

# EFEKTIVITAS KOMUNIKASI DAN NEGOSIASI DALAM BISNIS

Oleh : **Hais Dama**

Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNG

## Abstrak

Media komunikasi yang nonelektronik misalnya saja penggunaan bahasa lisan, isyarat, bahasa tubuh dll. Sedangkan media komunikasi elektronik antara lain adalah, televise, radio, internet, *teleconference*, handphone, dll. Dalam dunia bisnis yang berskala kecil, menengah dan besar orang-orang yang berkecimpung didalamnya (pelaku bisnis) tidak dapat terlepas dari kegiatan komunikasi tersebut. Oleh karena itu bagi mereka komunikasi merupakan factor yang sangat penting demi pencapaian tujuan organisasi. seorang pemimpin dalam suatu organisasi bisnis dapat memberikan perintah kerja atau tugas kepada bawahannya secara lisan maupun tertulis. Perintah kerja yang disampaikan secara lisan meliputi penyampaian pesan bisni melalui telephon, radio panggilan (*pager*) intercom, dll. Bias juga pesa yang disampaikan dilakukan melalui pesan tertulis misalnya surat edaran, surat` pengumuman, surat kontrak kerja, dll.

*Kata Kunci : Efektivitas, Komunikasi, negosiasidan Bisnis*

## Pendahuluan

Istilah komunikasi berasal dari bahasa inggris yaitu communication, sedangkan dari bahasa latin adalah comunicatus yang mempunyai arti berbagai atau menjadi milik bersama. Komunikasi diartikan sebagai proses sharing diantara pihak-pihak yang melakukan aktifitas komunikasi tersebut.

Lexicographer (ahli kamus bahasa) mengatakan komunikasi adalah upaya yang bertujuan untuk mencari kebersamaan. Jika dua orang berkomunikasi maka pemahaman yang sama terhadap pesan yang saling dipertukarkan adalah tujuan yang diinginkan oleh keduanya. Menurut Webster's New Collegiate Dictionary menjelaskan bahwa komunikasi adalah suatu proses pertukaran informasi diantara individu melalui system lambing, tanda atau tingkah laku.

Ilmu komunikasi adalah ilmu pengethuan social yang bersifat multidisipliner, olehnya itu tidak bias menghindari perspektif dari beberapa ahli yang tertarik pada kajian tentang komunikasi, sehingga pengertian dan definisi komunikasi menjadi semakain banyak dan beragam, tetapi pada dasarnya semua itu bersifat saling melengkapi dan menyempurnakan.

Komunikasi adalah suatu proses melalui mana seseorang (comunikator) menyampaikan stimulus (biasanya dalam bentuk kata-kata) dengan tujuan nutk mengubah atau membentuk perilaku orang-orang lainnya.

Devinisi komunikasi secara umum adalah suatu proses pembentukan, penyampaian, penerimaan, pengelolaan pesan yang terjadi dalam diri seseorang dan atau diantara dua atau lebih dengan tujuan tertentu. Artinya bahwa komunikasi tersebut adalah suatu proses mengenai pembentukan, penyampaian, penerimaan, dan pengolahan pesan. Setiap pelaku komunikasi dengan demikian akan melakukan empat tindakan yaitu : membentuk, menyampaikan, menerima dan mengolah pesan. Ke-empat tindakan tersebut lazimnya terjadi secara berurutan. Membentuk pesan artinya menciptakan sesuatu idea atau gagasan. Ini terjadi dalam benak kepala seseorang melalui proses kerja system syaraf. Pesan yang telah terbentuk ini kemudian disampaikan kepada orang lain baik secara langsung ataupun tidak langsung. Bentuk dan mengirim pesan, seseorang akan menerima pesan yang disampaikan oleh orang lain. Pesan yang diterimanya ini kemudian akan diolah melalui sistem syaraf dan diinterpretasikan. Setelah diinterpretasikan, pesan tersebut dapat menimbulkan tanggapan atau reaksi dari orang tersebut. Apabila ini terjadi, maka si orang tersebut kembali akan membentuk dan menyampaikan pesan baru.

Demikianlah ke-empat tindakan ini akan terus-menerus terjadi secara berulang-ulang. Pesan adalah produk utama komunikasi. Pesan berupa lambang-lambang yang menjalankan ide/gagasan, sikap, perasaan, praktik atau tindakan. Bisa berbentuk kata-kata tertulis, lisan, gambar-gambar, angka-angka, benda, gerak-gerak atau tingkah laku dan berbagai bentuk tanda-tanda lainnya. Komunikasi dapat terjadi dalam diri seseorang, antara dua orang, di antara beberapa orang atau banyak orang. Komunikasi mempunyai tujuan tertentu. Artinya komunikasi yang dilakukan sesuai dengan keinginan dan kepentingan para pelakunya.

## BENTUK DASAR KOMUNIKASI

Pada dasarnya terdapat dua bentuk komunikasi :

### 1. Komunikasi verbal.

Komunikasi verbal merupakan salah satu bentuk komunikasi yang lazim digunakan dalam dunia bisnis untuk menyampaikan pesan bisnis kepada pihak lain secara tertulis maupun lisan. Sifat komunikasi verbal ini adalah memiliki struktur yang teratur dan terorganisasi yang baik, sehingga tujuan penyampaian pesan utamanya pesan bisnis dapat tercapai. Misalnya saja :

- Membuat dan mengirim surat pengantar barang
- Membuat dan mengirim surat teguran atau peringatan

- Membuat surat permintaan barang
- Surat pemesanan barang
- Surat penawaran barang

Komunikasi bisnis yang efektif sangat bergantung pada ketrampilan seseorang dalam mengirim atau menerima pesan. Secara umum untuk menyampaikan pesan-pesan bisnis seseorang dapat menggunakan tulisan maupun lisan, sedangkan untuk menerima pesan bisnis, seseorang dapat menggunakan pendengaran dan bacaan.

## 2. Komunikasi nonverbal

Komunikasi nonverbal adalah komunikasi yang dilakukan manusia bukan dengan menggunakan kata-kata, melainkan dengan menggunakan gerakan-gerakan tubuh, bahasa tubuh (*body language*). Misalkan saja :

- Menggertakan gigi sebagai tanda sedang marah.
- Mengerutkan dahi sebagai tanda sedang berpikir keras
- Gambar pria dan wanita yang dipasang dipintu toilet
- Mengangguk kepala sebagai tanda mengiyakan atau mengerti
- Dll

## PROSES KOMUNIKASI BISNIS

Bovee dan Thill dalam buku *Business Communication Today* mengemukakan proses komunikasi terdiri atas :

1. Pengirim mempunyai suatu idea tau gagasan
2. Pengirim mengubah ide menjadi gagasan
3. Pengirim menyampaikan pesan
4. Penerima menerima pesan
5. Penerima menafsirkan pesan
6. Penerima memberikan tanggapan dan mengirim umpan balik

## MASALAH DALAM PROSES KOMUNIKASI

Factor-faktor penghambat dalam proses komunikasi dapat dikelompokkan dalam empat kelompok :

1. Masalah dalam mengembangkan pesan  
Sumber masalah penting dalam mengembangkan pesan adalah dalam memformulasikan pesan, antaranya adalah munculnya keragu-raguan tentang isi pesan, kurang terbiasa dengan situasi yang ada atau masih asing dalam audience, adanya pertentangan emosional, sulit mengekspresikan idea tau gagasan. dll
2. Masalah dalam menyampaikan pesan  
Masalah yang paling jelas disini adalah factor fisik. Misalnya saja terdapat sambungan kabel yang kurang baik pada sound system, dll. Atau biasanya juga terjadi apabila dua pesan yang disampaikan memiliki pemahaman yang saling berlawanan atau bermakna ganda.
3. Masalah dalam menerima pesan  
Masalah yang muncul dalam menerima pesan antara lain adanya persaingan antara penglihatan dengan suara, kursi yang tidak nyaman, lampu yang kurang terang, bising, dll
4. Masalah dalam menafsirkan pesan  
Perbedaan penafsiran terjadi dilatarbelakangi oleh :
  - a. Perbedaan latar belakang
  - b. Perbedaan penafsiran kata
  - c. Perbedaan reaksi emosional

## MEMBANGUN KOMUNIKASI YANG BAIK

Untuk dapat melakukan komunikasi yang efektif diperlukan beberapa persyaratan antara lain :

- a. Kesamaan persepsi
- b. Ketepatan (sasaran audience/penerima)
- c. Kredibilitas (menyangkut karakteristik penerima pesan)
- d. Pengendalian (ketika ada reaksi dari penerima pesan)
- e. Keharmonisan (hubungan yang baik dengan penerima pesan)

Komunikasi yang efektif dapat mengatasi berbagai permasalahan/hambatan yang dihadapi dalam komunikasi. Olehnya itu perlu memperhatikan :

- a. Membuat suatu pesan secara hati-hati
- b. Meminimalkan gangguan dalam proses komunikasi
- c. Mempermudah upaya umpan balik antara pengirim dan penerima.

## PROSES NEGOSIASI

Negosiasi adalah sebuah transaksi dimana kedua belah pihak yang melakukan komunikasi mempunyai hak atas hasil akhir. (oliver). Pakar lain mengatakan bahwa negosiasi adalah proses dimana paling sedikit ada dua

pihak dengan persepsi, kebutuhan, dan motivasi yang berbeda mencoba untuk bersepakat tentang suatu hal demi kepentingan bersama.(Casse). Sementara Stephen Kozicki mengemukakan Negosiasi adalah suatu seni dalam mencapai persetujuan dengan memecahkan berbagai perbedaan melalui kreatifitas. Tujuan negosiasi adalah antara lain :

1. Untuk menemukan suatu kesepakatan kedua belah pihak
2. Untuk memenuhi harapan/keinginan kedua belah pihak
3. Untuk mendapatkan sebuah keuntungan atau menghindari kerugian, atau memecahkan problem lain.

Dalam melakukan negosiasi terdapat 6 tahapan yang penting yang harus dilakukan :

1. Persiapan meliputi :
  - Mengumpulkan informasi
  - Menentukan tim negosiasi
  - Mengusahakan lebih banyak mengenal profil pihak lawan, tujuannya adalah menumbuhkan kepercayaan diri dan kesiapan dalam melakukan negosiasi.
2. Kontak pertama
  - Tahap ini adalah tahap pertemuan secara langsung antara kedua belah pihak yang terlibat dalam proses negosiasi.
  - Tahap penilaian yang berlangsung diantara para negosiator dan biasanya pada tahap ini akan memunculkan kesan pertama antara kedua belah pihak.
3. Konfrontasi
  - Tahap ini adalah tahap dimana sering terjadinya adu argumentasi antara kedua pihak terhadap segala sesuatu yang dinegosiasikan.
  - Pada tahap ini terdapat perbedaan dan potensi perdebatan yang semakin memanas dan biasanya tidak terkendali disebabkan oleh kurangnya pengendalian emosi.
4. Konsiliasi  
Bentuk konsiliasi adalah melakukan tawar-menawar untuk memperoleh titik temu atau kesepakatan yang betul-betul disepakati dan bermanfaat bagi kedua belah pihak. Seperti halnya proses tawar-menawar antara penjual dan pembeli.
5. Solusiahap dimana kedua belah pihak mulai saling menerima dan memberi, atau dimana para negosiator mulai menemukan titik kesepakatan bagi kedua belah pihak dengan cara mereka masing-masing dengan mengembangkan sikap relasional yaitu sikap yang selalu berorientasi untuk menanggung bersama dan selalu menumbuhkan sikap saling member solusi terbaik bagi kedua belah pihak.
6. Pasca Negosiasi  
Tahap ini adalah tahap terakhir dari negosiasi yaitu bentuk konsolidasi bagi kedua belah pihak, apakah masing-masing pihak benar-benar memiliki komitmen atas segala yang telah disepakati bersama.

### **KETRAMPILAN BERNEGOSIASI**

Terdapat 2 jenis ketrampilan bernegosiasi yaitu :

1. Conventional skill meliputi :
  - a. Menggunakan pertanyaan terbuka
  - b. Menafsirkan atau merumuskan kembali perkataan negosiator lawan dengan kata-kata sendiri
  - c. Diam setelah suatu pertanyaan dibuat oleh lawan negosiator.
  - d. Menyimpulkan dari waktu ke waktu, dan membuat catatan penting selama negosiasi
  - e. Menyatakan perasaan dan emosi untuk meredakan ketegangan dan membentuk rasa percaya diri.
2. Nonconventional skill cirri-cirinya meliputi :
  - a. Menunjukkan salah pengertian tentang maksud pihak lawan dengan perumusan ulang pertanyaan dan kesimpulan yang salah.
  - b. Membesar-besarkan apa yang dikatakan oleh negosiator lawan
  - c. Menggunakan kata-kata yang over stateman seperti selalu, tidak pernah, tidak mungkin, dll.
  - d. Membuat gerakan yang tak terduga, misalnya beralih ke hal lain tanpa diduga.
  - e. Menghujani pihak lawan dengan banyak pertanyaan atau bias jua terlalu banyak informasi yang menimbulkan kebingungan.

### **TIPE NEGOSIATOR**

Berikut ini adalah tipe-tipe negosiator yang sering kali kita jumpai dalam melakukan komunikasi bisnis :

- a. Negosiator crang yaitu hanya memikirkan bagaimana untuk menang dalam negosiasi dan menghalalkan segala cara untuk mengalahkan lawan.
- b. Negosiator professional yaitu orang yang melakukan negosiasi yang mengetahui pokok permasalahan yang akan dinegosiasikan dan juga tahu bagaimana memperoleh apa yang diinginkan, memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang baik, dan mengetahui banyak tentang profil lawan negosiasi.
- c. yang Negosiator Bodoh yaitu negosiator yang cenderung menghendaki kekalahan untuk kedua belah pihak, yang penting baginya adalah tidak ada yang menang diantara keduanya.

- d. Negosiator Naif yaitu orang yang melakukan negosiasi namun tidak siap, dan tidak tahu pokok persoalan yang dinegosiasikan, cenderung percaya begitu saja terhadap lawan, dan kalau perlu bersedia memberikan apa saja yang diminta lawan negosiator.

#### **KESIMPULAN**

- a. Komunikasi adalah upaya yang bertujuan untuk mencari kebersamaan. Jika dua orang berkomunikasi maka pemahaman yang sama terhadap pesan yang saling dipertukarkan adalah tujuan yang diinginkan oleh keduanya.
- b. Komunikasi tersebut adalah suatu proses mengenai pembentukan, penyampaian, penerimaan, dan pengolahan pesan. Setiap pelaku komunikasi dengan demikian akan melakukan empat tindakan yaitu : membentuk, menyampaikan, menerima dan mengolah pesan. Ke-empat tindakan tersebut lazimnya terjadi secara berurutan.
- c. Proses komunikasi meliputi :
- Pengirim mempunyai suatu idea tau gagasan
  - Pengirim mengubah ide menjadi gagasan
  - Pengirim menyampaikan pesan
  - Penerima menerima oesan
  - Penerima menafsirkan pesan
  - Penerima memberikan tanggapan dan mengirim umpan balik
- d. Negosiasi adalah sebuah transaksi dimana kedua belah pihak yang melakukan komunikasi mempunyai hak atas hasil akhir. (oliver).
- e. Tujuan negosiasi adalah antara lain :
- Untuk menemukan suatu kesepakatan kedua belah pihak
  - Untuk memenuhi harapan/keinginan kedua belah pihak
  - Untuk mendapatkan sebuah keuntungan atau menghindari kerugian, atau memecahkan problem lain.

#### **SUMBER BACAAN**

Djoko Purwanto, M.B.A, "Komunikasi Bisnis" edisi 3, penerbit *erlangga* tahun 2006.  
Istijanto, "Seni dalam Melakukan Negosiasi", penerbit Gramedia Pustaka tahun 2007.  
Laili Faizi Ulva, SE.,MM, Bahan ajar Kuliah Komunikasi Bisnis dan Negosiasi.  
WordPress.com.. Materi Komunikasi Bisnis.