

NEGOSIASI BISNIS

HUBUNGAN DALAM
NEGOSIASI

HUBUNGAN DALAM NEGOSIASI

Bagaimana hubungan masa lalu, saat ini dan masa depan antar negosiator mempengaruhi proses negosiasi

Tiga tema utama yang penting bagi negosiasi yang efektif: Reputasi, kepercayaan dan keadilan

JENIS-JENIS HUBUNGAN

Communal
sharing

Authority
ranking

Equality
matching

Market
pricing

JENIS-JENIS HUBUNGAN

1. Communal sharing

- Sebuah hubungan kesatuan, komunitas, identitas kolektif, dan kebaikan, biasanya terjadi antar saudara
- Hubungan tersebut dapat ditemukan dalam:
 - Keluarga
 - Klub
 - Organisasi kekeluargaan
 - Lingkungan bertetangga

JENIS-JENIS HUBUNGAN

2. *Authority ranking*

- Sebuah hubungan yang memiliki perbedaan asimetris, biasanya terlihat pada tingkatan status yang bersifat hirarki
- Contohnya:
 - Bawahan dan atasan
 - Prajurit dan pimpinan
 - Negosiator dan yang diwakilinya

JENIS-JENIS HUBUNGAN

3. *Equality matching*

- Sebuah hubungan korespondensi satu-ke-satu dimana orang-orang tersebut berbeda tapi setara, seperti yang terlihat pada hubungan timbal balik yang seimbang
- Contohnya:
 - Teman sekelas

JENIS-JENIS HUBUNGAN

4. *Market pricing*

- Hubungan berdasarkan penilaian metrics dimana orang-orang membandingkan komoditas yang berbeda dan menghitung penggantian rasio biaya/manfaat
- Contohnya adalah semua hubungan antara penjual dan pembeli



Adalah penting untuk memahami bahwa dua pihak dapat memiliki lebih dari satu jenis hubungan

EMPAT DIMENSI HUBUNGAN

<i>Major Dimension</i>	<i>Key Components</i>
Attraction	Affect: liking the other person Stimulation: experiencing the other as intellectually challenging Commonality: sharing things in common Romantic interest: being physically attracted to the other
Rapport	Trust: reliability, interpersonal integrity, and altruism Disclosure: openness with which the parties deal with each other Empathy: ability to see something from the other party's viewpoint Acceptance: unconditional positive regard for the other Respect: a view of the other as possessing a strong value system and being committed to it
Bonding	Alliance: loyalty as opposed to suspicion, wariness, and so on Exchange: tangible benefits the parties derive from their association with each other Competitive dynamics: degree to which the parties get competitive with each other (competitiveness undermines the relationship)
Breadth	Scope of the relationship: how large the domain of the relationship is (how many different ways the parties know each other and interact) Time-horizon: a focus on relationship as an ongoing entity with a past and a future

NEGOSIASI DALAM HUBUNGA KOMUNAL

Pihak-pihak yang memiliki hubungan komunal:

- Lebih kooperatif dan empati
- Menciptakan kesepakatan yang lebih baik
- Lebih baik dalam tugas-tugas pengambilan keputusan dan motorik
- Fokus pada hasil pihak lain dan dirinya sendiri
- Fokus pada norma-norma mengenai bagaimana mereka bekerja bersama

NEGOSIASI DALAM HUBUNGA KOMUNAL

Pihak-pihak yang memiliki hubungan komunal (sambungan):

- Cenderung untuk berbagi informasi dan tidak menggunakan taktik memaksa
- Cenderung untuk menggunakan komunikasi tidak langsung mengenai isu konflik, dan membangun struktur konflik yang unik
- Cenderung menggunakan strategi kompromi atau pemecahan masalah (problem solving) untuk menyelesaikan konflik

ELEMEN KUNCI DALAM MENGELOLA NEGOSIASI DALAM HUBUNGAN



REPUTASI



Sangat subjektif



Seorang individu dalam memilik beberapa reputasi yang berbeda dan mungkin saling bertentangan



Dipengaruhi oleh karakteristik dan pencapaian pribadi



Berkembang seiring berjalannya waktu; jika sudah berkembang sulit untuk diubah



Reputasi negatif sulit untuk “diperbaiki”

KEPERCAYAAN



“Keyakinan dan keinginan individu untuk bertindak sesuai kata-kata, aksi dan keputusan orang lain”



Tiga hal yang membentuk kepercayaan

- Pandangan individu terhadap kepercayaan
- Faktor situasi
- Sejarah hubungan antar pihak

KEPERCAYAAN

Calculus-based trust

- Individu akan melakukan apa yang ia katakan karena mereka akan memperoleh sesuatu jika memenuhi janjinya atau takut atas konsekuensi jika ingkar

Identification-based trust

- Kepercayaan berdasarkan kemampuan untuk mengidentifikasi harapan dan keinginan pihak lain

KEPERCAYAAN

- Kepercayaan (Trust) berbeda dengan ketidakpercayaan (Distrust)
 - Kepercayaan adalah ekspektasi **positif** terhadap perilaku orang lain
 - Ketidakpercayaan adalah ekspektasi **negatif** terhadap perilaku orang lain
 - Kepercayaan dan ketidakpercayaan bisa hadir bersamaan dalam sebuah hubungan

KEPERCAYAAN

Calculus-based trust (CBT)

Calculus-based distrust (CBD)

Tipe-tipe
kepercayaan

Identification-based trust (IBT)

Identification-based distrust
(IBD)

CARA MENINGKATKAN CALCULUS-BASED TRUST

- Ciptakan dan penuhi ekspektasi pihak lain
- Tekankan pada keuntungan terciptanya rasa saling percaya
- Bangun kredibilitas; pastikan pernyataan anda jujur dan akurat
- Tepati janji; ikuti komitmen yang telah dibangun
- Bangun reputasi yang baik

CARA MENINGKATKAN IDENTIFICATION-BASED TRUST

- Bangun minat yang sama
- Bangun tujuan dan objektif yang mirip
- Bertindak dan membalas seperti pihak lawan
- Gunakan prinsip-prinsip dan nilai-nilai yang sama

CARA MENGELOLA CALCULUS-BASED DISTRUST

- Awasi aksi pihak lawan
- Siapkan kesepakatan formal
- Buat rencana untuk “menginspeksi” dan membuktikan komitmen
- Waspada terhadap aksi pihak lawan; awasi batasan-batasan personal

CARA MENGELOLA IDENTIFICATION-BASED DISTRUST

- Antisipasi pertentangan
- Asumsikan bahwa pihak lawan akan mengeksploitasi atau memanfaatkan anda; awasi sekeliling anda secara rutin
- Verifikasi informasi, komitmen dan janji-janji pihak lawan
- Kurangi ketergantungan dan pengungkapan diri
- *“The best offense is a good defense”*


KEPERCAYAAN

- Banyak orang memulai hubungan dengan orang asing dengan tingkat kepercayaan yang tinggi
- Kepercayaan biasanya menghasilkan perilaku kooperatif
- Motif Individu juga membentuk kepercayaan dan ekspektasi tentang perilaku orang lain
- Pemberi kepercayaan, dan yang dipercaya, mungkin fokus pada hal yang berbeda ketika kepercayaan sedang dibangun
- Bentuk negosiasi akan menentukan bagaimana kepercayaan yang terbentuk

KEPERCAYAAN

- Tingginya tingkat kepercayaan antar negosiator akan meningkatkan besarnya informasi yang dibagi
- Besarnya informasi yang dibagi akan meningkatkan efektifitas dalam mencapai hasil negosiasi yang baik
- Kepercayaan meningkatkan kemungkinan proses negosiasi akan berjalan dengan baik
- Negosiasi langsung akan menghasilkan kepercayaan yang lebih baik daripada negosiasi online
- Negosiator yang mewakili orang lain cenderung tidak dapat dipercaya

KEADILAN



Distributive justice	<ul style="list-style-type: none">• Pembagian hasil negosiasi
Procedural justice	<ul style="list-style-type: none">• Dalam proses negosiasi
Interactional justice	<ul style="list-style-type: none">• Dalam hubungan satu-ke-satu
Systemic justice	<ul style="list-style-type: none">• Perlakuan organisasi terhadap sekelompok individu

MEMPERBAIKI HUBUNGAN

Apa yang menyebabkan kesalahpahaman, dan apa yang dapat saya lakukan untuk lebih memahaminya?

Apa yang mungkin menyebabkan kurangnya kepercayaan, dan apa yang dapat saya lakukan untuk mulai memperbaiki kepercayaan yang mungkin telah rusak?

Apa yang menyebabkan salah satu atau kedua belah pihak merasa dipaksa, dan apa yang dapat saya lakukan untuk fokus pada persuasi, dan bukannya pemaksaan?

Apa yang menyebabkan salah satu atau kedua belah pihak merasa tidak dihormati, dan apa yang dapat saya lakukan untuk menunjukkan penerimaan dan rasa hormat?

Apa yang menyebabkan salah satu atau kedua belah pihak merasa marah, dan apa yang dapat saya lakukan untuk menyeimbangkan emosi dan akal?

THANK YOU

