

Negosiasi Bukan Berarti Menang Sendiri (Bagian 2)

Sudah nonton film “the Negotiator”? Secara kebetulan, pada hari yang sama dengan saat saya menulis artikel untuk edisi Maret lalu, sebuah stasiun televisi menayangkan film tersebut. *What a coincidence!* Bagi Anda yang sudah menonton, tentu ingat bagaimana Samuel L. Jackson yang memerankan Danny Roman bermain sangat luar biasa, bersama Kevin Spacey, pemeran Chris Saban. “*A rare smart action film*”, begitu itu komentar yang tertera di sampul VCD atau DVD, keping asli tentunya.

Nah, bagi yang belum menonton, boleh saya bercerita sedikit. Danny yang berprofesi sebagai polisi adalah seorang negotiator ulung. Suatu hari dia difitnah membunuh mitra kerjanya. Karena merasa tidak bersalah, dia kemudian menguasai sebuah gedung dan menyandera semua penghuninya. Danny hanya mau berbicara dengan Chris, seorang seorang negosiator pula yang dia percaya kredibilitasnya. Dari proses negosiasi tersebut, mereka menyadari bahwa sebenarnya ada pihak lain yang ingin membunuh Danny karena suatu alasan tertentu.

Yang paling menarik dari film ini adalah banyak sekali gambit negosiasi dimunculkan dan bagaimana kedua belah pihak saling mengetahui strategi “lawan”. Bagi Anda yang tertarik untuk mempelajari lebih lanjut tentang negosiasi, film tersebut adalah gambaran yang baik tentang apa itu negosiasi. Mau tahu akhir filmnya? Nonton sajalah

Nah, melanjutkan gambit awal pada edisi bulan lalu, kali ini saya akan menguraikan mengenai gambit-gambit tengah yang terdiri atas 7 macam, demi menjaga momentum negosiasi agar tetap menguntungkan Anda.

1. Handling the person who has no authority to decide.

Ini situasi yang paling menjengkelkan dimana Anda belakangan baru menyadari bahwa orang yang Anda ajak negosiasi sebetulnya tidak punya wewenang untuk memutuskan. Pertama-tama seharusnya yang Anda harus lakukan adalah mengidentifikasi apakah dia benar-benar punya wewenang atau tidak. Jika tidak, bisa jadi saat negosiasi sudah mentok, dia harus membawa “hasil negosiasi” itu ke orang yang lebih tinggi kewenangannya, dan Anda harus bernegosiasi ulang. Karena itu, cari tahu dan pastikan siapa yang punya wewenang, dengan cara-cara elegan tentunya, supaya tidak menyakiti hati orang tadi yang mungkin bisa jadi batu sandungan dan menggagalkan negosiasi.

2. The declining value of service.

Sebuah kejadian yang diceritakan oleh seorang teman broker mungkin dapat menjadi contoh tepat. Dia bertemu dengan seorang pemilik properti yang ingin menjual propertinya seharga Rp5 M. Jika laku dalam waktu satu minggu, maka dia bersedia membayar komisi penuh 3%. Meskipun tanpa perjanjian tertulis dan termotivasi karena besarnya komisi, broker tadi rela jungkir balik, dengan segala kemampuannya untuk bisa menjual properti tadi. Akhirnya dia bisa menjual dalam tempo seminggu. Namun apa yang terjadi kemudian adalah si pemilik properti tadi merasa, komisi Rp150 juta itu terlalu besar untuk kerja yang hanya satu minggu dan mau mengurangi. Inilah yang disebut *declining value of service*. Oleh karena itu, jangan pernah lupa membuat perjanjian tertulis sebelumnya, agar Anda punya bukti.

3. Never over to split the difference.

Ada kebiasaan yang lazim berlaku, bila dalam negosiasi terdapat perbedaan nilai pada tingkat dimana dimungkinkan transaksi bisa terjadi, maka perbedaan tadi cenderung untuk di-split. Misalnya, penjual menawarkan angka 220, namun pembeli bertahan di posisi 200, ada kecenderungan kedua belah pihak akan berpikir, deal terjadi di angka 210. Tetapi jika misalnya Anda di pihak penjual menawarkan *splitting* menjadi 210, maka pembeli akan melakukan *splitting* lagi, sehingga angkanya menjadi 205. Tentu saja Anda kemudian berada di posisi yang kurang menguntungkan bukan? Oleh karena itu sedapat mungkin hindari penawaran seperti ini.

Dalam proses negosiasi, terkadang mudah sekali mengatakan bahwa negosiasi macet. *Deadlock*, begitu biasa orang menyebut, dan proses pun diakhiri. Padahal tidaklah segampang itu sebuah negosiasi bisa dikategorikan macet dan berakhir *deadlock*. Bahkan, kalau sampai *deadlock*-pun, masih tetap ada jalan untuk penyelesaiannya.

1. Handling Impasses.

Impass adalah situasi di mana kedua belah pihak sama-sama belum bisa bersepakat pada salah satu aspek yang dinegosiasikan dan dapat mengancam kelangsungan negosiasi, jika hal tersebut terjadi, misalnya, dari 8 aspek yang dinegosiasikan, lalu aspek ketiga mengalami kemacetan, lakukanlah *set aside* terhadap aspek ketiga itu. Teruskan negosiasi untuk aspek lainnya hingga selesai. Bila lima aspek sudah disepakati bersama, aspek ketiga tadi akan lebih mudah dinegosiasikan.

2. Handling Stalemates.

Stalemate adalah situasi kala negosiasi sudah dirasa macet, tapi kedua belah pihak masih melakukan negosiasi, hanya saja tampaknya tidak ada kemajuan untuk mencapai solusi. Banyak orang kemudian bertahan dengan cara yang sama saat menghadapi situasi seperti ini. Tapi bukannya membaik, justru bisa jadi memburuk. Padahal negosiasi berikutnya bisa dengan beberapa cara lain, yaitu dengan melakukan perubahan situasi negosiasi. Misalnya dengan mengubah cara, tempat, anggota tim, waktu, dan banyak lagi lainnya.

3. Handling deadlocks.

Deadlock adalah situasi di mana kedua belah pihak sudah frustrasi dan merasa tidak ada gunanya melanjutkan negosiasi. Situasi ini mungkin saja terjadi dan masih ada cara lain, dengan menggunakan *mediator* atau *arbitrator*. Meminta pihak lain untuk menjadi penengah negosiasi adalah cara yang paling cepat. Anda masih melakukan negosiasi secara langsung (atau bisa juga tidak langsung), dan mediator menjadi penghubung. Jika situasi lebih sulit maka pilihan *arbitrator* bisa digunakan. Kedua belah pihak menunjuk seseorang/sebuah pihak sebagai wakil masing-masing, kemudian kedua perwakilan tadi bersama-sama menunjuk pihak lain sebagai mediator. Dengan demikian, wewenang negosiasi sudah dialihkan ke masing-masing perwakilan.

4. Always ask for a trade off.

Ini adalah strategi negosiasi apabila pihak lain meminta sesuatu konsesi dari Anda, maka Anda pun harus melakukan hal yang sama sebagai balasannya. Dengan demikian, Anda berdua sama-sama diuntungkan dan akibatnya pihak "lawan" menjadi enggan untuk meminta konsesi-konsesi baru.

Demikianlah yang saya sebut gambit te-engah. Apakah Anda masih mau baca kelan-jutan dari negosiasi tahap selanjutnya? Kirimkan saja pengalaman Anda agar bisa dijadikan contoh nyata. Pada edisi bulan Mei kita akan bertemu di sekuel berikutnya, seperti layaknya film-film laris di pasar!

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