

Teknik Negosiasi dan Komunikasi Bisnis: Solusi Efektif Mengatasi Konflik dan Meningkatkan Kinerja Berdasarkan Study Literatur Review

Nofiyanti^{1*}, Masduki Asbari², Andira Fajrin³, Dian Ayunita⁴

^{1,2,4}Universitas Insan Pembangunan Indonesia,

³Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi, Indonesia,

*Corresponding author: nofiyantihrd@gmail.com

Abstrak – Persaingan yang semakin kompetitif dalam dunia bisnis, diperlukannya efektivitas menyangkut faktor kunci dalam membangun Kerjasama yang efektif dan berkelanjutan yang dalam hal ini memerlukan keterampilan komunikasi dan negosiasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Teknik negosiasi dan strategi bisnis yang dapat meningkatkan kesuksesan suatu perusahaan. Penulis menggunakan studi Pustaka dari berbagai literatur yang relevan mengenai Teknik negosiasi dan komunikasi bisnis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya komunikasi yang terbuka dan negosiasi yang terstruktur dapat membantu menyelesaikan konflik, memperkuat hubungan antar mitra kerja, serta meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Proses negosiasi yang efektif terdiri dari tahapan perencanaan, persiapan, pengumpulan informasi, penyampaian penawaran, dan pencapaian kesepakatan akhir. Implementasi media digital, simulasi praktik, pendekatan interpersonal, serta kreativitas dalam pemasaran digital juga terbukti berkontribusi dalam membangun komunikasi bisnis yang lebih dinamis. Dapat disimpulkan bahwa keberhasilan suatu bisnis sangat dipengaruhi oleh kemampuan komunikasi dan negosiasi yang baik, yang tidak hanya berperan dalam mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan, tetapi juga dalam menciptakan hubungan jangka panjang yang produktif dan harmonis.

Kata Kunci: *Komunikasi Bisnis, Teknik Negosiasi, Proses Negosiasi, Kerjasama, Strategi Bisnis.*

Abstract - *Increasingly competitive in the business world, effectiveness is required regarding key factors in building effective and sustainable cooperation, which in this case requires communication and negotiation skills. This research aims to analyze negotiation techniques and business strategies that can increase the success of a company. The author uses literature study from various relevant literature on negotiation techniques and business communication. The results showed that open communication and structured negotiations can help resolve conflicts, strengthen relationships between partners, and increase customer trust and loyalty. An effective negotiation process consists of the stages of planning, preparation, gathering information, presenting offers, and reaching a final agreement. The implementation of digital media, practical simulations, interpersonal approaches, and creativity in digital marketing are also proven to contribute to building more dynamic business communication. It can be concluded that the success of a business is greatly influenced by good communication and negotiation skills, which not only play a role in reaching mutually beneficial agreements, but also in creating productive and harmonious long-term relationships.*

Keywords: *Business Communication, Negotiation Techniques, negotiation process, Cooperation, Business Strategy.*



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Dalam komunikasi dan berinteraksi antara manusia dalam pemenuhan kebutuhan hidup sangat penting untuk selalu terjalin baik, walaupun kadang terjadi kesalahpahaman yang berakibat pada sulitnya pencapaian diperoleh. Kunci dari keberhasilan dapat diperoleh dengan proses fundamental berupa negosiasi baik yang dilakukan secara individu maupun kelompok yang bertujuan untuk saling menguntungkan dan mencapai kesepakatan. (Rouddah et al., 2021). Pada dunia bisnis, kerjasama merupakan hal yang sangat penting untuk setiap individu, perusahaan atau organisasi dalam menjalankan kegiatan usahanya secara efektif dan terkadang muncul konflik yang berawal dari masalah dan harus dihadapi. Untuk mengatasi konflik, salah satunya dengan melakukan negosiasi secara baik. (Fatyandri et al., 2022). Pemahaman dari komunikasi bisnis yaitu proses menyampaikan informasi

dengan tujuan untuk mempengaruhi, menarik perhatian dan memberikan informasi antar kelompok atau perusahaan, individu dalam berbisnis. Interaksi yang ditemui dalam komunikasi bisnis yaitu negosiasi, lobi dan diplomasi. Proses negosiasi dalam bisnis modern dipengaruhi pada komunikasi yang efektif mencakup aspek verbal yang menggunakan kata-kata secara eksplisif sedangkan untuk yang nonverbal mencakup isyarat Bahasa tubuh dan ekspresi wajah yang sangat mempengaruhi hasil akhir dari proses negosiasi. (Rakhmaniar, 2024). Kesuksesan komunikasi bisnis bisa diperoleh bila pemahaman dan penerimaan pesan dapat dipahami oleh satu sama lain dari masing-masing pihak yang terlibat. (Adolph, 2016).

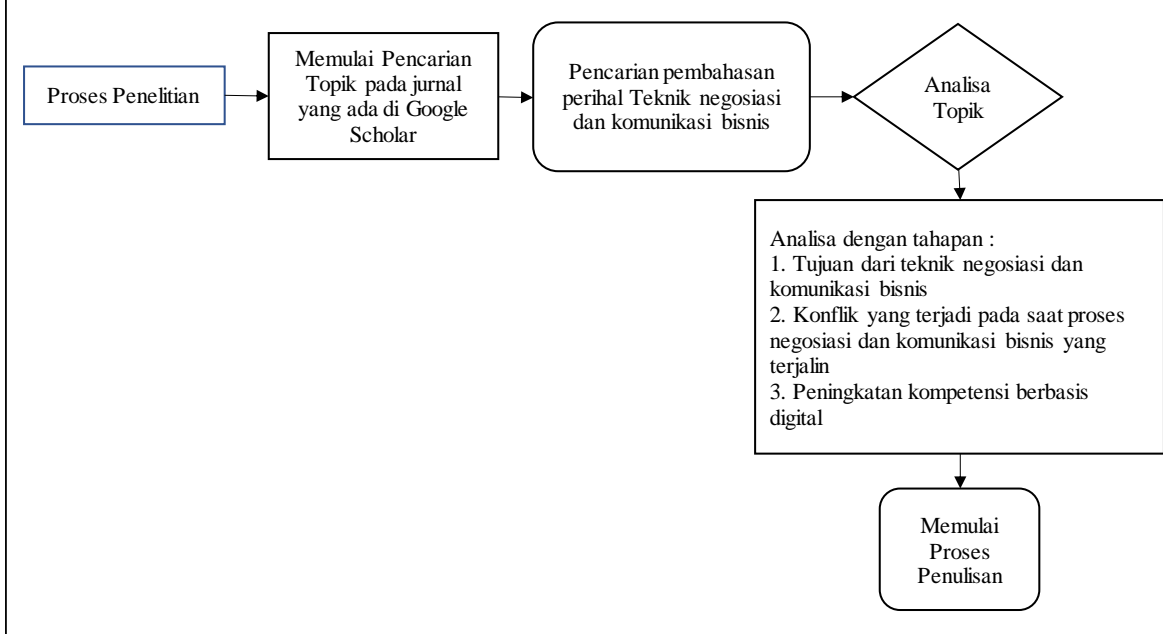
Tujuan dari proses negosiasi yaitu untuk mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan, pihak yang terkait memiliki peran sebagai komunikator yang memahami atas kebutuhan serta kedudukan dari pihak lain agar hasil yang diinginkan sesuai dengan harapan. (Adolph, 2016). Persaingan pada dunia usaha meningkat dan memerlukan komunikator dan negosiator yang tepat dalam mempertahankan pangsa pasar. Komunikasi yang terjalin baik dapat mempengaruhi meningkatnya kepercayaan konsumen dan menjalani operasional secara efektif. Dengan keberhasilan negosiasi dapat membantu pencapaian tujuan bisnis melalui tindakan dan strategi yang efektif dengan memperhatikan kinerja keuangan. (Analisis Strategi Komunikasi dan Negosiasi Untuk Meningkatkan Kesuksesan Bisnis Anindia Jovita Br Ginting et al., 2024). Dunia bisnis telah mengalami kemajuan yang signifikan meningkat pesat dan memungkinkan bisnis menjadi sumber pendapatan yang menjanjikan serta dapat dijadikan juga sebagai platform dalam membangun hubungan saling menguntungkan dan pemenuhan kebutuhan serta keinginan manusia dapat terpenuhi dengan baik. Dengan sinergi komunikasi dan bisnis akan memberikan dampak yang signifikan saling berhubungan yang menjadi relevan digunakan pada kalangan diberbagai usia. Dalam komunikasi akan secara efektif digunakan dengan mengimplementasikan sikap saling menghormati antara sesame, memiliki kepercayaan, memiliki sifat terbuka dan juga tanggung jawab. (Yulie Aisyah Binrany et al., 2024). Kurangnya penerapan Teknik negosiasi akan berakibat pada penurunan jumlah kerjasama yang sudah terjalin maka peningkatan kemampuan negosiasi sangat penting untuk membangun hubungan jangka panjang yang lebih baik daripada sebelumnya. (Kinasih, 2020)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode studi pustaka (literature review) yang bersumber dari data sekunder, seperti artikel jurnal, buku, dan publikasi ilmiah lainnya yang membahas teknik negosiasi dan komunikasi bisnis dalam konteks perkembangan perusahaan. Penulis mengumpulkan, menganalisis, dan merangkum berbagai teori serta temuan dari sumber-sumber tersebut untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai strategi negosiasi yang efektif dalam hubungan bisnis.

Tujuan dari metode ini adalah untuk mengidentifikasi dan mengkaji teknik negosiasi serta pendekatan komunikasi bisnis yang dapat memberikan pengaruh positif terhadap keberhasilan kerjasama dan pertumbuhan perusahaan. Proses penelitian dilakukan melalui beberapa tahapan, dimulai dari penentuan topik, pencarian literatur relevan, evaluasi isi artikel, hingga analisis dan sintesis informasi menjadi sebuah tulisan yang terstruktur. Alur penelitian ini dijelaskan secara visual dalam Gambar 1.

Gambar 1. Alur Penelitian



HASIL DAN PEMBAHASAN

Komunikasi merupakan proses pertukaran informasi yang berlangsung secara verbal maupun nonverbal melalui berbagai saluran. Dalam konteks bisnis, kemampuan bernegosiasi secara cerdas memainkan peran penting dalam menentukan kesuksesan perusahaan. Negosiasi memungkinkan interaksi langsung antara perusahaan dengan pelanggan dan mitra bisnis, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, loyalitas, dan reputasi bisnis. Dengan demikian, komunikasi dan negosiasi yang efektif mempermudah tercapainya kesepakatan yang saling menguntungkan. (Ginting et al., 2024)

Namun, tidak semua komunikasi dalam bisnis berjalan lancar. Konflik kerap muncul akibat beberapa faktor, antara lain: (1) ketidakcocokan antara tujuan dan kepentingan, baik secara individu maupun kelompok; (2) rendahnya komitmen dan tanggung jawab dari tim yang terlibat; dan (3) komunikasi yang buruk yang dapat menyebabkan kesalahpahaman. Dalam situasi seperti ini, negosiasi menjadi solusi yang dapat membuka ruang dialog, di mana setiap pihak dapat menyampaikan kepentingannya dan bersama-sama mencari kesepakatan. Negosiasi yang dilakukan secara sopan, dengan saling menghormati, memandang mitra sebagai rekan seajar, serta mendengarkan pendapat satu sama lain, akan meningkatkan peluang terciptanya hubungan kerja yang sehat dan berkelanjutan. (Fatyandri et al., 2022)

Proses negosiasi itu sendiri terdiri atas beberapa tahapan penting, yaitu: 1. Perencanaan, untuk menetapkan tujuan dan strategi awal, 2. Persiapan, yang mencakup pemahaman terhadap karakter dan latar belakang pihak lain, 3. Pengumpulan dan penggunaan informasi yang relevan dengan isu yang dinegosiasikan, 4. Penawaran, berupa penyampaian solusi atau alternatif kesepakatan; dan 4. Kesepakatan akhir, yang merupakan hasil dari proses negosiasi dua arah yang saling menguntungkan. (Rouddah et al., 2021)

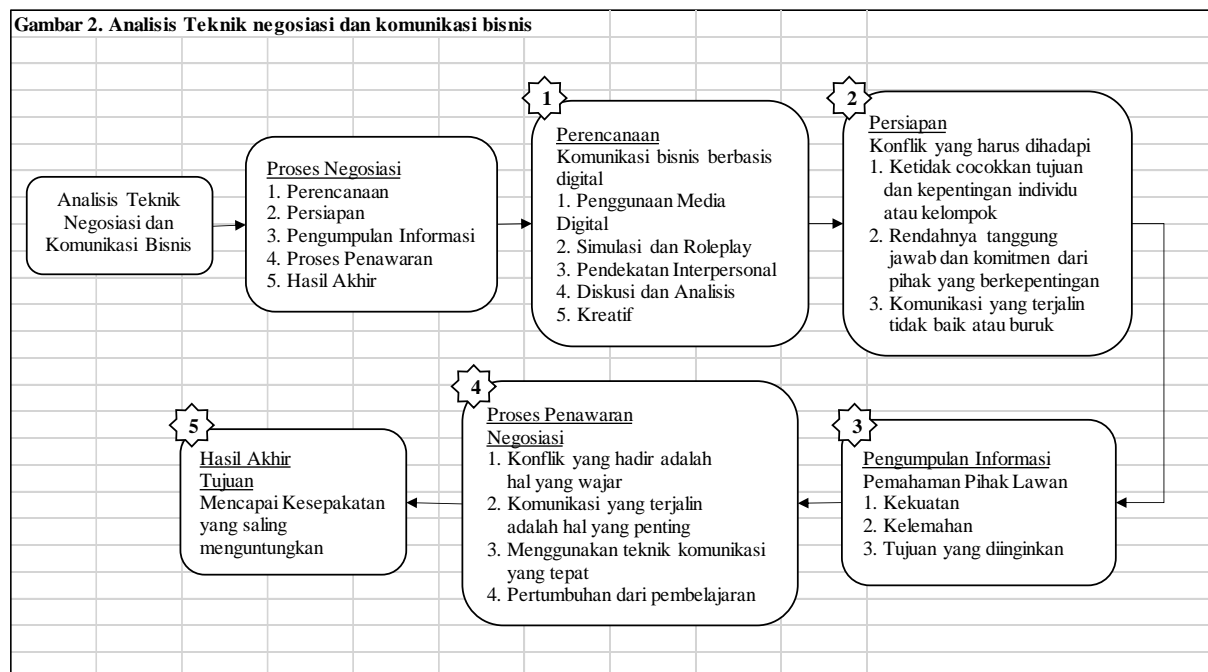
Dalam tahap awal negosiasi, penting untuk memahami terlebih dahulu kekuatan, kelemahan, serta kepentingan dari pihak lawan. Dengan saling memahami kebutuhan masing-masing, strategi negosiasi dapat dirumuskan secara lebih tepat sasaran. (Zainal, 2017). Dalam konteks bisnis modern berbasis digital, teknik komunikasi dan negosiasi juga mengalami penyesuaian. Penulis mengidentifikasi beberapa pendekatan yang relevan dalam program peningkatan kompetensi, khususnya dalam bidang digital marketing, antara lain: 1. Pemanfaatan media digital, seperti media sosial dan platform e-commerce, untuk membangun komunikasi yang lebih luas dan responsive, 2. Simulasi dan role play, yang memungkinkan peserta mengalami praktik negosiasi secara langsung dalam situasi yang menyerupai kondisi nyata, 3. Pendekatan interpersonal, untuk membangun kedekatan dengan mitra dan memahami kebutuhan mereka secara lebih mendalam, 4. Diskusi dan analisis kasus, guna memperkuat

pemahaman peserta terhadap strategi komunikasi dan negosiasi yang sukses, 5. Kreativitas dalam pemasaran digital, sebagai faktor pembeda di pasar yang kompetitif. (Prasetyo et al., 2025). Maka penguasaan strategi komunikasi dan negosiasi yang baik, dari konteks tradisional maupun digital berperan penting dalam peningkatan kinerja bisnis dan pencapaian tujuan jangka panjang perusahaan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa komunikasi dan negosiasi merupakan elemen krusial dalam membangun hubungan kerja sama yang produktif dan berkelanjutan di dunia bisnis. Beberapa poin utama yang dapat disimpulkan dari kajian ini adalah: 1. Konflik adalah hal yang wajar dalam dinamika bisnis dan dapat menjadi peluang pembelajaran untuk meningkatkan kinerja tim serta memperkuat kerja sama antar pihak. 2. Komunikasi yang terbuka dan efektif sangat penting untuk mencegah kesalahpahaman, memperkuat kolaborasi, serta menjaga keharmonisan hubungan bisnis. 3. Penerapan teknik negosiasi yang tepat akan memudahkan tercapainya kesepakatan yang saling menguntungkan, baik secara finansial maupun strategis. 4. Kemampuan menyelesaikan konflik dengan bijak akan memperkuat daya adaptasi perusahaan dalam menghadapi tantangan masa depan dan meningkatkan ketahanan organisasi.

Negosiasi yang dilakukan dengan persiapan matang, termasuk pengumpulan informasi tentang pihak lawan, sangat menentukan keberhasilan akhir. Tujuan utama negosiasi adalah mencapai kesepakatan bersama yang menguntungkan kedua belah pihak, sekaligus memperkuat komitmen kerja sama jangka panjang. Strategi komunikasi dan negosiasi yang terintegrasi dapat memberikan dampak signifikan terhadap keberhasilan bisnis. Hal ini memungkinkan interaksi yang lebih mudah antara mitra dan pelanggan, meningkatkan efisiensi operasional, serta berdampak pada peningkatan pendapatan dan pengurangan biaya. Oleh karena itu, keterampilan dalam komunikasi dan negosiasi perlu terus dikembangkan, karena berperan penting dalam pencapaian kinerja yang optimal dan pembentukan citra profesional perusahaan yang kuat. Dalam praktiknya, proses ini meliputi beberapa tahapan: perencanaan media komunikasi, persiapan menghadapi potensi konflik, pengumpulan informasi, proses penawaran, dan pencapaian kesepakatan, sebagaimana digambarkan dalam Gambar 2.



DAFTAR PUSTAKA

- Adolph, R. (2016). *Komunikasi Bisnis dan Negosiasi*. 1–23.
 Analisis Strategi Komunikasi dan Negosiasi Untuk Meningkatkan Kesuksesan Bisnis Anindia Jovita Br

- Ginting, Dwi Rahmadani, Mei Lani Sembiring, Lenti Susanna Saragih, & Danny Ajar Baskoro. (2024). Analisis Strategi Komunikasi dan Negosiasi Untuk Meningkatkan Kesuksesan Bisnis. *Student Scientific Creativity Journal*, 2(4), 182–187. <https://doi.org/10.55606/sscj-amik.v2i4.3556>
- Fatyandri, A. N., Chanada, E., Riady, F., Salim, K., Nicholas, V., Ekonomi, F., Manajemen, J., & Batam, U. I. (2022). Manajemen Konflik dan Teknik Negosiasi yang Baik dan Tepat dalam Dunia Industri Makanan dan Minuman. *YUME: Journal of Management*, 5(3), 436–440. <https://doi.org/10.37531/yume.vxix.324>
- Kinasih, D. N. (2020). *Analisis Teknik Negosiasi dalam Kegiatan Personal Selling PT. Administrasi Medika untuk Mempertahankan Relasi dengan Pelanggan*. <https://repository.bakrie.ac.id/4115/>
- Prasetyo, E. F., Kusuma, F., Hakim, M. I., Azka, R., & Pamulang, U. (2025). *Peningkatan Kompetensi Komunikasi dan Negosiasi Sumber Daya Manusia Berbasis Digital Marketing bagi Masyarakat Pondok Petir. 4*.
- Rakhmaniar, A. (2024). Analisis Kuantitatif Tentang Pengaruh Komunikasi Verbal Dan Nonverbal Dalam Proses Negosiasi Bisnis. *SOSIAL: Jurnal Ilmiah Pendidikan IPS*, 1. <https://journal.appisi.or.id/index.php/sosial/article/view/251%0Ahttps://journal.appisi.or.id/index.php/sosial/article/download/251/418>
- Rouddah, K. N., Barkah, C. S., & Novel, N. J. A. (2021). Analisis Negosiasi Bisnis Perusahaan Trading dengan Pengepul Kopi Toraja (Studi Pada PT. Danapati Prakasa Sentosa). *Jurnal Bisnis Strategi*, 30(1), 47–53. <https://doi.org/10.14710/jbs.30.1.47-53>
- Yulie Aisyah Binrany, Olivia Theresia Manurung, Christian Putra Tarigan, Lenti Susanna Saragih, & Danny Ajar Baskoro. (2024). Peran Teknik Negosiasi dan Komunikasi Dalam Menjalankan Bisnis. *Student Scientific Creativity Journal*, 2(4), 202–210. <https://doi.org/10.55606/sscj-amik.v2i4.3583>
- Zainal, A. G. (2017). Teknik Lobi dan Negosiasi. *2017*, 1–136.