

MAKALAH KEGIATAN NEGOSIASI

Disusun untuk memenuhi Tugas Mata Kuliah Manajemen Keperawatan

Dosen Mata Ajar : Giri Susilo Adi.,M.Kep



Disusun Oleh Kelompok 8 :

- | | |
|--------------------------------|--------------|
| 1. Syahrizal Azhar | (3420234124) |
| 2. Syifa Sahasita Puspaningrum | (3420234125) |
| 3. Wahyu Dila Maharani | (3420234126) |
| 4. Wulan Wahyuningtyas | (3420234127) |
| 5. Yunanda Riska Alfarinta | (3420234128) |
| 6. Zahwa Khairunisa | (3420234129) |

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN NOTOKUSUMO
YOGYAKARTA**

2024

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kesehatan dan rahmat-Nya kepada kami sehingga kami dapat menyelesaikan makalah ini dengan baik dan tepat waktu. Tidak lupa juga kami ucapkan terima kasih kepada Pak Giri Susilo Adi.,M.Kep selaku dosen pengampu Mata Kuliah Manajemen Keperawatan yang selalu membimbing kami dalam pengerjaan tugas makalah ini. Makalah yang berjudul **“MAKALAH KEGIATAN NEGOSIASI”** ini dibuat untuk menyelesaikan Tugas Mata Kuliah Manajemen Keperawatan. Kami juga mengucapkan terima kasih kepada teman - teman yang selalu membantu dalam proses pengerjaan tugas makalah ini.

Demikian pula kami menyadari bahwa dalam penulisan makalah ini kami masih banyak kekurangan dan kesalahan. Namun, kami tetap berharap agar makalah ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca. Oleh karena itu, kritik dan saran dari penulisan makalah ini sangat kami harapkan dengan harapan sebagai masukan dalam perbaikan dan penyempurnaan pada makalah kami berikutnya, Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 01 Oktober 2024

Penulis

DAFTAR ISI

COVER	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB	I
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	2
C. Manfaat	2
BAB II	
TINJAUAN PUSTAKA	3
A. Pengertian Kegiatan Negosiasi	3
B. Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kemampuan Negosiasi	4
C. Karakteristik Negosiasi.....	5
D. Langkah – langkah Negosiasi	6
BAB III	
SKENARIO KASUS	7
A. Gambaran Kasus	7
B. Penerapan Kegiatan Negosiasi.....	7
BAB IV	
PENUTUP.....	9
A. Kesimpulan	9
B. Saran.....	9
DAFTAR PUSTAKA	11

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Parmitasari, negosiasi merupakan perundingan diantara para pihak yang melakukan proses tawar menawar. Terdapat pihak yang melakukan penawaran (offer) kepada pihak lain, dan akan ada penerimaan (accept) dari pihak yang lainnya (Rouddah, Barkah, & Novel, 2021:49). Dalam konteks bisnis, negosiasi memiliki posisi penting guna mendorong peningkatan penjualan dan keuntungan bisnis secara keseluruhan, di mana dalam negosiasi kedua pihak yaitu penjual dan pembeli membuat kesepakatan tentang harga, kuantitas dan syarat-syarat lainnya (Julitawaty, Willy, & Goh, 2020:45).

Hal inilah yang menjadikan sebuah perusahaan maupun pasar biasanya negosiasi ini dilakukan untuk menyepakati beberapa unsur tersebut (Suhairi, dkk., 2023:580). Dalam praktiknya, negosiasi menjadi aspek penting yang turut berpengaruh dalam mendorong peningkatan penjualan sebuah perusahaan. Penelitian Febri (2017) menunjukkan bahwa negosiasi berpengaruh signifikan terhadap penjualan perusahaan.

Negosiasi pada dasarnya berfungsi sebagai sarana tawar - menawar atau negosiasi untuk mencapai kondisi kesepakatan yang saling menguntungkan bagi semua pihak (Hulu, dkk, 2023:572). Hal ini dijelaskan pula oleh Purwasih (2016:26), di mana negosiasi dilakukan untuk mencapai kondisi saling menguntungkan agar masing - masing pihak merasa senang. Dalam upaya mencapai tujuan tersebut, umumnya strategi yang dilakukan mencakup strategi win - win. Strategi ini dipilih jika pihak - pihak yang berselisih menginginkan penyelesaian masalah bisa

menguntungkan kedua belah pihak. Strategi ini dapat dipilih apabila perselisihan di setiap pihak mengharapkan penyelesaian masalah dapat menguntungkan kedua belah pihak (Tinambunan & Siahaan, 2022:64).

B. Tujuan

1) Tujuan Umum

Mahasiswa mampu memahami lebih dalam tentang Kegiatan Negosiasi.

2) Tujuan Khusus

- a. Mahasiswa mampu memahami pengertian dari Kegiatan Negosiasi.
- b. Mahasiswa mampu memahami faktor – faktor yang Mempengaruhi Kemampuan Negosiasi.
- c. Mahasiswa mampu memahami Karakteristik Negosiasi.
- d. Mahasiswa mampu memahami Langkah – langkah Negosiasi.

C. Manfaat

1. Bagi Penulis :

- Meningkatkan pemahaman tentang teori dan praktik negosiasi.
- Mengasah keterampilan penelitian dan komunikasi akademis.
- Memperluas wawasan dalam mengaplikasikan negosiasi di dunia nyata.

2. Bagi Pembaca :

- Menambah wawasan tentang strategi dan langkah - langkah negosiasi.
- Membantu meningkatkan kemampuan negosiasi dalam kehidupan sehari - hari.
- Mendorong terciptanya solusi yang saling menguntungkan dalam berbagai konteks.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Kegiatan Negosiasi

Negosiasi adalah proses komunikasi yang kompleks di mana dua pihak atau lebih berusaha mencapai kesepakatan atau penyelesaian atas perbedaan atau masalah tertentu. Tujuan dari negosiasi adalah untuk mencapai kesepakatan yang menguntungkan semua pihak yang terlibat. Negosiasi memainkan peran penting dalam mencapai kesepakatan antara berbagai pihak yang memiliki kepentingan dan tujuan yang berbeda. Melalui proses ini, para pihak dapat saling berkomunikasi, berbagi pandangan, dan berusaha mencari solusi yang memuaskan semua pihak. Dalam negosiasi, setiap pihak dapat menyampaikan kepentingan dan kebutuhan mereka secara terbuka, dan mencoba untuk memahami perspektif pihak lain. (Indah, 2019)

Selain itu, negosiasi memungkinkan pihak-pihak yang berada dalam konflik untuk mencari titik tengah dan menghindari konfrontasi yang merugikan kedua belah pihak. Dengan berkomunikasi secara efektif dan berusaha mencari solusi bersama, negosiasi membuka peluang bagi kreativitas dan inovasi dalam mencari solusi yang lebih baik. (Delvia & Genapang Maing, 2021).

Dalam konteks bisnis, negosiasi sangat penting dalam mencapai kesepakatan perdagangan, kontrak, atau aliansi antar perusahaan. Proses negosiasi yang baik dapat membantu perusahaan mencapai kesepakatan yang menguntungkan, meningkatkan efisiensi operasional, dan menciptakan hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan. Meskipun demikian, negosiasi juga bisa menjadi tantangan karena berbagai perbedaan dan kepentingan yang harus diakomodasi. Namun, dengan pendekatan yang terbuka, adil, dan respektif, negosiasi dapat

menjadi alat yang kuat dalam mencapai kesepakatan yang berkelanjutan dan menciptakan hubungan yang harmonis antara para pihak yang terlibat. (Hamdan, Ratnasari, & Taufik Hirzi, 2015)

B. Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kemampuan Negosiasi

Mc Guire (2004) mengatakan terdapat tiga faktor utama dalam kemampuan negosiasi yang baik, yaitu :

- a. Patience adalah negosiator yang baik menyadari bahwa negosiasi membutuhkan proses, termasuk di dalamnya untuk menghilangkan sekat diantara kedua pihak dan bukan merupakan hasil instan.
- b. Self confidence, yaitu negosiator yang baik menyadari bahwa dengan memiliki kepercayaan diri berarti memiliki pula keyakinan akan kemampuannya untuk mencapai keberhasilan negosiasi.
- c. Communication skill, yaitu negosiator yang baik menyadari bahwa dengan melibatkan dua pihak, negosiasi membutuhkan kemampuan komunikasi yang baik agar mampu menangkap pesan secara efektif. Joseph A Devito (dalam Cangara, 2007) membagi komunikasi menjadi empat macam yaitu komunikasi antar pribadi, komunikasi kelompok kecil, komunikasi publik dan komunikasi massa. Di dalam masyarakat, komunikasi interpersonal merupakan bentuk komunikasi antara seseorang dengan orang lain untuk mencapai tujuan tertentu yang bersifat pribadi.

Scott (1985) menyebutkan bahwa terampil, mempunyai motivasi, rasa percaya diri akan kemampuan yang tinggi, kemampuan menyusun rencana, bertindak dengan penuh integritas, mampu berfikir jernih, pendengar yang baik, berempati dan keterampilan berkomunikasi, merupakan hal-hal yang mempengaruhi kemampuan negosiasi seseorang.

Filley (dalam Sepasthika, 2010) menyebutkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kemampuan negosiasi adalah :

- a. Kehadiran masing-masing pihak untuk mencapai tujuan. Kehadiran ini merupakan bentuk kerjasama untuk mempertemukan perbedaan-perbedaan yang terjadi.
- b. Kepercayaan diri pribadi untuk memecahkan masalah. Pihak yang percaya bahwa mereka dapat bekerjasama, biasanya mampu melakukan pemecahan masalah dengan kepercayaan dirinya.
- c. Kepercayaan terhadap perspektif sendiri dan pihak lain. Pemahaman terhadap masing - masing sudut pandang akan menumbuhkan kepercayaan tersebut, karena saat bernegosiasi masing - masing pihak diharap mampu menerima sikap dan informasi secara akurat dan valid.
- d. Motivasi dan komitmen untuk bekerjasama. Untuk mewujudkan hal tersebut dalam rangka mencapai tujuan negosiasi, masing-masing pihak harus memiliki interest terhadap masalah yang dihadapi secara obyektif dan menunjukkan respon terhadap tuntutan dan kebutuhan masing-masing.
- e. Komunikasi yang akurat dan jelas. Merupakan komunikasi yang tidak menimbulkan ambiguitas.
- f. Pemahaman akan dinamika negosiasi. Proses negosiasi bersifat dinamis dan fleksibel sehingga masing - masing pihak diharapkan mampu menyesuaikan taktik dan strategi yang digunakan.

C. Karakteristik Negosiasi

Menurut Lewicky dkk. (2015:7), terdapat beberapa karakteristik umum untuk melihat negosiasi, yaitu :

- a. Terdapat dua atau lebih pihak individu, kelompok, atau organisasi.
- b. Terdapat konflik kebutuhan dan keinginan antara dua pihak atau lebih, yaitu apa yang diinginkan adalah tidak selalu menjadi keinginan orang lain dan para pihak harus mencari cara untuk menyelesaikan konflik.
- c. Para pihak bernegosiasi dengan pilihan, artinya mereka bernegosiasi karena berfikir mendapatkan kesepakatan yang lebih baik.

- d. Ketika bernegosiasi, kita mengharapkan proses “memberi dan menerima” yang mendasar untuk diri sendiri.
- e. Para pihak lebih suka bernegosiasi dan mencari kesepakatan daripada melawan secara terbuka, satu sisi mendominasi, dan satu sisi menyerah, memutuskan kontak secara tetap atau membawa perselisihan mereka pada otoritas yang lebih tinggi untuk mengatasinya.

D. Langkah – langkah Negosiasi

Orang yang melakukan negosiasi disebut negosiator. Seorang negosiator harus memiliki wawasan dan keterampilan yang baik tentang permasalahan yang akan dinegosiasikan. Kalimat yang digunakan komunikatif, jelas, dan singkat.

Menurut Sulistyowati, dkk (20013:102) ada beberapa langkah - langkah yang dilakukan dalam bernegosiasi, yaitu:

1. Negosiasi dapat dibuka dengan mengucapkan salam, sapaan, atau perkenalan.
2. Negosiasi dapat dilakukan langsung oleh kedua belah pihak yang terlibat masalah atau menggunakan perantara yang bersifat netral (tidak memihak).
3. Fungsi perantara adalah menjembatani agar saat tidak terjadi mufakat maka masalah tidak akan berlarut - larut dan macet.
4. Masing-masing pihak dapat mengemukakan persoalan yang dihadapi dari sudut pandang masing - masing.
5. Keputusan yang diambil harus disepakati hendaknya dibuat legalitas. Untuk masalah yang belum dicapai kesepakatan, hendaknya dibuat perjanjian untuk membuat kesepakatan berikutnya.

BAB III

SKENARIO KASUS

A. Gambaran Kasus

Pada hari Jum'at, 01 Oktober 2024, Ny. Z dengan usia 55 tahun, didiagnosis dengan diabetes tipe 2 selama 5 tahun terakhir. Ia sering mengalami kesulitan dalam menjaga kadar gula darahnya tetap stabil. Hari ini, ia datang ke klinik untuk pemeriksaan rutin. Ia datang ke klinik dengan keluhan rasa lelah yang berkepanjangan dan sering terbangun di malam hari untuk buang air kecil. Setelah pemeriksaan, diketahui bahwa hasil pengkajian TD 150/90 mmHg, suhu 37,2°C, nadi 92 x/menit, dan RR 22 x/menit, BB 85 kg dengan TB 170 cm, menunjukkan bahwa ia mengalami kelebihan berat badan. Hasil pemeriksaan kadar gula darah menunjukkan kadar gula puasa 250 mg/dL dan kadar gula postprandial (setelah makan) 320 mg/dL, yang menandakan diabetesnya tidak terkontrol dengan baik. Dokter menyarankan penggunaan insulin, namun Ny. Z merasa ragu karena takut dengan efek samping dan penggunaan jarum suntik.

B. Penerapan Kegiatan Negosiasi

Dokter : Yunanda Riska Alfarinta
Ny. Z : Zahwa Khairunnisa
Suami Ny. Z : Syahrizal Azhar

Dokter : "Selamat siang, Bu. Bagaimana perasaan Ibu hari ini?"

Ny. Z : "Selamat siang, Dok. Saya masih merasa lelah dan sering terbangun di malam hari untuk buang air kecil. Saya juga merasa cepat haus."

Dokter : "Saya lihat dari hasil pemeriksaan hari ini, tekanan darah Ibu 150/90 mmHg, dan kadar gula Ibu juga cukup tinggi. Gula darah puasa Ibu 250 mg/dL dan setelah makan 320 mg/dL. Ini menunjukkan bahwa control diabetes Ibu kurang optimal, maka dari itu ibu diwajibkan mengontrol diabetes ibu menggunakan insulin."

Ny. Z : (terlihat cemas) "Insulin? Maksudnya suntikan, Dok? Saya takut jarum suntik."

Suami Ny. Z : "Dok, apa tidak ada cara lain? Istri saya sudah mencoba diet

dan olahraga."

Dokter : "Saya paham kekhawatiran Anda. Tapi dengan kadar gula setinggi ini, insulin adalah pilihan terbaik untuk mencegah komplikasi serius."

Ny. Z : "Tapi Dok, saya dengar insulin bisa bikin gemuk. Saya sudah susah payah diet."

Suami Ny. Z : "Iya Dok, kami juga khawatir soal biaya. Asuransi kami tidak menanggung sepenuhnya untuk insulin."

Dokter : "Saya mengerti kekhawatiran Anda berdua. Mari kita bicarakan pilihan yang ada. Kita bisa mulai dengan dosis rendah dan menyesuaikannya perlahan. Soal berat badan, kita akan pantau dan sesuaikan dengan diet Anda."

Ny. Z : (masih ragu) "Saya masih belum yakin, Dok. Bisakah kita coba cara lain dulu?"

Suami Ny. Z : "Iya Dok, mungkin obat yang lebih kuat? Atau terapi herbal?"

Dokter : "Saya menghargai keinginan Anda untuk mencoba alternatif lain. Namun, dengan kondisi Ny. Z saat ini, menunda penggunaan insulin bisa berisiko. Bagaimana kalau kita coba insulin selama satu bulan, sambil tetap meningkatkan diet dan olahraga? Jika tidak ada perubahan, kita bisa mendiskusikan pilihan lain."

Ny. Z : (melihat ke arah suaminya) "Bagaimana menurutmu?"

Suami Ny.Z : (menghela napas) "Mungkin kita bisa coba, Bu. Demi kesehatanmu."

Ny. Z : (dengan ragu) "Baiklah, Dok. Saya akan mencoba selama sebulan. Tapi tolong ajari saya cara menyuntiknya dengan benar ya."

Dokter : "Tentu, Ny. Z. Saya akan memastikan anda dan suami anda paham cara penggunaannya. Kita akan pantau perkembangannya secara ketat. Jika ada masalah atau pertanyaan, jangan ragu untuk menghubungi saya."

Suami Ny. Z : "Terima kasih, Dok. Kami akan berusaha mengikuti saran anda."

Dokter: "Sama-sama. Ingat, tujuan kita adalah kesehatan Ny. Z. Mari kita bekerja sama untuk mencapai itu."

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Makalah ini membahas pentingnya negosiasi dalam berbagai konteks, termasuk bisnis, komunikasi interpersonal, dan hubungan profesional. Negosiasi merupakan proses komunikasi antara dua pihak atau lebih untuk mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan. Faktor - faktor yang memengaruhi keberhasilan negosiasi mencakup kesabaran, kepercayaan diri, dan keterampilan komunikasi. Dalam skenario kasus yang diberikan, negosiasi antara dokter dan pasien menunjukkan bagaimana komunikasi efektif dan pemahaman terhadap kebutuhan masing-masing pihak bisa membantu dalam mencapai solusi terbaik. Negosiasi yang efektif dapat menghasilkan solusi yang menguntungkan semua pihak serta mendorong kerjasama yang lebih baik di masa depan. Strategi win-win adalah pendekatan utama dalam negosiasi untuk memastikan bahwa semua pihak merasa puas dengan hasil akhir. Dengan langkah - langkah yang sistematis dan pendekatan yang komunikatif, negosiasi bisa menjadi alat penting untuk menghindari konflik dan mencapai tujuan bersama.

B. Saran

1. **Peningkatan Keterampilan Negosiasi** : Setiap individu, khususnya dalam konteks profesional, harus mengasah keterampilan negosiasi mereka. Pelatihan dalam komunikasi, manajemen emosi, dan penyelesaian konflik sangat penting untuk mendukung negosiasi yang efektif.
2. **Pendekatan Fleksibel** : Negosiator harus mampu menyesuaikan pendekatan mereka sesuai dengan situasi dan pihak yang terlibat. Kemampuan untuk berpikir fleksibel dan beradaptasi dengan kondisi yang berubah dapat meningkatkan peluang keberhasilan negosiasi.

3. **Penerapan Negosiasi dalam Kehidupan Sehari - hari** : Masyarakat perlu lebih memahami manfaat negosiasi tidak hanya dalam konteks bisnis tetapi juga dalam kehidupan sehari - hari, seperti dalam hubungan keluarga, sosial, dan lingkungan kerja.
4. **Komunikasi Terbuka dan Jelas** : Kunci sukses negosiasi adalah komunikasi yang efektif. Oleh karena itu, baik dalam konteks formal maupun informal, semua pihak harus berupaya untuk menjaga keterbukaan, mendengarkan secara aktif, dan menghindari ambiguitas dalam menyampaikan pesan.
5. **Pentingnya Win - Win Solution** : Dalam proses negosiasi, sangat dianjurkan untuk selalu mencari solusi yang saling menguntungkan (win - win) untuk menjaga hubungan jangka panjang yang harmonis antara pihak-pihak yang terlibat.

DAFTAR PUSTAKA

- (Maulanan, 2016; Nazar Saing et al., 2023; Siswadi & Mada, 2024)Maulanan, R. R. (2016). Hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kemampuan negosiasi pada Entrepreneur muda di kawasan kampus Uin Suska Riau. *Uin Suska Riau*, 53(9), 10–27.
- Nazar Saing, C., Nasution, N., Hasibuan, N., Sapriman Nazara, B., Manajemen, P., Ekonomi dan Bisnis Islam, F., & Islam Negeri Sumatera Utara, U. (2023). Lobi dan Negosiasi dalam Komunikasi Bisnis Membangun Hubungan yang Kuat Mencapai Kesepakatan Bersama. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(2), 14035–14039. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/8632/7038>
- Siswadi, G. A., & Mada, U. G. (2024). *Konsep dan teknik lobi dan negosiasi*. October 2020, hal. 4-5.