beberapa pihak, yaitu pelobi dan yang dilobi.
2. Sasaran pelobi, orang atau pihak yang dilobi (biasanya pemerintah, politisi, tokoh yang memiliki kekuasaan atau pengaruh yang besar).
3. Kegiatan lobi dapat dilakukan secara individual ataupun berkelompok, dengan sasaran berupa individu berpengaruh, kelompok, lembaga pemerintahan, lembaga nonpemerintah, perusahaan swasta, dan sebagainya.
4. Pelobi melakukan kegiatan lobinya dengan tujuan untuk memengaruhi mereka yang menjadi sasaran lobi.
5. Kegiatan lobi juga dimaksudkan untuk memperoleh teman yang berguna.
6. Ada unsur *pressure* (tekanan) pada saat kegiatan lobi tengah berlangsung untuk memperoleh hal yang diinginkan dengan cara-cara yang halus.
7. Lobi adalah kegiatan yang bersifat informal atau tidak resmi.
8. Melihat asal katanya, lobi adalah ruang teras di dekat pintu masuk hotel, bioskop, dan sebagainya.

Definisi Lobi dapat disusun sebagai Suatu upaya pendekatan yang dilakukan oleh satu pihak yang memiliki kepentingan tertentu untuk memperoleh dukungan dari pihak lain yang dianggap memiliki pengaruh atau wewenang dalam upaya pencapaian tujuan yang ingin dicapai. Definisi lain mengenai Lobi adalah suatu kegiatan dari orang-orang yang berusaha untuk mempengaruhi orang lain untuk suatu tujuan tertentu, baik itu sebuah lembaga pemerintahan maupun suatu organisasi tertentu. Tiap aktifitas lobi mengandung dua elemen utama, yakni kontak dan pengaruh, dimana pada tiap lobi selalu diawali dan diakhiri dengan "kontak".

Menjadi pelobi memerlukan keterbukaan wawasan, pengetahuan, dan pengalaman cukup yang kesemuanya diperoleh melalui proses pengembangan yang berkesinambungan yang pada awalnya mencakup pengembangan kompetensi untuk mengelola kombinasi "kontak-target-waktu-tempat" secara efektif dan efisien. Hal ini dapat diwujudkan secara nyata apabila pelobi membekali diri dengan keterampilan membangun hubungan dengan orang lain (interpersonal) dan kemampuan untuk menjadi *active listener* dan *assertive presenter*.

Seorang pelobi juga harus meluangkan waktu untuk mendalami topic lobbying sehingga tidak terjebak dalam kondisi yang tidak menguntungkan dan membahayakan misi lobi yang sebenarnya. Intuisi, fleksibilitas, dan sensitivitas dalam mengelola situasi merupakan elemen pendukung kesuksesan lobi. Lobi dilakukan dengan tujuan untuk mempengaruhi secara persuasive agar pihak lain mau memenuhi keinginan dan tujuan pihak yang melobi. Kegiatan lobi ini bisa menambah jaringan koneksi di beberapa sektor, sekaligus keberhasilan lobby dipengaruhi seberapa banyak dan luas jaringan yang dimiliki. Lobi lebih efektif jika dilakukan dalam suasana informal, karena itu lobi diartikan juga sebagai kegiatan yang bersifat informal dan tidak resmi.

Kegiatan lobi dapat dilakukan secara individual maupun kelompok dengan sasaran lobi juga bisa individu yang berpengaruh, kelompok, lembaga pemerintahan (legislative, eksekutif maupun yudikatif) dan lembaga/organisasi non pemerintah dan, perusahaan swasta. Lobi memiliki manfaat untuk memberikan pengertian yang menyeluruh mengenai sebuah tujuan baik individu maupun perusahaan, kegiatan ini bisa dimanfaatkan untuk menyamakan persepsi mengenai banyak hal yang berkaitan dengan keinginan dan tujuan masing-masing. Dari lobi kemudian juga bisa ditemukan peluang-peluang yang bisa dimanfaatkan kedua belah pihak yang diteruskan lewat kegiatan negosiasi yang akhirnya bisa menguntungkan bagi kedua belah pihak.

### **Fungsi Lobi**

Fungsi lobi adalah untuk melindungi kepentingan organisasi/lembaga bisnis dengan membuka komunikasi pada pihak pengambil keputusan, diantaranya: membangun koalisi dengan organisasi-organisasi lain, mengumpulkan informasi dan mempersiapkan laporan untuk legislator yang mewakili posisi organisasi dalam isu-isu kunci. Menurut Grunig dan Hunt (1984), kegiatan melobi meliputi:

- Membangun koalisi dengan organisasi-organisasi lain, berbagai kepentingan dan tujuan-tujuan untuk melakukan usaha bersama dalam memengaruhi wakil-wakil legislatif.
- Mengumpulkan informasi dan mempersiapkan laporan untuk legislator yang mewakili posisi organisasi dalam isu-isu kunci.
- Melakukan kontak dengan individu-individu yang berpengaruh, dan wakil-wakil dari agensi yang menyatu.

- Mempersiapkan pengamat dan pembicara ahli untuk mewakili posisi organisasi terhadap legislator.
- Memusatkan debat pada isi kunci, fakta, dan bukti-bukti yang mendukung posisi organisasi.
- Mempengaruhi keputusan atau kebijakan pihak lain sehingga baik keputusan maupun kebijakan yang diambil akan menguntungkan pelobi, organisasi ataupun pelobi.

### **SASARAN LOBI**

1. Golongan masyarakat yang biasa disebut dengan Kalangan Kosmopolit. Mereka adalah orang yang memiliki wawasan dan pengetahuan yang cukup luas, yang tidak diragukan lagi kemampuan maupun kecakapannya.
2. Anggota organisasi yang memiliki kontak paling penting dengan pihak-pihak legislatif, eksekutif maupun yudikatif.
3. Tokoh masyarakat yang sudah dikenal kredibilitasnya, integritas maupun reputasinya, tokoh LSM, dan individu-individu berpengaruh lainnya.
4. Kalangan jurnalis (wartawan dan redaktur) yang memiliki networking dan jaringan informasi cukup luas, serta memiliki power untuk membentuk opini.
5. Pejabat tinggi negara seperti anggota legislative (DPR/D), eksekutif (pejabat pemerintah, seperti menteri, dirjen, gubernur, walikota, dan sebagainya) dan yudikatif (MA, Departemen Kehakiman dan HAM), yang keputusannya bisa mengubah segalanya baik di bidang politik, hukum, perundang-undangan, sosial ekonomi, dan sebagainya.

Ada tiga jenis lobi, yakni:

1. Lobi tradisional, pelobi mendekati pengambil keputusan.
2. Lobi akar rumput, menggunakan masyarakat untuk mempengaruhi pengambil keputusan.
3. Lobi *political action committee*, komite-komite yang dibentuk perusahaan-perusahaan besar agar wakilnya dapat duduk di parlemen/pemerintah.

Langkah-langkah lobi dilakukan dengan:

1. Mengetahui motif-motif orang yang terlibat dalam lobi.
2. Mewaspada jebakan.
3. Menetralisir sikap lawan.
4. Memperbesar situasi media dan menyusun rancangan pendekatan media.

Lobi memiliki beberapa karakteristik yaitu bersifat informal dalam berbagai bentuk, pelakunya juga beragam, dapat melibatkan pihak ketiga sebagai perantara, tempat dan waktu fleksibel dengan pendekatan satu arah oleh pelobi. Ada beberapa cara untuk melakukan lobi baik yang legal maupun ilegal, secara terbuka maupun tertutup/rahasia, secara langsung ataupun tidak langsung. Sebagai contoh: upaya penyusunan dapat dikategorikan sebagai lobi secara langsung, tertutup dan ilegal. Lobi semacam ini jelas melanggar hukum, namun karena bersifat tertutup/rahasia, agak sulit untuk membuktikannya (contoh: kasus-kasus lobi pemenangan tender dengan pendekatan gula-gula/wanita, seperti yang sering diberitakan diberbagai mass media).

## **2. Konsep Dasar Negosiasi**

Negosiasi (Negotiation) dalam arti harfiah adalah negosiasi atau perundingan. Negosiasi adalah komunikasi timbal balik yang dirancang untuk mencapai tujuan bersama. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia. Negosiasi memiliki dua arti, yaitu:

1. Proses tawar menawar dengan jalan berunding untuk memberi atau menerima guna mencapai kesepakatan antara satu pihak (kelompok atau organisasi) dan pihak (kelompok atau organisasi) yang lain;
2. Penyelesaian sengketa secara damai melalui perundingan antara pihak-pihak yang bersangkutan.

Menurut Stephen Robbins dalam bukunya “ Organizational Behavior” ( 2001), negosiasi adalah proses pertukaran barang atau jasa antara 2 pihak atau lebih, dan masing-masing pihak berupaya untuk menyepakati tingkat harga yang sesuai untuk proses pertukaran tersebut. Sedang dalam komunikasi bisnis, negosiasi adalah suatu proses dimana dua pihak atau lebih yang mempunyai kepentingan yang sama atau bertentangan, bertemu dan berbicara untuk mencapai suatu kesepakatan. Kapan sebenarnya diperlukan upaya negosiasi ? Upaya negosiasi diperlukan manakala :

1. Tidak mempunyai kekuasaan untuk memaksakan suatu hasil yang diinginkan.
2. Terjadi konflik antar para pihak, yang masing-masing pihak tidak mempunyai cukup kekuatan atau mempunyai kekuasaan yang terbatas untuk menyelesaikannya secara sepihak.
3. Keberhasilan kita dipengaruhi oleh kekuasaan atau otoritas dari pihak lain.

4. Tidak mempunyai pilihan yang lebih baik untuk menyelesaikan masalah yang kita hadapi atau mendapatkan sesuatu yang kita inginkan.

Kapan upaya negosiasi sebenarnya tidak diperlukan ?

Menurut Arbono Lasmahadi (2005), upaya negosiasi tidak diperlukan manakala :

1. Persetujuan atau kesepakatan bukanlah tujuan yang ingin dicapai oleh para pihak.
2. Salah satu atau kedua belah pihak berniat untuk merugikan atau menghancurkan pihak lain.
3. Negosiator dari salah satu pihak mempunyai kekuasaan yang terbatas atau tidak mempunyai kekuasaan sama sekali untuk mewakili kelompoknya dalam negosiasi.

Menurut Marjorie Corman Aaron dalam tulisannya tentang negosiasi di Harvard Review, dalam melakukan negosiasi, seorang perunding yang baik harus membangun kerangka dasar yang penting tentang negosiasi yang akan dilakukannya agar dapat berhasil menjalankan tugasnya tersebut. Kerangka dasar yang dimaksud antara lain : Apakah alternatif terbaik untuk menerima atau menolak kesepakatan dalam negosiasi?

Berapa besar nilai atau penawaran minimum yang akan dapat diterima sebagai sebuah kesepakatan? Seberapa lentur proses negosiasi akan dilakukan dan seberapa akurat pertukaran yang ingin dilakukan?

Untuk membangun kerangka dasar tersebut di atas, ada 3 konsep penting yang harus dipahami oleh seorang negosiator, yaitu :

1. BATNA ( Best Alternative to a Negotiated Agreement) , yaitu langkah-langkah atau alternatif-alternatif yang akan dilakukan oleh seorang negosiator bila negosiasi tidak mencapai kesepakatan.
2. Reservation Price, yaitu nilai atau tawaran terendah yang dapat diterima sebagai sebuah kesepakatan dalam negosiasi.
3. ZOPA (Zone of Possible Agreement), yaitu suatu zona atau area yang memungkinkan terjadinya kesepakatan dalam proses negosiasi.

Dengan pemahaman yang baik terhadap 3 konsep dasar tersebut diatas , maka para perunding diharapkan dapat menentukan hal-hal yang ingin dicapainya dalam negosiasi, menentukan besarnya konsesi yang ingin didapat dan dapat diberikan, menentukan perlu tidaknya melanjutkan negosiasi, dan melakukan langkah lain yang lebih menguntungkan. Secara ringkas dapat dirumuskan, bahwa

negosiasi adalah suatu proses perundingan antara para pihak yang berselisih atau berbeda pendapat tentang sesuatu permasalahan.

Negosiasi adalah merupakan salah satu fungsi utama dari para Diplomat. Oleh karena itu, dalam pergaulan internasional hampir setiap negara menempatkan diplomat-diplomatnya di negara-negara sahabat. Meskipun istilah dan praktik negosiasi berawal dari dunia diplomasi, namun dewasa ini sudah menjadi sarana pada berbagai aspek kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara, baik dalam dimensi eksternal maupun dimensi domestik.

### **Karakteristik utama negosiasi**

1. Senantiasa melibatkan orang, baik sebagai individual, perwakilan organisasi atau perusahaan, sendiri atau dalam kelompok.
2. Menggunakan cara-cara pertukaran sesuatu, baik berupa tawar-menawar (bargain) maupun tukar-menukar (barter).
3. Negosiasi biasanya menyangkut hal-hal di masa depan atau sesuatu yang belum terjadi dan kita inginkan terjadi.
4. Ujung dari negosiasi adalah adanya kesepakatan yang diambil oleh kedua belah pihak, meskipun kesepakatan itu misalnya kedua belah pihak sepakat untuk tidak sepakat.
5. Hampir selalu berbentuk tatap muka yang menggunakan bahasa lisan, gerak tubuh maupun ekspresi wajah.
6. Memiliki ancaman terjadinya atau di dalamnya mengandung konflik yang terjadi mulai dari awal sampai terjadi kesepakatan dalam akhir negosiasi.
7. Lobi atau negosiasi sejatinya merupakan cara yang paling efektif untuk mengatasi dan menyelesaikan konflik atau perbedaan kepentingan.

Dengan mengembangkan kemampuan lobi dan negosiasi, setiap pihak bisa mendapatkan apa yang dibutuhkannya tanpa harus melakukan cara-cara ekstrim, seperti perang, pemaksaan, atau perebutan.

Kata kunci negosiasi adalah seperti di bawah ini:

1. Negosiasi diplomatik
2. Negosiasi perdagangan internasional (bilateral maupun multilateral)
3. Negosiasi global (seperti negosiasi sengketa utara & selatan)
4. Negosiasi antara buruh dan majikan
5. Negosiasi antara penjual dan pembeli
6. Negosiasi antara dua korporasi yang ingin melakukan *merger* atau aliansi



strategik.

7. Negosiasi pembentukan *joint venture*
8. Negosiasi mengenai investasi langsung (direct investment)
9. Negosiasi pilkada
10. Negosiasi pemenangan tender, dan sebagainya.

### **3. Konsep Dasar Diplomasi**

Diplomasi berasal dari kata Yunani “diploun” yang berarti “melipat”. Menurut the Chamber’s Twentieth Century Dictionary, diplomasi adalah “the art of negotiation, especially o treaties between states; political skill.” (seni berunding, khususnya tentang perjanjian di antara negara-negara; keahlian politik). Di sini, yang pertama menekankan kegiatannya sedangkan yang kedua meletakkan penekanan seni berundingnya. Ivo D. Duchacek berpendapat, “Diplomasi biasanya didefinisikan sebagai praktek pelaksanaan politik luar negeri suatu negara dengan cara negosiasi dengan negara lain. Tetapi diplomasi kadang-kadang dihubungkan dengan perang. Oleh karena itulah Clausewitz, seorang filolsof Jerman, dalam pernyataannya yang terkenal mengatakan bahwa perang merupakan kelanjutan diplomasi melalui sarana lain.

Diplomasi merupakan suatu cara komunikasi yang dilakukan antara berbagai pihak termasuk negoisasi antara wakil-wakil yang sudah diakui. Praktik-praktik negara semacam itu sudah melembaga sejak dahulu dan kemudian menjelma sebagai aturan-aturan hukum internasional. Dengan demikian, diplomasi juga merupakan cara-cara yang dilakukan oleh pemerintah suatu negara untuk mencapai tujuannya dan memperoleh dukungan mengenai prinsip-prinsip yang diambilnya. Itu juga merupakan suatu proses politik untuk membina kebijakan luar negeri yang dianut dan ditujukan untuk mempengaruhi kebijakan dan sikap pemerintah negara lain. Disamping itu, diplomasi juga dianggap sebagai pengetahuan, mutu dan kepandaian untuk membendung dan mengurangi adanya konflik internasional yang terjadi.

Menurut Brownlie, diplomasi merupakan setiap cara yang diambil untuk mengadakan dan membina hubungan dan berkomunikasi satu sama lain, atau melaksanakan transaksi politik maupun hukum yang dalam setiap hal dilakukan melalui wakil-wakilnya yang mendapat otorisasi. Diplomasi pada hakikatnya juga merupakan negoisasi dan hubungan antarnegara yang dilakukan oleh pejabat-

pejabat pemerintah, untuk itu diperlukan suatu seni dan kemampuan serta kepandaian untuk mempengaruhi seseorang sehingga dapat tercapai tujuannya. Kemampuan untuk berunding itu harus dilakukan secara maksimal agar dapat dicapai hasil yang maksimal pula dalam suatu system politik dimana suatu perang mungkin bisa terjadi.

Pengertian Diplomasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia:

1. Urusan atau peyelenggaraan perhubungan resmi antara satu negara dengan negara lain.
2. Urusan kepentingan sebuah negara dengan perantaraan wakil-wakilnya di negeri lain.
3. Pengetahuan dan kecakapan dalam hal perhubungan antara dan negara.
4. Kecakapan menggunakan pilihan kata yang tepat bagi keuntungan pihak yang bersangkutan (dalam perundingan, menjawab pertanyaan, mengemukakan pendapat, dan sebagainya).

Pengertian diplomasi ada tiga jenis, yaitu:

1. Ilmu dan seni dalam mewakili negara dan bernegosiasi.
2. Kata yang sama dipergunakan untuk mengekspresikan suatu konsep yang cukup kompleks serta upaya mewakili negara, termasuk Kementerian Luar Negeri atau salah seluruh agen-agen politik.
3. Diplomasi diartikan sebagai karier atau profesi seorang diplomat. Seorang yang mengangkat sumpah untuk menjadi pengacara, atau juga jadi prajurit (prinsip-prinsip hak kewajiban rakyat).

Diplomasi pada hakikatnya merupakan kebiasaan untuk melakukan hubungan antarnegara melalui wakil resminya dan dapat melibatkan seluruh proses hubungan luar negeri, perumusan kebijakan termasuk pelaksanaannya. Dalam arti yang luas, diplomasi dan politik luar negeri adalah sama. Namun, dalam arti yang sempit, atau lebih tradisional, diplomasi itu melibatkan cara-cara dan mekanisme, sedangkan dalam politik luar negeri ada dasar atau tujuannya. Dalam arti yang lebih terbatas, diplomasi meliputi teknik operasional dimana negara mencari kepentingan di luar yuridiksinya.

1. Ada yang menyamakan kata itu dengan “politik luar negeri”, misalnya jika dikatakan “Diplomasi RI di Afrika perlu ditingkatkan”;
2. Diplomasi dapat pula diartikan sebagai “perundingan” seperti sering dinyatakan bahwa “Masalah Timur Tengah hanya dapat diselesaikan melalui

diplomasi”. Jadi perkataan diplomasi disini merupakan satu-satunya mekanisme yaitu melalui perundingan”;

3. Dapat pula diplomasi diartikan sebagai “dinas luar negeri” seperti dalam ungkapan “Selama ini ia bekerja untuk diplomasi”;
4. Ada juga yang menggunakan secara kiasan seperti dalam “pandai berdiplomasi” yang berarti “pandai bersilat lidah”.

### **Tugas dan Fungsi Diplomasi**

Jika membicarakan tugas diplomasi sebenarnya tidaklah terlepas dari tugas dari para pelakunya maupun institusinya, utamanya seperti para diplomat dengan perwakilan diplomatiknya yang berada di suatu negara sebagaimana tersebut dalam “Konvensi Wina 1961 Mengenai Hubungan Diplomatik”. Para diplomat dianggap sebagai corong dari pemerintahannya dan saluran resmi komunikasi antara negara pengirim dan negara penerima. Ada keyakinan bahwa berhasilnya diplomasi dari suatu negara itu akan tergantung sekali dari bagaimana memilih para diplomatnya, termasuk kemampuan serta kewenangannya dalam melaksanakan tugasnya. Hal ini memang terbukti dalam sejarah.

Tugas utama dari diplomat adalah menyangkut keterwakilannya (*representation*) dari suatu negara di negara lain. Ada yang menganggap bahwa para duta besar itu merupakan mata dan telinga dari negaranya. Tugas mereka mencakupi keterwakilan diplomatik, mengadakan pertukaran nota mengenai masalah-masalah yang menyangkut kepentingan bersama, melakukan perundingan mengenai yang bersifat strategis dan politis, melindungi kepentingan warga negaranya di negara penerima, dan singkatnya memberikan perlindungan serta memajukan kepentingan negara pengirim di negara penerima.

Dalam menyelesaikan pertikaian atau permasalahan, duta besar tidak memiliki kapal perang dan tidak pula mempunyai infanteri yang besar ataupun banteng, senjata utamanya semata-mata hanyalah kata-kata dan kesempatan. Dalam transaksi-transaksi yang penting, kesempatan berlalu sangat cepat. Sekali hilang maka hal itu sukar dapat ditemukan lagi. Adalah merupakan pelanggaran yang besar untuk menghilangkan demokrasi dari suatu kesempatan, karena kesempatan itu dapat menghilangkan oligarki dan otokarsi. Menurut sistem itu, tindakan dapat diambil dengan cepat dan hanya meminta dengan kata.

Aspek lain dalam Konvensi Wina 1961 yang menyangkut diplomasi adalah perundingan (*negotiation*) yang dilakukan dengan pemerintah negara penerima. Perundingan dapat timbul karena adanya sesuatu masalah yang berkaitan dengan perdagangan, komunikasi atau mengenai masalah militer. Demikian juga perundingan itu bisa dilakukan karena adanya tuntutan negaranya terhadap negara penerima atau sebaliknya.

Menurut Hans J. Morgenthau tugas diplomasi dapat dibagi dalam empat pokok:

1. Diplomasi harus membentuk tujuan dalam rangka kekuatan yang sebenarnya untuk mencapai tujuan tersebut. Suatu negara yang ingin menciptakan tujuan-tujuannya yang belum dicapai haruslah berhadapan dengan suatu risiko untuk perang. Karena itu diperlukan suksesnya diplomasi untuk mencoba mendapatkan tujuannya tersebut sesuai dengan kekuatannya.
2. Di samping melakukan penilaian tentang tujuan-tujuannya dan kekuatannya sendiri, diplomasi juga harus mengadakan penilaian tujuan dan kekuatan dari negara-negara lainnya. Didalam hal ini, sesuatu negara haruslah menghadapi resiko akan terjadinya peperangan, apabila diplomasi yang dilakukannya itu salah dalam menilai mengenai tujuan dan kekuatan negara-negara lainnya.
3. Diplomasi haruslah menentukan dalam hal apa perbedaan dalam tujuan-tujuan itu dapat cocok satu sama lain. Diplomasi harus dilihat apakah kepentingan negaranya sendiri dengan negara lain cocok. Jika jawabannya "tidak", maka harus dicari jalan keluar untuk merujukkan kepentingan-kepentingan tersebut.
4. Diplomasi harus menggunakan cara-cara yang pantas dan sesuai seperti kompromi, bujukan dan bahkan kadang-kadang ancaman kekerasan untuk mencapai tujuan-tujuannya.

### **C. RANGKUMAN**

Definisi Lobi dapat disusun sebagai Suatu upaya pendekatan yang dilakukan oleh satu pihak yang memiliki kepentingan tertentu untuk memperoleh dukungan dari pihak lain yang dianggap memiliki pengaruh atau wewenang dalam upaya pencapaian tujuan yang ingin dicapai Definisi lain mengenai Lobi adalah suatu kegiatan dari orang-orang yang berusaha untuk mempengaruhi orang lain untuk

suatu tujuan tertentu, baik itu sebuah lembaga pemerintahan maupun suatu organisasi tertentu. Fungsi lobi adalah untuk melindungi kepentingan organisasi/lembaga bisnis dengan membuka komunikasi pada pihak pengambil keputusan, diantaranya: membangun koalisi dengan organisasi-organisasi lain, mengumpulkan informasi dan mempersiapkan laporan untuk legislator yang mewakili posisi organisasi dalam isu-isu kunci.

Negosiasi adalah suatu proses dimana dua pihak atau lebih yang mempunyai kepentingan yang sama atau bertentangan, bertemu dan berbicara untuk mencapai suatu kesepakatan. Karakteristik utama negosiasi adalah:

1. Senantiasa melibatkan orang, baik sebagai individual, perwakilan organisasi atau perusahaan, sendiri atau dalam kelompok.
2. Menggunakan cara-cara pertukaran sesuatu, baik berupa tawar-menawar (bargain) maupun tukar-menukar (barter).
3. Negosiasi biasanya menyangkut hal-hal di masa depan atau sesuatu yang belum terjadi dan kita inginkan terjadi.
4. Ujung dari negosiasi adalah adanya kesepakatan yang diambil oleh kedua belah pihak, meskipun kesepakatan itu misalnya kedua belah pihak sepakat untuk tidak sepakat.
5. Hampir selalu berbentuk tatap muka yang menggunakan bahasa lisan, gerak tubuh maupun ekspresi wajah.
6. Memiliki ancaman terjadinya atau di dalamnya mengandung konflik yang terjadi mulai dari awal sampai terjadi kesepakatan dalam akhir negosiasi.
7. Lobi atau negosiasi sejatinya merupakan cara yang paling efektif untuk mengatasi dan menyelesaikan konflik atau perbedaan kepentingan.

Diplomasi pada hakikatnya merupakan kebiasaan untuk melakukan hubungan antarnegara melalui wakil resminya dan dapat melibatkan seluruh proses hubungan luar negeri, perumusan kebijakan termasuk pelaksanaannya. Dalam arti yang luas, diplomasi dan politik luar negeri adalah sama. Namun, dalam arti yang sempit, atau lebih tradisional, diplomasi itu melibatkan cara-cara dan mekanisme, sedangkan dalam politik luar negeri ada dasar atau tujuannya. Dalam arti yang lebih terbatas, diplomasi meliputi teknik operasional dimana negara mencari kepentingan di luar yuridiksinya.

Aspek lain dalam Konvensi Wina 1961 yang menyangkut diplomasi adalah perundingan (*negotiation*) yang dilakukan dengan pemerintah negara penerima.

Perundingan dapat timbul karena adanya sesuatu masalah yang berkaitan dengan perdagangan, komunikasi atau mengenai masalah militer.

#### **D. LATIHAN/TUGAS/ EKSPERIMEN**

Setelah mempelajari bab ini mahasiswa diharapkan mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut ini:

##### **Soal**

1. Berdasarkan dari berbagai definisi dan konsep mengenai lobi. Jelaskan definisi lobi menurut anda !
2. Kapan upaya negosiasi sebenarnya tidak diperlukan ?
3. Deskripsikan karakteristik dari negosiasi !
4. Deskripsikan apa yang dimaksud dengan diplomasi !

##### **Tindak lanjut**

Apabila sebagian besar mahasiswa telah mampu memahami dan menjelaskan kembali isi materi yang telah disampaikan, maka kegiatan belajar mengajar akan dilanjutkan pada tahap pemberian materi selanjutnya, namun demikian jika sebagian besar mahasiswa belum mampu memahami dan menjelaskan kembali materi ini, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap pelaksanaan perkuliahan yang sudah dilakukan. Upaya yang dilakukan antara lain melalui diskusi dan tanya jawab secara lisan baik secara perseorangan maupun kelompok.

#### **E. PUSTAKA RUJUKAN**

1. Zainal Abidin Partao, 2006. Teknik Lobi dan Diplomasi Untuk insan Public Relations. Penerbit Indeks
2. Endang Lestari dan Maliki. 2002. Negosiasi. Kolaborasi dan Jejaring Kerja. LAN-RI

#### **F. GLOSSARI/SENARAI**

- **Pelobi**: orang yang berusaha mempengaruhi orang lain atau pendapat umum atau orang yang terlibat dalam hubungan masyarakat.
- **Negosiator** : orang yang berinteraksi sosial atau orang yang terlibat dalam interaksi sosial untuk mencapai suatu kesepakatan
- **active listener** : teknik mendengarkan secara aktif, yang memerlukan sejumlah tahapan, yakni mendorong lawan untuk berbicara mengungkapkan pemikiran, opini dan isi hatinya dan menjelaskan mengenai informasi yang relevan dengan topik pembicaraan
- **assertive presenter**: penyaji yang asertif
- **Diplomat** : seseorang yang memiliki tugas mencakupi keterwakilan diplomatik, mengadakan pertukaran nota mengenai masalah-masalah yang menyangkut kepentingan bersama, melakukan perundingan mengenai yang bersifat strategis dan politis, melindungi kepentingan warga negaranya di negara penerima, dan singkatnya memberikan perlindungan serta memajukan kepentingan negara pengirim di negara penerima.

## **BAB II**

### **LANGKAH-LANGKAH DAN STRATEGI LOBI**

#### **A. PENDAHULUAN**

Lobi yang berhasil adalah lobi yang didasari dengan pendekatan yang baik, itu benar. Akan tetapi, lobi yang mampu membantu upaya pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan tidaklah sesederhana itu. Kita harus melengkapi kegiatan lobi kita dengan berbagai informasi dan data statistik yang dibutuhkan untuk meyakinkan sasaran lobi.

Dalam bab ini disajikan materi-materi yang berkaitan dengan langkah-langkah dan strategi dalam melakukan lobi. Pemberian materi ini dilakukan dengan dimaksudkan agar mahasiswa dapat memahami hal-hal yang berkaitan dengan langkah-langkah apa saja yang perlu dipersiapkan dan dilakukan oleh seseorang sebelum melakukan lobi serta bagaimana menentukan strategi lobi, serta beberapa tips yang dapat dilakukan seorang pelobi dalam melaksanakan lobi.

#### **Kompetensi dasar**

Setelah mengikuti perkuliahan selama 1 (satu) pertemuan, Mahasiswa mampu memahami dan menjelaskan kembali pengertian dan berbagai aspek berkaitan dengan langkah-langkah apa saja yang perlu dipersiapkan dan dilakukan oleh seseorang sebelum melakukan lobi serta bagaimana menentukan strategi lobi.

#### **Indikator**



- Mahasiswa mampu menjelaskan berbagai aspek berkaitan dengan pelaksanaan lobi
- Mahasiswa mampu menjelaskan pengertian dan berbagai aspek berkaitan dengan bagaimana menetapkan strategi dalam proses lobi
- Mahasiswa mampu memahami dan menjelaskan kembali pengertian dan berbagai aspek yang berkaitan dengan konflik yang mungkin muncul dalam proses lobi.

### **Tujuan Pembelajaran**

Melalui pelaksanaan perkuliahan dalam 1 (satu) kali pertemuan di dalam kelas, diharapkan mahasiswa mampu untuk memahami isi materi yang disampaikan dalam proses belajar mengajar, sesuai dengan yang tercantum dalam kompetensi dasar.

## **B. PENYAJIAN MATERI**

### **PERSIAPAN YANG DIPERLUKAN SAAT MELOBI**

Sebelum melakukan lobi, ada baiknya jika kita memperhatikan berbagai hal yang berkaitan dengan pelaksanaan lobi, karena pada dasarnya sangatlah sulit melakukan lobi tanpa adanya persiapan yang terencana dengan baik. Berikut ini hal-hal yang perlu diperhatikan sebelum kita melaksanakan lobi:

1. Langkah-langkah Persiapan:
  - Pahami prinsip-prinsip kegiatan lobi kita.
  - Kenali sasaran lobi kita.
  - Pahami prinsip-prinsip membangun kepercayaan sasaran lobi terhadap diri kita.
  - Berikan gambaran manfaat yang didapat bila mendukung atau mengabdikan permintaan kita.
  - Siapkan berbagai fasilitas pendukung (waktu, tempat, dan acara).

### 2. Ukuran Keberhasilan

Mengetahui parameter keberhasilan kita sama pentingnya dengan mengetahui tujuan lobi kita.

1. Sasaran yang dilobi

2. Lobi terhadap pemerintah (lembaga legislatif, yudikatif, eksekutif) Kedudukan pemerintah adalah kedudukan tertinggi dalam sebuah pemerintah. Merekalah yang memiliki kekuasaan tertinggi dalam sebuah negara untuk mengeluarkan peraturan atau undang-undang.
3. Lobi terhadap organisasi atau perusahaan lain, seperti:
  - perbankan
  - kompetitor
  - media
  - lobi dengan perusahaan mitra strategis
  - asosiasi
  - supplier
  - LSM
  - perusahaan farmasi
  - perusahaan ekspor-impor
  - perusahaan jasa konsultan

### **RAMBU-RAMBU DAN PERMASALAHAN DALAM LOBI**

Sebelum melakukan proses lobi, ada baiknya jika kita mengetahui dan memahami beberapa hal penting yang berkaitan dengan rambu-rambu yang dapat kita lakukan atau yang harus kita hindari dalam melaksanakan lobi.

- Rambu dan permasalahan di sini menyangkut pada komitmen terhadap etika dan beberapa peraturan tidak tertulis namun menyoroti kinerja lobi kita.
- Pelobi dapat menggunakan teknik-teknik komunikasi dan psikologi, misalnya menggunakan pendekatan religi dan budaya, sambil melengkapinya dengan data dan informasi yang benar untuk menggolkan lobinya.
- *Networking* sangat diperlukan, karena selain memberikan keunggulan bersaing, juga kadang dibutuhkan orang yang akan kita lobi.
- Sebaiknya dibuat dengan perencanaan yang matang.
- Hindari kegiatan yang dapat melukai hati masyarakat. Masyarakat yang terluka sama artinya dengan menciptakan musuh baru buat kita maupun organisasi dan perusahaan.

Selain itu ada hal lain yang perlu diperhatikan, agar sasaran lobi tidak menjadi hambatan itu sendiri dan bersedia menyetujui pihak Anda, maka pelobi harus:

- Memberikan gambaran manfaat dan keuntungan yang akan diperoleh oleh komunikan.
- Meyakinkan bahwa keputusan yang akan diambil tidak membawa risiko yang mengancam dirinya.
- Memberikan solusi yang akan menjamin keamanan dan keselamatan komunikan beserta keluarga, karir, dan masa depannya.

## **MENGORGANISASIKAN DAN MERENCANAKAN LOBI**

Pengorganisasian dan perencanaan lobi wajib dilakukan seorang pelobi sebelum melaksanakan lobi, hal ini bertujuan agar proses lobi yang dilakukan dapat memperoleh atau mencapai tujuan sesuai dengan yang diharapkan.

### **a) Menetapkan Bentuk Kegiatan**

- Kunjungan ke pabrik di perusahaan induk di luar negeri.
- Makan siang atau makan malam bersama yang diisi hiburan ringan di restoran, kafe, dan sebagainya.
- Seminar, workshop, dialog bersama yang diselingi diskusi informal di hotel berbintang.
- Olah raga atau kegiatan lain yang juga bisa dimanfaatkan untuk saran melakukan lobi.

### **b) Menetapkan Tempat dan Suasana**

Tempat harus tenang, mampu menciptakan atmosfer yang positif.

### **c) Privasi**

Tempat harus mampu menciptakan suasana kebersamaan, suasana persahabatan, dan tidak membatasi sehingga suasana informal yang akan kita bangun juga tetap terjaga.

### **d) Kondisi/keinginan sasaran**

Lihat bagaimana kondisi fisik maupun psikis sasaran kita

### **e) Pertimbangkan faktor lokasi tempat lobi berlangsung**

Pertimbangkan soal selera yang berhubungan dengan menu, suasana dan atmosfer, privasi, dan yang berhubungan dengan privasi.

### **f) Menetapkan Waktu**

Kapan dilaksanakannya lobi? Kapan waktu yang tersedia bagi orang yang akan dilobi? Hari, tanggal, dan jam berapa? Makan siang atau malam? Ini

semua akan menentukan waktu pelaksanaan lobi. Saat lain yang tepat untuk melobi adalah saat mengikuti seminar, lokakarya, workshop, dan sebagainya, termasuk di dalamnya cara pertunjukkan seni.

**g) Menetapkan Tim Lobi**

Tim lobi jumlahnya berapa orang, yang terlibat di dalam tim kita siapa saja dan berapa orang? Hal yang sama juga juga perlu ditanyakan dari tim sasaran lobi, jumlahnya berapa orang dan siapa saja yang hadir? Ada tidak pihak lain yang perlu diundang? Siapa saja yang diundang? Ini menjadi pertanyaan yang tidak mudah untuk segera kita jawab. Banyak pertimbangan yang juga perlu diperhatikan.

**h) Menetapkan Tujuan Lobi**

1. Mengajak sasaran lobi untuk terjun langsung dan mengamati kegiatan industri perusahaan Anda.
2. Memberikan gambaran yang jelas kepada jurnalis mengenai dunia industri (bila sasarannya media), menjalin hubungan yang lebih harmonis dengan mereka, merangsang jurnalis agar dapat menulis tentang sisi lain industri Anda.
3. Saling mengenal satu sama lain dan memahami secara personal.

**i) Menetapkan Anggaran. Anggaran (budget) tergantung banyak variabel:**

1. Tujuan dan sasaran akhir lobi.
2. Siapa yang diundang.
3. Lokasi atau tempat lobi.
4. Jumlah yang diundang.
5. Pilihan menu.
6. Tahapan lobi.
7. Publikasi.
8. Souvenir

**j) Pentingnya Persiapan**

Bila dilakukan persiapan yang matang, maka akan menghasilkan:

1. Kelancaran.
2. Lobi berjalan efektif sesuai tujuan yang diharapkan.
3. Mengurangi tingkat risiko dan kegagalan.
4. Memperoleh dukungan dan kepercayaan yang cepat.

**Sebaliknya, bila tidak dilakukan maka persiapan akan menghasilkan:**

1. Suasana informal dan santai yang bersifat kekeluargaan (tali silaturahmi) gagal dibangun.
2. Pembicaraan tertunda/terganggu.
3. Kepercayaan berkurang.
4. Lobi terhambat/tidak tuntas.
5. Lobi gagal.

## **MENETAPKAN STRATEGI LOBI YANG EFEKTIF**

Lobi memiliki beberapa karakteristik yaitu bersifat informal dalam berbagai bentuk, pelakunya juga beragam, dapat melibatkan pihak ketiga sebagai perantara, tempat dan waktu fleksibel dengan pendekatan satu arah oleh pelobi. Ada beberapa cara untuk melakukan lobi baik yang legal maupun ilegal, secara terbuka maupun tertutup/rahasia, secara langsung ataupun tidak langsung. Sebagai contoh: upaya penyusunan dapat dikategorikan sebagai lobi secara langsung, tertutup dan ilegal. Lobi semacam ini jelas melanggar hukum, namun karena bersifat tertutup/rahasia, agak sulit untuk membuktikannya (contoh: kasus-kasus lobi pemenangan tender dengan pendekatan gula-gula/wanita, seperti yang sering diberitakan diberbagai mass media).

### **A. Urutan Prioritas**

Siapa yang dilobi akan menentukan tempat dan waktu lobi. Dan itu terkait dengan:

1. Posisi jabatan, kewenangannya dalam memutuskan. Dia memiliki kewenangan memutuskan atau hanya sekedar memberi saran? Kalau hanya memiliki kewenangan memberi saran, sejauh mana pressure yang bisa dihasilkannya? Bagaimana pula hubungan psikologis dan hubungan politis dengan si pengambil keputusan?
2. Juga terkait dengan situasi psikologis dan sosiografis yang akan dibangun maupun yang harus kita siapkan.
3. Anggaran yang disediakan.
4. Waktu dan tempat.
5. Kedalaman pesan, fakta dan data yang harus dan memungkinkan diberikan saat itu (tidak semua fakta dan data dapat diberikan di sembarang tempat), dan sebagainya.

### **B. Menyiapkan Argumen**

Lobi yang berhasil adalah lobi yang didasari dengan pendekatan yang baik, itu benar. Akan tetapi, lobi yang mampu membantu upaya pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan tidaklah sesederhana itu. Kita harus melengkapi kegiatan lobi kita dengan berbagai informasi dan data statistik yang dibutuhkan untuk meyakinkan sasaran lobi.

### **C). Merumuskan Ide dan Usulan.**

Bagaimana Anda membungkus idenya. Komponennya adalah:

1. Bagaimana agar menjadikan ide seolah-olah dari mereka.
2. Ide Anda mendukung ide-ide sasaran lobi.
3. Ide-ide Anda seolah meringankan tugas mereka.
4. Ide Anda tersebut memberikan manfaat yang besar buat masyarakat.

### **MENANGGULANGI HAMBATAN DALAM LOBI**

Agar sasaran lobi tidak menjadi hambatan itu sendiri dan bersedia menyetujui pihak Anda, maka pelobi harus:

- Memberikan gambaran manfaat dan keuntungan yang akan diperoleh oleh komunikan.
- Meyakinkan bahwa keputusan yang akan diambil tidak membawa risiko yang mengancam dirinya.
- Memberikan solusi yang akan menjamin keamanan dan keselamatan komunikan beserta
- keluarga, karir, dan masa depannya.

### **BERBAGAI TIPS DALAM MELAKSANAKAN LOBI**

Dalam melaksanakan proses lobi kita dapat melakukan beberapa tips agar proses lobi yang dilakukan dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Tips-tips tersebut adalah:

- Lobi tidaklah sekali jadi, ikuti semua setiap perkembangannya.
- *Keep contact*, ingatkan selalu dengan SMS yang sopan akan janji-janji antara kita dengan dia.
- Kadang perubahan datang begitu cepat, bertindaklah cepat saat diperlukan.
- Dengarkan secara efektif.
- Bila sasaran mengalami kesulitan, bimbing dan tuntutlah mereka.

- Bila mengalami kesulitan, kita bisa juga menghubungi pihak-pihak tertentu yang dapat memberikan rekomendasi.
- Padukan kemampuan komunikasi kepemimpinan kita, ingat model atau gaya komunikasi kepemimpinan terdahulu dan sebagainya.
- Bangun citra diri yang positif dan dapat dipercaya, karena bukan hanya data yang dibutuhkan melainkan citra diri kita.

### **C. RANGKUMAN**

#### **PERSIAPAN YANG DIPERLUKAN SAAT MELOBI**

1. Langkah-langkah Persiapan:
  - Pahami prinsip-prinsip kegiatan lobi kita.
  - Kenali sasaran lobi kita.
  - Pahami prinsip-prinsip membangun kepercayaan sasaran lobi terhadap diri kita.
  - Berikan gambaran manfaat yang didapat bila mendukung atau mengabdikan permintaan kita.
  - Persiapkan berbagai fasilitas pendukung (waktu, tempat, dan acara).
2. Ukuran Keberhasilan  
Mengetahui parameter keberhasilan kita sama pentingnya dengan mengetahui tujuan lobi kita.
3. Sasaran yang dilobi
4. Lobi terhadap pemerintah (lembaga legislatif, yudikatif, eksekutif) Kedudukan pemerintah adalah kedudukan tertinggi dalam sebuah pemerintah. Merekalah yang memiliki kekuasaan tertinggi dalam sebuah negara untuk mengeluarkan peraturan atau undang-undang.
5. Lobi terhadap organisasi atau perusahaan lain, seperti:
  - perbankan
  - kompetitor
  - media
  - lobi dengan perusahaan mitra strategis
  - asosiasi
  - supplier
  - LSM
  - perusahaan farmasi

- perusahaan ekspor-impor
- perusahaan jasa konsultan

### **RAMBU-RAMBU DAN PERMASALAHAN DALAM LOBI**

- Rambu dan permasalahan di sini menyangkut pada komitmen terhadap etika dan beberapa peraturan tidak tertulis namun menyoroti kinerja lobi kita.
- Pelobi dapat menggunakan teknik-teknik komunikasi dan psikologi, misalnya menggunakan pendekatan religi dan budaya, sambil melengkapinya dengan data dan informasi yang benar untuk menggolkan lobinya.
- *Networking* sangat diperlukan, karena selain memberikan keunggulan bersaing, juga kadang dibutuhkan orang yang akan kita lobi.
- Sebaiknya dibuat dengan perencanaan yang matang.
- Hindari kegiatan yang dapat melukai hati masyarakat. Masyarakat yang terluka sama artinya dengan menciptakan musuh baru buat kita maupun organisasi dan perusahaan.

### **MENGORGANISASIKAN DAN MERENCANAKAN LOBI**

- Menetapkan Bentuk Kegiatan
- Menetapkan Tempat dan Suasana
- Privasi  
Kondisi/keinginan sasaran
- Pertimbangkan faktor lokasi tempat lobi berlangsung
- Menetapkan Waktu
- Menetapkan Tim Lobi
- Menetapkan Tujuan Lobi
- Menetapkan Anggaran. Anggaran (budget) tergantung banyak variabel
- Pentingnya Persiapan

### **MENETAPKAN STRATEGI LOBI YANG EFEKTIF**

#### **A. Urutan Prioritas**

1. Siapa yang dilobi akan menentukan tempat dan waktu lobi. Dan itu terkait dengan:



2. Posisi jabatan, kewenangannya dalam memutuskan. Dia memiliki kewenangan memutuskan atau hanya sekedar memberi saran? Kalau hanya memiliki kewenangan memberi saran, sejauh mana pressure yang bisa dihasilkannya? Bagaimana pula hubungan psikologis dan hubungan politis dengan si pengambil keputusan?
3. Juga terkait dengan situasi psikologis dan sosiografis yang akan dibangun maupun yang harus kita siapkan.
4. Anggaran yang disediakan.
5. Waktu dan tempat.
6. Kedalaman pesan, fakta dan data yang harus dan memungkinkan diberikan saat itu (tidak semua fakta dan data dapat diberikan di sembarang tempat), dan sebagainya.

## **B. Menyiapkan Argumen**

Lobi yang berhasil adalah lobi yang didasari dengan pendekatan yang baik, itu benar. Akan tetapi, lobi yang mampu membantu upaya pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan tidaklah sesederhana itu. Kita harus melengkapi kegiatan lobi kita dengan berbagai informasi dan data statistik yang dibutuhkan untuk meyakinkan sasaran lobi.

## **C). Merumuskan Ide dan Usulan.**

Bagaimana Anda membungkus idenya. Komponennya adalah:

- Bagaimana agar menjadikan ide seolah-olah dari mereka.
- Ide Anda mendukung ide-ide sasaran lobi.
- Ide-ide Anda seolah meringankan tugas mereka.
- Ide Anda tersebut memberikan manfaat yang besar buat masyarakat.

## **D. LATIHAN/TUGAS/ EKSPERIMEN**

Setelah mempelajari bab ini mahasiswa diharapkan mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut ini:

### **Soal**

1. Jelaskan langkah-langkah apa saja yang perlu diperhatikan dalam Persiapan melakukan lobi !
2. Jelaskan berbagai tips dalam melaksanakan lobi?

3. Deskripsikan hal-hal apa saja yang perlu diperhatikan dalam menetapkan strategi lobi !

### **Tindak lanjut**

Apabila sebagian besar mahasiswa telah mampu memahami dan menjelaskan kembali isi materi yang telah disampaikan, maka kegiatan belajar mengajar akan dilanjutkan pada tahap pemberian materi selanjutnya, namun demikian jika sebagian besar mahasiswa belum mampu memahami dan menjelaskan kembali materi ini, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap pelaksanaan perkuliahan yang sudah dilakukan. Upaya yang dilakukan antara lain melalui diskusi dan tanya jawab secara lisan baik secara perseorangan maupun kelompok.

### **E. PUSTAKA RUJUKAN**

1. Zainal Abidin Partao, 2006. Teknik Lobi dan Diplomasi Untuk insan Public Relations. Penerbit Indeks
2. Endang Lestari dan Maliki. 2002. Negosiasi. Kolaborasi dan Jejaring Kerja. LAN-RI

### **F. GLOSSARI/SENARAI**

- **Pelobi**: orang yang berusaha mempengaruhi orang lain atau pendapat umum atau orang yang terlibat dalam hubungan masyarakat.
- **Argumen** : diskusi yang melibatkan sudut pandang yang bertentangan.

## **BAB III**

### **MODEL DAN STRATEGI DALAM NEGOSIASI**

#### **A. PENDAHULUAN**

Ada tiga sikap yang perlu kita kembangkan dalam mengawali negosiasi yaitu: pleasant (menyenangkan), assertive (tegas, tidak plinplan), dan firm (teguh dalam pendirian). Ketiga sikap ini perlu dikembangkan dalam proses negosiasi agar proses negosiasi dapat berlangsung sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai. Dalam proses negosiasi, kita akan mempelajari dan mengetahui berbagai model, strategi dan taktik negosiasi yang dapat kita gunakan.

Pemilihan model, strategi dan taktik dalam negosiasi harus disesuaikan dengan situasi dan kondisi yang dihadapi dalam proses negosiasi. Model, strategi dan taktik dalam negosiasi yang akan digunakan harus ditentukan sebelum kita melakukan proses negosiasi.

#### **Kompetensi dasar**

Setelah mengikuti perkuliahan ini, Mahasiswa mampu memahami dan menjelaskan kembali pengertian dan berbagai aspek berkaitan dengan model, strategi dan taktik yang dapat dilakukan dalam proses negosiasi.

## **Indikator**

- Mahasiswa mampu menjelaskan berbagai aspek berkaitan dengan model negosiasi.
- Mahasiswa mampu menjelaskan pengertian dan berbagai aspek berkaitan dengan strategi dalam proses negosiasi.
- Mahasiswa mampu memahami dan menjelaskan kembali pengertian dan berbagai aspek yang berkaitan dengan taktik dalam negosiasi.

## **Tujuan Pembelajaran**

Melalui pelaksanaan perkuliahan dalam ini di dalam kelas, diharapkan mahasiswa mampu untuk memahami isi materi yang disampaikan dalam proses belajar mengajar, sesuai dengan yang tercantum dalam kompetensi dasar.

## **B. PENYAJIAN MATERI**

Sebelum kita membahas mengenai model, strategi dan taktik yang dapat kita lakukan atau pilih dalam proses negosiasi, ada baiknya jika terlebih dahulu kita membahas mengenai langkah-langkah dalam proses negosiasi.

### **LANGKAH-LANGKAH BERNEGOSIASI**

#### **1. Persiapan**

- Menentukan secara jelas apa yang ingin kita capai dalam negosiasi. Tujuan ini harus jelas dan terukur, sehingga kita bisa membangun ruang untuk bernegosiasi.
- Gali informasi sebanyak mungkin mengenai siapa dia/mereka, kekuatan dan kelemahannya, apa tujuan atau kepentingannya.

#### **2. Pembukaan**

Ada tiga sikap yang perlu kita kembangkan dalam mengawali negosiasi yaitu: pleasant (menyenangkan), assertive (tegas, tidak plinplan), dan firm (teguh dalam pendirian). Berikut ada beberapa tips dalam mengawali sebuah negosiasi:

- Jangan memegang apa pun di tangan kanan anda ketika memasuki ruangan negosiasi;
- Ulurkan tangan untuk berjabat tangan terlebih dulu;

- Jabat tangan dengan tegas dan singkat;
  - Berikan senyum dan katakan sesuatu yang pas untuk mengawali pembicaraan.
3. Memulai proses negosiasi
- Tunggu saat yang tepat bagi kedua pihak untuk memulai pembicaraan pada materi pokok negosiasi;
  - Sampaikan pokok-pokok keinginan atau tuntutan pihak anda secara jelas, singkat dan penuh percaya diri;
  - Tekankan bahwa anda atau organisasi anda berkeinginan untuk mencapai suatu kesepakatan dengan mereka;
  - Sediakan ruang untuk manuver atau tawar-menawar dalam negosiasi, jangan membuat hanya dua pilihan ya atau tidak;
  - Sampaikan bahwa "jika anda memberi kami itu, kami akan memberi anda ini (if you'll give us this, we'll give you that)". Sehingga mereka mengerti dengan jelas apa yang harus mereka berikan sebagai kompensasi dari apa yang akan kita berikan.
  - Dengarkan 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.

## **MODEL NEGOSIASI**

Negosiasi juga terdapat dua model, yaitu :

1. Negosiasi distributif (kompetitif),

Negosiasi ini lebih menekankan pada prinsip kalah dan menang bagi kedua belah pihak yang terlibat pada kegiatan negosiasi. Tidak peduli terhadap kepentingan atau kepuasan orang lain; mengorbankan orang lain, dan berorientasi pada hubungan jangka pendek. Ciri-ciri negosiator distributif antara lain:

- a. Tawaran awal tidak masuk akal (ekstrem).
- b. Kewenangan terbatas.

- c. Mempermainkan emosi lawan.
  - d. Pantang memperlihatkan kelemahan.
  - e. Hampir tidak memberikan kelonggaran.
  - f. Mengabaikan batas waktu.
1. Negosiasi integratif (kooperatif), negosiasi ini lebih mengedepankan prinsip menang dan menang antara kedua belah pihak yang terlibat pada kegiatan negosiasi. Kegiatan ini lebih memperhatikan kepentingan dan kepuasan orang lain dan berorientasi pada hubungan jangka panjang. Adapun ciri-ciri negosiator integratif antara lain:
    - a. Menyesuaikan diri dengan kebutuhan orang lain
    - b. Mencari titik temu dari setiap perbedaan.
    - c. Menyelaraskan setiap perbedaan.

### **STRATEGI DALAM BERNEGOSIASI**

Dalam melakukan negosiasi, kita perlu memilih strategi yang tepat, sehingga mendapatkan hasil yang kita inginkan. Strategi negosiasi ini harus ditentukan sebelum proses negosiasi dilakukan. Ada beberapa macam strategi negosiasi yang dapat kita Pilih, sebagai berikut:

1. *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.
2. *Win-lose*. Strategi ini dipilih karena pihak-pihak yang berselisih ingin mendapatkan hasil yang sebesar-besarnya dari penyelesaian masalah yang diambil. Dengan strategi ini pihak-pihak yang berselisih saling berkompetisi untuk mendapatkan hasil yang mereka inginkan.
3. *Lose-lose*. Strategi ini dipilih biasanya sebagai dampak kegagalan dari pemilihan strategi yang tepat dalam bernegosiasi. Akibatnya pihak-pihak yang berselisih, pada akhirnya tidak mendapatkan sama sekali hasil yang diharapkan.
4. *Lose-win*. Strategi ini dipilih bila salah satu pihak sengaja mengalah untuk mendapatkan manfaat dengan kekalahan mereka.

### **TAKTIK DALAM NEGOSIASI**

Dalam proses negosiasi, pihak-pihak yang berselisih seringkali menggunakan berbagai taktik agar dapat memperoleh hasil negosiasi yang diinginkan. Ada beberapa taktik yang umum dilakukan oleh para negosiator:

1. Membuat agenda. Taktik ini harus digunakan karena dapat memberikan waktu kepada pihak-pihak yang berselisih setiap masalah yang ada secara berurutan dan mendorong mereka untuk mencapai kesepakatan atas keseluruhan paket perundingan.
2. *Bluffing*. Taktik klasik yang sering digunakan oleh para negosiator yang bertujuan untuk mengelabui lawan berundingnya dengan cara membuat distorsi kenyataan yang ada dan membangun suatu gambaran yang tidak benar.
3. Membuat tenggat waktu (*deadline*). Taktik ini digunakan bila salah pihak yang berunding ingin mempercepat penyelesaian proses perundingan dengan cara memberikan tenggat waktu kepada lawannya untuk segera mengambil keputusan.
3. *Good Guy Bad Guy*. Taktik ini digunakan dengan cara menciptakan tokoh “jahat” dan “baik” pada salah satu pihak yang berunding. Tokoh “jahat” ini berfungsi untuk menekan pihak lawan sehingga pandangan-pandangannya selalu ditentang oleh pihak lawannya, sedangkan tokoh “baik” ini yang akan menjadi pihak yang dihormati oleh pihak lawannya karena kebaikannya. Sehingga pendapat-pendapat yang dikemukakannya untuk menetralkan pendapat Tokoh “jahat”, sehingga dapat diterima oleh lawan berundingnya.
4. *The art of Concesión*. Taktik ini diterapkan dengan cara selalu meminta konsesi dari lawan berunding atas setiap permintaan pihak lawan berunding yang akan dipenuhi.
5. Intimidasi. Taktik ini digunakan bila salah satu pihak membuat ancaman kepada lawan berundingnya agar menerima penawaran yang ada, dan menekankan konsekuensi yang akan diterima bila tawaran ditolak.

**Selain itu ada beberapa Taktik Bernegosiasi lainnya:**

### **1. Menyampaikan Gagasan atau Ide**

- a. Taktik mengulang yaitu pembicara dalam menyampaikan argumentasi

atau pendapat dilakukan secara berulang-ulang atau terus-menerus dengan kalimat yang berbeda-beda pula. Meskipun kalimatnya berbeda, pada intinya isinya sama.

Contoh: “Sekali lagi saya katakan bahwa betapa besar manfaatnya ...”

“Saya tekankan lagi, betapa pentingnya ...”

- b. Taktik memotong yaitu apabila pembicara berbicara terlalu banyak apalagi sampai melebihi waktu yang disediakan, pembicaraan lawan langsung dipotong dengan alasan tertentu sesuai dengan situasi.

Contoh: Maaf sekarang giliran saya untuk bicara, mari kita patuhi aturan yang telah kita sepakati.

- c. Taktik mengagetkan

Taktik ini digunakan ketika ada lawan bicara yang membuat pernyataan negatif. Dengan cara memberikan jawaban dari sudut pandang yang tak terduga.

Contoh: “Keberatan itu bisa dipahami, tetapi cobalah juga untuk mengerti bahwa ...”

- d. Taktik berterima kasih

Taktik ini digunakan jika ada informasi yang datang, meskipun informasi itu kurang menyenangkan.

Contoh: “Terima kasih Anda telah menyampaikan informasi ini secara terus terang ...”

## 2. Menyanggah Gagasan atau Ide

- a. Taktik Provokasi yaitu menyampaikan pertanyaan yang langsung menyerang lawan agar berbicara terus terang sehingga keyakinan lawan akan argumentasi yang disampaikan menjadi ragu.

Contoh : “Anda kelihatan ragu-ragu, sedikitpun saya tidak percaya.”

- b. Taktik Mengelak yaitu pembicara mengemukakan pendapat pakar atau tokoh terkenal yang sejalan dengan pendapat pembicara. Taktik ini dapat dilakukan pada saat pendapat pembicara diragukan kebenarannya, sementara itu pembicara sulit mempertahankannya.



Dengan menggunakan taktik ini pihak lawan akan berhadapan langsung dengan pakar atau tokoh yang terkenal tersebut.

Contoh : “Aristoteles mengatakan keadilan dibagi menjadi empat, ini membuktikan bahwa keadilan bukan suatu hal yang sepele seperti yang anda kemukakan.”

“Begawan ekonomi kita, Sumitro, pernah mengatakan seperti yang saya katakan itu.”

- c. Taktik Membiarkan yaitu membiarkan lawan menyampaikan pendapatnya sampai selesai. Pembicara mengingat bagian tertentu yang perlu ditanggapi, kemudian menanggapi pendapat lawan setelah lawan selesai menyampaikan argumennya.

Contoh : “Anda mengatakan bahwa siswa dapat berprestasi dengan baik maka biarkan mereka berbuat sendiri, guru tidak perlu terlalu banyak intervensi. Apa betul begitu?, apa tidak keliru? Kalau siswa dibiarkan seenaknya berbuat maka hancurlah sekolah ini. Oleh karena itu disiplin itu harga mutlak diterapkan dan guru harus mengintervensi apabila terjadi pelanggaran.”

“Gagasan yang bagus. Saya juga punya gagasan yang tak kalah bagusnya. Ini dapat dipertimbangkan lagi ...”

- d. Taktik Menunda yaitu taktik yang digunakan oleh pembicara disaat argumentasi pembicara kurang kuat/ kurang akurat sehingga posisinya tersudut, sedangkan pembicara belum siap dengan jawaban. Mungkin bagi pihak lawan tidak puas karena pembicara sebenarnya menghindar, akan tetapi taktik ini masih lebih baik daripada menjawab seadanya yang mengakibatkan posisinya semakin tersudut.

Contoh : “Anda jangan tergesa-gesa, nanti pasti akan saya sampaikan dan akan saya uraikan.”

“Baiklah, saya akan menanggapi pertanyaan Saudara pada kesempatan lain karena banyak hal yang dijelaskan dan tidak mungkin dalam waktu sesingkat ini.”

e. Taktik Bertanya Balik

Taktik ini digunakan untuk mengingatkan lawan bicara bahwa yang dilakukan itu salah.

Contoh: “Benarkah Saudara bertanya seperti ini?”

“Apakah Saya tidak salah mendengarkan pendapat ini?”

“Apakah anda tidak keliru, Jika anda ikut ikutan maka.....”

**Meyakinkan Pendapat**

a. Taktik sugesti

Taktik ini bertujuan agar lawan bicara lebih mudah menerima pendapat Anda

Contoh: “Saudara belum memiliki koleksi barang-barang berharga ...”

“Program ini sangat bermanfaat untuk pendidikan ...”

b. Taktik kompromi

Taktik ini digunakan ketika menghadapi situasi yang sulit untuk mencapai keseimbangan rasional atau kesepakatan.

Contoh: “Mari kita pusatkan perhatian pada pokok permasalahan yang sedang kita hadapi ini ...”

“Pendapat kami tak jauh berbeda dengan apa yang diperkirakan semua.”

c. Taktik Konsensus yaitu menyampaikan rangkuman pendapat yang sudah disetujui oleh lawan bicara agar tergerak hati lawan untuk menuruti kemauan pembicara.

Contoh : “Mari kita lihat lagi apa yang sudah kita bicarakan tadi.”

“Sebenarnya, kita telah menemukan titik temu tentang ...”

“Kita telah setuju bahwa ... Maka dari itu, marilah kita bersama-sama ...”

- d. Taktik melebih-lebihkan yaitu pernyataan ekstrem lawan sengaja kita lebih-lebihkan sehingga lawan menarik kembali pernyataan yang diucapkan.

Contoh: “Berarti Saudara ingin mengatakan bahwa semua produk ini tak bermanfaat bagi kesehatan manusia.”

## **C. RANGKUMAN**

### **MODEL NEGOSIASI**

Negosiasi juga terdapat dua model, yaitu :

1. Negosiasi distributif (kompetitif),  
Negosiasi ini lebih menekankan pada prinsip kalah dan menang bagi kedua belah pihak yang terlibat pada kegiatan negosiasi. Tidak peduli terhadap kepentingan atau kepuasan orang lain; mengorbankan orang lain, dan berorientasi pada hubungan jangka pendek. Ciri-ciri negosiator distributif antara lain :
  - a. Tawaran awal tidak masuk akal (ekstrem)
  - b. Kewenangan terbatas
  - c. Mempermainkan emosi lawan
  - d. Pantang memperlihatkan kelemahan
  - e. Hampir tidak memberikan kelonggaran
  - f. Mengabaikan batas waktu
2. Negosiasi integratif (kooperatif), negosiasi ini lebih mengedepankan prinsip menang dan menang antara kedua belah pihak yang terlibat pada kegiatan negosiasi. Kegiatan ini lebih memperhatikan kepentingan dan kepuasan orang lain dan berorientasi pada hubungan jangka panjang. Adapun ciri-ciri negosiator integratif antara lain:
  - a. Menyesuaikan diri dengan kebutuhan orang lain
  - b. Mencari titik temu dari setiap perbedaan
  - c. Menyelaraskan setiap perbedaan.

## **STRATEGI DALAM BERNEGOSIASI**

Beberapa macam strategi negosiasi yang dapat kita Pilih, sebagai berikut :

1. *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*.
2. *Win-lose*. Strategi ini dipilih karena pihak-pihak yang berselisih ingin mendapatkan hasil yang sebesar-besarnya dari penyelesaian masalah yang diambil. Dengan strategi ini pihak-pihak yang berselisih saling berkompetisi untuk mendapatkan hasil yang mereka inginkan.
3. *Lose-lose*. Strategi ini dipilih biasanya sebagai dampak kegagalan dari pemilihan strategi yang tepat dalam bernegosiasi. Akibatnya pihak-pihak yang berselisih, pada akhirnya tidak mendapatkan sama sekali hasil yang diharapkan.
4. *Lose-win*. Strategi ini dipilih bila salah satu pihak sengaja mengalah untuk mendapatkan manfaat dengan kekalahan mereka.

## **TAKTIK DALAM NEGOSIASI**

Dalam proses negosiasi, pihak-pihak yang berselisih seringkali menggunakan berbagai taktik agar dapat memperoleh hasil negosiasi yang diinginkan. Ada beberapa taktik yang umum dilakukan oleh para negosiator:

- Membuat agenda.
- *Bluffing*.
- Membuat tenggat waktu (*deadline*).
- *Good Guy Bad Guy*.
- *The art of Concesión*.
- Intimidasi.

**Selain itu ada beberapa Taktik Bernegosiasi lainnya:**

### **1. Menyampaikan Gagasan atau Ide**

- a. Taktik mengulang
- b. Taktik memotong
- c. Taktik mengagetkan
- d. Taktik berterima kasih

### **2. Menyanggah Gagasan atau Ide**

- a. Taktik Provokasi

- b. Taktik Mengelak
- c. Taktik Membiarkan
- d. Taktik Menunda
- e. Taktik Betanya Balik

### **3. Meyakinkan Pendapat**

- a. Taktik sugesti
- b. Taktik kompromi
- c. Taktik Konsensus
- d. Taktik melebih-lebihkan

### **D. LATIHAN/TUGAS/ EKSPERIMEN**

Setelah mempelajari bab ini mahasiswa diharapkan mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut ini:

#### **Soal**

1. Jelaskan beberapa macam strategi dalam negosiasi !
2. Jelaskan tipe negosiator integratif !
3. Jelaskan apa yang dimaksud dengan taktik menunda !
4. Deskripsikan apa yang dimaksud dengan taktik *Good Guy Bad Guy* !

#### **Tindak lanjut**

Apabila sebagian besar mahasiswa telah mampu memahami dan menjelaskan kembali isi materi yang telah disampaikan, maka kegiatan belajar mengajar akan dilanjutkan pada tahap pemberian materi selanjutnya, namun demikian jika sebagian besar mahasiswa belum mampu memahami dan menjelaskan kembali materi ini, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap pelaksanaan perkuliahan yang sudah dilakukan. Upaya yang dilakukan antara lain melalui diskusi dan tanya jawab secara lisan baik secara perseorangan maupun kelompok.

### **E. PUSTAKA RUJUKAN**

1. Zainal Abidin Partao, 2006. Teknik Lobi dan Diplomasi Untuk insan Public Relations. Penerbit Indeks

2. Endang Lestari dan Maliki. 2002. *Negosiasi. Kolaborasi dan Jejaring Kerja*. LAN-RI

#### F. GLOSSARI/SENARAI

- **Strategi:** siasat yang dibuat sebelum atau menjelang pertandingan atau kompetisi
- **Taktik:** merupakan siasat yang penerapannya dalam suatu pertandingan atau keadaan

## BAB III

### TAKTIK DALAM NEGOSIASI

#### A. PENDAHULUAN

Ada tiga sikap yang perlu kita kembangkan dalam mengawali negosiasi yaitu: *pleasant* (menyenangkan), *assertive* (tegas, tidak plinplan), dan *firm* (teguh dalam pendirian). Ketiga sikap ini perlu dikembangkan dalam proses negosiasi agar proses negosiasi dapat berlangsung sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai. Dalam proses negosiasi, kita akan mempelajari dan mengetahui berbagai taktik negosiasi yang dapat kita gunakan.

Pemilihan taktik dalam negosiasi harus disesuaikan dengan situasi dan kondisi yang dihadapi dalam proses negosiasi. Taktik dalam negosiasi yang akan digunakan harus ditentukan sebelum kita melakukan proses negosiasi.

#### Kompetensi dasar

Setelah mengikuti perkuliahan selama 1 (satu) pertemuan, Mahasiswa mampu memahami dan menjelaskan kembali pengertian dan berbagai aspek berkaitan dengan taktik yang dapat dilakukan dalam proses negosiasi.

### **Indikator**

- Mahasiswa mampu memahami dan menjelaskan kembali pengertian dan berbagai aspek yang berkaitan dengan taktik dalam negosiasi
- Mahasiswa mampu memahami dan mempraktekan berbagai aspek yang berkaitan dengan taktik dalam negosiasi

### **Tujuan Pembelajaran.**

Melalui pelaksanaan perkuliahan dalam 1 (satu) kali pertemuan di dalam kelas, diharapkan mahasiswa mampu untuk memahami isi materi yang disampaikan dalam proses belajar mengajar, sesuai dengan yang tercantum dalam kompetensi dasar.

## **B. PENYAJIAN MATERI**

Sebelum kita membahas mengenai taktik yang dapat kita lakukan atau pilih dalam proses negosiasi, ada baiknya jika terlebih dahulu kita membahas mengenai langkah-langkah dalam proses negosiasi.

### **LANGKAH-LANGKAH BERNegosiasi**

#### **1. Persiapan**

- Menentukan secara jelas apa yang ingin kita capai dalam negosiasi. Tujuan ini harus jelas dan terukur, sehingga kita bisa membangun ruang untuk bernegosiasi.
- Gali informasi sebanyak mungkin mengenai siapa dia/mereka, kekuatan dan kelemahannya, apa tujuan atau kepentingannya.

#### **2. Pembukaan**

Ada tiga sikap yang perlu kita kembangkan dalam mengawali negosiasi yaitu: pleasant (menyenangkan), assertive (tegas, tidak plinplan), dan firm (teguh dalam pendirian). Berikut ada beberapa tips dalam mengawali sebuah negosiasi:

- Jangan memegang apa pun di tangan kanan anda ketika memasuki ruangan negosiasi;

- Ulurkan tangan untuk berjabat tangan terlebih dulu;
  - Jabat tangan dengan tegas dan singkat;
  - Berikan senyum dan katakan sesuatu yang pas untuk mengawali pembicaraan.
3. Memulai proses negosiasi
- Tunggu saat yang tepat bagi kedua pihak untuk memulai pembicaraan pada materi pokok negosiasi;
  - Sampaikan pokok-pokok keinginan atau tuntutan pihak anda secara jelas, singkat dan penuh percaya diri;
  - Tekankan bahwa anda atau organisasi anda berkeinginan untuk mencapai suatu kesepakatan dengan mereka;
  - Sediakan ruang untuk manuver atau tawarmenawar dalam negosiasi, jangan membuat hanya dua pilihan ya atau tidak;
  - Sampaikan bahwa "jika anda memberi kami itu, kami akan memberi anda ini (if you'll give us this, we'll give you that)". Sehingga mereka mengerti dengan jelas apa yang harus mereka berikan sebagai kompensasi dari apa yang akan kita berikan.
  - Dengarkan 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.

### **TAKTIK DALAM NEGOSIASI**

Dalam proses negosiasi, pihak-pihak yang berselisih seringkali menggunakan berbagai taktik agar dapat memperoleh hasil negosiasi yang diinginkan. Ada beberapa taktik yang umum dilakukan oleh para negosiator:

1. Membuat agenda. Taktik ini harus digunakan karena dapat memberikan waktu kepada pihak-pihak yang berselisih setiap masalah yang ada secara berurutan dan mendorong mereka untuk mencapai kesepakatan atas keseluruhan paket perundingan.



2. *Bluffing*. Taktik klasik yang sering digunakan oleh para negosiator yang bertujuan untuk mengelabui lawan berundingnya dengan cara membuat distorsi kenyataan yang ada dan membangun suatu gambaran yang tidak benar.
3. Membuat tenggat waktu (*deadline*). Taktik ini digunakan bila salah pihak yang
  - a. berunding ingin mempercepat penyelesaian proses perundingan dengan cara
  - b. memberikan tenggat waktu kepada lawannya untuk segera mengambil
  - c. keputusan.
4. *Good Guy Bad Guy*. Taktik ini digunakan dengan cara menciptakan tokoh “jahat” dan “baik” pada salah satu pihak yang berunding. Tokoh “jahat” ini berfungsi untuk menekan pihak lawan sehingga pandangan-pandangannya selalu ditentang oleh pihak lawannya, sedangkan tokoh “baik” ini yang akan menjadi pihak yang dihormati oleh pihak lawannya karena kebajikannya. Sehingga pendapat-pendapat yang dikemukakannya untuk menetralkan pendapat Tokoh “jahat”, sehingga dapat diterima oleh lawan berundingnya.
5. *The art of Concesión*. Taktik ini diterapkan dengan cara selalu meminta konsesi dari lawan berunding atas setiap permintaan pihak lawan berunding yang akan dipenuhi .
6. Intimidasi. Taktik ini digunakan bila salah satu pihak membuat ancaman kepada lawan berundingnya agar menerima penawaran yang ada, dan menekankan konsekuensi yang akan diterima bila tawaran ditolak.

**Selain itu ada beberapa Taktik Bernegosiasi lainnya:**

**1. Menyampaikan Gagasan atau Ide**

- a. Taktik mengulang yaitu pembicara dalam menyampaikan argumentasi atau pendapat dilakukan secara berulang-ulang atau terus-menerus dengan kalimat yang berbeda-beda pula. Meskipun kalimatnya berbeda, pada intinya isinya sama.

Contoh: “Sekali lagi saya katakan bahwa betapa besar manfaatnya ... ”

“Saya tekankan lagi, betapa pentingnya ... ”

- b. Taktik memotong yaitu apabila pembicara berbicara terlalu banyak

apalagi sampai melebihi waktu yang disediakan, pembicaraan lawan langsung dipotong dengan alasan tertentu sesuai dengan situasi.

Contoh: Maaf sekarang giliran saya untuk bicara, mari kita patuhi aturan yang telah kita sepakati.

c. Taktik mengagetkan

Taktik ini digunakan ketika ada lawan bicara yang membuat pernyataan negatif. Dengan cara memberikan jawaban dari sudut pandang yang tak terduga.

Contoh: “Keberatan itu bisa dipahami, tetapi cobalah juga untuk mengerti bahwa ...”

d. Taktik berterima kasih

Taktik ini digunakan jika ada informasi yang datang, meskipun informasi itu kurang menyenangkan.

Contoh: “Terima kasih Anda telah menyampaikan informasi ini secara terus terang.”

## 2. Menyanggah Gagasan atau Ide

a. Taktik Provokasi yaitu menyampaikan pertanyaan yang langsung menyerang lawan agar berbicara terus terang sehingga keyakinan lawan akan argumentasi yang disampaikan menjadi ragu.

Contoh : “Anda kelihatan ragu-ragu, sedikitpun saya tidak percaya.”

b. Taktik Mengelak yaitu pembicara mengemukakan pendapat pakar atau tokoh terkenal yang sejalan dengan pendapat pembicara. Taktik ini dapat dilakukan pada saat pendapat pembicara diragukan kebenarannya, sementara itu pembicara sulit mempertahankannya. Dengan menggunakan taktik ini pihak lawan akan berhadapan langsung dengan pakar atau tokoh yang terkenal tersebut.

Contoh : “Aristoteles mengatakan keadilan dibagi menjadi empat, ini membuktikan bahwa keadilan bukan suatu hal yang sepele seperti yang anda kemukakan.”

“Begawan ekonomi kita, Sumitro, pernah mengatakan seperti yang saya katakan itu.”

- c. Taktik Membiarkan yaitu membiarkan lawan menyampaikan pendapatnya sampai selesai. Pembicara mengingat bagian tertentu yang perlu ditanggapi, kemudian menanggapi pendapat lawan setelah lawan selesai menyampaikan argumennya.

Contoh : “Anda mengatakan bahwa siswa dapat berprestasi dengan baik maka biarkan mereka berbuat sendiri, guru tidak perlu terlalu banyak intervensi. Apa betul begitu?, apa tidak keliru? Kalau siswa dibiarkan seenaknya berbuat maka hancurlah sekolah ini. Oleh karena itu disiplin itu harga mutlak diterapkan dan guru harus mengintervensi apabila terjadi pelanggaran.”

“Gagasan yang bagus. Saya juga punya gagasan yang tak kalah bagusnya. Ini dapat dipertimbangkan lagi ...”

- d. Taktik Menunda yaitu taktik yang digunakan oleh pembicara disaat argumentasi pembicara kurang kuat/ kurang akurat sehingga posisinya tersudut, sedangkan pembicara belum siap dengan jawaban. Mungkin bagi pihak lawan tidak puas karena pembicara sebenarnya menghindar, akan tetapi taktik ini masih lebih baik daripada menjawab seadanya yang mengakibatkan posisinya semakin tersudut.

Contoh : “Anda jangan tergesa-gesa, nanti pasti akan saya sampaikan dan akan saya uraikan.”

“Baiklah, saya akan menanggapi pertanyaan Saudara pada kesempatan lain karena banyak hal yang dijelaskan dan tidak mungkin dalam waktu sesingkat ini.”

e. Taktik Bertanya Balik

Taktik ini digunakan untuk mengingatkan lawan bicara bahwa yang dilakukan itu salah.

Contoh: “Benarkah Saudara bertanya seperti ini?”

“Apakah Saya tidak salah mendengarkan pendapat ini?”

“Apakah anda tidak keliru, Jika anda ikut ikutan maka.....”

**Meyakinkan Pendapat**

a. Taktik sugesti

Taktik ini bertujuan agar lawan bicara lebih mudah menerima pendapat Anda

Contoh: “Saudara belum memiliki koleksi barang-barang berharga ...”

“Program ini sangat bermanfaat untuk pendidikan ...”

b. Taktik kompromi

Taktik ini digunakan ketika menghadapi situasi yang sulit untuk mencapai keseimbangan rasional atau kesepakatan.

Contoh: “Mari kita pusatkan perhatian pada pokok permasalahan yang sedang kita hadapi ini ...”

“Pendapat kami tak jauh berbeda dengan apa yang diperkirakan semua”

c. Taktik Konsensus yaitu menyampaikan rangkuman pendapat yang sudah disetujui oleh lawan bicara agar tergerak hati lawan untuk menuruti kemauan pembicara.

Contoh : “Mari kita lihat lagi apa yang sudah kita bicarakan tadi.”

“Sebenarnya, kita telah menemukan titik temu tentang ...”

“Kita telah setuju bahwa ... Maka dari itu, marilah kita bersama-sama ...”

d. Taktik melebih-lebihkan yaitu pernyataan ekstrem lawan sengaja kita

lebih-lebihkan sehingga lawan menarik kembali pernyataan yang diucapkan.

Contoh: “Berarti Saudara ingin mengatakan bahwa semua produk ini tak bermanfaat bagi kesehatan manusia.”

## **C. RANGKUMAN**

### **TAKTIK DALAM NEGOSIASI**

Dalam proses negosiasi, pihak-pihak yang berselisih seringkali menggunakan berbagai taktik agar dapat memperoleh hasil negosiasi yang diinginkan. Ada beberapa taktik yang umum dilakukan oleh para negosiator:

- Membuat agenda.
- *Bluffing*.
- Membuat tenggat waktu (*deadline*).
- *Good Guy Bad Guy*.
- *The art of Concesión*.
- Intimidasi.

Selain itu ada beberapa Taktik Bernegosiasi lainnya:

#### **1. Menyampaikan Gagasan atau Ide**

- a. Taktik mengulang
- b. Taktik memotong
- c. Taktik mengagetkan
- d. Taktik berterima kasih

#### **2. Menyanggah Gagasan atau Ide**

- a. Taktik Provokasi
- b. Taktik Mengelak
- c. Taktik Membiarkan
- d. Taktik Menunda
- e. Taktik Betanya Balik

#### **3. Meyakinkan Pendapat**

- a. Taktik sugesti
- b. Taktik kompromi

- c. Taktik Konsensus
- d. Taktik melebih-lebihkan

#### **D. LATIHAN/TUGAS/ EKSPERIMEN**

Setelah mempelajari bab ini mahasiswa diharapkan mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut ini:

##### **Soal**

1. Jelaskan apa yang dimaksud dengan taktik menunda !
2. Deskripsikan apa yang dimaksud dengan taktik *Good Guy Bad Guy* !

##### **Tindak lanjut**

Apabila sebagian besar mahasiswa telah mampu memahami dan menjelaskan kembali isi materi yang telah disampaikan, maka kegiatan belajar mengajar akan dilanjutkan pada tahap pemberian materi selanjutnya, namun demikian jika sebagian besar mahasiswa belum mampu memahami dan menjelaskan kembali materi ini, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap pelaksanaan perkuliahan yang sudah dilakukan. Upaya yang dilakukan antara lain melalui diskusi dan tanya jawab secara lisan baik secara perseorangan maupun kelompok.

#### **E. PUSTAKA RUJUKAN**

1. Zainal Abidin Partao, 2006. Teknik Lobi dan Diplomasi Untuk insan Public Relations. Penerbit Indeks
2. Endang Lestari dan Maliki. 2002. Negosiasi. Kolaborasi dan Jejaring Kerja. LAN-RI

#### **F. GLOSSARI/SENARAI**

- **Taktik:** merupakan siasat yang penerapannya dalam suatu pertandingan atau keadaan

## **BAB IV**

### **ARTI PENTING LOBI BAGI INDIVIDU DAN ORGANISASI**

#### **A. PENDAHULUAN**

*Public Relations* dituntut mewakili perusahaan berhubungan dengan pihak luar (supplier) yang memasok kebutuhan organisasi atau perusahaan, dan sebagainya.

Lobi diperlukan untuk melengkapi berbagai upaya organisasi atau perusahaan dalam memperoleh perizinan dan hal yang terkait dengan pihak

luar. Keberhasilan lobi pada satu pihak sama artinya dengan kerugian pada pihak lain (kompetitor, masyarakat, ataupun mitra bisnis). Lobi mengandung makna sedikit negatif karena tujuannya tidak lain adalah untuk mewujudkan kepentingan pelobi, bukan untuk kepentingan masyarakat banyak.

Lobi diartikan sebagai rangkaian upaya untuk mendapatkan kepercayaan dari seluruh mitra bisnis. Keterampilan melobi semakin dirasakan penting mengingat tantangan organisasi. Bila dikaitkan dengan kegiatan Public Relations, maka PR harus benar-benar memahami esensi dari kegiatan komunikasi itu sendiri agar tujuannya (pencitraan) dapat tercapai. Bila dikaitkan dengan kegiatan Public Relations, maka PR harus benar-benar memahami esensi dari kegiatan komunikasi itu sendiri agar tujuannya (pencitraan) dapat tercapai.

### **Kompetensi dasar**

Setelah mengikuti perkuliahan selama 1 (satu) kali pertemuan, Mahasiswa mampu memahami dan menjelaskan kembali arti penting lobi bagi individu dan organisasi serta hubungan lobi dan komunikasi.

### **Indikator**

- Mahasiswa mampu menjelaskan berbagai aspek berkaitan dengan arti penting lobi.
- Mahasiswa mampu menjelaskan pengertian dan berbagai aspek berkaitan dengan arti penting lobi bagi individu.
- Mahasiswa mampu memahami dan menjelaskan kembali pengertian dan berbagai aspek yang berkaitan arti penting lobi bagi organisasi.
- Mahasiswa mampu memahami dan menjelaskan kembali pengertian dan berbagai aspek yang berkaitan dengan hubungan lobi dan komunikasi.

### **Tujuan Pembelajaran.**

Melalui pelaksanaan perkuliahan dalam 1 (satu) kali pertemuan di dalam kelas, diharapkan mahasiswa mampu untuk memahami isi materi yang disampaikan dalam proses belajar mengajar, sesuai dengan yang tercantum dalam kompetensi dasar.



## **B. PENYAJIAN MATERI**

### **Alasan Mempelajari Teknik Lobi**

Beberapa alasan mempelajari teknik lobi adalah:

1. Karena PR akan terjun ke masyarakat baik sebagai anggota masyarakat pada umumnya, maupun menjadi bagian dari organisasi yang berhubungan dengan pihak lain (stakeholder).
2. PR dituntut mewakili perusahaan berhubungan dengan pihak luar (supplier) yang memasok kebutuhan organisasi atau perusahaan, dan sebagainya.
3. Lobi diperlukan untuk melengkapi berbagai upaya organisasi atau perusahaan dalam memperoleh perizinan dan hal yang terkait dengan pihak luar.

Beberapa pendapat masyarakat tentang lobi:

- Keberhasilan lobi pada satu pihak sama artinya dengan kerugian pada pihak lain (kompetitor, masyarakat, ataupun mitra bisnis).
- Lobi mengandung makna sedikit negatif karena tujuannya tidak lain adalah untuk mewujudkan kepentingan pelobi, bukan untuk kepentingan masyarakat banyak.
- Memungkinkan pejabat pemerintah melakukan penyalahgunaan wewenang (Tarmudji dalam Zainal, 2007).
- Lobi memungkinkan pejabat pemerintah memenangkan pelobi pelobi yang memiliki kelebihan dan memberikan dukungan fasilitas padanya.
- Pejabat pemerintah tidak memandang kualitas, profesionalisme, dan nilai-nilai positif lainnya.
- Seperti sebilah pedang yang tajam yang bisa dipandang negatif atau dipandang positif.

### **Pentingnya Lobi bagi Individu dan Organisasi**

Lobi sangat penting untuk diterapkan karena:

- Lobi diartikan sebagai rangkaian upaya untuk mendapatkan kepercayaan dari seluruh mitra bisnis.
- Keterampilan melobi semakin dirasakan penting mengingat tantangan organisasi dewasa ini yang semakin berat.

### **Tantangan yang Dihadapi Organisasi (Soemirat & Elvinaro, 2003) :**

1. Dinamika organisasi atau perusahaan semakin besar dan berkembang.
2. Persaingan organisasi/perusahaan semakin ketat.
3. Tuntutan, keinginan, dan harapan publik/masyarakat terhadap pelayanan pemenuhan kebutuhan informasi semakin tinggi.
4. Publik/masyarakat semakin kritis dan tidak mau kepentingannya terganggu.
5. Perkembangan teknologi komunikasi sangat luar biasa.
6. Besarnya pengaruh opini publik, citra, sikap terhadap keadaan sosial ekonomi, keberadaan, dan stabilitas suatu perusahaan semakin besar.
7. Media massa berpengaruh terhadap pembentukan opini publik/citra masyarakat terhadap suatu organisasi
8. Organisasi/perusahaan tidak mungkin berdiri sendiri tanpa dukungan dan citra publik yang berkaitan dengan aktivitas dan perkembangan organisasi perusahaan tersebut.

### **Sesuai dengan Fungsinya Sebagai Komunikator Perusahaan, maka PR harus mampu menjadi:**

- **Creator:** Kreatif mencipta ide atau gagasan cemerlang.
- **Conceptor:** Mempunyai kemampuan menyusun program PR.
- **Mediator:** Mampu menyampaikan pesan dari organisasi ke khalayaknya.
- **Problem Solver:** Mampu menyelesaikan masalah secara proaktif, inovatif, dinamis, dan solutif.

### **Sebagai Pengemban Fungsi PR, maka PR harus mampu menjalankan fungsi sebagai:**

1. **Informan,** intelijen, dan radar manajemen Mencari data dan informasi yang dapat dijadikan bahan untuk pengambilan keputusan.
2. **Peneliti PR** secara periodik melakukan berbagai riset atau penelitian sehingga kinerja organisasi dapat diukur.
3. **Konsultan PR** harus berperan selayaknya seorang konsultan yang mampu memberikan masukan dan saran-saran yang positif dan konstruktif membangun.

4. **Event Organizer PR** harus mampu merancang sebuah event yang memiliki nilai berita atau memiliki nilai publisitas tinggi, sehingga mampu menghasilkan opini yang positif dan menguntungkan organisasi.

## **LOBI DALAM GOVERNMENT RELATIONS**

Arti Penting Hubungan dengan Pemerintah Menurut H. Frazier Moore hubungan pemerintah perlu mendapat perhatian karena:

1. Kebijakan pemerintah yang tidak tepat bisa membuat perusahaan menghadapi perubahan biaya yang tidak terduga, perpajakan yang tinggi dan sebagainya, sehingga dapat mematikan gerak perusahaan.
2. Undang-undang/peraturan pemerintah dapat membuat banyak pembatasan bagi ruang gerak perusahaan.

Dengan demikian government relations menduduki posisi yang sangat penting dan vital karena perusahaan dapat memberikan fakta / bujukan kepada pemerintah, parlemen untuk melindungi bisnis perusahaan.

### **Government Relations, pada dasarnya dilakukan perusahaan bertujuan untuk:**

1. Mengubah berbagai peraturan yang menyulitkan ruang gerak perusahaan.
2. Membatalkan rancangan regulasi yang sedang disiapkan oleh legislatif atau eksekutif.

Dengan demikian melakukan lobi adalah suatu keharusan, yang diperhatikan dalam kegiatan government relations. Lewat lobi tidak berarti segala sesuatu bisa dibeli, karena itu meski lobi perlu dan ditujukan pada orang penting dalam pemerintahan maka lakukanlah dengan profesionalisme tinggi.

## **MELOBI PEMERINTAH**

Kegiatan hubungan dengan pemerintahan oleh pejabat PR biasa dilakukan dengan cara melakukan lobi. Pelobi muncul dari tuntutan perusahaan yang tidak dapat dipenuhi oleh Government Relations-nya. Kadang karena tidak adanya pelobi yang tangguh maka perusahaan menyewa PR (konsultan PR) beserta timnya untuk melobi pemerintah. Peran para pelobi di Indonesia belakangan cukup menonjol. Para mantan pejabat pemerintah umumnya dikenal sebagai anggota dewan komisaris suatu perusahaan yang banyak memerlukan lobi dengan pemerintah.

Alasan untuk Melakukan Lobi Oleh PR Terhadap Pemerintah (Frank Jefkins) adalah:

1. Segala bentuk campur tangan pemerintah, seperti kebijakan ekonomi, peraturan perpajakan, dan sebagainya akan memberikan dampak bisnis perusahaan.
2. Beberapa bisnis menjadi sukses karena mereka telaten mengadakan dialog dengan pemerintah.
3. Suatu aspek penting dalam pemerintahan demokratis adalah pendiskusian berbagai rencana dan rancangan undang-undangnya dengan pihak-pihak terkait yang akan terkena dampaknya.
4. Di pihak parlemen juga ada kelompok lobi.
5. Penting untuk mendapatkan informasi dan bahkan mengadakan pertemuan serta mengenal para anggota parlemen, terutama yang berkepentingan pada bidang bisnis perusahaan dan memerlukan informasi tentang apa yang perusahaan kerjakan.
6. Anggota parlemen adalah pembentuk opini. Kalau anda tidak tahu mereka, maka jangan salahkan mereka jika mereka tidak tahu anda.

### **C. RANGKUMAN**

#### **Pentingnya Lobi bagi Individu dan Organisasi**

Lobi sangat penting untuk diterapkan karena:

- Lobi diartikan sebagai rangkaian upaya untuk mendapatkan kepercayaan dari seluruh mitra bisnis.
- Keterampilan melobi semakin dirasakan penting mengingat tantangan organisasi Dewasa ini yang semakin berat.

#### **Adapun tantangan yang Dihadapi Organisasi (Soemirat & Elvinaro, 2003)**

1. Dinamika organisasi atau perusahaan semakin besar dan berkembang.
2. Persaingan organisasi/perusahaan semakin ketat.
3. Tuntutan, keinginan, dan harapan publik/masyarakat terhadap pelayanan pemenuhan kebutuhan informasi semakin tinggi.
4. Publik/masyarakat semakin kritis dan tidak mau kepentingannya terganggu.
5. Perkembangan teknologi komunikasi sangat luar biasa.

6. Besarnya pengaruh opini publik, citra, sikap terhadap keadaan sosial ekonomi, keberadaan, dan stabilitas suatu perusahaan semakin besar.
7. Media massa berpengaruh terhadap pembentukan opini publik/citra masyarakat terhadap suatu organisasi
8. Organisasi/perusahaan tidak mungkin berdiri sendiri tanpa dukungan dan citra publik yang berkaitan dengan aktivitas dan perkembangan organisasi perusahaan tersebut.

Lobi merupakan kegiatan komunikasi yang bersifat informal guna membujuk, merayu, atau mempengaruhi pihak lain agar pihak lain tersebut menyetujui usulan, gagasan ataupun pokok pikiran si pelobi. Lobi dapat dilakukan di dalam beberapa konteks komunikasi, seperti komunikasi intrapribadi, interpribadi, kelompok, organisasi, dan massa.

Arti Penting Hubungan dengan Pemerintah Menurut H. Frazier Moore hubungan pemerintah perlu mendapat perhatian karena:

1. Kebijakan pemerintah yang tidak tepat bisa membuat perusahaan menghadapi perubahan biaya yang tidak terduga, perpajakan yang tinggi dan sebagainya, sehingga dapat mematikan gerak perusahaan.
2. Undang-undang/peraturan pemerintah dapat membuat banyak pembatasan bagi ruang gerak perusahaan.

Alasan untuk Melakukan Lobi Oleh PR Terhadap Pemerintah (Frank Jefkins) adalah:

1. Segala bentuk campur tangan pemerintah, seperti kebijakan ekonomi, peraturan perpajakan, dan sebagainya akan memebrikan dampak bisnis perusahaan.
2. Beberapa bisnis menjadi sukses karena mereka telaten mengadakan dialog dengan pemerintah.
3. Suatu aspek penting dalam pemerintahan demokratis adalah pendiskusian berbagai rencana dan rancangan undang-undangnya dengan pihak-pihak terkait yang akan terkena dampaknya.
4. Di pihak parlemen juga ada kelompok lobi.
5. Penting untuk mendapatkan informasi dan bahkan mengadakan pertemuan serta mengenal para anggota parlemen, terutama yang berkepentingan pada bidang bisnis perusahaan dan memerlukan informasi tentang apa yang perusahaan kerjakan.

6. Anggota parlemen adalah pembentuk opini. Kalau anda tidak tahu mereka, maka jangan salahkan mereka jika mereka tidak tahu anda.

#### **D. LATIHAN/TUGAS/ EKSPERIMEN**

Setelah mempelajari bab ini mahasiswa diharapkan mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut ini:

##### **Soal**

1. Jelaskan mengapa lobi penting untuk diterapkan !
2. Sesuai dengan Fungsinya Sebagai Komunikator Perusahaan, sebutkan dan jelaskan fungsi PR !
3. Jelaskan beberapa alasan mengapa kita perlu mempelajari teknik lobi !

##### **Tindak lanjut**

Apabila sebagian besar mahasiswa telah mampu memahami dan menjelaskan kembali isi materi yang telah disampaikan, maka kegiatan belajar mengajar akan dilanjutkan pada tahap pemberian materi selanjutnya, namun demikian jika sebagian besar mahasiswa belum mampu memahami dan menjelaskan kembali materi ini, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap pelaksanaan perkuliahan yang sudah dilakukan. Upaya yang dilakukan antara lain melalui diskusi dan tanya jawab secara lisan baik secara perseorangan maupun kelompok.

#### **E. PUSTAKA RUJUKAN**

1. Zainal Abidin Partao, 2006. Teknik Lobi dan Diplomasi Untuk insan Public Relations. Penerbit Indeks
2. Endang Lestari dan Maliki. 2002. Negosiasi. Kolaborasi dan Jejaring Kerja. LAN-RI

#### **F. GLOSSARI/SENARAI**

- **Pelobi:** orang yang berusaha mempengaruhi orang lain atau pendapat umum atau orang yang terlibat dalam hubungan masyarakat.

- **Organisasi:** Penyusunan dan pengaturan bagian-bagian hingga menjadi satu kesatuan; susunan dan aturan dari berbagai bagian sehingga merupakan kesatuan yang teratur

## **BAB VI**

### **MODEL DIPLOMASI**

#### **A. PENDAHULUAN**

Dalam proses lobi dan negosiasi selain melibatkan proses komunikasi verbal secara efektif, juga melibatkan bahasa tubuh dan komunikasi nonverbal. Bahasa tubuh dan komunikasi nonverbal digunakan antara lain bertujuan untuk memperkuat pesan yang telah disampaikan dengan menggunakan komunikasi verbal.

Penggunaan bahasa tubuh dan komunikasi nonverbal dalam proses lobi dan negosiasi berbeda dengan penggunaan komunikasi verbal, jika dalam komunikasi verbal dilakukan secara sengaja tidak demikian dengan bahasa tubuh dan

komunikasi nonverbal,. Bahasa tubuh dan komunikasi nonverbal kadangkala dapat dilakukan secara tidak sengaja oleh pelakunya.

Komunikasi nonverbal dapat dilakukan melalui gerak tubuh, gerak wajah dan gerakan mata.

### **Kompetensi dasar**

Setelah mengikuti perkuliahan selama 1 (satu) kali pertemuan, Mahasiswa mampu memahami dan menjelaskan kembali arti diplomasi dalam proses lobi dan negosiasi

### **Indikator**

- Mahasiswa mampu menjelaskan berbagai aspek berkaitan dengan arti diplomasi
- Mahasiswa mampu menjelaskan berbagai aspek berkaitan dengan diplomasi
- Mahasiswa mampu menjelaskan berbagai contoh yang berkaitan dengan diplomasi
- Mahasiswa mampu untuk memperagakan cara-cara berdiplomasi

### **Tujuan Pembelajaran**

Melalui pelaksanaan perkuliahan dalam 1 (satu) kali pertemuan di dalam kelas, diharapkan mahasiswa mampu untuk memahami isi materi yang disampaikan dalam proses belajar mengajar, sesuai dengan yang tercantum dalam kompetensi dasar.

## **B. PENYAJIAN MATERI**

### **Pengertian diplomasi**

Diplomasi merupakan seni berunding, seni berembuk, cara menyampaikan suatu pesan atau tujuan melalui pembicaraan atau perundingan. Diplomasi dapat dilakukan secara resmi (formal) maupun tidak resmi (non formal). Seni berdiplomasi tergantung kepada kemampuan individual seorang diplomat, intinya adalah negosiasi itu sendiri. Diplomasi dilakukan jika terdapat konflik atau perbedaan dalam kepentingan suatu negara atau kelompok.



Diplomasi merupakan suatu cara komunikasi yang dilakukan antara berbagai pihak termasuk negoisasi antara wakil-wakil yang sudah diakui. Praktik-praktik negara semacam itu sudah melembaga sejak dahulu dan kemudian menjelma sebagai aturan-aturan hukum internasional. Dengan demikian, diplomasi juga merupakan cara-cara yang dilakukan oleh pemerintah suatu negara untuk mencapai tujuannya dan memperoleh dukungan mengenai prinsip-prinsip yang diambilnya. Itu juga merupakan suatu proses politik untuk membina kebijakan luar negeri yang dianut dan ditujukan untuk mempengaruhi kebijakan dan sikap pemerintah negara lain. Disamping itu, diplomasi juga dianggap sebagai pengetahuan, mutu dan kepandaian untuk membendung dan mengurangi adanya konflik internasional yang terjadi.

Menurut Brownlie, diplomasi merupakan setiap cara yang diambil untuk mengadakan dan membina hubungan dan berkomunikasi satu sama lain, atau melaksanakan transaksi politik maupun hukum yang dalam setiap hal dilakukan melalui wakil-wakilnya yang mendapat otorisasi. Diplomasi pada hakikatnya juga merupakan negoisasi dan hubungan antarnegara yang dilakukan oleh pejabat-pejabat pemerintah, untuk itu diperlukan suatu seni dan kemampuan serta kepandaian untuk mempengaruhi seseorang sehingga dapat tercapai tujuannya. Kemampuan untuk berunding itu harus dilakukan secara maksimal agar dapat dicapai hasil yang maksimal pula dalam suatu system politik dimana suatu perang mungkin bisa terjadi.

Diplomasi pada hakikatnya merupakan kebiasaan untuk melakukan hubungan antarnegara melalui wakil resminya dan dapat melibatkan seluruh proses hubungan luar negeri, perumusan kebijakan termasuk pelaksanaannya. Dalam arti yang luas, diplomasi dan politik luar negeri adalah sama. Namun, dalam arti yang sempit, atau lebih tradisional, diplomasi itu melibatkan cara-cara dan mekanisme, sedangkan dalam politik luar negeri ada dasar atau tujuannya. Dalam arti yang lebih terbatas, diplomasi meliputi teknik operasioanl dimana negara mencari kepentingan di luar yuridiksinya.

- a. Ada yang menyamakan kata itu dengan “politik luar negeri”, misalnya jika dikatakan “Diplomasi RI di Afrika perlu ditingkatkan”
- b. Diplomasi dapat pula diartikan sebagai “perundingan” seperti sering dinyatakan bahwa “Masalah Timur Tengah hanya dapat diselesaikan melalui

- diplomasi”. Jadi perkataan diplomasi disini merupakan satu-satunya mekanisme yaitu melalui perundingan”;
- c. Dapat pula diplomasi diartikan sebagai “dinas luar negeri” seperti dalam ungkapan “Selama ini ia bekerja untuk diplomasi”;
  - d. Ada juga yang menggunakan secara kiasan seperti dalam “pandai berdiplomasi” yang berarti “pandai bersilat lidah”.

### **Tugas dan Fungsi Diplomasi**

Jika membicarakan tugas diplomasi sebenarnya tidaklah terlepas dari tugas dari para pelakunya maupun institusinya, utamanya seperti para diplomat dengan perwakilan diplomatiknya yang berada di suatu negara sebagaimana tersebut dalam “Konvensi Wina 1961 Mengenai Hubungan Diplomatik”. Para diplomat dianggap sebagai corong dari pemerintahannya dan saluran resmi komunikasi antara negara pengirim dan negara penerima. Ada keyakinan bahwa berhasilnya diplomasi dari suatu negara itu akan tergantung sekali dari bagaimana memilih para diplomatnya, termasuk kemampuan serta kewenangannya dalam melaksanakan tugasnya. Hal ini memang terbukti dalam sejarah.

Tugas utama dari diplomat adalah menyangkut keterwakilannya (*representation*) dari suatu negara di negara lain. Ada yang menganggap bahwa para duta besar itu merupakan mata dan telinga dari negaranya. Tugas mereka mencakupi keterwakilan diplomatik, mengadakan pertukaran nota mengenai masalah-masalah yang menyangkut kepentingan bersama, melakukan perundingan mengenai yang bersifat strategis dan politis, melindungi kepentingan warga negaranya di negara penerima, dan singkatnya memberikan perlindungan serta memajukan kepentingan negara pengirim di negara penerima.

Dalam menyelesaikan pertikaian atau permasalahan, duta besar tidak memiliki kapal perang dan tidak pula mempunyai infanteri yang besar ataupun banteng, senjata utamanya semata-mata hanyalah kata-kata dan kesempatan. Dalam transaksi-transaksi yang penting, kesempatan berlalu sangat cepat. Sekali hilang maka hal itu sukar dapat ditemukan lagi. Adalah merupakan pelanggaran yang besar untuk menghilangkan demokrasi dari suatu kesempatan, karena kesempatan itu dapat menghilangkan oligarki dan otokarsi. Menurut sistem itu, tindakan dapat diambil dengan cepat dan hanya meminta dengan kata.

Aspek lain dalam Konvensi Wina 1961 yang menyangkut diplomasi adalah perundingan (*negotiation*) yang dilakukan dengan pemerintah negara penerima. Perundingan dapat timbul karena adanya sesuatu masalah yang berkaitan dengan perdagangan, komunikasi atau mengenai masalah militer. Demikian juga perundingan itu bisa dilakukan karena adanya tuntutan negaranya terhadap negara penerima atau sebaliknya.

Menurut Hans J. Morgenthau tugas diplomasi dapat dibagi dalam empat pokok:

1. Diplomasi harus membentuk tujuan dalam rangka kekuatan yang sebenarnya untuk mencapai tujuan tersebut. Suatu negara yang ingin menciptakan tujuan-tujuannya yang belum dicapai haruslah berhadapan dengan suatu risiko untuk perang. Karena itu diperlukan suksesnya diplomasi untuk mencoba mendapatkan tujuannya tersebut sesuai dengan kekuatannya.
2. Disamping melakukan penilaian tentang tujuan-tujuannya dan kekuatannya sendiri, diplomasi juga harus mengadakan penilaian tujuan dan kekuatan dari negara-negara lainnya. Didalam hal ini, sesuatu negara haruslah menghadapi resiko akan terjadinya peperangan, apabila diplomasi yang dilakukannya itu salah dalam menilai mengenai tujuan dan kekuatan negara-negara lainnya.
3. Diplomasi haruslah menentukan dalam hal apa perbedaan dalam tujuan-tujuan itu dapat cocok satu sama lain. Diplomasi harus dilihat apakah kepentingan negaranya sendiri dengan negara lain cocok. Jika jawabannya "tidak", maka harus dicari jalan keluar untuk merujukkan kepentingan-kepentingan tersebut.
4. Diplomasi harus menggunakan cara-cara yang pantas dan sesuai seperti kompromi, bujukan dan bahkan kadang-kadang ancaman kekerasan untuk mencapai tujuan-tujuannya .

Kembali pada pengertian tentang tugas diplomasi, tidak lain hal itu menyangkut pekerjaan-pekerjaan yang dilakukan di dalam melakukan diplomasi yang menurut R.P Barston dapat digolongkan dalam enam bidang luas yaitu:

1. Bidang pertama yang dianggap sangat penting adalah mengenai keterwakilan yang meliputi keterwakilan murni termasuk penyerahan surat-surat kepercayaan, protokol, dan keikutsertaan di dalam kegiatan-kegiatan

diplomasi yang dilakukan di ibu kota atau lembaga-lembaga pemerintahan negara setempat. Jika kita permasalahan, sebenarnya aspek yang paling penting lagi adalah keterwakilan yang bersifat substansif, yang mencakup bukan saja usaha-usaha untuk menjelaskan dan mempertahankan kebijakan nasional yang disalurkan melalui perwakilan-perwakilan diplomatik dan saluran-saluran luar lainnya, tetapi juga untuk melaksanakan perundingan dan penafsiran tentang kebijakan dalam negeri dan luar negeri dari pemerintah negara penerima.

2. Tugas untuk melakukan tindakan sebagai tempat untuk mendengarkan atau memantau merupakan kelanjutan dari keterwakilan yang bersifat substantif. Jika berfungsi secara benar maka Kedutaan Besar harus mengidentifikasi masalah-masalah kunci, pola-pola dalam dan luar negeri yang muncul termasuk implikasi-implikasinya agar dapat memberikan saran atau peringatan kepada negara pengirim. Seperti juga dinyatakan oleh Humphrey Trevelyan:

“...disamping melakukan perundingan, tugas pokok dari duta besar adalah untuk melaporkan tentang situasi politik, ekonomi, dan sosial di negara di mana ia ditempatkan, mengenai kebijakan pemerintahannya dan dengan pembicaraan-pembicaraan yang dilakukannya dengan pemimpin-pemimpin politik dan para pejabat serta siapapun yang telah menjelaskan tentang suasana negara setempat kepadanya.”

Oleh karena itu peringatan yang tepat dan pada waktunya mengenai perkembangan yang kurang menguntungkan pada hakikatnya merupakan salah satu dari tugas-tugas utamanya dari Kedutaan Besar.

3. Meletakkan dasar kerja atau mempersiapkan dasar bagi suatu kebijakan atau prakarsa-prakarsa baru.
4. Dalam hal terjadinya konflik bilateral yang meluas dan potensial maka diplomasi diupayakan untuk mengurangi ketegangan atau melicinkan dalam rangka hubungan bilateral, multilateral.
5. Untuk memperluas tujuan-tujuan tersebut, diplomasi juga berfungsi untuk menyumbangkan kepada perubahan-perubahan yang aman dan tertib. Seperti disarankan oleh Adam Watson bahwa tugas pertama dari diplomasi adalah bukan saja pengelolaan dari tatanan tetapi juga pengelolaan dari

perubahan-perubahan dan pembinaan yang dilakukan dengan persuasif secara terus menerus dari tatanan ditengah-tengah perubahan. Bertentangan dengan hal itu sudah tentu dapat juga dimasukkan dalam diplomasi tersebut yang mungkin sebagai wahana untuk berlanjutnya konflik atau pertikaian. Dengan kata lain, untuk membedakan kepentingan antara negara dan bukan negara dan tidak adanya norma-norma tentang tatanan lokal, regional, maupun internasional yang sudah diterima secara baku dapat mengakibatkan perbedaan-perbedaan diantara para pihak yang sangat substansial, dimana diplomasi yang dilakukan melalui prakarsa-parakarsa secara langsung, secara tidak resmi, dengan kontak rahasia, atau dengan pihak ketiga tidak dapat menjembatani penyelesaian.

6. Pada tingkatan yang lebih umum, tugas penting dari diplomasi adalah menciptakan, merumuskan dan menagadakan perubahan-perubahan terhadap perangkat aturan-aturan internasional yang luas mengenai jenis peraturan dan norma-norma yang dapat memberikan bentuk dalam sistem internasional.

Adapun model atau jenis diplomasi. Menurut S.L Roy antara lain :

1. Diplomasi komersial (perdagangan)
2. Diplomasi demokratik
3. Diplomasi totaliter
4. Diplomasi (melalui) konferensi
5. Diplomasi diam-diam
6. Diplomasi Preventif
7. Diplomasi sumber daya

Adapun dalam wikipedia menyebutkan jenis atau model diplomasi antara lain :

1. Diplomasi koboi
2. Diplomasi transformasional
3. Diplomasi informal
4. Diplomasi publik
5. Diplomasi preventif
6. Diplomasi ping-pong,
7. Paradiplomasi

### **C. RANGKUMAN**

Diplomasi pada hakikatnya merupakan kebiasaan untuk melakukan hubungan antarnegara melalui wakil resminya dan dapat melibatkan seluruh proses hubungan luar negeri, perumusan kebijakan termasuk pelaksanaannya. Dalam arti yang luas, diplomasi dan politik luar negeri adalah sama. Namun, dalam arti yang sempit, atau lebih tradisional, diplomasi itu melibatkan cara-cara dan mekanisme, sedangkan dalam politik luar negeri ada dasar atau tujuannya. Dalam arti yang lebih terbatas, diplomasi meliputi teknik operasional dimana negara mencari kepentingan di luar yuridiksinya.

Tugas utama dari diplomat adalah menyangkut keterwakilannya (*representation*) dari suatu negara di negara lain. Ada yang menganggap bahwa para duta besar itu merupakan mata dan telinga dari negaranya. Tugas mereka mencakupi keterwakilan diplomatik, mengadakan pertukaran nota mengenai masalah-masalah yang menyangkut kepentingan bersama, melakukan perundingan mengenai yang bersifat strategis dan politis, melindungi kepentingan warga negaranya di negara penerima, dan singkatnya memberikan perlindungan serta memajukan kepentingan negara pengirim di negara penerima.

Dalam menyelesaikan pertikaian atau permasalahan, duta besar tidak memiliki kapal perang dan tidak pula mempunyai infanteri yang besar ataupun banteng, senjata utamanya semata-mata hanyalah kata-kata dan kesempatan. Dalam transaksi-transaksi yang penting, kesempatan berlalu sangat cepat. Sekali hilang maka hal itu sukar dapat ditemukan lagi. Adalah merupakan pelanggaran yang besar untuk menghilangkan demokrasi dari suatu kesempatan, karena kesempatan itu dapat menghilangkan oligarki dan otokarsi. Menurut sistem itu, tindakan dapat diambil dengan cepat dan hanya meminta dengan kata.

Aspek lain dalam Konvensi Wina 1961 yang menyangkut diplomasi adalah perundingan (*negotiation*) yang dilakukan dengan pemerintah negara penerima. Perundingan dapat timbul karena adanya sesuatu masalah yang berkaitan dengan perdagangan, komunikasi atau mengenai masalah militer. Demikian juga perundingan itu bisa dilakukan karena adanya tuntutan negaranya terhadap negara penerima atau sebaliknya.

Menurut Hans J. Morgenthau tugas diplomasi dapat dibagi dalam empat pokok:

1. Diplomasi harus membentuk tujuan dalam rangka kekuatan yang sebenarnya untuk mencapai tujuan tersebut. Suatu negara yang ingin

menciptakan tujuan-tujuannya yang belum dicapai haruslah berhadapan dengan suatu risiko untuk perang. Karena itu diperlukan suksesnya diplomasi untuk mencoba mendapatkan tujuannya tersebut sesuai dengan kekuatannya.

2. Di samping melakukan penilaian tentang tujuan-tujuannya dan kekuatannya sendiri, diplomasi juga harus mengadakan penilaian tujuan dan kekuatan dari negara-negara lainnya. Didalam hal ini, sesuatu negara haruslah menghadapi resiko akan terjadinya peperangan, apabila diplomasi yang dilakukannya itu salah dalam menilai mengenai tujuan dan kekuatan negara-negara lainnya.
3. Diplomasi haruslah menentukan dalam hal apa perbedaan dalam tujuan-tujuan itu dapat cocok satu sama lain. Diplomasi harus dilihat apakah kepentingan negaranya sendiri dengan negara lain cocok. Jika jawabannya “tidak”, maka harus dicari jalan keluar untuk merujukkan

Adapun model atau jenis diplomasi. Menurut S.L Roy antara lain :

1. Diplomasi komersial (perdagangan)
2. Diplomasi demokratik
3. Diplomasi totaliter
4. Diplomasi (melalui) konferensi
5. Diplomasi diam-diam
6. Diplomasi Preventif
7. Diplomasi sumber daya

#### **D. LATIHAN/TUGAS/ EKSPERIMEN**

Setelah mempelajari bab ini mahasiswa diharapkan mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut ini:

##### **Soal:**

1. Jelaskan model-model diplomasi !
2. Jelaskan tugas-tugas diplomasi, beserta contohnya !
3. Apakah yang dimaksud dengan diplomasi, jelaskan !

##### **Tindak lanjut**

Apabila sebagian besar mahasiswa telah mampu memahami dan menjelaskan kembali isi materi yang telah disampaikan, maka kegiatan belajar mengajar akan dilanjutkan pada tahap pemberian materi

selanjutnya, namun demikian jika sebagian besar mahasiswa belum mampu memahami dan menjelaskan kembali materi ini, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap pelaksanaan perkuliahan yang sudah dilakukan. Upaya yang dilakukan antara lain melalui diskusi dan tanya jawab secara lisan baik secara perseorangan maupun kelompok.

#### **E. PUSTAKA RUJUKAN**

1. Robbins, Stephen P., Timothy A. Judge. 2008. Perilaku Organisasi. Salemba Empat. Jakarta.
2. Soetopo, Hendyat. 2010. Perilaku Organisasi Teori dan Praktik di Bidang Pendidikan. PT Remaja Rosdakarya. Bandung
3. Sopiah. 2008. Perilaku Organisasional. Andi Offset. Yogyakarta

#### **F. GLOSSARI/SENARAI**

**Model** adalah rencana, representasi, atau deskripsi yang menjelaskan suatu objek, sistem, atau konsep, yang seringkali berupa penyederhanaan atau idealisasi. Bentuknya dapat berupa model fisik (maket, bentuk prototipe), model citra (gambar rancangan, citra komputer), atau rumusan matematis.

## **BAB VII**

### **ARTI BAHASA TUBUH DAN BAHASA NONVERBAL DALAM PROSES LOBI DAN NEGOSIASI**



## **A. PENDAHULUAN**

Dalam proses lobi dan negosiasi selain melibatkan proses komunikasi verbal secara efektif, juga melibatkan bahasa tubuh dan komunikasi nonverbal. Bahasa tubuh dan komunikasi nonverbal digunakan antara lain bertujuan untuk memperkuat pesan yang telah disampaikan dengan menggunakan komunikasi verbal.

Penggunaan bahasa tubuh dan komunikasi nonverbal dalam proses lobi dan negosiasi berbeda dengan penggunaan komunikasi verbal, jika dalam komunikasi verbal dilakukan secara sengaja tidak demikian dengan bahasa tubuh dan komunikasi nonverbal,. Bahasa tubuh dan komunikasi nonverbal kadangkala dapat dilakukan secara tidak sengaja oleh pelakunya.

Komunikasi nonverbal dapat dilakukan melalui gerak tubuh, gerak wajah dan gerakan mata.

### **Kompetensi dasar**

Setelah mengikuti perkuliahan selama 2 (dua) pertemuan, Mahasiswa mampu memahami dan menjelaskan kembali arti bahasa tubuh dan bahasa nonverbal dalam proses lobi dan negosiasi

### **Indikator**

- Mahasiswa mampu menjelaskan berbagai aspek berkaitan dengan arti bahasa tubuh
- Mahasiswa mampu menjelaskan berbagai aspek berkaitan dengan bahasa nonverbal
- Mahasiswa mampu menjelaskan berbagai contoh yang berkaitan dengan bahasa tubuh
- Mahasiswa mampu menjelaskan berbagai contoh yang berkaitan dengan bahasa nonverbal
- Mahasiswa mampu untuk memperagakan bahasa tubuh dan bahasa non verbal yang dapat digunakan dalam proses lobi dan negosiasi

### **Tujuan Pembelajaran**

Melalui pelaksanaan perkuliahan dalam 2 (dua) kali pertemuan di dalam kelas, diharapkan mahasiswa mampu untuk memahami isi materi yang disampaikan dalam proses belajar mengajar, sesuai dengan yang tercantum dalam kompetensi dasar.

## **B. PENYAJIAN MATERI**

### **PENGERTIAN KOMUNIKASI NONVERBAL DAN BAHASA TUBUH**

Komunikasi nonverbal (Sasa Djuarsa) didefinisikan sebagai pesan-pesan yang diekspresikan secara sengaja melalui gerakan/tindakan/perilaku atau suara-suara atau vokal yang berbeda dari penggunaan kata-kata dalam bahasa.

Prinsip-prinsip yang sangat penting untuk kegiatan komunikasi:

1. Komunikasi nonverbal tidak sama dengan komunikasi verbal. Komunikasi verbal harus dilakukan dengan sadar dan sengaja. Prosesnya selalu dimulai dengan pemberian makna serta perumusan pesan dan diakhiri dengan pengiriman pesan.
2. Pesan-pesan nonverbal bisa diekspresikan secara tidak sengaja ataupun sengaja, dan secara sadar ataupun tidak. Jadi, secara tidak sengaja atau secara tidak sadar bisa saja pesan-pesan nonverbalnya keluar.

### **FUNGSI KOMUNIKASI NONVERBAL**

Devito (2001) mengutip Ekman (1965) dan Knapp (1978) mengatakan ada enam fungsi bahasa nonverbal:

1. Fungsi menekankan.
2. Fungsi melengkapi.
3. Menunjukkan kontradiksi.
4. Fungsi mengatur.
5. Fungsi mengulangi.
6. Fungsi mengganti.

### **ENAM CIRI UTAMA KOMUNIKASI NONVERBAL (DEVITO, 2001)**

1. Isyarat nonverbal bersifat komunikatif.
2. Isyarat nonverbal bersifat kontekstual.
3. Isyarat nonverbal bersifat paket.

4. Isyarat nonverbal dapat dipercaya.
5. Isyarat nonverbal dikendalikan oleh aturan.
6. Isyarat nonverbal bersifat metakomunikasi.

## **TIGA BAGIAN UTAMA KOMUNIKASI NONVERBAL**

### **Gerakan tubuh:**

Emblim (perilaku nonverbal yang langsung menggantikan bahasa verbal).

- Ilustrator (perilaku nonverbal yang berfungsi memberi ilustrasi).
- *Affect display* (isyarat nonverbal yang mengekspresikan emosi seseorang).
- Regulator (isyarat nonverbal yang bersifat mengatur).
- Adaptor (perilaku nonverbal yang berfungsi memuaskan kebutuhan tertentu).

### **Gerakan wajah**

Pesan wajah dapat mengkomunikasikan kelompok emosi: kebahagiaan, keterkejutan, ketakutan, kemarahan, kesedihan, dan kemuakan/penghinaan.

### **Gerakan mata**

Mencari umpan balik.

- Menginformasikan pihak lain untuk bicara.
- Mengisyaratkan sifat hubungan.
- Mengkompensasi bertambahnya jarak fisik.
- Fungsi penghindaran kontak mata.
- Pembesaran pupil mata.

## **FUNGSI BAHASA TUBUH DALAM LOBI**

- Bermanfaat dalam mencairkan suasana dalam lobi, diplomasi, dan negosiasi.
- Membaca maksud dan tujuan pihak lain.
- Memberikan informasi hal tentang yang sedang dipikirkan oleh lawan bicara.

## **MEMBACA FEEDBACK LEWAT BAHASA TUBUH**

Feedback (umpan balik) adalah sebuah pesan yang berfungsi sebagai tanggapan atas pesan yang disampaikan komunikator. Dalam proses komunikasi, feedback yang dikehendaki adalah:

- Feedback sama dengan tujuan komunikasi itu sendiri.
- Feedback yang minimal tidak merugikan komunikator, dan maksimal sudah tentu yang menguntungkan.

Dalam komunikasi bisnis, penilaian terhadap feedback sangat penting, karena setidaknya kita dapat mengetahui:

1. Seberapa jauh pesan kita diperhatikan?
2. Apakah pesan kita diterima secara positif atau negatif?
3. Apakah penerima senang hati atau jemu mendengar komunikasi kita?
4. Apakah pesan kita dipahami atau tidak?
5. Pesan kita disetujui atau tidak?

### **BEBERAPA TIPS DALAM MENGGUNAKAN BAHASA TUBUH**

- Alokasikan waktu Anda untuk melatih kemampuan membaca dan menggunakan bahasa isyarat ini.
- Memperhatikan faktor-faktor psikologi, terutama menyangkut masalah pertumbuhan.
- Memperhatikan dan menyadari adanya bahasa nonverbal atau bahasa isyarat itu mudah.
- Membaca pikiran sasaran lobi.

### **C. RANGKUMAN**

Prinsip-prinsip yang sangat penting untuk kegiatan komunikasi:

1. Komunikasi nonverbal tidak sama dengan komunikasi verbal. Komunikasi verbal harus dilakukan dengan sadar dan sengaja. Prosesnya selalu dimulai dengan pemberian makna serta perumusan pesan dan diakhiri dengan pengiriman pesan.
2. Pesan-pesan nonverbal bisa diekspresikan secara tidak sengaja ataupun sengaja, dan secara sadar ataupun tidak. Jadi, secara tidak sengaja atau secara tidak sadar bisa saja pesan-pesan nonverbalnya keluar.

### **FUNGSI KOMUNIKASI NONVERBAL**

Devito (2001) mengutip Ekman (1965) dan Knapp (1978) mengatakan ada enam fungsi bahasa nonverbal:

1. Fungsi menekankan.
2. Fungsi melengkapi.
3. Menunjukkan kontradiksi.

4. Fungsi mengatur.
5. Fungsi mengulangi.
6. Fungsi mengganti.

### **ENAM CIRI UTAMA KOMUNIKASI NONVERBAL (DEVITO, 2001)**

1. Isyarat nonverbal bersifat komunikatif.
2. Isyarat nonverbal bersifat kontekstual.
3. Isyarat nonverbal bersifat paket.
4. Isyarat nonverbal dapat dipercaya.
5. Isyarat nonverbal dikendalikan oleh aturan.
6. Isyarat nonverbal bersifat metakomunikasi.

### **TIGA BAGIAN UTAMA KOMUNIKASI NONVERBAL**

#### **Gerakan tubuh:**

Emblim (perilaku nonverbal yang langsung menggantikan bahasa verbal).

- Ilustrator (perilaku nonverbal yang berfungsi memberi ilustrasi).
- *Affect display* (isyarat nonverbal yang mengekspresikan emosi seseorang).
- Regulator (isyarat nonverbal yang bersifat mengatur).
- Adaptor (perilaku nonverbal yang berfungsi memuaskan kebutuhan tertentu).

#### **Gerakan wajah**

Pesan wajah dapat mengkomunikasikan kelompok emosi: kebahagiaan, keterkejutan, ketakutan, kemarahan, kesedihan, dan kemuakan/penghinaan.

#### **Gerakan mata**

Mencari umpan balik.

- Menginformasikan pihak lain untuk bicara.
- Mengisyaratkan sifat hubungan.
- Mengkompensasi bertambahnya jarak fisik.
- Fungsi penghindaran kontak mata.
- Pembesaran pupil mata.

### **FUNGSI BAHASA TUBUH DALAM LOBI**

- Bermanfaat dalam mencairkan suasana dalam lobi, diplomasi, dan negosiasi.
- Membaca maksud dan tujuan pihak lain.
- Memberikan informasi hal tentang yang sedang dipikirkan oleh lawan bicara.

## **MEMBACA FEEDBACK LEWAT BAHASA TUBUH**

Feedback (umpan balik) adalah sebuah pesan yang berfungsi sebagai tanggapan atas pesan yang disampaikan komunikator. Dalam proses komunikasi, feedback yang dikehendaki adalah:

- Feedback sama dengan tujuan komunikasi itu sendiri.
- Feedback yang minimal tidak merugikan komunikator, dan maksimal sudah tentu yang menguntungkan.

### **D. LATIHAN/TUGAS/ EKSPERIMEN**

Setelah mempelajari bab ini mahasiswa diharapkan mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut ini:

#### **Soal**

1. Jelaskan fungsi bahasa tubuh dalam proses lobi !
2. Sebutkan dan jelaskan tiga bagian utama komunikasi nonverbal !
3. Sebutkan enam ciri utama komunikasi non verbal !

#### **Tindak lanjut**

Apabila sebagian besar mahasiswa telah mampu memahami dan menjelaskan kembali isi materi yang telah disampaikan, maka kegiatan belajar mengajar akan dilanjutkan pada tahap pemberian materi selanjutnya, namun demikian jika sebagian besar mahasiswa belum mampu memahami dan menjelaskan kembali materi ini, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap pelaksanaan perkuliahan yang sudah dilakukan. Upaya yang dilakukan antara lain melalui diskusi dan tanya jawab secara lisan baik secara perseorangan maupun kelompok.

### **E. PUSTAKA RUJUKAN**

1. Zainal Abidin Partao, 2006. Teknik Lobi dan Diplomasi Untuk insan Public Relations. Penerbit Indeks
2. Endang Lestari dan Maliki. 2002. Negosiasi. Kolaborasi dan Jejaring Kerja. LAN-RI

### **F. GLOSSARI/SENARAI**

- Komunikasi non verbal: pesan-pesan yang diekspresikan secara sengaja melalui gerakan/tindakan/perilaku atau suara-suara atau vokal yang berbeda dari penggunaan kata-kata dalam bahasa.
- Bahasa tubuh:
- Ilustrator (perilaku nonverbal yang berfungsi memberi ilustrasi).
- *Affect display* (isyarat nonverbal yang mengekspresikan emosi seseorang).
- Regulator (isyarat nonverbal yang bersifat mengatur).
- Adaptor (perilaku nonverbal yang berfungsi memuaskan kebutuhan tertentu).

## **BAB VIII**

### **KONFLIK DAN NEGOSIASI**

## **A. PENDAHULUAN**

Dalam proses lobi dan negosiasi sangat memungkinkan terjadinya suatu konflik antara pihak-pihak yang terlibat dalam proses tersebut. Konflik dapat terjadi secara langsung maupun tidak langsung baik dalam proses maupun setelah proses lobi dan negosiasi itu berlangsung.

Untuk menghindari hal tersebut, maka para pihak yang terlibat dalam proses negosiasi hendaknya mengetahui apa yang dimaksud dengan konflik, faktor-faktor apa yang menyebabkan terjadinya konflik serta bagaimana cara penyelesaian yang dapat ditempuh apabila konflik itu tidak dapat dihindari. Hal ini perlu dilakukan untuk meminimalisir akibat negatif dari suatu konflik.

### **Kompetensi dasar**

Setelah mengikuti perkuliahan selama 1 (satu) kali pertemuan, Mahasiswa mampu memahami dan menjelaskan kembali masalah komunikasi dalam proses lobi dan negosiasi

#### **Indikator**

- Mahasiswa mampu menjelaskan pengertian konflik
- Mahasiswa mampu menjelaskan berbagai aspek berkaitan dengan faktor-faktor penyebab konflik
- Mahasiswa mampu menjelaskan berbagai contoh yang berkaitan dengan tipe kepribadian yang dapat memicu konflik
- Mahasiswa mampu menjelaskan dengan disertai contoh jenis-jenis konflik
- Mahasiswa mampu untuk cara-cara menghindari dan mengatasi konflik dalam proses lobi dan negosiasi

#### **Tujuan Pembelajaran**

Melalui pelaksanaan perkuliahan dalam 1 (satu) kali pertemuan di dalam kelas, diharapkan mahasiswa mampu untuk memahami isi materi yang disampaikan dalam proses belajar mengajar, sesuai dengan yang tercantum dalam kompetensi dasar.

## **B. PENYAJIAN MATERI**



## **Pengertian Konflik**

Daniel Webster (dalam Pickeringm 2001:1) mendefinisikan konflik sebagai:

- Persaingan atau pertentangan antara pihak-pihak yang tidak cocok satu sama lain.
- Keadaan atau perilaku yang bertentangan (misalnya: pertentangan, pendapat, kepentingan, atau pertentangan antar individu).
- Perselisihan akibat kebutuhan, dorongan, keinginan, atau tuntutan yang bertentangan.
- Perseteruan.

Menurut Robbins (2002), konflik adalah suatu proses yang dimulai bila satu pihak merasakan bahwa pihak lain telah mempengaruhi secara negative atau akan segera mempengaruhi secara negative pihak lain. Menurut Sopiah (2008), konflik itu adalah proses yang dinamis dan keberadaannya lebih banyak menyangkut persepsi dari orang atau pihak yang mengalami dan merasakannya.

Menurut Suprihanto (2003), konflik adalah ketidaksetujuan antara dua atau lebih anggota organisasi atau kelompok-kelompok dalam organisasi yang timbul karena mereka harus menggunakan sumber daya yang langka secara bersama-sama, atau menjalankan kegiatan bersama-sama, atau karena mereka mempunyai status, tujuan, nilai-nilai dan persepsi yang berbeda. Sedangkan menurut Mastenbroek dalam Soetopo (2010), memandang konflik sebagai situasi di mana ketentuan tak berjalan, pernyataan ketidakpuasan, dan penciutan proses pembuatan keputusan.

Menurut Soetopo (2010), konflik adalah suatu pertentangan dan ketidakseuaian kepentingan, tujuan, dan kebutuhan dalam situasi formal, sosial, dan psikologis, sehingga menjadi antagonis, ambivalen, dan emosional. Menurut Kreitner (2005), konflik adalah sebuah proses di mana satu pihak menganggap bahwa kepentingan-kepentingannya ditentang atau secara negative dipengaruhi oleh pihak lain.

Dari beberapa definisi di atas, dapat kita simpulkan bahwa konflik adalah suatu bentuk pertentangan yang terjadi antara dua pihak atau lebih di mana salah satu pihak merasa dirugikan atau dipengaruhi secara negative sehingga menimbulkan ketidakpuasan terhadap perilaku pihak lain.

## **B. Pandangan Tentang Konflik**

Terdapat tiga sudut pandang atau pandangan terhadap konflik yang terjadi dalam organisasi, antara lain:

### 1. Pandangan Tradisional

Pandangan tradisional menyatakan bahwa konflik dipandang sebagai sesuatu yang jelek, tidak menguntungkan, dan selalu menimbulkan kerugian dalam organisasi. Oleh karena itu konflik harus dicegah dan dihindari sebisa mungkin dengan mencari akar permasalahannya (Muhyadi dalam Soetopo, 2010).

### 2. Pandangan Hubungan Kemanusiaan (Behavioral)

Pandangan ini menyatakan bahwa konflik merupakan peristiwa yang wajar dalam semua kelompok organisasi (Robbins, 2002). Menurut Soetopo (2010), tanpa diciptakan konflik mesti terjadi dalam organisasi. Atas dasar itu, konflik tidak selamanya merugikan, tetapi juga menguntungkan. Oleh sebab itu, konflik yang terjadi harus dikelola dengan baik.

### 3. Pandangan Interaksi

Pandangan ini menganggap bahwa konflik dalam organisasi perlu diciptakan. Konflik bukan hanya suatu kekuatan positif dalam suatu organisasi tetapi juga diperlukan agar kinerja organisasi lebih efektif. Selain itu, organisasi yang tenang, harmonis, penuh kedamaian, maka kondisinya akan menjadi statis dan tidak inovatif. Akibat selanjutnya adalah organisasi tersebut tidak dapat bersaing untuk maju.

## **C. Jenis Dan Penyebab Terjadinya Konflik**

Ditinjau dari segi fungsinya, ada dua jenis konflik, yaitu:

### 1. Konflik Konstruktif

Adalah konflik yang memiliki nilai positif bagi pengembangan organisasi.

### 2. Konflik Destruktif

Adalah konflik yang memiliki nilai negative bagi organisasi.

Ditinjau dari segi instansionalnya, konflik terbagi menjadi tiga jenis, antara lain:

1) Konflik kebutuhan individu dengan peranan dalam organisasi

2) Konflik peranan dengan peranan

3) Konflik individu dengan individu lain

Setiap orang memiliki kebutuhan yang harus dipenuhi, sehingga sering kali berbenturan dengan peranan yang harus dijalankan dalam organisasi atau bahkan berbenturan dengan kebutuhan orang yang lainnya.

Ditinjau dari segi materi yang dikonflikkan, terdapat empat jenis konflik, yaitu:

1. Konflik Tujuan

Konflik jenis ini terjadi jika ada 2 atau lebih tujuan yang kompetitif atau bahkan kontradiktif.

2. Konflik Peranan

Peranan adalah konsep yang sangat penting dalam organisasi karena akan membantu memahami perilaku yang diharapkan dari pihak yang menduduki posisi tertentu dalam organisasi (Suprihanto, 2003). Konflik peranan timbul karena manusia memiliki lebih dari satu peranan dan setiap peranan tidak selalu memiliki kepentingan yang sama. Di sisi lain, banyaknya peranan dalam keseluruhan organisasi semakin membuka peluang munculnya konflik ini.

3. Konflik Nilai

Menurut Milton Rokeach dalam Kreitner (2005), nilai adalah kepercayaan yang bertahan lama di mana model sikap khusus atau sifat-akhir eksistensi secara pribadi atau secara social lebih disukai daripada model sikap yang sebaliknya atau yang bertentangan dengan sifat akhir eksistensi.

Konflik nilai muncul karena pada dasarnya nilai yang dimiliki setiap individu dan nilai yang dijunjung tinggi antar-organisasi tidak sama.

4. Konflik Kebijakan

Dapat terjadi karena adanya ketidaksetujuan individu atau kelompok terhadap kebijakan yang disampaikan oleh pihak tertentu (Soetopo, 2010).

Berdasarkan beberapa perspektif konflik dapat dibedakan dalam 4 (empat) bentuk yaitu (Sopiah,2008):

1. Konflik Intraindividu

Konflik ini dialami oleh individu dengan dirinya sendiri karena adanya tekanan peran dan ekspektasi di luar berbeda dengan keinginan atau harapannya.

2. Konflik Antarindividu

Konflik yang terjadi antarindividu yang berbeda dalam suatu kelompok atau antarindividu pada kelompok yang berbeda.

3. Konflik Antarkelompok

Konflik yang bersifat kolektif antara satu kelompok dengan kelompok lain.

4. Konflik Organisasi

Konflik yang terjadi antara unit organisasi yang bersifat struktural maupun fungsional.

Sedangkan Mastenbroek dalam Soetopo (2010), membagi konflik menjadi 4 jenis, antara lain:

1. *Instrumental Conflicts*

Terjadi karena ketidaksepakatan komponen organisasi dan proses pengoperasiannya.

2. *Socio-emotional Conflicts*

Konflik ini berkaitan dengan identitas, kandungan emosi, citra diri, prasangka kepercayaan, rasa terikat dan identifikasi terhadap kelompok, lembaga, dan lambang-lambang tertentu, sistem nilai dan reaksi satu dengan yang lain.

3. *Negotiating Conflicts*

Adalah ketegangan-ketegangan pada waktu terjadinya proses negosiasi, misalnya pada waktu membagi barang, uang, fasilitas, wewenang.

4. *Power and Dependency Conflicts*

Konflik kekuasaan dan kebergantungan berkaitan dengan persaingan dalam organisasi.

Adapun beberapa alasan timbulnya konflik dalam proses lobi adalah:

- **Ada perbedaan pendapat di dalam kubu tim.** Misalnya dalam menetapkan butir-butir persetujuan yang akan dibawa ke lobi dan dalam batas kesepakatan.
- **Adanya konflik kepentingan.** Tiap individu peserta lobi atau yang mengikuti proses lobi kemungkinan memiliki agenda tersendiri.
- **Berebut pengaruh.** Untuk menjadi ketua tim, misalnya, sering di antara anggota tim lobi terjadi saling "sikut", saling mendiskreditkan, dan sebagainya.
- **Double Agent.** Ada kecurigaan, dalam tim lobi ada agen ganda. Tidak hanya mewakili kepentingan tim dan organisasi, tetapi dia juga mewakili kepentingan pemerintah atau pihak lain karena ia adalah agen pemerintah ataupun agen pihak seteru (lawan).
- Konflik Antara Tim Dengan Pimpinan Atau Salah Satu Pimpinan Organisasi/Perusahaan Tempatnya Bekerja.

#### **D. Proses Terjadinya Konflik**

Menurut Robbins (2008), proses konflik dapat dipahami sebagai sebuah proses yang terdiri atas lima tahapan: potensi pertentangan atau ketidakselarasan, kognisi dan personalisasi, maksud, perilaku, dan akibat.

#### TAHAP I : POTENSI PERTENTANGAN DAN KETIDAKSELARASAN

Tahap pertama adalah munculnya kondisi yang member peluang terciptanya konflik. Kondisi-kondisi tersebut juga bisa dianggap sebagai sebab atau sumber konflik. Kategori umumnya antara lain :

- Komunikasi
- Struktur
- variabel-variabel pribadi

#### TAHAP II : KOGNISI DAN PERSONALISASI

Tahap ini penting karena dalam tahap inilah biasanya isu-isu konflik didefinisikan. Pada tahap ini pula para pihak memutuskan konflik itu tentang apa.

Konflik yang dipersepsi adalah kesadaran oleh satu atau lebih pihak akan adanya kondisi-kondisi yang menciptakan peluang munculnya konflik.

Konflik yang dirasakan adalah keterlibatan dalam sebuah konflik yang menciptakan kecemasan, ketegangan, frustrasi atau rasa bermusuhan.

#### TAHAP III : MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud adalah keputusan untuk bertindak dengan cara tertentu. Banyak konflik semakin rumit karena salah satu pihak salah dalam memahami maksud pihak lain.

Di sisi lain, biasanya ada perbedaan yang besar antara maksud dan perilaku, sehingga perilaku tidak selalu mencerminkan secara akurat maksud seseorang.

#### TAHAP IV : PERILAKU

Pada tahap inilah konflik mulai terlihat jelas. Tahap perilaku ini meliputi pernyataan, aksi, dan reaksi yang dibuat oleh pihak-pihak yang berkonflik. Perilaku konflik ini biasanya merupakan upaya untuk menyampaikan maksud dari masing-masing pihak.

#### TAHAP V : AKIBAT

Jalinan aksi-reaksi antara pihak-pihak yang berkonflik menghasilkan konsekuensi. Konsekuensi atau akibat ini bisa saja bersifat fungsional atau disfungsional. Dikatakan bersifat fungsional ketika konflik tersebut justru menghasilkan perbaikan kinerja kelompok, sedangkan disfungsional adalah ketika konflik tersebut menjadi penghambat kinerja kelompok.

## **E. Strategi Negosiasi**

### **1. Negosiasi Menang-Kalah ( Win-Lose )**

Pandangan klasik menyatakan bahwa negosiasi terjadi dalam bentuk sebuah permainan yang nilai totalnya adalah nol ( zero sum game ). Artinya apapun yang terjadi dalam negosiasi pastilah salah satu pihak akan menang, sedangkan pihak yang lainnya kalah, atau biasa dikenal dengan pendekatan distributif (Ivancevich,2007).

### **2. Negosiasi Menang-Menang ( Win-Win )**

Pendekatan yang sama-sama menguntungkan, atau pendekatan integratif , dalam bernegosiasi memberikan cara pandang yang berbeda dalam proses negosiasi. Negosiasi menang-menang adalah pendekatan penjumlahan positif. Situasi –situasi penjumlahan positif adalah pendekatan di mana setiap pihak mendapatkan keuntungan tanpa harus merugikan pihak lain ( Ivancevich, 2007).

Dalam konteks organisasi, negosiasi dapat terjadi antara dua orang ( seperti antara atasan dengan bawahan dalam menentukan tanggal penyelesaian proyek yang dilimpahkan kepada bawahan), dalam satu kelompok ( seperti pada kebanyakan proses pengambilan keputusan dalam kelompok), antarkelompok ( seperti yang terjadi antara departemen pembelian dan penyedia material mengenai harga, kualitas, atau tanggal pengiriman), melalui internet ( Ivancevich, 2007).

## **F. Proses Negosiasi**

Robbins (2008) menjelaskan tahap-tahap negosiasi sebagai berikut:

1. Persiapan dan perencanaan :sebelum bernegosiasi perlu mengetahui apa tujuan dari Anda bernegosiasi dan memprediksi rentangan hasil yang mungkin diperoleh dari “paling baik” hingga “paling minimum bisa diterima”.
2. Penentuan aturan dasar: begitu selesai melakukan perencanaan dan menyusun strategi, selanjutnya mulai menentukan aturan-aturan dan prosedur dasar dengan pihak lain untuk negosiasi itu sendiri. Siapa yang akan melakukan perundingan? Di mana perundingan akan dilangsungkan? Kendala waktu apa, jika ada , yang mungkin akan muncul? Pada persoalan-persoalan apa saja negosiasi dibatasi? Adakah prosedur khusus yang harus diikuti jika menemui jalan buntu? Dalam fase ini, para pihak juga akan bertukar proposal atau tuntutan awal mereka.

3. Klarifikasi dan justifikasi: ketika posisi awal sudah saling dipertukarkan, baik pihak pertama maupun kedua akan memaparkan, menguatkan, mengklarifikasi, mempertahankan, dan menjustifikasi tuntutan awal.
4. Penutupan dan implementasi : tahap akhir dalam negosiasi adalah memformalkan kesepakatan yang telah dibuat serta menyusun prosedur yang diperlukan untuk implementasi dan pengawasan pelaksanaan.

### **G. Negosiasi Menggunakan Pihak Ketiga**

Pihak ketiga dilibatkan saat pihak-pihak yang bernegosiasi mengalami jalan buntu, adakalanya pihak ketiga sengaja dilibatkan sejak awal proses negosiasi. Dalam keadaan apapun, negosiasi yang melibatkan pihak ketiga semakin banyak digunakan. Menurut Ivancevich ( 2007: 63) salah satu tipologi menyebutkan setidaknya terdapat empat macam intervensi pihak ketiga yang mendasar:

1. Mediasi adalah situasi di mana pihak ketiga yang netral menggunakan penalaran, pemberian usulan, dan persuasi dalam kapasitasnya sebagai fasilitator. Para mediator ini memfasilitasi penyelesaian masalah dengan mempengaruhi bagaimana pihak-pihak yang terlibat dalam negosiasi berinteraksi. Para mediator tidak memiliki otoritas yang mengikat, pihak-pihak yang terlibat bebas mengacuhkan usaha mediasi ataupun rekomendasi yang dibuat oleh pihak ketiga
2. Arbitrase adalah situasi di mana pihak ketiga memiliki wewenang memaksa terjadinya kesepakatan. Robbins ( 2008 ) kelebihan arbitrase dibanding mediasi adalah bahwa arbitrase selalu menghasilkan penyelesaian.
3. Konsiliasi adalah seseorang yang dipercaya oleh kedua pihak dan bertugas menjembatani proses komunikasi pihak-pihak yang bersitegang. Seorang konsiliator tidak memiliki kekuasaan formal untuk mempengaruhi hasil akhir negosiasi seperti seorang mediator.
4. Konsultasi adalah situasi di mana pihak ketiga, yang terlatih dalam isu konflik dan memiliki keterampilan penyelesaian konflik, berupaya memfasilitasi pemecahan permasalahan dengan lebih memusatkan hubungan antarpihak ketimbang isu-isu yang substantif.

### **H. Strategi Manajemen Konflik**

Strategi manajemen konflik diterapkan untuk menjadikan konflik dan pemecahannya sebagai pendinamisasi dan pengoptimalan pencapaian tujuan organisasi. Gordon , Miftah (dalam Sopiah, 2008) mengemukakan secara umum bahwa strategi manajemen konflik adalah sebagai berikut:

1. Strategi Menang-Kalah

Strategi ini ada kalanya pihak tertentu menggunakan wewenang atau kekuasaan untuk memenangkan/menekan pihak lain.

2. Strategi Kalah-Kalah

Strategi ini dapat berupa kompromi, di mana kedua belah pihak berkorban untuk kepentingan bersama.

3. Strategi Menang-Menang

Konflik dipecahkan melalui metode problem solving. Metode ini dianggap paling baik karena tidak ada pihak yang dirugikan. Scmuck (1976) menunjukkan bahwa: (1) Metode pemecahan masalah mempunyai hubungan positif dengan manajemen konflik yang efektif, (2) pemecahan masalah banyak dipergunakan oleh pihak-pihak yang memiliki kekuasaan tetapi lebih suka bekerja sama.

### **C. RANGKUMAN**

konflik adalah suatu bentuk pertentangan yang terjadi antara dua pihak atau lebih di mana salah satu pihak merasa dirugikan atau dipengaruhi secara negative sehingga menimbulkan ketidakpuasan terhadap perilaku pihak lain.

#### **Pandangan Tentang Konflik**

Terdapat tiga sudut pandang atau pandangan terhadap konflik yang terjadi dalam organisasi, antara lain:

1. Pandangan Tradisional
2. Pandangan Hubungan Kemanusiaan (Behavioral)
3. Pandangan Interaksi

#### **Jenis Dan Penyebab Terjadinya Konflik**

Ditinjau dari segi fungsinya, ada dua jenis konflik, yaitu:

1. Konflik Konstruktif  
Adalah konflik yang memiliki nilai positif bagi pengembangan organisasi.
2. Konflik Destruktif



Adalah konflik yang memiliki nilai negative bagi organisasi.

Ditinjau dari segi instansionalnya, konflik terbagi menjadi tiga jenis, antara lain:

- 1) Konflik kebutuhan individu dengan peranan dalam organisasi
- 2) Konflik peranan dengan peranan
- 3) Konflik individu dengan individu lain

Ditinjau dari segi materi yang dikonflikkan, terdapat empat jenis konflik, yaitu:

1. Konflik Tujuan

Konflik jenis ini terjadi jika ada 2 atau lebih tujuan yang kompetitif atau bahkan kontradiktif.

2. Konflik Peranan

Peranan adalah konsep yang sangat penting dalam organisasi karena akan membantu memahami perilaku yang diharapkan dari pihak yang menduduki posisi tertentu dalam organisasi (Suprihanto, 2003). Konflik peranan timbul karena manusia memiliki lebih dari satu peranan dan setiap peranan tidak selalu memiliki kepentingan yang sama. Di sisi lain, banyaknya peranan dalam keseluruhan organisasi semakin membuka peluang munculnya konflik ini.

3. Konflik Nilai

Menurut Milton Rokeach dalam Kreitner (2005), nilai adalah kepercayaan yang bertahan lama di mana model sikap khusus atau sifat-akhir eksistensi secara pribadi atau secara social lebih disukai daripada model sikap yang seballiknya atau yang bertentangan dengan sifat akhir eksistensi.

Konflik nilai muncul karena pada dasarnya nilai yang dimiliki setiap individu dan nilai yang dijunjung tinggi antar-organisasi tidak sama.

4. Konflik Kebijakan

Dapat terjadi karena adanya ketidaksetujuan individu atau kelompok terhadap kebijakan yang disampaikan oleh pihak tertentu (Soetopo, 2010).

Berdasarkan beberapa perspektif konflik dapat dibedakan dalam 4 (empat) bentuk yaitu (Sopiah,2008):

1. Konflik Intraindividu

Konflik ini dialami oleh individu dengan dirinya sendiri karena adanya tekanan peran dan ekspektasi di luar berbeda dengan keinginan atau harapannya.

2. Konflik Antarindividu

Konflik yang terjadi antarindividu yang berbeda dalam suatu kelompok atau antarindividu pada kelompok yang berbeda.

3. Konflik Antarkelompok

Konflik yang bersifat kolektif antara satu kelompok dengan kelompok lain.

4. Konflik Organisasi

Konflik yang terjadi antara unit organisasi yang bersifat struktural maupun fungsional.

Sedangkan Mastenbroek dalam Soetopo (2010), membagi konflik menjadi 4 jenis, antara lain:

1. *Instrumental Conflicts*

Terjadi karena ketidaksepakatan komponen organisasi dan proses pengoperasiannya.

2. *Socio-emotional Conflicts*

Konflik ini berkaitan dengan identitas, kandungan emosi, citra diri, prasangka kepercayaan, rasa terikat dan identifikasi terhadap kelompok, lembaga, dan lambang-lambang tertentu, sistem nilai dan reaksi satu dengan yang lain.

3. *Negotiating Conflicts*

Adalah ketegangan-ketegangan pada waktu terjadinya proses negosiasi, misalnya pada waktu membagi barang, uang, fasilitas, wewenang.

4. *Power and Dependency Conflicts*

Konflik kekuasaan dan kebergantungan berkaitan dengan persaingan dalam organisasi.

Adapun beberapa alasan timbulnya konflik dalam proses lobi adalah:

- **Ada perbedaan pendapat di dalam kubu tim.**
- **Adanya konflik kepentingan.**
- **Berebut pengaruh.**
- **Double Agent.**
- Konflik Antara Tim Dengan Pimpinan Atau Salah Satu Pimpinan Organisasi/Perusahaan Tempatnya Bekerja.

### **Proses Terjadinya Konflik**

Menurut Robbins (2008), proses konflik dapat dipahami sebagai sebuah proses yang terdiri atas lima tahapan: potensi pertentangan atau ketidakselarasan, kognisi dan personalisasi, maksud, perilaku, dan akibat.

### **Strategi Negosiasi**

1. Negosiasi Menang-Kalah ( Win-Lose )
2. Negosiasi Menang-Menang ( Win-Win )

Pendekatan yang sama-sama menguntungkan, atau pendekatan integratif , dalam bernegosiasi memberikan cara pandang yang berbeda dalam proses negosiasi. Negosiasi menang-menang adalah pendekatan penjumlahan positif. Situasi –situasi penjumlahan positif adalah pendekatan di mana setiap pihak mendapatkan keuntungan tanpa harus merugikan pihak lain ( Ivancevich, 2007).

Dalam konteks organisasi, negosiasi dapat terjadi antara dua orang ( seperti antara atasan dengan bawahan dalam menentukan tanggal penyelesaian proyek yang dilimpahkan kepada bawahan), dalam satu kelompok ( seperti pada kebanyakan proses pengambilan keputusan dalam kelompok), antarkelompok ( seperti yang terjadi antara departemen pembelian dan penyedia material mengenai harga, kualitas, atau tanggal pengiriman), melalui internet ( Ivancevich, 2007)

### **Proses Negosiasi**

Robbins (2008) menjelaskan tahap-tahap negosiasi sebagai berikut:

1. Persiapan dan perencanaan :sebelum bernegosiasi perlu mengetahui apa tujuan dari Anda bernegosiasi dan memprediksi rentangan hasil yang mungkin diperoleh dari “paling baik” hingga “paling minimum bisa diterima”.
2. Penentuan aturan dasar: begitu selesai melakukan perencanaan dan menyusun strategi, selanjutnya mulai menentukan aturan-aturan dan prosedur dasar dengan pihak lain untuk negosiasi itu sendiri. Siapa yang akan melakukan perundingan? Di mana perundingan akan dilangsungkan? Kendala waktu apa, jika ada , yang mungkin akan muncul? Pada persoalan-persoalan apa saja negosiasi dibatasi? Adakah prosedur khusus yang harus diikuti jika menemui jalan buntu? Dalam fase ini, para pihak juga akan bertukar proposal atau tuntutan awal mereka.
3. Klarifikasi dan justifikasi: ketika posisis awal sudah saling dipertukarkan, baik pihak pertama maupun kedua akan memaparkan, menguatkan, mengklarifikasi, mempertahankan, dan menjustifikasi tuntutan awal.
4. Penutupan dan implementasi : tahap akhir dalam negosiasi adalah memformalkan kesepakatan yang telah dibuat serta menyusun prosedur yang diperlukan untuk implementasi dan pengawasan pelaksanaan.

## **Negosiasi Menggunakan Pihak Ketiga**

Menurut Ivancevich ( 2007: 63) salah satu tipologi menyebutkan setidaknya terdapat empat macam intervensi pihak ketiga yang mendasar:

1. Mediasi adalah situasi di mana pihak ketiga yang netral menggunakan penalaran, pemberian usulan, dan persuasi dalam kapasitasnya sebagai fasilitator. Para mediator ini memfasilitasi penyelesaian masalah dengan mempengaruhi bagaimana pihak-pihak yang terlibat dalam negosiasi berinteraksi. Para mediator tidak memiliki otoritas yang mengikat, pihak-pihak yang terlibat bebas mengacuhkan usaha mediasi ataupun rekomendasi yang dibuat oleh pihak ketiga
2. Arbitrase adalah situasi di mana pihak ketiga memiliki wewenang memaksa terjadinya kesepakatan. Robbins ( 2008 ) kelebihan arbitrase dibanding mediasi adalah bahwa arbitrase selalu menghasilkan penyelesaian.
3. Konsiliasi adalah seseorang yang dipercaya oleh kedua pihak dan bertugas menjembatani proses komunikasi pihak-pihak yang bersitegang. Seorang konsiliator tidak memiliki kekuasaan formal untuk mempengaruhi hasil akhir negosiasi seperti seorang mediator.
4. Konsultasi adalah situasi di mana pihak ketiga, yang terlatih dalam isu konflik dan memiliki keterampilan penyelesaian konflik, berupaya memfasilitasi pemecahan permasalahan dengan lebih memusatkan hubungan antarpihak ketimbang isu-isu yang substantif.

## **Strategi Manajemen Konflik**

Strategi manajemen konflik adalah sebagai berikut:

1. Strategi Menang-Kalah  
Strategi ini ada kalanya pihak tertentu menggunakan wewenang atau kekuasaan untuk memenangkan/menekan pihak lain.
2. Strategi Kalah-Kalah  
Strategi ini dapat berupa kompromi, di mana kedua belah pihak berkorban untuk kepentingan bersama.
3. Strategi Menang-Menang  
Konflik dipecahkan melalui metode problem solving. Metode ini dianggap paling baik karena tidak ada pihak yang dirugikan. Scmuck (1976) menunjukkan bahwa: (1) Metode pemecahan masalah mempunyai hubungan positif dengan

manajemen konflik yang efektif, (2) pemecahan masalah banyak dipergunakan oleh pihak-pihak yang memiliki kekuasaan tetapi lebih suka bekerja sama.

#### **D. LATIHAN/TUGAS/EKSPERIMEN**

Setelah mempelajari bab ini mahasiswa diharapkan mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut ini:

##### **Soal:**

1. Jelaskan strategi manajemen konflik !
2. Jelaskan apa yang dimaksud dengan mediasi, berikan contohnya!
3. Jelaskan penyebab timbulnya konflik dalam proses lobi !

##### **Tindak lanjut**

Apabila sebagian besar mahasiswa telah mampu memahami dan menjelaskan kembali isi materi yang telah disampaikan, maka kegiatan belajar mengajar akan dilanjutkan pada tahap pemberian materi selanjutnya, namun demikian jika sebagian besar mahasiswa belum mampu memahami dan menjelaskan kembali materi ini, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap pelaksanaan perkuliahan yang sudah dilakukan. Upaya yang dilakukan antara lain melalui diskusi dan tanya jawab secara lisan baik secara perseorangan maupun kelompok.

#### **E. PUSTAKA RUJUKAN**

1. Ivancevich, John M., Robert Konopaske, Michael T. Matteson. 2007. Perilaku dan Manajemen Organisasi Edisi 7 (2). Erlangga. Jakarta.
2. Kreitner, Robert, Angelo Kinicki. Tanpa Tahun. Perilaku Organisasi . Terjemahan Erly Suandy. 2005. Salemba Empat. Jakarta.
3. Robbins, Stephen P. Tanpa Tahun. Perilaku Organisasi. Terjemahan Hadyana Pujaatmaka. 2002. PT Prenhallindo. Jakarta.
4. Robbins, Stephen P., Timothy A. Judge. 2008. Perilaku Organisasi. Salemba Empat. Jakarta.
5. Soetopo, Hendyat. 2010. Perilaku Organisasi Teori dan Praktik di Bidang Pendidikan. PT Remaja Rosdakarya. Bandung
6. Sopiah. 2008. Perilaku Organisasional. Andi Offset. Yogyakarta
7. Suprihanto, John, TH. Agung M. Harsiwi, Prakoso Hadi. 2003. Perilaku Organisasional. STIE YKPN. Yogyakarta.

## **F. GLOSSARI/SENARAI**

- Konflik : adanya pertentangan yang timbul di dalam diri seseorang maupun dengan orang lain
- Strategi : pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan gagasan, perencanaan dan eksekusi sebuah aktivitas dalam kurun waktu tertentu.
- Manajemen : suatu proses dalam rangka mencapai tujuan dengan bekerja bersama melalui orang-orang dan sumber daya organisasi lainnya.

## **BAB IX**

### **HUBUNGAN LOBI DAN KOMUNIKASI**

#### **A. PENDAHULUAN**

Dalam proses lobi dan negosiasi selain melibatkan proses komunikasi, baik secara verbal dan komunikasi secara nonverbal. Bahasa tubuh dan komunikasi nonverbal digunakan antara lain bertujuan untuk memperkuat pesan yang telah disampaikan dengan menggunakan komunikasi verbal.

Penggunaan bahasa tubuh dan komunikasi nonverbal dalam proses lobi dan negosiasi berbeda dengan penggunaan komunikasi verbal, sangat memungkinkan terjadinya masalah baik yang terjadi secara langsung maupun tidak langsung. Masalah komunikasi dalam proses lobi dan negosiasi kadangkala terjadi dengan atau tanpa disadari oleh pihak-pihak yang terlibat dalam proses tersebut.

#### **Kompetensi dasar**

Setelah mengikuti perkuliahan selama 1 (satu) kali pertemuan, Mahasiswa mampu memahami dan menjelaskan kembali masalah komunikasi dalam proses lobi dan negosiasi.

#### **Indikator**

- Mahasiswa mampu menjelaskan berbagai aspek berkaitan dengan tipe-tipe kepribadian
- Mahasiswa mampu menjelaskan berbagai aspek berkaitan dengan tipe kecerdasan manusia
- Mahasiswa mampu menjelaskan berbagai contoh yang berkaitan dengan tipe kepribadian yang dapat memicu konflik
- Mahasiswa mampu untuk cara-cara menghindari dan mengatasi masalah komunikasi dalam proses lobi dan negosiasi

#### **Tujuan Pembelajaran**

Melalui pelaksanaan perkuliahan dalam 1 (satu) kali pertemuan di dalam kelas, diharapkan mahasiswa mampu untuk memahami isi materi yang

disampaikan dalam proses belajar mengajar, sesuai dengan yang tercantum dalam kompetensi dasar.

## **B. PENYAJIAN MATERI**

### **HUBUNGAN LOBI DAN KOMUNIKASI**

#### **DEFINISI KOMUNIKASI**

Lasswel mendefinisikan komunikasi dengan: ***who says what-in which channel-to whom-and with what effect.***

Maka komponen dalam komunikasi terdiri dari:

1. Komunikator (siapa)
2. Pesan (mengatakan apa)
3. Saluran (melalui saluran apa)
4. Komunikan (kepada siapa)
5. Efek (dengan efek bagaimana)

Beberapa tujuan dari komunikasi adalah untuk:

- Mempengaruhi
- Menarik perhatian
- Menarik simpati
- Menimbulkan empati
- Menyampaikan informasi

Bila dikaitkan dengan kegiatan Public Relations, maka PR harus benar-benar memahami esensi dari kegiatan komunikasi itu sendiri agar tujuannya (pencitraan) dapat tercapai.

### **POSISI LOBI DALAM KOMUNIKASI**

5 (lima) konteks atau tingkatan analisis dalam komunikasi

- Komunikasi Intrapribadi (intrapersonal communication). Komunikasi yang terjadi dalam diri sendiri dan pelakunya berbicara dengan diri sendiri secara sadar atau tanpa disadari. Contohnya: berpikir.
- Komunikasi Antarpribadi (interpersonal communication). Komunikasi yang dilakukan antara dua orang (dyadic communication), biasanya dalam bentuk tatap muka langsung.



- Komunikasi Kelompok (group communication). Sekumpulan orang yang mempunyai tujuan bersama, yang berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan bersama.
- Komunikasi Organisasi (organization communication). Tidak jauh berbeda dengan komunikasi kelompok, hanya saja kegiatan komunikasinya bersifat lebih formal dan lebih mengutamakan prinsip-prinsip efisiensi dan efektivitas.
- Komunikasi Massa (mass communication). Komunikasi yang menggunakan media massa sebagai medium atau salurannya, baik media cetak maupun elektronik, dan biasanya kegiatan komunikasi nya dikelola suatu lembaga atau orang yang dilembagakan.

### **HUBUNGAN LOBI DAN KOMUNIKASI**

- Lobi merupakan kegiatan komunikasi yang bersifat informal guna membujuk, merayu, atau mempengaruhi pihak lain agar pihak lain tersebut menyetujui usulan, gagasan ataupun pokok pikiran si pelobi.
- Lobi dapat dilakukan di dalam beberapa konteks komunikasi, seperti komunikasi intrapribadi, interpribadi, kelompok, organisasi, dan massa.
- Dalam komunikasi organisasi, kerangka berpikir anggota organisasi harus diperhatikan karena satu dan lainnya berbeda-beda.
- Keberhasilan lobi dalam komunikasi kelompok dipengaruhi karena adanya teori tentang komunikasi kelompok itu sendiri, alasannya adalah lobi kerap dilakukan tidak hanya orang per orang , melainkan dilakukan tim.
- Dalam komunikasi politik, lobi juga berhubungan dengan propaganda (teknik mempengaruhi), dan komunikasi persuasif (tujuan ingin membujuk).
- Dalam komunikasi antarbudaya, lobi sangat diperlukan bagi para pelobi terutama bila sasarannya adalah orang dari daerah atau bahkan negara yang berbeda, sehingga konflik (miscommunication) tidak terjadi.

### **C. RANGKUMAN**

#### **POSISI LOBI DALAM KOMUNIKASI**

5 (lima) konteks atau tingkatan analisis dalam komunikasi

- Komunikasi Intrapribadi (intrapersonal communication). Komunikasi yang terjadi dalam diri sendiri dan pelakunya berbicara dengan diri sendiri secara sadar atau tanpa disadari. Contohnya: berpikir.

- Komunikasi Antarpribadi (interpersonal communication). Komunikasi yang dilakukan antara dua orang (dyadic communication), biasanya dalam bentuk tatap muka langsung
- Komunikasi Kelompok (group communication). Sekumpulan orang yang mempunyai tujuan bersama, yang berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan bersama.
- Komunikasi Organisasi (organization communication). Tidak jauh berbeda dengan komunikasi kelompok, hanya saja kegiatan komunikasinya bersifat lebih formal dan lebih mengutamakan prinsip-prinsip efisiensi dan efektivitas.
- Komunikasi Massa (mass communication). Komunikasi yang menggunakan media massa sebagai medium atau salurannya, baik media cetak maupun elektronik, dan biasanya kegiatan komunikasi nya dikelola suatu lembaga atau orang yang dilembagakan.

#### **HUBUNGAN LOBI DAN KOMUNIKASI**

- Lobi merupakan kegiatan komunikasi yang bersifat informal guna membujuk, merayu, atau mempengaruhi pihak lain agar pihak lain tersebut menyetujui usulan, gagasan ataupun pokok pikiran si pelobi.
- Lobi dapat dilakukan di dalam beberapa konteks komunikasi, seperti komunikasi intrapribadi, interpribadi, kelompok, organisasi, dan massa.
- Dalam komunikasi organisasi, kerangka berpikir anggota organisasi harus diperhatikan karena satu dan lainnya berbeda-beda.
- Keberhasilan lobi dalam komunikasi kelompok dipengaruhi karena adanya teori tentang komunikasi kelompok itu sendiri, alasannya adalah lobi kerap dilakukan tidak hanya orang per orang , melainkan dilakukan tim.
- Dalam komunikasi politik, lobi juga berhubungan dengan propaganda (teknik mempengaruhi), dan komunikasi persuasif (tujuan ingin membujuk).
- Dalam komunikasi antarbudaya, lobi sangat diperlukan bagi para pelobi terutama bila sasarannya adalah orang dari daerah atau bahkan negara yang berbeda, sehingga konflik (miscommunication) tidak terjadi.

#### **D. LATIHAN/TUGAS/EKSPERIMEN**

##### **Soal :**

1. Jelaskan disertai contoh mengenai hubungan lobi dan komunikasi !

2. Jelaskan Bagaimana hubungan lobi dalam komunikasi politik !

**Tindak lanjut**

Apabila sebagian besar mahasiswa telah mampu memahami dan menjelaskan kembali isi materi yang telah disampaikan, maka kegiatan belajar mengajar akan dilanjutkan pada tahap pemberian materi selanjutnya, namun demikian jika sebagian besar mahasiswa belum mampu memahami dan menjelaskan kembali materi ini, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap pelaksanaan perkuliahan yang sudah dilakukan. Upaya yang dilakukan antara lain melalui diskusi dan tanya jawab secara lisan baik secara perseorangan maupun kelompok.

**E. PUSTAKA RUJUKAN**

1. Zainal Abidin Partao, 2006. Teknik Lobi dan Diplomasi Untuk insan Public Relations. Penerbit Indeks
2. Endang Lestari dan Maliki. 2002. Negosiasi. Kolaborasi dan Jejaring Kerja. LAN-RI

**F. GLOSSARY/SENARAI**

**Komunikasi** :suatu proses dalam mana seseorang atau beberapa orang, kelompok, organisasi, dan masyarakat menciptakan, dan menggunakan informasi agar terhubung dengan lingkungan dan orang lain. Pada umumnya, komunikasi dilakukan secara lisan atau verbal yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak. Apabila tidak ada bahasa verbal yang dapat dimengerti oleh keduanya, komunikasi masih dapat dilakukan dengan menggunakan gerak-gerik badan, menunjukkan sikap tertentu,

## **BAB X**

### **HAMBATAN DALAM LOBI, DIPLOMASI, DAN NEGOSIASI SERTA CARA MENANGGULANGINYA**

#### **A. PENDAHULUAN**

Pada dasarnya hambatan-hambatan yang mungkin muncul dalam proses lobi, diplomasi dan negosiasi berkaitan erat dengan hambatan-hambatan yang ada dalam proses komunikasi. Hambatan-hambatan tersebut bisa disebabkan oleh faktor eksternal ataupun faktor internal. Karena apa yang menjadi keinginan pelobi, diplomator ataupun negosiator belum tentu sama dengan apa yang menjadi keinginan pihak lain. Dalam proses komunikasi terdapat hambatan-hambatan, sebagai berikut:

1. Apa yang dikatakan belum tentu didengar.
2. Apa yang didengar belum tentu dimengerti.
3. Apa yang dimengerti belum tentu diterima.
4. Pembicara mungkin tidak dapat mengetahui apa yang telah didengar/dimengerti/diterima oleh pendengar.

Hambatan komunikasi terjadi karena: Polarisasi, Orientasi intensional, kecacauan karena menyimpulkan fakta secara keliru, Implikasi pragmatis, Hambatan akibat potong kompas (by passing), Kesemuan (allness) dan Evaluasi statis. Untuk dapat mengatasi hambatan yang terjadi, kita perlu mengetahui berbagai tipe kepribadian dan kecerdasan manusia. Hal ini dimaksudkan agar proses penanggulangan yang dilakukan tepat sasaran.

#### **Kompetensi dasar**

Setelah mengikuti perkuliahan selama 2 (dua) pertemuan, Mahasiswa mampu memahami dan menjelaskan kembali hambatan-hambatan dalam proses lobi, diplomasi dan negosiasi serta bagaimana cara menanggulangnya.

#### **Indikator**

- Mahasiswa mampu menjelaskan berbagai aspek berkaitan dengan hambatan-hambatan dalam proses lobi, diplomasi dan negosiasi
- Mahasiswa mampu menjelaskan berbagai aspek berkaitan dengan bagaimana cara penanggulangan hambatan-hambatan yang terjadi
- Mahasiswa mampu menjelaskan berbagai tipe kepribadian dan kecerdasan manusia

### **Tujuan Pembelajaran**

Melalui pelaksanaan perkuliahan dalam 1 (satu) kali pertemuan di dalam kelas, diharapkan mahasiswa mampu untuk memahami isi materi yang disampaikan dalam proses belajar mengajar, sesuai dengan yang tercantum dalam kompetensi dasar.

### **B. PENYAJIAN MATERI**

Sama halnya dengan proses komunikasi, proses lobi, diplomasi dan negosiasi dilakukan bukan tanpa adanya hambatan, baik hambatan yang datang dari internal maupun eksternal para pelobi, diplomator dan negosiator. Bill Scott (1990) mengatakan dalam proses komunikasi terdapat hambatan-hambatan, sebagai berikut:

1. Apa yang dikatakan belum tentu didengar.
2. Apa yang didengar belum tentu dimengerti.
3. Apa yang dimengerti belum tentu diterima.
4. Pembicara mungkin tidak dapat mengetahui apa yang telah didengar/dimengerti/diterima oleh pendengar.

Blake dan Haroldsen juga menyimpulkan beberapa sumber gangguan semantik, antara lain:

- Kata-kata yang dipergunakan terlalu sukar dimengerti atau dipahami komunikan.
- Perbedaan dalam memberikan arti kata denotatif pada kata-kata yang dipergunakan saat berkomunikasi.
- Perbedaan dalam memberikan arti kata konotatif pada kata-kata yang dipergunakan saat berkomunikasi.
- Pola kalimat yang dipergunakan komunikator membingungkan komunikan.

- Terdapat perbedaan budaya antara komunikator dengan komunikan.

Devito (1996) mengatakan bahwa hambatan komunikasi terjadi karena:

1. Polarisasi.
2. Orientasi intensional.
3. Kakekacauan karena mmenyimpulkan fakta secara keliru.
4. Implikasi pragmatis.
5. Hambatan akibat potong kompas (*by passing*).
6. Kesemuan (*allness*).
7. Evaluasi statis.

### **Proses Komunikasi dan Berbagai Hambatan yang Menyertainya**

Dalam melakukan proses komunikasi kadang kala apa yang dipikir, belum tentu sama dengan yang diucapkan, hal ini disebabkan oleh berbagai faktor. Kondisi ini tentu saja akan memiliki pengaruh dalam menjalankan proses lobi. Bila pelobi ingin melemparkan isu melalui media massa terutama yang terkait dengan materi lobi, ada beberapa hal yang harus diperhatikan:

1. Media massa memiliki agenda setting
2. Media massa menjalankan fungsi gate keeper
3. Media massa memilih pesan sesuai kebutuhan mereka (uses and gratification)
4. Keberhasilan suatu proses komunikasi tercermin dari efektif tidaknya pesan yang disampaikan, keberhasilan proses komunikasi tergantung pada beberapa faktor yaitu:

Keberhasilan suatu proses komunikasi tercermin dari efektif tidaknya pesan yang disampaikan, keberhasilan proses komunikasi tergantung pada beberapa faktor yaitu:

1. Komunikatornya
  1. Memiliki kredibilitas.
  2. Tepat dalam menentukan sasaran.
  3. Tepat dalam memilih media.
  4. Memiliki keterampilan dalam mengemas pesan.
  5. Isi pesannya
    - Valid dan akurat.

- Aktual.
- Dikemas dengan baik.

## 2. Komunikannya

1. Profil dan identitas pribadinya.
2. Kebutuhannya.
3. Minatnya.
4. Seleranya.
5. Latar belakang kultural, dan sebagainya.

## 3. Salurannya

1. Tingkat gangguannya sekecil mungkin.
2. Peluang terjadinya umpan balik bila menggunakan saluran tersebut sangat besar.
3. Kemungkinan pengulangan pesan dengan biaya yang relatif murah bisa dilakukan.

## **TIPE-TIPE KEPRIBADIAN DAN KECERDASAN MANUSIA**

Setiap manusia dilahirkan dengan tipe kepribadian dan kecerdasan yang berbeda-beda, tipe kepribadian dan kecerdasan seseorang dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain latar belakang sosial, ekonomi, pendidikan dan lain sebagainya. Tipe kepribadian dan kecerdasan seseorang ini akan terlihat atau tercermin dari cara orang tersebut melakukan komunikasi dan interaksi dengan orang lain. Dalam kehidupan sehari-hari, kita mengenai beberapa tipe kepribadian dan kecerdasan manusia. Dari sekian banyak jumlah manusia yang berasal dari berbagai ras dan keturunan yang berbeda di muka bumi, sebenarnya tipe dasar kepribadian manusia tidak lebih dari 10 macam. Berikut 4 (empat) macam tipe kepribadian menurut Florence Litauer:

- Sanguinis (terbuka, ceria, dan optimis)  
Adalah orang dengan tipe kepribadian yang humoris, supel, easy going, ekspresif, punya rasa ingin tahu yang besar dan selalu mengikuti perkembangan zaman. Dalam pergaulan, mereka tidak kesulitan dalam mencari pertemanan karena pembawaannya yang memang disukai banyak orang, walaupun cenderung menguasai pembicaraan dan sering membesar-besarkan. Tipe kepribadian ini terlalu cepat merasa bosan,

termasuk dalam masalah pekerjaan. Cepat kehilangan antusiasme, tempramen, egosi dan gampang lupa.

- Melankolis (tertutup dan pesimis)

Orang dengan tipe ini lebih sering menyendiri dan punya perasaan yang peka. Berbakat menjadi musisi karena kepekaannya yang kadangkala berlebihan terhadap apapun yang menyangkut perasaan. Tipe ini kurang cepat tanggap kepada hal-hal yang berbaur humor sehingga memiliki kesulitan dalam pergaulan yang informal. Selalu ragu-ragu dalam mengambil keputusan dan membutuhkan persetujuan orang lain sebelum bertindak.

- Plegmatis (tertutup dan pesimis)

Tipe kepribadian ini memang bukan penyendiri, mereka adalah orang-orang yang senang dan mudah bergaul, namun dalam pergaulannya lebih sering diam dan berada dalam posisi pendengar. Kepribadian ini berwatak sabar, cenderung menyembunyikan emosi dan bijaksana dalam pergaulannya sehingga seringkali menjadi penengah yang baik.

Pada dasarnya orang dengan tipe kepribadian ini adalah orang yang dengan pembawaan yang bersifat dewasa. Namun cenderung kurang memiliki antusias terhadap perubahan dan kegiatan baru.

- Koleris (terbuka dan optimis).

Adalah tipe manusia dengan bakat pembawaan sebagai seorang pemimpin (walaupun tidak semuanya menjadi pemimpin). Orang dengan tipe kepribadian ini menyukai tantangan dan senang memerintah, penuh pertimbangan, cenderung berfikir negatif, pendendam yang kronik, hidup berdasarkan definisinya tentang hal-hal disekitarnya dan selalui menilai sesuatu menurut logika.

## 2. Tipe Kecerdasan Manusia

- Kecerdasan Linguistik-Bahasa.
- Kecerdasan Logis-Matematis.
- Kecerdasan Visual-Spasial.
- Kecerdasan Musikal.
- Kecerdasan Kinestetik-Tubuh.



- Kecerdasan Interpersonal (Sosial).
- Kecerdasan Naturalis.

Tiga gaya belajar dan komunikasi yang berbeda (Prof. Ken & Rita Dunn) yaitu:

1. Visual.
2. Auditori.
3. Kinestetik.

### **MENANGGULANGI HAMBATAN DALAM LOBI**

Agar sasaran lobi tidak menjadi hambatan itu sendiri dan bersedia menyetujui pihak Anda, maka pelobi harus:

- Memberikan gambaran manfaat dan keuntungan yang akan diperoleh oleh komunikan.
- Meyakinkan bahwa keputusan yang akan diambil tidak membawa risiko yang mengancam dirinya.
- Memberikan solusi yang akan menjamin keamanan dan keselamatan komunikan beserta keluarga, karir, dan masa depannya.

### **LAIN-LAIN DAN BERBAGAI TIPS**

- Lobi tidaklah sekali jadi, ikuti semua setiap perkembangannya.
- Keep contact, ingatkan selalu dengan SMS yang sopan akan janji-janji antara kita dengan dia.
- Kadang perubahan datang begitu cepat, bertindaklah cepat saat diperlukan.
- Dengarkan secara efektif.
- Bila sasaran mengalami kesulitan, bimbing dan tuntutlah mereka.
- Bila mengalami kesulitan, kita bisa juga menghubungi pihak-pihak tertentu yang dapat memberikan rekomendasi.
- Padukan kemampuan komunikasi kepemimpinan kita, ingat model atau gaya komunikasi kepemimpinan terdahulu dan sebagainya.
- Bangun citra diri yang positif dan dapat dipercaya, karena bukan hanya data yang dibutuhkan melainkan citra diri kita.

### **TIPE NEGOSIATOR DALAM ETIKA PENAWARAN (G. RICHARDS SHELL)**

### 1. Poker School

- Memandang bahwa negosiasi adalah sebuah permainan dengan aturan pasti.
- Bertindak sesuai aturan dianggap etis sedangkan apabila bertindak sebaliknya dianggap tidak etis.
- Mengizinkan cara-cara curang dalam memenangkan negosiasi asal cara-cara tersebut tidak melanggar aturan yang telah ditetapkan.

### 2. *Idealist School*

- Penawaran adalah salah satu aspek kehidupan sosial bukan sebuah aktivitas spesial dengan keunikannya sendiri dalam membuat aturan.
- Seorang idealis tidak akan mengizinkan penggunaan cara –cara curang walaupun tidak melanggar aturan dalam sebuah negosiasi.
- Seorang idealis dalam melakukan suatu negosiasi mendasarkan pandangannya pada filosofi dan agama yang dianut.
- Seorang idealis sangat tidak menyetujui bahwa sebuah negosiasi dianggap sebagai permainan.
- Negosiasi adalah sesuatu hal yang dianggap serius dan memiliki konsekuensi pada masa yang akan datang.

### 3. *Pragmatist School*

- Karakter orang seperti ini masih menyadari tentang tidak etisnya sebuah kecurangan dalam bernegosiasi tetapi pada situasi tertentu dia tetap melakukannya karena dianggap tidak melanggar aturan.
- Mereka lebih sering melakukan dan mengizinkan kebohongan sebagai salah satu trik negosiasi dibanding seorang idealis.

## C. RANGKUMAN

Dalam proses komunikasi terdapat hambatan-hambatan, sebagai berikut:

- Apa yang dikatakan belum tentu didengar.
- Apa yang didengar belum tentu dimengerti.
- Apa yang dimengerti belum tentu diterima.
- Pembicara mungkin tidak dapat mengetahui apa yang telah didengar/dimengerti/diterima oleh pendengar.

Blake dan Haroldsen juga menyimpulkan beberapa sumber gangguan semantik, antara lain:

- Kata-kata yang dipergunakan terlalu sukar dimengerti atau dipahami komunikan.
- Perbedaan dalam memberikan arti kata denotatif pada kata-kata yang dipergunakan saat berkomunikasi.
- Perbedaan dalam memberikan arti kata konotatif pada kata-kata yang dipergunakan saat berkomunikasi.
- Pola kalimat yang dipergunakan komunikator membingungkan komunikan.
- Terdapat perbedaan budaya antara komunikator dengan komunikan.

Devito (1996) mengatakan bahwa hambatan komunikasi terjadi karena:

- Polarisasi
- Orientasi intensional
- Kakekacauan karena menyimpulkan fakta secara keliru
- Implikasi pragmatis
- Hambatan akibat potong kompas (by passing)
- Kesemuan (allness)
- Evaluasi statis

### **Proses Komunikasi dan Berbagai Hambatan yang Menyertainya**

Dalam melakukan proses komunikasi kadang kala apa yang dipikir, belum tentu sama dengan yang diucapkan, hal ini disebabkan oleh berbagai faktor. Kondisi ini tentu saja akan memiliki pengaruh dalam menjalankan proses lobi. Bila pelobi ingin melemparkan isu melalui media massa terutama yang terkait dengan materi lobi, ada beberapa hal yang harus diperhatikan:

1. Media massa memiliki agenda setting
2. Media massa menjalankan fungsi gate keeper
3. Media massa memilih pesan sesuai kebutuhan mereka (uses and gratification)

Keberhasilan suatu proses komunikasi tercermin dari efektif tidaknya pesan yang disampaikan, keberhasilan proses komunikasi tergantung pada beberapa faktor yaitu:

1. Komunikatornya

1. Memiliki kredibilitas.
  2. Tepat dalam menentukan sasaran.
  3. Tepat dalam memilih media.
  4. Memiliki keterampilan dalam mengemas pesan.
  5. Isi pesannya
    - Valid dan akurat.
    - Aktual.
    - Dikemas dengan baik.
2. Komunikannya
    1. Profil dan identitas pribadinya.
    2. Kebutuhannya.
    3. Minatnya.
    4. Seleranya.
    5. Latar belakang kultural, dan sebagainya.
3. Salurannya
    - Tingkat gangguannya sekecil mungkin.
    - Peluang terjadinya umpan balik bila. menggunakan saluran tersebut sangat besar.
    - Kemungkinan pengulangan pesan dengan biaya yang relatif murah bisa dilakukan.

## **TIPE-TIPE KEPRIBADIAN DAN KECERDASAN MANUSIA**

Setiap manusia dilahirkan dengan tipe kepribadian dan kecerdasan yang berbeda-beda, tipe kepribadian dan kecerdasan seseorang dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain latar belakang sosial, ekonomi, pendidikan dan lain sebagainya. Tipe kepribadian dan kecerdasan seseorang ini akan terlihat atau tercermin dari cara orang tersebut melakukan komunikasi dan interaksi dengan orang lain. Dalam kehidupan sehari-hari, kita mengenai beberapa tipe kepribadian dan kecerdasan manusia.

1. Tipe Kepribadian Manusia
  - Sanguinis (terbuka, ceria, dan optimis).
  - Melankolis (tertutup dan pesimis).
  - Flegmatis (tertutup dan pesimis).

- Koleris (terbuka dan optimis).
2. Tipe Kecerdasan Manusia
    - Kecerdasan Linguistik-Bahasa.
    - Kecerdasan Logis-Matematis.
    - Kecerdasan Visual-Spasial.
    - Kecerdasan Musikal.
    - Kecerdasan Kinestetik-Tubuh.
    - Kecerdasan Interpersonal (Sosial).
    - Kecerdasan Naturalis.

Tiga gaya belajar dan komunikasi yang berbeda (Prof. Ken & Rita Dunn) yaitu:

- Visual.
- Auditori.
- Kinestetik.

### **MENANGGULANGI HAMBATAN DALAM LOBI**

Agar sasaran lobi tidak menjadi hambatan itu sendiri dan bersedia menyetujui pihak Anda, maka pelobi harus:

- Memberikan gambaran manfaat dan keuntungan yang akan diperoleh oleh komunikan.
- Meyakinkan bahwa keputusan yang akan diambil tidak membawa risiko yang mengancam dirinya.
- Memberikan solusi yang akan menjamin keamanan dan keselamatan komunikan beserta
- keluarga, karir, dan masa depannya.

### **TIPE NEGOSIATOR DALAM ETIKA PENAWARAN (G. RICHARDS SHELL)**

1. Poker School
2. Idealist School
3. Pragmatist School

### **D. LATIHAN/TUGAS/ EKSPERIMEN**

Setelah mempelajari bab ini mahasiswa diharapkan mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut ini:

### **Soal**

1. Sebutkan dan jelaskan karakteristik tipe kepribadian dan kecerdasan manusia!
2. Jelaskan tipe negosiator idealist school dalam etika penawaran!

### **Tindak lanjut**

Apabila sebagian besar mahasiswa telah mampu memahami dan menjelaskan kembali isi materi yang telah disampaikan, maka kegiatan belajar mengajar akan dilanjutkan pada tahap pemberian materi selanjutnya, namun demikian jika sebagian besar mahasiswa belum mampu memahami dan menjelaskan kembali materi ini, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap pelaksanaan perkuliahan yang sudah dilakukan. Upaya yang dilakukan antara lain melalui diskusi dan tanya jawab secara lisan baik secara perseorangan maupun kelompok.

### **E. PUSTAKA RUJUKAN**

1. Zainal Abidin Partao, 2006. Teknik Lobi dan Diplomasi Untuk insan Public Relations. Penerbit Indeks
2. Endang Lestari dan Maliki. 2002. Negosiasi. Kolaborasi dan Jejaring Kerja. LAN-RI

### **F. GLOSSARI/SENARAI**

**Hambatan Komunikasi** : Kegagalan yang kadang muncul dalam proses komunikasi

**Kepribadian** : adalah suatu sistem diri dalam diri individu, sebagai wujud dari pengorganisasian dalam dirinya, yang mana sistem tersebut bersifat dinamis

**Kecerdasan** : Kemampuan untuk memberikan respons secara cepat dan berhasil pada suatu situasi yang baru, kemampuan untuk menggunakan nalar dalam memecahkan masalah

## **BAB XI**

### **MASALAH KOMUNIKASI DALAM LOBI DAN NEGOSIASI**

#### **A. PENDAHULUAN**

Dalam proses lobi dan negosiasi selain melibatkan proses komunikasi verbal secara efektif, juga melibatkan bahasa tubuh dan komunikasi nonverbal. Bahasa tubuh dan komunikasi nonverbal digunakan antara lain bertujuan untuk memperkuat pesan yang telah disampaikan dengan menggunakan komunikasi verbal.

Penggunaan bahasa tubuh dan komunikasi nonverbal dalam proses lobi dan negosiasi berbeda dengan penggunaan komunikasi verbal, sangat memungkinkan terjadinya masalah baik yang terjadi secara langsung maupun tidak langsung. Masalah komunikasi dalam proses lobi dan negosiasi kadangkala terjadi dengan atau tanpa disadari oleh pihak-pihak yang terlibat dalam proses tersebut.

#### **Kompetensi dasar**

Setelah mengikuti perkuliahan selama 1 (satu) kali pertemuan, Mahasiswa mampu memahami dan menjelaskan kembali masalah komunikasi dalam proses lobi dan negosiasi.

#### **Indikator**

- Mahasiswa mampu menjelaskan berbagai aspek berkaitan dengan tipe-tipe kepribadian.
- Mahasiswa mampu menjelaskan berbagai aspek berkaitan dengan tipe kecerdasan manusia.
- Mahasiswa mampu menjelaskan berbagai contoh yang berkaitan dengan tipe kepribadian yang dapat memicu konflik.

- Mahasiswa mampu untuk cara-cara menghindari dan mengatasi masalah komunikasi dalam proses lobi dan negosiasi.

### **Tujuan Pembelajaran.**

Melalui pelaksanaan perkuliahan dalam 1 (satu) kali pertemuan di dalam kelas, diharapkan mahasiswa mampu untuk memahami isi materi yang disampaikan dalam proses belajar mengajar, sesuai dengan yang tercantum dalam kompetensi dasar.

## **B. PENYAJIAN MATERI**

Masalah komunikasi dalam lobi dan strategi menghadapi orang yang sulit menciptakan kerja sama dapat dilihat dari aspek kepribadian dan kecerdasan seseorang tersebut. Oleh karena itu mari kita lihat beberapa tipe-tipe kepribadian dan kecerdasan manusia yang dapat mempengaruhi proses komunikasi dalam lobi.

### **Tipe kepribadian dan kecerdasan manusia**

Setiap individu adalah unik, artinya bahwa manusia yang satu berbeda dengan manusia yang lain dan tidak ada manusia yang sama persis dimuka bumi ini walaupun dilahirkan kembar (Sunaryo dalam Mary, 2001). Manusia sebagai makhluk holistik merupakan makhluk yang utuh atau paduan dari unsur biologis, psikologis, sosial dan spritual. Sebagai makhluk psikologis, manusia mempunyai struktur kepribadian, tingkah laku sebagai manifestasi kejiwaan dan kemampuan berpikir serta kecerdasan. Kepribadian merupakan pola khas seseorang dalam berpikir, merasakan dan berperilaku yang relatif stabil dan dapat diperkirakan (Dorland, dalam Cole, 2005).

Kepribadian juga diartikan sebagai total kecenderungan bawaan atau herediter dengan berbagai pengaruh dari lingkungan serta pendidikan, yang membentuk kondisi kejiwaan seseorang dan mempengaruhi sikapnya terhadap kehidupan (Weller dalam Cole, 2005). Berdasarkan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepribadian merupakan segala corak perilaku dan sifat manusia yang unik baik yang bersifat herediter yang muncul sebagai respons serta cara penyesuaian diri terhadap segala rangsangan baik yang datang dari lingkungan



maupun yang berasal dari dalam diri sendiri. Keunikan tersebut tergantung pada tipe kepribadian.

Tipe kepribadian diperkenalkan pertama kali oleh Hippocrates (460-370 SM). Keempat tipe ini berdasarkan pada cairan-cairan yang terdapat di dalam tubuh, yaitu chole, melanchole, phlegma, dan sanguis. Littauer memaparkan tentang tipe kepribadian dengan sangat menarik dan mudah dipahami dengan memaparkan berbagai macam hasil survey yang dilakukannya. Bahwa terdapat 4 tipe kepribadian antara lain kepribadian sanguinis yang populer, kepribadian melankolis yang sempurna, kepribadian koleris kuat dan kepribadian plegmatis damai.

Keempat tipe kepribadian tersebut mempengaruhi sikap dan perilaku seseorang dalam menyesuaikan diri dan bersosialisasi dengan lingkungan disekitarnya, termasuk pendidikan.

1. Koleris adalah menyukai tantangan, bergaya boss, berjiwa pemimpin dan memerintah. Lebih banyak mengkritik dan seringkali tidak berpikir panjang atau langsung main seruduk, tidak suka di perintah dan selalu menganggap dirinya paling benar, serta biasanya tidak mau mengalah dan mau menang sendiri. Contohnya dapat dengan mudah kita temui, mulai dari Ahmad Dhani sampai Hitler. Koleris adalah orang yang mempunyai sifat yang keras dan tidak mau mengalah.
2. Type Sanguin adalah orang yang lebih banyak humor, hidup bagaikan angin, berbelok kemana saja, sering menganggap sepele beberapa hal, yang akhirnya membawa penyakit sering lupa dan sembrono, contoh seperti ini juga dapat dengan mudah kita temui, misalnya Olga Syahputra dan para pelawak-pelawak.
3. Type Melankolik adalah orang yang hidupnya serba teratur, mungkin sehari-hari menggunakan jadwal yang ekstra ketat, kalau mau melakukan suatu tindakan maka dia akan menunggu sampai semua komponen yang dibutuhkan terkumpul semua. Paling tidak suka melihat suasana yang berantakan dan tidak teratur. Orang seperti ini cocok menjadi seorang master plan yang ada di belakang panggung, seorang creator atau bisa di bilang seseorang yang agak sulit bersosialisasi karena sibuk dengan kesendiriannya. Contohnya bisa kita ambil Hanung Bramantyo atau Helmy Yahya.

4. Type Plegmatis adalah orang yang lebih suka menyendiri, kurang suka akan tantangan, dan sedikit pesimis atau agak apatis ketika ditawarkan suatu peluang. Namun orang Plegmatis bawaannya damai, mengalir seperti air. Kalau manusia tipe ini jumlahnya paling banyak di dunia, seseorang dengan tipe ini adalah seseorang yang tidak punya pendirian, selalu mengikuti saja kemana temen-temennya pergi. Kurang bisa menjadi pemimpin. Karena pendiriannya selalu berubah-ubah. Contohnya bisa kita ambil adalah Nunung OVJ.

Dalam hal menelaah bagaimana memahami tipe kepribadian dan temperamen dapat membantu dalam proses berkomunikasi dengan orang sehingga akan memudahkan pemahaman dan menginspirasi harmoni dan kerjasama. Menemukan kebutuhan utama orang Psikolog industri John W Atkinson dan Daavid McClelland telah menunjukkan bahwa kita dapat membagi kebutuhan psikologis utama seseorang menjadi tiga kelompok utama:

1. kebutuhan akan prestasi

Orang yang dengan kebutuhan prestasi tinggi adalah orang yang menentukan tujuan dan standar spesifik yang terukur dan yang terus bekerja sampai mereka memperolehnya. Mereka selalu ingin mengerjakan yang lebih baik daripada yang dikerjakan sebelumnya.

2. kebutuhan afiliasi

Orang yang dengan kebutuhan afiliasi yang tinggi, yakni lebih tertarik dengan hubungan yang ramah dan hangat. Apa yang menyenangkan mereka adalah bekerja dan meluangkan waktu bersama orang lain yang menikmati perusahaan mereka dalam keadaan rileks, saling memberi, menerima dan mudah.

3. Kekuasaan

Orang lain maju pesat dalam mengambil tanggung jawab. Mereka mempunyai kebutuhan kekuasaan yang tinggi. Mereka memiliki tujuan mendapatkan otoritas sehingga dapat memutuskan apa yang harus mereka kerjakan dan merealisasikannya. Mereka mengelilingi dirinya dengan kepemilikan yang sangat bergengsi sebagai simbol kekuasaan, mereka berkomunikasi secara asertif dan dapat mempengaruhi orang lain dalam berkomunikasi.

Empat tipe kepribadian orang yakni:

- Pengarah dominan Orang ini ekstrover yang fokus pada tugas. Mereka suka pergi, langsung, kompetitif, dan berorientasi pada hasil. Mereka berinisiatif, bersedia berkonfrontasi dengan orang, mudah membuat keputusan dan sering ambisius. Berkemauan kuat dan praktis, mereka sering mempunyai kebutuhan yang kuat akan kekuasaan, suka bertanggung jawab dan menolak otoritas orang lain. Pengaruh dominan cepat merajuk pada masalah yang ada, sangat cepat sehingga orang lain kadang-kadang menganggapnya tidak sabar, kasar dan ambisius.
- Orang gaul yang ekstrover juga memfokuskan pada masalah orang. Termasuk dalam kelompok orang yang antusias, optimis, sosial, banyak bicara, persuasif, dan meledak-ledak. Sering tidak teratur dan tidak memperhatikan secara detail, tetapi mampu memengaruhi orang lain. Kelompok yang penuh kasih, energik, kreatif dan terbuka dengan perasaannya. Mereka mencari perubahan, kecenderungan dan ide baru serta pengakuan atas prestasinya.
- Penghubung yang mantap (steady relaters) Penghubung yang mantap bersifat introver, dan berorientasi pada orang. Mereka memfokuskan diri pada orang dan berafiliasi untuk menyelesaikan tugas. Tidak suka konflik, lebih suka rutinitas yang telah diketahui dan stabil daripada yang belum diuji cobakan. Diam dan seringkali tidak asertif, loyal, stabil, konsisten, anggota tim yang bermanfaat, ringan tangan, menyenangkan orang lain.
- Pemikir teliti selalu teratur dan sistematis. Mereka introver yang mempunyai kemauan kuat akan prestasi dan fokus pada tugas. Kelompok ini suka pada penelitian, analisis, dan melakukan pendekatan pada proyek dan tugas yang cerdas, obyektif, dan populer. Mereka serius, akurat, dan perfeksionis yang terorganisir dengan baik serta menghasilkan pekerjaan yang berkualitas tinggi.

## **B. Tipe kepribadian pemicu konflik**

### a) Egois

Egois Di dalam kehidupan sehari-hari pasti pernah dijumpai orang yang tidak mau peduli terhadap orang lain. Mereka membuat seribu satu alasan untuk menasahkan pendapatnya. Orang seperti ini biasanya bersikap tidak mau tahu dan masa bodoh, hanya dirinya yang harus diutamakan. Sifat seseorang yang

hanya mementingkan diri sendiri dan tidak mau memberi perhatian kepada orang lain disebut Egois. Sifat ini jelas akan menutup rapat rasa empati terhadap orang lain, lebih lanjut melebar acuh terhadap lingkungan. Orang yang egois tidak akan mendapat simpati dari orang lain meskipun orang tersebut berpenampilan menarik ataupun kaya.

b) Melupakan rekan se-Tim

Mengenang jasa yang telah kita berikan kepada orang lain sebenarnya hanya mendatangkan rasa tidak nyaman. Sebaiknya memberikan jasa baik berupa material, tenaga ataupun saran tidak perlu diingat-ingat atau justru diungkit-ungkit. Orang yang mengungkit-ngungkit jasa yang telah diberikan kepada orang lain pada akhirnya akan mendapatkan cibiran belaka. Namun demikian, melupakan jasa rekan se-Timnya juga bukan sikap simpatik. Orang yang melupakan jasa rekan se-Timnya merupakan orang yang tidak tahu diri. Kacang lupa akan kulitnya demikian orang menyebutnya. Melupakan rekan se-Tim merupakan kegagalan dalam menangani kesuksesan yang telah diraih.

c) Menunda-nunda Salah satu penyebab kegagalan seseorang, yakni sikap suka menunda-nunda pekerjaan yang seharusnya dapat dilakukan sekarang. Sikap ini bermula dari rasa malas dan kebiasaan memandang ringan suatu pekerjaan sehingga waktu yang semula longgar dibuang-buang dan waktu yang tersisa akhirnya tidak mencukupi untuk menyelesaikan pekerjaan. Hal inilah yang akan membuat citra diri seseorang menjadi kurang baik, yang tentu saja akan membuat penampilannya menjadi tidak memesonakan.

d) Suka bertengkar Orang yang suka bertengkar biasanya orang egois yang kebetulan mempunyai kedudukan atau kekuatan. Sikap ini biasanya timbul dari akibat dari iri hati, tidak mau disaingi atau saja dijadikan alasan untuk bertengkar. Orang yang suka bertengkar karena mempunyai kedudukan atau kekuatan biasanya orang yang otoriter, tidak mau mengerti kebutuhan orang lain. Baginya dunia ini adalah hutan belantara yang harus dimenangkan dengan bertengkar kalau perlu berkelahi. Orang yang suka bertengkar karena wawasannya kurang luas selalu mengukur tiap masalah menurut pengetahuan yang dimilikinya.

e) Tidak bertanggung jawab

Tidak bertanggung jawab merupakan sikap seseorang yang tidak mau menerima segala resiko dari tindakannya. Orang seperti ini biasanya hanya mau menerima sisi baiknya saja, apabila ada kekurangan atau ada akibat dari perbuatannya, dia tidak mau tahu. Pada umumnya orang yang tidak mau bertanggung jawab menyerakan sepenuhnya saja akibat yang timbul kepada orang lain, bahkan kalau dapat ia akan menghindar. Sikap yang tidak bertanggung jawab akan merusak penampilan seseorang.

f) Sombong

Sombong adalah sikap seseorang yang gemar membanggakan diri secara berlebihan dan memandang dirinya lebih dari orang lain. Tujuannya orang yang bersikap seperti itu adalah untuk mendapatkan pujian dari orang lain. Orang yang sombong haus akan pujian. Sombong dapat saja ditampilkan melalui tindakan, ucapan ataupun gaya hidup.

g) Pendendam

Sifat pendendam, yaitu sifat yang tidak mau memaafkan kesalahan orang lain. Sifat pendendam hanya akan merugikan diri sendiri. Orang yang pendendam tidak akan merasa nyaman dalam hidupnya. Setiap hari waktunya diisi dengan sumpah serapah dan sibuk mencari materi untuk membalas sesamanya. Segala perkataannya selalu kasar dan tidak dapat menerima keadaan dirinya.pada akhirnya, penampilan orang pendendam diwarnai keluh kesah dan gerutuan saja.

h) Acuh terhadap lingkungan

Sikap acuh terhadap lingkungan membuat seseorang tidak peduli pada apa yang terjadi disekelilingnya. Akibat sikap dingin dan acuh tak acuhnya, manusia indeferen tidak berpikir, apalagi berminat untuk terlibat dalam hidup, masyarakat, dan dunia. Sikap yang demikian ini menghambat pengenalan dan pengaturan diri.

**C. Cara menanggulangi masalah komunikasi (problem solving) dan menciptakan kerja sama.**

Kemampuan mengatasi konflik dan bekerja sama untuk menyelesaikan masalah agar memuaskan kedua (atau semua) pihak merupakan salah satu ketrampilan penting bagi komunikasi. Pola pikir yang positif berarti menyelesaikan problem dan kesulitan secara terbuka dengan cara kooperatif dan tidak menggurui.

Kita dapat membicarakan, menelaah dan mendiskusikan masalah. Sekali kita mengeksplorasi masing-masing sudut pandang pihak lain, kita berada pada posisi untuk bekerja sama mengatasi perbedaan.

Lima pendekatan terhadap konflik

1. Kolaborasi

Jika perhatian utama kita adalah mencari solusi yang memuaskan kedua pihak, kita akan dapat meluangkan waktu untuk mendengarkan pandangan orang lain dan memahami bahwa masing-masing menginginkan pandangannya diterima. Selanjutnya kita akan meluangkan waktu lagi untuk mencari solusi saling menguntungkan yang dapat diterima, solusi yang memungkinkan kita dapat hidup berdampingan dan saling mendukung, yakni melalui pendekatan kolaboratif win-win (menang-menang).

2. Paksaan

Melalui pendekatan menang-kalah(win-lose), saya menang anda kalah, mungkin mengamankan hasil yang kita inginkan, tetapi harus dibayar mahal. Terkadang harga mahal yang harus dibayar sepadan, masalahnya mungkin sangat penting atau waktu sangat terbatas sehingga untuk mempertimbangkan harapan dan kebutuhan orang lain tidak mungkin dikerjakan.

3. Penghindaran

Pendekatan lain adalah menghindari masalah. Inilah pendekatan kalah-kalah diaman tidak ada orang yang menang karena mengesampingkan ketidaksepakatan. Yang terkadang menyembunyikan dan pura-pura tidak ada, membiarkan konflik berkelanjutan dan berharap mendapatkan, membiarkan solusi pudar atau berubah. Akibatnya dapat memperlakukan harapan dan kebutuhan diri sendiri sama dengan harapan dan kebutuhan orang lain.

4. Akomodasi

Pendekatan keempat adalah mengalah, membiarkan orang lain memilih caranya sendiri. Pendekatan ini kalah-menang (lost-win), ketika kita membiarkan kebutuhan seseorang dipenuhi dengan mengorbankan diri kita sendiri. Akomodasi dapat diterima jika permasalahan tidak penting bagi kita atau hubungan lebih penting daripada permasalahan.

5. Kompromi

Cara kelima menghadapi konflik adalah mengesampingkan perbedaan. Meski tidak seorangpun terpenuhi semua harapan atau kebutuhannya, bersedia berkompromi merupakan cara terbaik yang dapat diambil. Kompromi mungkin merupakan pendekatan yang dapat merusak hubungan paling tidak masih bisa diperoleh solusi yang masuk akal dengan cepat, dapat diterima, dan dapat dikerjakan.

Kiat-kiat menaggulangi masalah komunikasi:

1. Saling menghormati
2. Mencari persamaan.
3. Menetapkan kebutuhan, keinginan, kecemasan.
4. Definisikan kembali masalah atau hal yang tidak disepakati jika diperlukan
5. Mulailah dengan tujuan yang dapat diterima semua pihak kemudian bekerjalah mundur.
6. Fokuskan pada tujuan.
7. Buatlah pilihan.
8. Tetaplah berpikiran terbuka.
9. Bersikaplah positif
10. Bekerjasamalah untuk memecahkan masalah.
11. Gunakan “dan” untuk menggantikan tetapi.
12. Ambil nafas dalam-dalam.
13. Berbagilah perasaan.
14. Gunakan humor.
15. Jangan menginterupsi dan diinterupsi.
16. Luangkan waktu anda.

### **C. KESIMPULAN**

Kepribadian juga diartikan sebagai total kecenderungan bawaan atau hereditas dengan berbagai pengaruh dari lingkungan serta pendidikan, yang membentuk kondisi kejiwaan seseorang dan mempengaruhi sikapnya terhadap kehidupan (Weller dalam Cole, 2005). Berdasarkan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepribadian merupakan segala corak perilaku dan sifat manusia yang unik baik yang bersifat hereditas yang muncul sebagai respons serta cara penyesuaian diri terhadap segala rangsangan baik yang datang dari lingkungan

maupun yang berasal dari dalam diri sendiri. Keunikan tersebut tergantung pada tipe kepribadian.

Littauer memaparkan Bahwa terdapat 4 tipe kepribadian antara lain kepribadian sanguinis yang populer, kepribadian melankolis yang sempurna, kepribadian koleris kuat dan kepribadian plegmatis damai. Keempat tipe kepribadian tersebut mempengaruhi sikap dan perilaku seseorang dalam menyesuaikan diri dan bersosialisasi dengan lingkungan disekitarnya. Dan juga dalam berkomunikasi dengan orang sekitarnya. Sedangkan Empat tipe kepribadian orang menurut Katherine Myers dan Isabel Briggs adalah Pengarah dominan, Orang gaul, Penghubung yang mantap(steady relaters), Pemikir teliti Empat sikap temperamen orang: analis, legalis, realis, dan empatis.

Tipe kepribadian pemicu konflik yaitu: egois, melupakan teman se-tim, menunda-nunda, suka bertangkar, tidak bertanggung jawab, sombong, pendendam, acuh terhadap lingkungan. Lima pendekatan terhadap konflik ialah:

- Kolaborasi - pendekatan kolaboratif yaitu win-win (menang-menang).
- Paksaan - Yaitu pendekatan menang-kalah(win-lose)
- Penghindaran - Yaitu pendekatan kalah-kalah (lose-lose)
- Akomodasi - Yaitu Pendekatan kalah-menang (lose-win)
- Kompromi - Yaitu pendekatan yang mengesampingkan perbedaan.

#### **D. LATIHAN/TUGAS/ EKSPERIMEN**

##### **Soal:**

1. Sebutkan dan jelaskan tipe kepribadian yang dapat memicu konflik !
2. Jelaskan apa yang dimaksud dengan tipe kepribadian !
3. Jelaskan lima (lima) pendekatan dalam menghadapi konflik !

##### **Tindak lanjut**

Apabila sebagian besar mahasiswa telah mampu memahami dan menjelaskan kembali isi materi yang telah disampaikan, maka kegiatan belajar mengajar akan dilanjutkan pada tahap pemberian materi selanjutnya, namun demikian jika sebagian besar mahasiswa belum mampu memahami dan menjelaskan kembali materi ini, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap pelaksanaan perkuliahan yang sudah dilakukan. Upaya yang dilakukan antara lain melalui diskusi dan tanya jawab secara lisan baik secara perseorangan maupun kelompok.



## **E. DAFTAR PUSTAKA**

1. Cole. Cris, 2005, Komunikasi sebening Kristal, mizan pustaka, Bandung.
2. Mary, Jo Meadow, 2001, Memahami orang lain (meningkatkan komunikasi dan hubungan baik dengan orang lain), Kanisius, Yogyakarta.

## **F. GLOSSARI/SENARAI**

**Kepribadian** : kepribadian merupakan segala corak perilaku dan sifat manusia yang unik baik yang bersifat herediter yang muncul sebagai respons serta cara penyesuaian diri terhadap segala rangsangan baik yang datang dari lingkungan maupun yang berasal dari dalam diri sendiri. Keunikan tersebut tergantung pada tipe kepribadian.

## **BAB XII**

### **PENTINGNYA MENDENGARKAN DALAM LOBI DAN DIPLOMASI**

#### **A. PENDAHULUAN**

Komunikasi merupakan kunci terpenting dalam membangun hubungan baik antar setiap individu. Komunikasi yang efektif sangat bergantung pada ketrampilan seseorang dalam mengirim maupun menerima pesan. Kita menyaksikan begitu banyak proyek atau program perusahaan macet ditengah jalan hanya gara-gara diskomunikasi para anggotanya. Masalah yang paling sederhana dan sering muncul itu di karenakan kurangnya keterampilan mendengarkan dalam berkomunikasi. Keterampilan mendengarkan seharusnya mengiringi keterampilan bertanya dalam komunikasi yang efektif. Karena sebaik apa pun komunikasi terhadap seseorang tanpa diiringi dengan kemampuan mendengar maka komunikasi tidak efektif.

Kemampuan mendengarkan secara aktif diartikan sebagai proses pemahaman secara aktif untuk mendapatkan informasi, dan sikap dari pembicara yang tujuannya untuk memahami pembicaraan tersebut secara objektif. Komunikasi efektif adalah suatu kegiatan pengiriman makna (pesan) dari seorang individu ke individu yang lain di mana kegiatan tersebut dapat menghasilkan manfaat bagi kedua belah pihak. Komunikasi Efektif, inilah yang menjadi permasalahan orang Indonesia sekarang mereka masih awam terhadap budaya komunikasi Efektif dan kurangnya ketrampilan mendengar dalam berkomunikasi yang mengakibatkan

mereka lebih banyak “berpendapat untuk mengemukakan masalah” daripada “berpendapat untuk memecahkan masalah”.

### **Kompetensi dasar**

Setelah mengikuti perkuliahan selama 1 (satu) kali pertemuan, Mahasiswa mampu memahami dan menjelaskan kembali masalah komunikasi dalam proses lobi dan negosiasi.

### **Indikator**

- Mahasiswa mampu menjelaskan berbagai aspek berkaitan dengan tipe-tipe kepribadian.
- Mahasiswa mampu menjelaskan berbagai aspek berkaitan dengan tipe kecerdasan manusia.
- Mahasiswa mampu menjelaskan berbagai contoh yang berkaitan dengan tipe kepribadian yang dapat memicu konflik.
- Mahasiswa mampu untuk cara-cara menghindari dan mengatasi masalah komunikasi dalam proses lobi dan negosiasi.

### **Tujuan Pembelajaran**

Melalui pelaksanaan perkuliahan dalam 1 (satu) kali pertemuan di dalam kelas, diharapkan mahasiswa mampu untuk memahami isi materi yang disampaikan dalam proses belajar mengajar, sesuai dengan yang tercantum dalam kompetensi dasar.

## **B. PENYAJIAN MATERI**

### **PERTANYAAN KRITIS TENTANG MENDENGARKAN**

- Bagaimana cara mendengarkan yang baik dan efektif?
- Apa tantangan dalam mendengarkan?
- Di mana kesulitannya untuk dapat menjadi pendengar yang aktif?
- Apa dampak negatifnya bila kita tidak mau mendengarkan?

### **PENTINGNYA FUNGSI MENDENGARKAN UNTUK LOBI**

- Komunikasi akan berhasil apabila antara komunikator dan komunikan terdapat kecocokan atau kesamaan satu sama lain (Berlo).
- Hasil riset tentang mendengarkan menyebutkan aktivitas terbesar yang dilakukan manusia dalam kegiatan sehari-harinya adalah mendengarkan.
- Dengan mendengarkan kita memberikan sentuhan emosional, memberikan perhatian, memberikan perhatian, memberikan penghargaan padanya.

## **RISET TENTANG MENDENGARKAN**

### **DEFINISI MENDENGARKAN**

- Menurut Devito (1997) mendengar adalah proses aktif menerima rangsangan (stimulus) telinga (aural=isyarat).
- Listening dibedakan dengan Hearing. Pada konsep hearing, mendengar di sini hanya sebuah proses fisiologis.
- Sedang pada listening ada proses pemberian arti atau makna.

### **TUJUAN MENDENGAR**

Devito menyebutkan mendengarkan memiliki tiga jenis, yaitu:

1. Mendengarkan untuk kesenangan.
2. Mendengarkan untuk informasi.
3. Mendengarkan untuk membantu.

### **TIGA MANFAAT MENDENGAR BILA DIKAITKAN DENGAN FUNGSI UMPAN BALIK**

1. Menangkap informasi yang diharapkan, dikehendaki sasaran lobi sehingga ia mengabdikan keinginannya kita ketika melobinya.
2. Menangkap kekecewaan sasaran lobi pada kita agar kita tidak mengulangi kembali, diikuti dengan pemberian service recovery, servis tambahan untuk meredakan kekecewaannya pada kita atau pada perusahaan kita.
3. Menangkap kesalahpahaman yang mungkin telah terjadi sebelumnya sehingga kita bisa mengklarifikasi dan meredakan mungkin amarah yang timbul sebagai akibat kesalahpahaman kita.

### **PRINSIP-PRINSIP MENDENGARKAN EFEKTIF**

- Kesegaran. Setelah mendengarkan atau mendapatkan kesan yang kurang positif dari sasaran lobi Anda, Anda harus mengklarifikasi, meminta maaf, dan memberikan penjelasan sebenarnya.
- Kejujuran. Jangan malu mengakui kita belum paham, jangan pula takut untuk tidak setuju manakala ada materi atau masalah yang belum dipahami.
- Kepatutan. Dalam memberikan tanggapan, sesuaikan dengan situasi komunikasi, budaya, termasuk dengan dimensi lingkungan komunikasi itu sendiri.
- Kejelasan. Umpan balik harus merupakan refleksi yang jelas mengenai pesan, bukan perasaan atau prasangka pribadi.

### **CARA MENDENGARKAN YANG EFEKTIF (DEVITO)**

1. Mendengarkan partisipatif dan aktif.
2. Mendengarkan secara empatik dan secara objektif.
3. Mendengarkan tanpa menilai dan mendengarkan secara kritis.
4. Mendengarkan secara dangkal dan mendalam.

### **Memahami Proses Mendengarkan**

Keterampilan mendengarkan yang efektif tidak hanya dalam mengembangkan hubungan, tetapi juga efektif dalam menghindari konflik. Oleh sebab itu, penting untuk mengembangkan kemampuan mendengarkan untuk menghasilkan komunikasi yang efektif. Tanpa menggunakan teknik pendengaran yang efektif, seorang pembicara tidak akan mungkin menjawab dengan jelas atau menjawabnya menyimpang dari pertanyaan yang dilontarkan, atau bahkan pembicara meminta pendengar untuk mengulang kembali pertanyaan-pertanyaan yang dilemparkan. Untuk itu, perlu dipahami bagaimana cara seseorang mendengarkan pembicara dengan efektif. Agar dapat mendengarkan secara efektif, anda perlu melakukan lima langkah yang berbeda dengan baik:

- 1) Menerima: anda memulai mendengarkan pesan secara fisik dan menguji bahwa anda memang mendengarkan. Penerimaan secara fisik dapat terganggu oleh suara bising, pendengaran yang kurang baik, atau kurang menaruh perhatian. Beberapa ahli juga menyertakan pesan non verbal sebagai bagian dari tahap ini, karena factor-faktor tersebut juga memengaruhi proses mendengarkan.

- 2) Menafsirkan (decoding): langkah anda berikutnya adalah memberikan arti terhadap suara, yang dapat anda lakukan menurut nilai-nilai, kepercayaan, ide, harapan, kebutuhan, dan sejarah pribadi anda.
- 3) Mengingat: sebelum anda dapat bertindak berdasarkan informasi tersebut, anda perlu menyimpannya lebih dulu untuk diproses di waktu yang akan datang. Anda perlu menangkap informasi tersebut dalam memori jangka pendek, kemudian menstabilkannya ke memori jangka panjang untuk disimpan dengan aman.
- 4) Mengevaluasi: dengan diterimanya pesan dari pembicara, langkah anda berikutnya adalah mengevaluasi pesan tersebut dengan menerapkan keterampilan berfikir kritis. Pisahkanlah fakta dan opini dan evaluasilah kualitas bukti tersebut.
- 5) Merespon: setelah anda melakukan evaluasi terhadap pesan pembicara, anda sekarang bereaksi. Bila anda berkomunikasi dari satu orang ke satu orang lainnya atau dalam kelompok kecil, respons awal biasanya berupa umpan balik lisan. Bila anda salah satu dari banyak audiens, respons awal anda mungkin berupa tepuk tangan, tertawa, atau diam. Baru kemudian anda mungkin bertindak berdasarkan apa yang anda dengar. Kegiatan mendengarkan orang lain merupakan kegiatan yang sudah sering dilakukan, baik yang dilakukan melalui bertatap muka (face-to-face) maupun dalam suatu kelompok. Setiap individu memiliki berbagai macam tujuan ketika mendengarkan sesuatu, antara lain berinteraksi dengan orang lain, menerima informasi, mengatasi masalah, dan saling berbagi perasaan dengan orang lain. Kegiatan mendengarkan (menyimak) suatu percakapan dengan orang lain merupakan bagian penting dalam memahami suatu pesan yang disampaikan oleh orang lain. Dalam hal ini, istilah mendengarkan (listening) bukanlah kegiatan yang statis tetapi dinamis, yaitu kegiatan mendengar secara aktif percakapan dengan orang lain yang dituntut adanya konsentrasi secara penuh dan tidak terpengaruh oleh factor-faktor pengganggu dalam suatu percakapan tersebut.

Oleh karena itu, kegiatan mendengarkan itu sendiri bukanlah pekerjaan yang mudah dan perlu latihan yang cukup. Semakin banyak berlatih mendengarkan, maka akan semakin baik dalam memahami suatu percakapan dengan orang lain.

Kebiasaan sebagai pendengar yang efektif akan menghasilkan beberapa hal yang positif, antara lain:

- Pendengar yang baik akan disukai orang lain karena mereka dapat memuaskan kebutuhan dasar manusia untuk didengarkan.
- Kinerja/prestasi kerja karyawan meningkat ketika pesan yang diterima tersebut dapat dimengerti dengan baik.
- Umpan balik (feedback) yang akurat dari bawahan (karyawan) akan berdampak positif pada prestasi kerjanya.
- Manajer dan karyawan akan terhindar dari munculnya kesalahpahaman dalam penyampaian suatu pesan.
- Pendengar yang baik akan dapat memisahkan mana fakta dan mana yang sekedar gosip.
- Pendengar yang baik memiliki kecenderungan membuka ide-ide baru dari pihak lain, sehingga hal ini mendorong berkembangnya kreativitas.
- Pendengar yang efektif juga akan dapat menghasilkan prestasi kerja yang baik dan peningkatan kepuasan kerja.
- Kepuasan kerja meningkat karena mereka tahu apa yang terjadi, kapan mereka mendengar, dan kapan mereka berpartisipasi di dalamnya yang tumbuh dari komunikasi yang baik.

### **C. RANGKUMAN**

Mendengarkan merupakan proses intelektual dan emosional. Dengan proses itu orang mengumpulkan dan mengintegrasikan antara input, fisik, emosional dan intelektual dari orang lain dan berusaha menangkap pesan serta maknanya. Ketika anda membaca mengenai tipe-tipe umum mendengarkan, renungkan kecenderungan anda sebagai pendengar, dan pertimbangkan bagaimana belajar menggunakan metode tertentu bisa membuat kegiatan mendengarkan anda lebih efektif.

Berikut ada 3 tipe mendengarkan: (1) Tujuan utama mendengarkan isi (content listening) adalah memahami dan menguasai pesan pembicara. (2) Tujuan utama mendengarkan dengan kritis (critical listening) adalah memahami dan mengevaluasi arti pesan pembicara pada beberapa tingkat: logika argument, bukti yang kuat, kesimpulan yang valid, implikasi pesan untuk anda dan organisasi anda,

maksud dan motif pembicara, dan setiap informasi atau poin relevan yang dihilangkan. (3) Tujuan utama mendengarkan dengan empati (emphatic listening) adalah memahami perasaan, kebutuhan, dan keinginan pembicara sehingga anda dapat menghargai sudut pandangnya, terlepas dari apakah anda mempunyai perspektif yang sama dengannya.

Agar dapat mendengarkan secara efektif perlu memahami proses mendengarkan dalam berkomunikasi ada lima langkah berbeda yang perlu dilakukan dengan baik: (1) Menerima: anda memulai mendengarkan pesan secara fisik dan mengajui bahwa anda memang mendengarkan. (2) Menafsirkan (decoding): langkah anda berikutnya adalah memberikan arti terhadap suara, yang dapat anda lakukan menurut nilai-nilai, kepercayaan, ide, harapan, kebutuhan, dan sejarah pribadi anda. (3) Mengingat: sebelum anda dapat bertindak berdasarkan informasi tersebut, anda perlu menyimpannya lebih dulu untuk diproses di waktu yang akan datang. (4) Mengevaluasi: dengan diterimanya pesan dari pembicara, langkah anda berikutnya adalah mengevaluasi pesan tersebut dengan menerapkan keterampilan berfikir kritis. (5) Merespon: setelah anda melakukan evaluasi terhadap pesan pembicara, anda sekarang bereaksi.

Mengatasi penghalang mendengarkan secara efektif, antara lain: (1) kendalikan apa pun hambatan terhadap penerimaan fisik sebisa mungkin, (2) hindari pendengar secara selektif dengan mencoba berfokus pada pembicara dan menganalisis apa yang di dengar, (3) pertahankan pikiran yang terbuka dengan menghindari setiap prasangka atau tidak mendegarkan secara defensif, (4) menguraikan kata-kata sendiri ide-ide pembicara, (5) jangan hanya mengandalkan pada daya ingat, tetapi rekam, tulis, simpan informasi dalam beberapa cara fisik lain, (6) tingkatkan daya ingat jangka pendek dengan mengulang-ulang informasi, dan (7) tingkatkan daya ingat jangka panjang dengan melakukan asosiasi, kategorisasi, visualisasi dan menghafal.

Komunikasi efektif memberikan kemudahan dalam memahami pesan yang disampaikan antara pemberi dan penerima pesan. Sehingga tercipta feedback yang baik antara pemberi dan penerima pesan. Untuk membangun komunikasi yang efektif, setidaknya kita harus: (1) Berusaha benar-benar mengerti orang lain (emphatic communication), (2) Memenuhi komitmen atau janji, (3) Menjelaskan harapan atau rencana yang akan di lakukan, (4) Meminta maaf dengan tulus ketika membuat kesalahan, (5) Memperlihatkan integritas pribadi.



#### **D. LATIHAN/TUGAS/EKSPERIMEN**

##### **Tugas:**

Buatlah kelompok yang terdiri dari 5 (lima) orang disetiap kelompok. Pilihlah sebuah tema yang berkaitan dengan masalah jual beli, diskusikan dengan kelompok anda, kemudin buatlah resume yang memuat pendapat masing-masing anggota kelompok mengenai tema tersebut !

#### **E. PUSTAKA RUJUKAN**

1. Cole. Cris, 2005, Komunikasi sebening Kristal, mizan pustaka, Bandung.
2. Courtland L. Bovee dan John V. 2012.Thill. Business Communication. Edisi 9 Jilid 1. PT. Indeks. Jakarta
3. Mary, Jo Meadow, 2001, Memahami orang lain (meningkatkan komunikasi dan hubungan baik dengan orang lain), Kanisius, Yogyakarta.
4. Purwanto, Djoko, 2006. Komunikasi Bisnis, Penerbit Erlangga : Jakarta,

#### **F. GLOSSARI/SINARAI**

**Mendengarkan** : merespon atau menerima bunyi secara sengaja.

Memeperhatikan dengan baik apa yang dikatakan oleh orang lain yang sudah mulai melibatkan unsur kejiwaan yang berarti aktivitas mental sudah muncul, hanya belum setinggi aktivitas menyimak.

## **BAB XIII**

### **PRINSIP-PRINSIP DAN HUKUM NEGOSIASI**

#### **A. PENDAHULUAN**

Dalam proses lobi dan negosiasi selain melibatkan proses komunikasi , juga akan melibatkan aturan-aturan yang berlaku baik secara sosial atau aturan negara. Agar proses lobi dan negosiasi berjalan secara fair maka masing-masing pihak yang terlibat dalam proses itu harus dapat memenuhi prinsip-prinsip atau aturan/hukum yang berlaku berkaitan dengan proses lobi dan negosiasi.

#### **Kompetensi dasar**

Setelah mengikuti perkuliahan selama 1 (satu) kali pertemuan, Mahasiswa mampu memahami dan menjelaskan kembali masalah prinsip-prinsip dan hukum dalam proses lobi dan negosiasi.

#### **Indikator**

- Mahasiswa mampu menjelaskan berbagai aspek berkaitan dengan prinsip-prinsip negosiasi
- Mahasiswa mampu menjelaskan berbagai aspek berkaitan hukum dalam proses negosiasi

## **Tujuan Pembelajaran**

Melalui pelaksanaan perkuliahan dalam 1 (satu) kali pertemuan di dalam kelas, diharapkan mahasiswa mampu untuk memahami isi materi yang disampaikan dalam proses belajar mengajar, sesuai dengan yang tercantum dalam kompetensi dasar.

## **B. PENYAJIAN MATERI**

Agar proses lobi dan negosiasi berjalan secara fair dan untuk menghindari munculnya konflik, maka para pihak yang terlibat dalam proses lobi dan negosiasi ada baiknya terlebih dahulu mengetahui beberapa prinsip-prinsip dalam proses negosiasi.

## **PRINSIP-PRINSIP NEGOSIASI**

- Buat pihak lawan berkomitmen dulu. Kita tahu bahwa kita biasanya berada dalam posisi yang lebih baik apabila kita bisa membuat pihak lawan lebih dulu berkomitmen pada sebuah posisi.
- Berpura-pura bodoh itu pintar. Ketika kita bernegosiasi, kita lebih baik berpura-pura tahu lebih sedikit daripada pihak lawan, jangan terlihat lebih tahu.
- Jangan biarkan pihak lawan menulis kontrak. Selalu ada hal-hal yang terlupakan atau terabaikan saat kita melakukan negosiasi secara verbal sehingga hal tersebut harus dirinci secara tertulis.
- Bacalah kontrak setiap waktu. Untuk melakukan setiap perubahan dalam kontrak tersebut sebaiknya dibicarakan dan disepakati bersama.
- Orang percaya apa yang mereka lihat secara tertulis. Kebanyakan orang percaya pada apa yang mereka lihat secara tertulis, mereka tidak akan percaya bila mereka hanya mendengarnya.
- Berkonsentrasilah pada isu. Kita tahu bahwa seharusnya selalu berkonsentrasi pada isu (pokok permasalahan) dan tidak teralihkan perhatiannya oleh tindakan-tindakan negosiator lawan.

- Berilah selalu ucapan selamat kepada pihak lawan. Berikanlah ucapan selamat kepada mereka meskipun menurut Anda mereka melakukan negosiasi dengan buruk.

## **LIMA BELAS HUKUM DALAM PROSES NEGOSIASI**

- **Jangan menyempitkan topik sebuah negosiasi pada satu topik saja.** Kembangkan sebanyak mungkin hal-hal atau ide-ide pokok yang dapat dinegosiasikan dan jangan lupa untuk segera menciptakan ide pokok yang baru bilamana Anda dan anggota kelompok lainnya mengalami jalan buntu pada satu ide pokok tertentu.
- **Persiapkan segala sesuatunya terlebih dahulu.** Kristalisasikan visi Anda mengenai kesepakatan tersebut. Pihak yang dapat memvisualisasikan hasil akhirnya umumnya merupakan pihak yang memimpin jalannya perundingan.
- **Informasi adalah kekuatan.** Dapatkan sebanyak mungkin informasi yang bisa di dapatkan sebelumnya supaya Anda yakin bahwa Anda memahami betul nilai dari pengadaan perundingan tersebut. Ingatlah, sangat sedikit perundingan yang mulai seketika juga pada saat pihak lawan sudah tiba di meja.
- **Ajukan pertanyaan. Perjelas informasi yang tidak Anda mengerti.** Tentukan baik itu kebutuhan implisit maupun eksplisit dari pihak lawan.
- **Ketika Anda mendengar dengan baik.** Anda tidak hanya mendapatkan ide-ide baru untuk menciptakan hasil win/win tetapi juga membuat lawan bicara Anda merasa bahwa mereka diperhatikan dan dihargai. Hal ini juga membuat Anda dapat mencari apa sebetulnya yang menjadi keinginan dari lawan bicara Anda.
- **Tentukan target untuk setiap kesepakatan.** Definisikan tingkat penerimaan minimum untuk setiap kesepakatan. Jika bagi Anda tidak cukup jelas apa tujuan Anda sendiri, Anda akan berakhir dengan hanya dapat bereaksi pada proposal yang diberikan oleh lawan bicara Anda.
- **Targetkan aspirasi Anda setinggi mungkin.** Jadikan aspirasi Anda seakan-akan menjadi satusatunya faktor terpenting di dalam menentukan hasil akhir dari perundingan tersebut. Anda dapat menargetkannya tinggi-tinggi semudah untuk menargetkannya pada tingkat yang rendah.

- **Kembangkan pilihan-pilihan dan strategi.** Orang-orang yang sukses adalah mereka yang memiliki sejumlah alternatif yang dapat diterima. Serupa dengan hal tersebut, negosiator yang sukses adalah mereka yang memiliki strategi yang baik untuk dapat mengubah pilihan-pilihan mereka menjadi kenyataan.
- **Jujur dan adil.** Tujuan yang ingin dicapai di dalam menciptakan hasil win/win adalah supaya kedua pihak dapat merasa bahwa kebutuhan dan tujuan mereka masing-masing telah tercapai, sehingga mereka berkenan untuk datang lagi dan melakukan perundingan lainnya.
- **Jangan pernah menerima penawaran pertama.** Sering kali, pihak lawan akan memberikan penawaran yang menurut mereka pasti Anda tolak hanya untuk melihat seberapa kuat pemahaman Anda terhadap hal pokok.
- **Rundingkan dengan kekuatan/kuasa jika memungkinkan.** Jika hal tersebut tidak mungkin, setidaknya ciptakan penampilan yang berkuasa. Jika pihak lawan berpikir bahwa Anda tidak memiliki alasan yang cukup untuk menolerir hal-hal di luar tuntutan Anda, pihak lawan tentunya akan enggan untuk melakukannya.
- **Temukan apa yang diinginkan oleh pihak lawan.** Jangan menyerah terlalu cepat, dan akuilah konsesi sebagai sebuah konsesi.
- **Menyerah terlalu dini** akan membuat lawan bicara Anda beranggapan bahwa Anda mungkin dapat menerima hal-hal lainnya di luar tuntutan Anda.
- **Koperatif dan bersahabat.** Hindari sikap menjilat ataupun terlalu frontal, yang sering kali menggagalkan negosiasi.
- **Gunakan kekuatan kompetisi.** Seseorang yang berpikir bahwa untuk berkompetisi dengan bisnis Anda adalah sesuatu yang penting akan berkenan untuk memberikan lebih dari apa yang mereka maksudkan pada mulanya. Seni negosiasi adalah sebuah keahlian yang berharga untuk diajarkan kepada setiap anggota di dalam keluarga (tidak hanya berlaku untuk kalangan bisnis), termasuk anak-anak.

## C. RANGKUMAN

### PRINSIP-PRINSIP NEGOSIASI

- Buat pihak lawan berkomitmen dulu. Kita tahu bahwa kita biasanya berada dalam posisi yang lebih baik apabila kita bisa membuat pihak lawan lebih dulu berkomitmen pada sebuah posisi.
- Berpura-pura bodoh itu pintar. Ketika kita bernegosiasi, kita lebih baik berpura-pura tahu lebih sedikit daripada pihak lawan, jangan terlihat lebih tahu.
- Jangan biarkan pihak lawan menulis kontrak. Selalu ada hal-hal yang terlupakan atau terabaikan saat kita melakukan negosiasi secara verbal sehingga hal tersebut harus dirinci secara tertulis.
- Bacalah kontrak setiap waktu. Untuk melakukan setiap perubahan dalam kontrak tersebut sebaiknya dibicarakan dan disepakati bersama.
- Orang percaya apa yang mereka lihat secara tertulis. Kebanyakan orang percaya pada apa yang mereka lihat secara tertulis, mereka tidak akan percaya bila mereka hanya mendengarnya.
- Berkonsentrasilah pada isu. Kita tahu bahwa seharusnya selalu berkonsentrasi pada isu (pokok permasalahan) dan tidak teralihkan perhatiannya oleh tindakan-tindakan negosiator lawan.
- Berilah selalu ucapan selamat kepada pihak lawan. Berikanlah ucapan selamat kepada mereka meskipun menurut Anda mereka melakukan negosiasi dengan buruk.

#### **D. LATIHAN**

##### **Soal:**

1. Jelaskan mengapa kita perlu mempersiapkan segala sesuatu sebelum melakukan proses negosiasi!
2. Mengapa dalam proses negosiasi, kita harus menghindari untuk menerima penawaran pertama ! Jelaskan!
3. Jelaskan apa yang dimaksud kita dianjurkan untuk mengembangkan pilihan-pilihan dan strategi dalam proses negosiasi!

##### **Tindak Lanjut:**

Apabila sebagian besar mahasiswa telah mampu memahami dan menjelaskan kembali isi materi yang telah disampaikan, maka kegiatan belajar mengajar akan dilanjutkan pada tahap pemberian materi selanjutnya, namun demikian jika sebagian besar mahasiswa belum

mampu memahami dan menjelaskan kembali materi ini, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap pelaksanaan perkuliahan yang sudah dilakukan. Upaya yang dilakukan antara lain melalui diskusi dan tanya jawab secara lisan baik secara perseorangan maupun kelompok.

#### **E. PUSTAKA RUJUKAN**

1. Robbins, Stephen P., Timothy A. Judge. 2008. Perilaku Organisasi. Salemba Empat. Jakarta.
2. Soetopo, Hendyat. 2010. Perilaku Organisasi Teori dan Praktik di Bidang Pendidikan. PT Remaja Rosdakarya. Bandung
3. Sopiah. 2008. Perilaku Organisasional. Andi Offset. Yogyakarta

#### **F. GLOSSARI/SINARAI**

**Prinsip** : Suatu pernyataan fundamental atau kebenaran umum maupun individual yang dijadikan oleh seseorang/kelompok sebagai suatu pedoman dalam berpikir atau bertindak

**Hukum** : Sistem yang terpenting dalam pelaksanaan atas rangkaian kekuasaan kelembagaan

**Anna Gustina Zainal, S.Sos.,M.Si.**, lahir di Kota Bumi (Lampung Utara) 21 Agustus 1976. Menamatkan pendidikan strata 1 di jurusan Ilmu Komunikasi, FISIP Universitas Diponegoro pada tahun 1999 dan pendidikan strata 2 di Program Pasca Sarjana jurusan Komunikasi Pembangunan dan Pedesaan Institut Pertanian Bogor pada tahun 2007. Saat ini penulis merupakan dosen di jurusan Ilmu Komunikasi Fisip Unila sejak tahun 2000. Sejak tahun 1998 sampai dengan sekarang penulis dipercaya menjadi ketua PS Diploma III Hubungan Masyarakat Fisip, Unila. Selain itu penulis juga aktif dalam kegiatan sosial terutama yang bergerak dalam bidang perlindungan terhadap perempuan dan anak.