

## Negosiasi Bukan Berarti Menang Sendiri (Bagian 3)

Secara kebetulan saat artikel ini ditulis saya sedang membawakan materi tentang "Negosiasi dalam Bisnis" untuk jaringan Mitsubishi Motors di seluruh Indonesia. Dan disengaja atau tidak, saya kembali mempromosikan film *the Negotiator*, hingga pada akhir acara (seperti biasa) para peserta bertanya, di mana bisa mendapatkan film tersebut. Sebenarnya dengan senang hati, saya mau berusaha memenuhi keinginan tadi, tetapi sialnya, meski telah berkeliling ke sejumlah toko VCD/DVD, *personal assistant* saya mendapatkan kenyataan, bahwa di sejumlah tempat yang dia kunjungi stoknya habis!

Film *the Negotiator* memang memberikan banyak sekali contoh tentang bagaimana negosiasi dilakukan dengan variasi teknik yang sangat beragam. Bagaimana tidak, karena di dalam film tersebut Danny Roman (Samuel L. Jackson) dan Chris Sabian (Kevin Spacey) digambarkan keduanya sebagai negosiator ulung yang menguasai gambit-gambit dalam negosiasi. Menariknya, saat menggunakan, keduanya dapat saling membaca teknik yang dipakai lainnya.

Film yang sejak awal hingga akhir penuh dengan ketegangan berakhir dengan terjadinya *win-win solution*. Sebuah hasil akhir yang harus menjadi patokan utama bagi setiap pihak yang melakukan proses negosiasi. Persisnya bagaimana? Silakan menonton filmnya sendiri, karena film tersebut baik untuk Anda. Karena di film itu digambarkan, apabila kita menguasai banyak teknik, lalu bisa memilih dan menggunakannya pada saat yang tepat, maka akan dicapai hasil yang diharapkan.

Dalam kesempatan ketiga ini saya akan menguraikan mengenai gambit-gambit akhir untuk menyelesaikan negosiasi yang Anda telah mulai dalam gambit-gambit awal dan Anda telah jaga momentumnya dalam gambit-gambit tengah. Gambit-gambit negosiasi akhir terdiri atas 5, yang secara rinci adalah sebagai berikut:

**Good Guy/Bad Guy.** Gambit ini sebenarnya adalah gambit yang paling umum dipakai, bahkan kadang-kadang kita tidak sadar telah melakukannya. Bila Anda pasangan suami istri yang sama-sama tertarik untuk membeli suatu produk tertentu, meskipun Anda berdua benar-benar sudah sangat tertarik, biasanya salah satu memainkan peran seakan-akan tidak suka dan hanya bersedia membeli jika mendapatkan harga yang baik, sehingga dengan demikian bisa terjadi negosiasi. Apa jadinya kalau tidak? Tentu saja harga menjadi tidak bisa dinegosiasikan. Kalau kita bicara soal *Good Guy* dan *Bad Guy* bukan siapa yang baik atau siapa yang buruk dalam sifatnya, melainkan semata-mata pada peran yang dimainkannya.

**Nibbling.** Ini adalah situasi di mana kita berusaha mendapatkan sesuatu konsesi tambahan pada saat transaksi sudah disepakati. Contoh sederhananya begini, apabila Anda menawar, misalnya satu kilo buah duku dan mencapai kesepakatan harga tertentu, maka setelah duku tersebut ditimbang, Anda masih meminta kepada penjualnya beberapa duku tambahan sebagai bonus. Itulah kira-kira *nibbling* tersebut. Meskipun kadang-kadang kalau kita ada di pihak penjual duku hal tersebut bisa menjadi menjengkelkan tetapi aktivitas *nibbling* tadi banyak kita alami dalam kehidupan sehari-hari. Dengan cara *nibbling* yang baik Anda akan mendapatkan tambahan konsesi paska negosiasi. Tentu saja kita sering mengalami dalam hidup, ada orang-orang yang

melakukan *nibbling* terhadap kita dan menyebabkan jengkel, terutama karena cara-caranya yang kurang baik dan benar.

**Bagaimana Meruncingkan Konsesi.** Pada saat kita melakukan negosiasi, maka apabila terjadi selisih harga maka kedua belah pihak akan melakukan penyesuaian, sehingga dapat bertemu di harga tertentu. Itu berarti pihak penjual menurunkan harganya (biasanya secara bertahap) dan pembeli menaikkan harganya (secara bertahap pula). Proses inilah yang disebut dengan meruncingkan konsesi. Dalam upaya ini maka yang harus dihindari adalah meruncingkan konsesi dengan pecahan yang sama, yang berarti setiap kali turun/naik jumlahnya persis. Selain itu yang harus lebih dihindari lagi adalah penurunan/kenaikan dengan jumlah makin besar. Peruncingan konsesi dengan cara tidak berpola adalah bentuk yang ideal, karena dengan demikian pihak lawan negosiasi, tidak dapat menebak lebih dahulu apa yang Anda akan lakukan.

**Menarik Kembali Penawaran.** Mungkin Anda pernah mengalami situasi di mana Anda ditawari suatu barang dengan harga tertentu. Anda kemudian melihat barang tersebut, tetapi pada saat kita menyebutkan harga penawaran, penjualnya mengambil barang tadi dari Anda dan mengembalikannya ke tempat semula. Itu salah satu contoh dari menarik kembali penawaran. Kemungkinan hasilnya ada dua: Anda tidak meneruskan penawaran, atau justru merasa, Anda harus menawar dengan harga yang lebih baik, sebagai reaksi 'menarik kembali penawaran' dari pihak penjual. Gambit ini jika dilakukan oleh penjual, meskipun mengandung resiko besar gagal, tetapi sangat ampuh untuk menunjukkan kepada calon pembeli bahwa harga yang disebutkan kurang masuk akal, sehingga penjual seakan-akan enggan untuk melakukan penjualan.

**Positioning for Easy Acceptance.** Biasanya gambit ini dilakukan pada saat negosiasi antara pihak-pihak yang sama-sama menguasai teknik negosiasi. Alasannya sederhana saja, mengapa harus mengeluarkan semua jurus yang melelahkan, kalau pihak lawan sudah mengetahui semua jurus yang kita punya dan dapat melancarkan jurus yang sama pula. Daripada buang waktu, tenaga, dan pikiran maka *easy acceptance* menjadi pilihan mudah. Biasanya gambit ini berupa konsesi kecil yang disepakati dengan mudah dan cepat, agar negosiasi dapat segera diakhiri tanpa harus berpanjang-panjang lagi.

Nah, demikianlah kalau Anda ikuti maka sudah ada 18 gambit yang saya bahas dalam tiga bulan terakhir ini. Memang ke delapan belas gambit tadi belum mencakup seluruh teknik negosiasi yang ada, tetapi mestinya cukup memberi bekal. Keterbatasan ruang jualan yang membuat penjelasan agak sedikit sumir, dan memang media tulisan tidak bisa memberikan penjelasan detail tentang teknik negoasiasi yang sarat dengan tuntutan kemampuan praktek di lapangan.

Dengan tulisan 'Negosiasi Bukan Menang Sendiri' bagian III saya akan mengakhiri sekuel ini. Terima kasih saya ucapkan atas komentar, saran, dan pertanyaan yang disampaikan lewat email mengenai topik ini. Meski sekuelnya sudah berakhir, tetapi dengan senang hati setiap email yang datang akan tetap disambut.

Materi negosiasi adalah materi yang amat sangat menarik. Bukan saja untuk suatu proses jual dan beli, tetapi lebih karena dalam setiap aktivitas hidup kita selalu terjadi negosiasi, baik antara diri kita dengan orang lain, bahkan dengan diri kita sendiri!

Handoko Wignjowargo  
Consultant-Coach-Communicator on People and Business Development  
Managing Partner MAESTRO Consulting-Coaching-Communicating  
Properti Indonesia, Mei 2005