MUSYTARI
ISSN : 3025-9495

Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol. 22 No. 7 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

PENTINGNYA KOMUNIKASI YANG EFEKTIF DALAM MENDUKUNG KEBERHASILAN PROSES NEGOSIASI DALAM DUNIA BISNIS

Suwandi, Andes Saputri
Universitas Pelita Bangsa

suwandi@pelitabangsa.ac.id, andessaputri24@gmail.com

Abstrak

Kemampuan berkomunikasi secara efektif merupakan elemen yang sangat krusial dalam menentukan keberhasilan suatu proses negosiasi di lingkungan bisnis. Tanpa adanya komunikasi yang baik dan terarah, proses negosiasi berpotensi besar mengalami hambatan yang dapat merugikan kedua belah pihak. Penelitian ini membahas secara komprehensif mengenai pentingnya komunikasi verbal dan non-verbal dalam negosiasi, strategi komunikasi yang tepat, serta hambatan-hambatan umum yang kerap muncul dalam interaksi bisnis. Penulisan jurnal ini didasarkan pada studi literatur dan analisis sederhana terhadap situasi nyata di dunia bisnis. Hasil dari pembahasan menunjukkan bahwa individu atau pelaku bisnis yang menguasai keterampilan komunikasi, baik dalam konteks mendengarkan, berbicara, maupun membaca bahasa tubuh, memiliki kecenderungan lebih tinggi untuk mencapai kesepakatan yang bersifat win-win solution.

Kata Kunci: komunikasi dalam bisnis, strategi negosiasi, komunikasi efektif, hambatan komunikasi

Article history
Received: Juli 2025
Reviewed: Juli 2025
Published: Juli 2025

Plagirism checker no 881
Doi : prefix doi : 10.8734/musytari.v1i2.359
Copyright : author
Publish by : musytari

This work is licensed under a creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license

Pendahuluan

Di dunia bisnis yang makin berkembang dan penuh persaingan kayak sekarang ini, kemampuan komunikasi jadi salah satu hal paling penting yang harus dimiliki semua orang yang terlibat dalam kegiatan usaha. Komunikasi bukan cuma soal ngobrol biasa atau tukar informasi, tapi juga tentang gimana kita bisa membangun hubungan, menyampaikan maksud dengan jelas, dan memahami keinginan lawan bicara. Apalagi kalau udah masuk ke proses negosiasi, komunikasi yang baik itu wajib banget. Soalnya, negosiasi itu bukan cuma soal adu harga, tapi juga adu kepentingan, strategi, dan tujuan dari dua pihak atau lebih yang pengin dapat kesepakatan yang sama-sama menguntungkan.

Negosiasi bisa terjadi di mana aja dan kapan aja, mulai dari skala kecil kayak jual beli antar individu, sampai skala besar kayak kerja sama antar perusahaan, bahkan antar negara. Di situlah peran komunikasi muncul. Kalau komunikasinya lancar, jelas, dan saling ngerti, biasanya negosiasinya juga bisa berjalan lebih mulus dan cepat dapet titik temu. Tapi kalau dari awal udah salah paham atau gak bisa nyampein maksud dengan baik, bisa-bisa negosiasinya gagal dan bikin rugi dua-duanya.

Komunikasi yang efektif dalam negosiasi itu bukan cuma soal ngomong pinter, tapi juga soal dengerin dengan baik, ngerti situasi, baca ekspresi lawan bicara, dan bisa menyesuaikan gaya komunikasi sesuai siapa yang dihadapi. Kadang juga harus bisa ngontrol emosi, jaga sikap profesional, dan tetap fokus sama tujuan utama.

Makanya, di jurnal ini saya bakal ngebahas lebih dalam tentang gimana komunikasi itu punya peran besar dalam proses negosiasi bisnis. Saya juga akan jelaskan strategi-strategi komunikasi

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol. 22 No. 7 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

yang bisa dipakai biar negosiasi berjalan lancar, termasuk hambatan-hambatan yang sering muncul dan gimana cara ngatasinnya. Harapannya, dari pembahasan ini kita bisa lebih paham pentingnya komunikasi dalam dunia bisnis, terutama saat harus negosiasi demi mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan.

Pembahasan

1. Pengertian Komunikasi Bisnis dan Proses Negosiasi

Komunikasi dalam dunia bisnis merujuk pada proses pertukaran pesan, informasi, dan makna antar individu atau kelompok yang berkaitan dengan kegiatan ekonomi dan usaha. Komunikasi ini dapat terjadi secara internal (antar departemen dalam satu organisasi) maupun eksternal (dengan pihak luar seperti mitra bisnis, pelanggan, pemerintah, atau masyarakat). Komunikasi bisnis mencakup bentuk verbal seperti presentasi, negosiasi, diskusi, hingga komunikasi tertulis seperti email, proposal, atau laporan.

Sementara itu, negosiasi bisnis merupakan suatu proses interaksi antara dua pihak atau lebih yang memiliki kepentingan berbeda, dengan tujuan untuk mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan. Dalam negosiasi, kedua belah pihak harus mampu mengelola perbedaan, menyampaikan keinginan dan batasannya, serta mencari titik temu melalui komunikasi yang strategis dan terarah. Negosiasi tidak selalu berkaitan dengan harga; sering kali mencakup waktu pengiriman, kualitas produk, metode pembayaran, bahkan kerja sama jangka panjang.

2. Fungsi dan Peran Komunikasi dalam Proses Negosiasi

Komunikasi yang efektif adalah fondasi dari proses negosiasi yang sukses. Dalam sebuah negosiasi, tidak hanya isi pesan yang penting, tetapi juga bagaimana pesan itu disampaikan, ditanggapi, dan dipahami oleh lawan bicara. Berikut beberapa fungsi penting komunikasi dalam negosiasi bisnis:

Penyampaian Kepentingan dan Posisi: Komunikasi memungkinkan setiap pihak menyampaikan posisi awal, tuntutan, serta harapan yang ingin dicapai dari negosiasi. Tanpa komunikasi yang jelas, lawan bicara bisa salah menafsirkan maksud sebenarnya.

Menciptakan Hubungan dan Kepercayaan: Hubungan bisnis tidak hanya dibangun dari kesepakatan di atas kertas, tetapi juga dari interaksi personal yang menunjukkan sikap saling menghormati dan profesional. Komunikasi yang baik membangun rasa percaya, yang penting untuk kolaborasi jangka panjang.

Mengelola Perbedaan dan Konflik: Dalam banyak negosiasi, perbedaan pandangan pasti muncul. Komunikasi yang terbuka memungkinkan perbedaan ini didiskusikan dan dicarikan solusinya tanpa memperburuk hubungan bisnis.

Menunjukkan Fleksibilitas dan Kompromi: Dalam negosiasi, kadang pihak tidak bisa mendapatkan semua yang diinginkan. Melalui komunikasi, pihak-pihak dapat menunjukkan di mana mereka bersedia kompromi dan di mana batasnya.

3. Strategi Komunikasi Efektif dalam Negosiasi Bisnis

Terdapat berbagai pendekatan dan strategi komunikasi yang dapat diterapkan untuk mendukung keberhasilan negosiasi. Beberapa strategi berikut telah terbukti sangat membantu dalam berbagai situasi bisnis:

Mendengarkan Aktif (Active Listening): Salah satu kunci utama dalam komunikasi yang efektif adalah kemampuan untuk mendengarkan secara aktif, bukan hanya mendengar. Ini berarti

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol. 22 No. 7 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

benar-benar memahami apa yang dikatakan oleh lawan bicara, menghindari interupsi, dan menunjukkan empati melalui bahasa tubuh. Dalam praktiknya, pendengar aktif biasanya akan merangkum kembali apa yang mereka dengar untuk memastikan pemahaman bersama.

Keterampilan Bertanya (Questioning): Mengajukan pertanyaan terbuka (open-ended) dapat membantu menggali lebih dalam mengenai kebutuhan dan motivasi pihak lain. Misalnya, "Apa prioritas utama perusahaan Anda dalam kerja sama ini?" akan memberi lebih banyak informasi dibandingkan pertanyaan ya/tidak.

Membangun Argumentasi yang Meyakinkan: Dalam menyampaikan proposal atau penawaran, penting untuk membangun argumen yang logis, berbasis data, dan relevan dengan kebutuhan pihak lawan. Kalimat persuasif yang didukung fakta akan memperbesar peluang diterimanya penawaran.

Pemanfaatan Komunikasi Non-Verbal: Bahasa tubuh, intonasi suara, dan ekspresi wajah memberikan pesan tambahan yang kuat. Dalam negosiasi langsung, kontak mata yang stabil menunjukkan kepercayaan diri, sementara postur terbuka mencerminkan keterbukaan untuk berdiskusi.

Menyesuaikan Gaya Komunikasi: Tidak semua orang nyaman dengan gaya komunikasi yang lugas atau langsung. Negosiator yang andal akan menyesuaikan pendekatannya dengan karakter lawan bicara — misalnya lebih formal jika menghadapi perusahaan besar, atau lebih santai jika bernegosiasi dengan UMKM lokal.

4. Hambatan-Hambatan Umum dalam Komunikasi Bisnis

Walau komunikasi sangat penting, dalam praktiknya masih banyak kendala yang dapat mengganggu kelancaran proses negosiasi. Hambatan-hambatan ini bisa bersifat teknis, psikologis, maupun budaya:

Perbedaan Latar Belakang Budaya: Dalam negosiasi lintas budaya, perbedaan cara berkomunikasi bisa menjadi hambatan besar. Misalnya, budaya Asia cenderung menghindari konfrontasi langsung, sedangkan budaya Barat cenderung lebih terbuka dan to the point. Jika tidak memahami perbedaan ini, negosiasi bisa salah arah.

Gangguan Teknis dalam Komunikasi Virtual: Seiring meningkatnya penggunaan komunikasi digital, negosiasi online (melalui Zoom, Google Meet, dll.) sering terganggu oleh koneksi internet yang tidak stabil, kurangnya ekspresi non-verbal, atau bahkan miskomunikasi karena ketikan yang salah.

Kurangnya Transparansi dan Kejujuran: Ketika salah satu pihak menyembunyikan informasi penting atau memanipulasi data, maka komunikasi tidak berjalan dengan jujur. Hal ini bisa menimbulkan ketidakpercayaan dan bahkan memutuskan hubungan kerja sama.

Kendala Bahasa dan Istilah Teknis: Terutama dalam negosiasi internasional, penggunaan istilah bisnis atau teknis yang tidak dipahami oleh pihak lain bisa menyebabkan kesalahpahaman. Misalnya, perbedaan interpretasi terhadap kata "delivery" bisa berarti pengiriman barang fisik atau penyampaian dokumen digital.

Faktor Emosional: Stres, tekanan waktu, atau perasaan tidak dihargai dapat membuat emosi seseorang meledak dan memperkeruh suasana negosiasi. Negosiator yang cerdas akan tetap menjaga sikap tenang dan profesional.

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol. 22 No. 7 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

Studi Kasus

Jadi, ada satu contoh kasus nyata yang bisa nunjukkin pentingnya komunikasi dalam proses negosiasi bisnis. Kasus ini terjadi di sebuah perusahaan tekstil lokal dari Indonesia yang lagi coba kerja sama sama pembeli dari luar negeri, tepatnya dari Jepang. Proses negosiasinya dilakukan secara online lewat video conference karena lokasi yang berjauhan. Di awal pertemuan, semuanya masih berjalan lancar, tapi pas udah masuk ke bagian bahas spesifikasi produk, mulai muncul beberapa kesalahpahaman.

Masalahnya muncul karena adanya perbedaan istilah dan pemahaman teknis antara pihak Indonesia dan pembeli Jepang. Misalnya, si pembeli dari Jepang minta kain dengan kualitas "premium cotton", tapi ternyata definisi mereka tentang "premium" beda sama yang dimaksud oleh pihak Indonesia. Ditambah lagi, bahasa Inggris yang dipakai dalam percakapan juga agak bikin bingung karena dua-duanya bukan penutur asli. Akibatnya, diskusi jadi sedikit alot dan memakan waktu cukup lama karena dua-duanya sama-sama ragu-ragu dan khawatir salah mengartikan.

Untungnya, pihak dari Indonesia sigap buat ngatasin situasi itu. Mereka nggak buru-buru ngambil keputusan, tapi milih buat klarifikasi semua poin yang kurang jelas. Mereka ngasih contoh foto produk, video proses produksi, sampai kirim sampel fisik via kurir supaya pembeli bisa lihat langsung kualitasnya. Selain itu, mereka juga lebih sering ngulang penjelasan dengan bahasa yang lebih simpel dan pelan, supaya si pembeli bisa lebih paham.

Di sisi lain, pihak Jepang juga menunjukkan sikap terbuka dan mau kerja sama buat cari titik tengah. Mereka menghargai upaya dari perusahaan Indonesia dan akhirnya sama-sama sepakat buat menyamakan definisi teknis yang akan dipakai sebagai acuan. Setelah proses komunikasi berjalan lebih terbuka dan dua arah, akhirnya mereka berhasil mencapai kesepakatan: soal harga, kualitas, dan waktu pengiriman semua dibahas dengan jelas dan disepakati bersama.

Dari kasus ini, kelihatan banget kalau komunikasi itu bener-bener punya pengaruh besar dalam proses negosiasi. Kalau aja kedua pihak tadi nggak mau terbuka dan sabar dalam berkomunikasi, mungkin negosiasi itu bakal gagal. Tapi karena mereka bisa saling dengerin, saling menjelaskan, dan menyamakan persepsi, kerja sama bisnis pun bisa terjalin dengan baik. Komunikasi yang terbuka dan efektif bikin dua belah pihak merasa dihargai dan nyaman, yang ujung-ujungnya bikin kesepakatan bisa tercapai dengan hasil yang positif buat dua-duanya.

Kesimpulan

Dari semua pembahasan di atas, bisa disimpulkan bahwa komunikasi punya peran yang sangat penting dan gak bisa dianggap sepele dalam proses negosiasi bisnis. Komunikasi bukan Cuma soal ngomong, tapi tentang bagaimana kita menyampaikan maksud dengan jelas, mendengarkan lawan bicara, memahami sudut pandang mereka, dan menjaga suasana diskusi tetap kondusif. Dengan komunikasi yang terbuka dan efektif, proses negosiasi bisa berjalan lebih lancar, lebih cepat, dan ujung-ujungnya bisa menghasilkan kesepakatan yang saling menguntungkan buat kedua belah pihak.

Selain itu, negosiasi yang sukses gak bisa Cuma mengandalkan kemampuan ngomong aja, tapi juga butuh strategi komunikasi yang tepat. Misalnya, tahu kapan harus tegas, kapan harus mengalah, bagaimana cara menyampaikan argumen yang kuat tapi tetap sopan, dan bagaimana membaca situasi lewat bahasa tubuh. Semua hal itu adalah bagian dari komunikasi yang harus dipelajari dan dilatih, apalagi di dunia bisnis yang makin kompleks dan penuh tekanan.

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol. 22 No. 7 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

Kita juga harus sadar kalau dalam praktiknya, komunikasi dalam negosiasi sering banget ketemu hambatan. Bisa karena perbedaan budaya, bahasa, cara berpikir, atau bahkan kondisi emosional. Tapi hambatan-hambatan itu bukan alasan buat negosiasi gagal. Justru, kalau kita bisa ngatasinya dengan cara komunikasi yang baik dan sabar, malah bisa jadi nilai plus yang bikin hubungan bisnis makin kuat.

Makanya, bisa dibilang kalau kemampuan komunikasi itu udah jadi bekal utama yang harus dimiliki siapa aja yang terlibat di dunia bisnis. Gak peduli kamu kerja di perusahaan besar, UMKM, atau bisnis rintisan, selama kamu bisa negosiasi dengan cara yang komunikatif, terbuka, dan saling menghargai, peluang buat sukses dalam kerja sama bisnis bakal jauh lebih besar.

Jadi, dari jurnal ini, kita bisa ambil pelajaran bahwa komunikasi itu bukan Cuma pendukung, tapi inti dari setiap proses negosiasi yang sukses. Dan makin kita ngerti cara berkomunikasi yang baik, makin besar juga peluang kita buat membangun hubungan kerja yang kuat dan kesepakatan bisnis yang saling menguntungkan.

Daftar pustaka

1. Fisher, R., Ury, W., & Patton, B. (2011). Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In. Penguin Books.
2. Purwanto, E. (2019). Komunikasi Bisnis: Teori dan Praktik di Era Digital. Jakarta: Prenadamedia Group.
3. Rahardi, R. (2020). Strategi Negosiasi Bisnis Modern: Pendekatan Praktis dan Dinamis. Bandung: Alfabeta.
4. Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). Organizational Behavior (17th ed.). Pearson Education.
5. Guffey, M. E., & Loewy, D. (2014). Essentials of Business Communication (9th ed.). Cengage Learning.
6. Lewicki, R. J., Barry, B., & Saunders, D. M. (2016). Negotiation (7th ed.). McGraw-Hill Education.
7. Tubbs, S. L., & Moss, S. (2008). Human Communication: Principles and Contexts (11th ed.). McGraw-Hill.
8. Hargie, O. (2011). Skilled Interpersonal Communication: Research, Theory and Practice (5th ed.). Routledge.
9. Komariyah, I., & Widodo, A. (2020). “Komunikasi Efektif dalam Negosiasi Bisnis di Era Digital”, Jurnal Ilmu Komunikasi Bisnis, Vol. 5, No. 1, pp. 45–59.
10. Wicaksono, A., & Lestari, D. (2021). “Peran Komunikasi dalam Menunjang Proses Negosiasi pada UMKM”, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Terapan, Vol. 9, No. 2, pp. 88–100.
11. Putri, A. R. (2022). Komunikasi Bisnis dan Tantangannya di Era Globalisasi. Surabaya: CV. Media Ilmu Nusantara.
12. Sutrisno, E. (2015). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana.
13. Sugiharto, B. (2020). Etika Bisnis dan Komunikasi. Yogyakarta: Deepublish.