Komunikasi Negosiasi Diklite Untuk Memenangkan Tender Wisuda Online Semasa Pandemi Covid – 19

I Kadek Arya Dananjaya[1], Indra N.A Pamungkas[2]
[1]S1 Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia,
dananyessir@student.telkomuniversity.ac.id
[2]S1 Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia,
indrapamungkas@telkomuniversity.ac.id

Abstract
The Covid-19 pandemic has changed the order of graduation events which were originally offline to online graduations. Therefore, there is a second party as an event organizer who adapts to the pandemic situation. In order to complete the needs of universities in implementing graduation with an online system. diKlite is an event organizers that offers graduation services with an online system. This new system adaptation also has an impact on diKlite in order to earn income due to the ban on offline events. Negotiators diKlite play an important role in getting online graduation clients during this pandemic. This study aims to determine how the negotiation communication carried out by negotiators. The research method used is qualitative using a qualitative descriptive approach, and data collection is carried out by doing an interviews, observations, and structured documentation. The results of this study show how negotiators diKlite start negotiating with their clients. Negotiators diKlite carry out negotiations by accommodating and making clients comfortable in doing the negotiations. As well as being a good listener and giving them solution to the problems that clients bring to diKlite. By making the client comfortable, leading to the next negotiation stage becomes easier because the client is made sure. Therefore negotiators focus on the process of making the client comfortable and trusting them rather than just making a deal an online graduation event.

Key Words: Negotiation, Online Graduation, Event Organizer, Dealing.

Abstrak
Pandemi Covid-19 telah mengubah tatanan acara wisuda yang awalnya *offline* menjadi wisuda *online.* Oleh karena itu ada pihak kedua sebagai *event organizer* yang beradaptasi dengan keadaan pandemi. Guna melengkapi kebutuhan universitas dalam pelakasanaan wisuda dengan sistem *online.* diKlite menjadi salah satu *event organizer* yang menawarkan jasa pelaksanaan wisuda dengan sistem *online.* Adaptasi sistem yang baru ini juga berdampak untuk diKlite guna mendapatkan pemasukan dikarenakan larangan *event offline.* Negosiator diKlite menjadi peran penting untuk mendapatkan klien wisuda *online* dimasa pandemi seperti ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana komunikasi negosiasi yang dilakukan negosiator. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, serta pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi secara terstruktur. Hasil penelitian ini menunjukkan bagaimana negosiator diKlite untuk memulai negosiasi dengan klien. Negosiator diKlite melakukan negosiasi dengan mengakomodasi dan membuat klien nyaman dalam pelaksanaan negosiasi. Serta menjadi pendengar yang baik dan solutif terhadap permasalahan yang klien bawa kepada diKlite dan negosiatornya. Dengan membuat klien nyaman, untuk menuju ketahap negosiasi selanjutnya menjadi lebih mudah karena klien dibuat yakin. Oleh karena itu negosiator menitik beratkan kepada proses membuat klien nyaman dan percaya daripada hanya sekedar *dealing.*

Kata Kunci : Negosiasi, Wisuda *Online*, *Event Organizer, Dealing*

I. PENDAHULUAN

Pelaksanaan kegiatan pendidikan yang biasanya dilakukan dengan *offline* termasuk wisuda kini dilaksanakan dengan *online*. Pelaksanaan kegiatan *online* mengharuskan kampus beradaptasi dengan aplikasi yang mendukung

sehingga memerlukan pihak kedua. Pelaksanaan wisuda beralih format menjadi sistem *online sehingga* perlunya pola pelaksanaan baru. Peralihan kegiatan wisuda pada awalnya dilakukan di gedung, namun, kondisi pandemi mengharuskan pelaksanaan dilaksanakan dirumah masing-masing. Momen wisuda merupakan acara yang dianggap sakral sebagai tanda kelulusan mahasiswa dan dihadiri oleh keluarga. Karena ada beberapa kategori *event* seperti *event* yang memang harus ada, ada *event* yang ada atau tidak ada tidak masalah, ada *event* yang tidak perlu ada. Wisuda adalah salah satu acara yang apapun keadaanya *event* ini harus tetap terlaksana. Format wisuda yang awalnya terbiasa dengan *ceremonial* kini dikemas secara *online* dengan kemasan yang berbeda. Kondisi ini memerlukan tenaga ahli kompeten di bidang teknologi informasi (IT) baik secara *software* dan *hardware.*

Kegiatan penyelenggaran acara wisuda memerlukan konsep yang mampu mengalihkan suasana *offline* ke *online*. Hal ini menjadi peluang bisnis baru untuk bertahan guna mendapatkan *Return of Inverstmen* (ROI) semasa pandemi. *Event organizer* yang pada awalnya lesu, kini mendapatkan peluang baru melalui bisnis penyelenggaran acara secara *online*. Kondisi ini merupakan bentuk adaptasi, sistematis acara, dan format penyelenggaraan sebagai solusi. Keberadaan format ini mampu mendukung pemerintah dan instansi untuk menyelenggarakan acara dikala pandemi. diKlite menjadi *event organizer* yang menawarkan jasa wisuda *online* yang dibutuhkan oleh tiap universitas. Dengan tingkat order yang cukup tinggi dan dipercaya oleh beberapa universitas sebagai pihak kedua untuk pelaksanaan wisuda *online.* Dengan adanya negosiasi yang dilaksanakan guna bekerjasama dengan para klien. Negosiasi yang dilakukan oleh diKlite dengan kliennya memiliki peran yang penting dari negosiatornya untuk sampai di tahap *dealing.* Oleh karena itu penelitian ini berfokus kepada bagaimana negosiator diKlite melakukan negosiasi dengan kliennya. Dengan teknik dan tahapan seperti apa negosiator memulai negosiasi dengan kliennya. Serta bagaimana proses komunikasi negosiasi diKlite untuk pemenangan tender wisuda *online?*

II. METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Pendekatan kualitatif deskriptif digunakan karena untuk menjelaskan dan memberi pengertian dari fenomena yang dibahas peneliti. Tujuan dari deskriptif pada penelitian ini untuk membuat deskripsi yang factual, akurat, dan sistematis dalam fakta dan bagaimana populasi di sebuah tempat Ketika melakukan proses negosiasi. Penelitian deskriptif kualitatif mendeskripsikan fenomena buatan manusia dan juga fenomena alamiah. (Sukmadinata dalam Linarwati et al., 2016) (1) Penelitian akan dilakukan di Bandung, tepatnya diKlite sebagai perusahaan yang menaungi negosiatornya. Data penelitian didapat dengan mewawancarai dua informan kunci yaitu negosiator diKlite, Freddy Juniawan dan Gilang Purnama. Informan pendukung berasal dari klien diKlite yaitu Ibu Heni dari Universitas Pasundan dan Bapak Ivan dari STBA – Yapari.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Komunikasi yang dilakukan oleh pihak diKlite dengan klien merupakan proses pertukaran pesan yang dilakukan secara sah. Pesan yang diberikan dalam proses pertukaran pesan dilakukan secara verbal dan nonverbal. diKlite harus memperhatikan cara berpakaian dan juga cara bertutur kata yang baik dan sopan. Pesan verbal yang diberikan berupa presentasi tentang sebuah rancangan wisuda yang akan diberikan kepada klien. Pesan nonverbal yang disampaikan oleh diKlite berupa cara berpakaian yang rapi dan sopan. Proses penyampaian pesan ini harus dapat diterima dengan baik oleh klien untuk keberhasilan proses pernyampaian pesan. (Craig R. dalam Griffin, 2012)(2).

Awal pertemuan untuk memulai proses negosiasi tender wisuda online sebagai negosiator diKlite perlu mempersiapkan informasi. Seperti company profile, portofolio, serta beberapa dummy project yang akan dipresentasikan dan ditawarkan kepada klien. Tahap yang terakhir setelah pesan-pesan mengenai informasi yang ingin disampaikan oleh komunikator telah tersampaikan semua. Maka negosiator diKlite selanjutnya langsung menanyakan mengenai apa saja yang dibutuhkan oleh klien tersebut saat melaksanakan wisuda online. Ketika pihak diKlite telah berhasil menyampaikan pesan-pesan informasi mengenai informasi wisuda online yang ditawarkan dan disampaikan kepada klien. Informasi tersebut dapat diterima dengan baik beserta harga yang sudah sesuai sehingga pada akhirnya klien mempercayai untuk bekerjasama dengan diKlite. (Yunus, 2019: 4)(3).

Pesan yang perlu dipersiapkan saat awal pertemuan negosiasi ada dua cara tahap yang digunakan oleh komunikator. Saat memulai percakapan yaitu melakukan intermezzo atau langsung to the point ke pembahasan mengenai wisuda online. Melakukan intermezzo terlebih dahulu sebelum menuju pembahasan utama, sedangkan menanyakan kebutuhan acara wisuda yang akan dilaksanakan kelak. Bahwa apabila masih berhubungan dengan manusia maka perlu dilakukan intermezzo sebelum memulai percakapan mengenai pembahasan utama yaitu pembahasan wisuda online. Dengan adanya intermezzo membuat komunikator negosiasi menjadi terlihat menguasai panggung atau situasi negosiasi. Ketika memilih untuk melakukan intermezzo atau to the point, keduanya bisa saja digunakan namun melihat keadaan klien.

Seorang negosiator perlu memiliki skill komunikasi yang dapat menyesuaikan dengan situasi dan kondisi klien. Sehingga komunikator negosiasi dapat memberikan perlakuan yang sesuai untuk kliennya. Untuk mencapai kesepakatan win-win memenuhi kebutuhan masing – masing dan tau apa yang harus dicapai bersama. (Sander, P, 2017)(4) Selain skill komunikasi negosiator perlu memiliki ilmu psikologi untuk dapat memahami klien dengan baik. Dengan cara tersebut negosiator diKlite dapat membuat nyaman kliennya atas sikap yang diberikan. Presentasi dari pihak diKlite mudah dipahami dan sangat meyakinkan pihak klien. Sehingga setelah proses presentasi dan klien merasa cocok maka akan dilanjutkan dengan pembahasan mengenai teknis acara. Serta kesigapan dari negosiator diKlite membantu untuk meyakinkan klien bekerjasama dengan diKlite.

Seperti gaya negosiasi Kompromi yang dimuat pada buku David Goldwich win-win negotiation techniques. Mengutamakan kesamaan dan keadilan untuk mendapat masalah dari mendengarkan dan solusi saat berbicara. Dari mendengarkan Ini ditujukan untuk dapat memahami apa maksud dan tujuan dari klien. Negosiator diKlite juga perlu mempersiapkan presentasi yang matang untuk meyakinkan klien. Dengan legitimate power yang dimiliki oleh setiap orang, seharusnya jabatan tidak bisa mengintimidasi siapapun (Dawson, 2002)(5). Dan juga membawa portofolio sampel yang real, berpakaian rapi dan bertutur kata yang sopan dan membahas penawaran secara jelas dan mudah dipahami.

Proses penafsiran pesan yang dilakukan oleh diKlite serta klien nya dapat diartikan oleh mereka satu sama lain. Apa yang disampaikan diKlite harus dapat dimengerti dengan baik oleh pihak klien. Sebaliknya, pesan yang disampaikan oleh pihak STBA dan UNPAS harus bisa dimengerti oleh diKlite. Mengharmonisasikan dan mendamaikan kebutuhan baik dari pihak diKlite dan kliennya agar selaras (Herb Cohen, 2003: 46-54)(6). Penafsiran pesan yang didapat dari pesan verbal dan nonverbal. Seperti ekspresi wajah dan kalimat yang diucapkan setelah memberikan pesan kepada klien.

Penafsiran pesan verbal berupa kalimat pengharapan yang menunjukkan ketertarikan. Antusiasme yang bisa ditunjukkan klien juga didapat dari seberapa aktif dia bertanya dan memberikan respons atas apa yang disampaikan. Selain itu penafsiran pesan didapat dari ekspresi wajah dan percakapan – percakapan yang diberikan oleh klien. Ada beberapa pernyataan yang biasa dinilai dari sebuah pengharapan untuk menafsirkan klien percaya dengan apa yang disampaikan. Selain sudut pandang penafsiran pesan dari pihak di Klite berikut sudut pandang dari pihak klien. Pihak STBA menyatakan bahwa tidak terlalu memperhatikan bagaimana cara negosiator diKlite untuk mempresentasikan apa yang dipersiapkan.

Dalam melakukan negosiasi perlu memperhatikan penampilan dan juga tata cara penyampaian. Karena dua hal tersebut menjadi indikator utama yang diperhatikan oleh klien. Dengan berpenampilan menarik akan membantu proses negosiasi, karena membuat negosiator lebih meyakinkan. Ketika pihak diKlite berpenampilan menarik maka klien akan lebih mudah percaya dan nyaman untuk melakukan negosiasi. Membangun kepercayaan sangat membantu diKlite dan pihak klien untuk menuju ke tahap selanjutnya dari negosiasi (Herb Cohen, 2003: 61-89). Dan ketika pihak diKlite menyampaikan presentasinya dengan baik maka klien akan lebih mudah memahami penyampaiannya.

Dalam melakukan negosiasi tender wisuda online tujuan yang dicari oleh pihak diKlite. Selalu mengajak klien basa-basi atau intermezzo untuk mengenali klien, mendapatkan kenyamanan klien dengan membuat suasana cair. Bertujuan untuk membuat klien nyaman dan tertarik bekerja sama dengan pihak diKlite. Selain itu negosiator diKlite dapat membaur dengan klien sebelum proses dealing. Pada saat awal negosiasi jangan membicarakan angka terlebih dahulu agar tidak membuat situasi tegang. Kenyamanan adalah hal yang utama dituju sebelum memikirkan proses dealing itu sendiri. Mendapatkan relasi juga menjadi tujuan negosiasi selain hanya dealing semata. Selain itu tujuan utama negosiasi pihak diKlite adalah untuk mewujudkan acara yang sesuai harapan klien.

Hal tersebut selaras dengan 5 Gaya Negosiasi berdasarkan gaya Mengakomodasi yang sangat memperhatikan hubungan baik dengan pihak klien. (David Goldwich, 2010: 21-23)(7) diKlite mampu menjadi solusi atas apa yang menjadi permasalahan pada pihak kliennya. Seperti dapat memberikan saran yang membangun terhadap keberlangsungan acara wisuda online. Tidak hanya itu diKlite mampu memahami klien nya dengan menjadi pendengar yang baik. Faktor tersebut yang membuat klien menjadi nyaman dan yakin terhadap diKlite sebagai vendor wisuda online. Serta menjadi vendor yang sangat solutif bagi kliennya yang membutuhkan jasa wisuda online.

Penelitian ini membahas STBA dan UNPAS sebagai klien yang mempercayakan acaranya beberapa kali pada diKlite. STBA saat pertama kali melakukan negosiasi bersama diKlite tidak mengetahui latar belakang perusahaan. Setelah melakukan proses negosiasi dan presentasi STBA membutuhkan waktu diskusi internal. Dengan keadaan mereka sebenarnya telah tertarik kepada diKlite namun diskusi internal tetap diadakan. STBA akhirnya tetap mempercayakan kepada diKlite karena mereka memang sudah tertarik atas apa yang disampaikan.

Berbeda dengan UNPAS yang telah mengetahui diKlite sebelum melangsungkan kerjasama proyek wisuda online. Dengan cara komunikasi yang dilakukan negosiator diKlite dan konsep yang matang, UNPAS sangat yakin

dengan diKlite. diKlite banyak memberikan pertimbanga kepada pihak UNPAS yang membuat mereka tidak ragu untuk bekerja sama. Serta profil perusahaan serta portofolio yang ditunjukkan bagus dan menjadi pertimbangan untuk UNPAS. Jadi tidak ada faktor yang membuat UNPAS ragu untuk memilih diKlite sebagai partner.

Jadi dengan keadaan nama perusahaan sudah dikenal klien, dalam contoh ini diKlite terbantu oleh UNPAS yang telah mengetahui diKlite. Negosiator terbantu untuk menaikkan derajatnya setara dengan klien. Negosiator menjadi memiliki bargaining power yang besar untuk melaksanakan penawaran. Ini membantu negosiator diKlite untuk melaksanakan tugasnya untuk meyakinkan klien. Dengan keadaan ini membuat diKlite memiliki power yang besar membuat klien yakin untuk menggunakan jasanya.

Setelah pihak diKlite melakukan presentasi pihak STBA perlu melakukan kurasi dan diskusi terlebih dahulu sebelum melakukan dealing, selanjutnya melakukan briefing untuk menjelaskan jobdesc untuk di hari pelaksanaan acara. Sedangkan UNPAS menjelaskan presentasi mengenai penawaran yang dilakukan pihak diKlite dirasa cukup penawarannya. UNPAS akan lanjut menuju proses dealing sampai di negosiasi spesifikasi dan harga. Dan juga setelah pembahasan harga dilakukan hanya tinggal lanjutan untuk pembahasan teknis acara. Apabila klien meminta waktu diskusi biasanya terdapat keraguan, klien yakin langsung menjurus ke pembahasan proses acara.

Klien memberikan penjelasan detail mengenai konsep acara yang diinginkan serta memberikan penawaran dan harga. Klien menjelaskan konsep acara yang diharapkan dan juga aktif bertanya saat proses negosiasi. Sesuai tipe negosiasi mengakomodasi untuk mencoba membantu pihak kedua tentang pembiayaan (Goldwich, 2010). Hal tersebut merupakan indikator respon yang diberikan oleh klien. Pihak STBA tidak langsung dealing pada diKlite melainkan perlu melakukan kurasi dan diskusi terlebih dahulu sebelum melakukan dealing. Selanjutnya melakukan briefing untuk menjelaskan jobdesc di hari pelaksanaan. Sedangkan pihak UNPAS jika sudah merasa penawaran yang diberikan pihak diKlite cukup maka akan dilanjut menuju proses dealing. Selanjutnya membahas mengenai spesifikasi acara dan harga. Serta salah satu indikator respon yang dapat dipelajari adalah ketika klien meminta waktu untuk diskusi biasanya terdapat keraguan. Sedangkan apabila klien sudah yakin maka akan langsung menjurus ke pembahasan proses acara.

Terdapat dua bentuk respon yang ditunjukkan oleh klien saat bernegosiasi dengan diKlite, tertarik dan tidak tertarik. Respon yang dianggap merupakan respon tertarik dapat dilihat dari berbagai aspek. Aspek yang pertama adalah dari cara klien mengajukan pertanyaan kepada pihak diKlite. Aspek yang kedua adalah ketika klien memperhatikan negosiator saat presentasi dengan raut wajah yang antusias. Aspek yang ketiga adalah ketika klien mulai membahas konsep acara dan juga penawaran harga.

Sedangkan respon yang dianggap menjadi respon yang tidak tertarik juga memiliki beberapa aspek. Aspek yang pertama adalah ketika klien terlihat gelisah dan dirasa tidak memperhatikan negosiator. Aspek yang kedua adalah ketika klien tidak mau bertanya dan juga tidak memperpanjang percakapan. Namun menurut hasil penelitian negosiasi dengan STBA dan UNPAS dapat dikatakan klien selalu tertarik. Dapat dikatakan seperti itu karena mereka memberikan respon positif saat pihak diKlite sedang presentasi.

Ketika klien sudah menemukan apa yang menjadi tujuannya, dan tibalah kepada pembahasan akhir yaitu budgeting. Dalam pembahasan budgeting, negosiator masuk sebagai penenang dan solusi dari permasalahan yang dihadapinya. Dengan cara ini negosiator mendapatkan keuntungan dari keadaan dan mendapatkan empati dari lawan negosiasi. Dengan keadaan ini sebagai negosiator jangan pernah terpengruh karena akan menimbulkan konfrontasi. Jadi hal terbaik yang bisa dilakukan adalah dengan mengambil situasi itu untuk menjadi penenang.

Ketika proses negosiasi dan percakapan menuju pembahasan topik budgeting yang dibahas diakhir proses negosiasi. Yang selalu dibahas pertama adalah pengharapan klien tentang acara ini. Menjadi pendengar yang baik atas apa yang mereka inginkan untuk konsep yang dieksekusi saat pelaksanaan acara. Negosiator diKlite mengolaborasikan konsep yang ada dari klien dengan apa yang disusun oleh diKlite. Sampai pada titik klien merasa ini adalah acara mereka dan suka atas apa yang dirancang, disitulah momen untuk next step membicarakan angka. Dan indikator menuju deal dari klien adalah penentuan harga dan dealing harga serta pembahasan konsep acara.

Harga selalu menjadi hal yang dibahas paling akhir karena itu dianggap step sebelum dealing. Yang dilakukan terlebih dahulu adalah mengambil hati klien dengan memahami mereka dan konsepnya. Ketika aspek itu telah dikuasai, pembicaraan angka akan tetap stabil seperti alur negosiasi di awal. Jadi hal yang harus diperhatikan adalah angka selalu diakhir, kenyamanan dan kepuasan klien di awal. Ketika belum berhasil mendapatkan kepuasan dan kenyamanan klien, step untuk membicarakan angka tidak akan terlaksana.

Selama proses negosiasi sebagai negosiator perlu memiliki batasan-batasan untuk berbicara dan mendengarkan. Dimana waktu yang tepat untuk berbicara dan mana waktu yang perlu digunakan untuk mendengarkan. Bahwa perlu menjadi pendengar yang baik terlebih dahulu saat memulai proses negosiasi. Yang selanjutnya berbicara untuk memberikan solusi dari kendala yang dibicarakan oleh klien. Setelah mendengarkan

klien dengan seksama, negosiator menjadi memiliki banyak pengetahuan untuk menyusun rancangan dikepala untuk dikeluarkan.

Kesempatan untuk mendengarkan adalah ketika klien menyampaikan konsep yang mereka inginkan. Dan begitu juga kesempatan untuk berbicara ketika negosiator memberi masukan atau mengkolaborasikan konsep (Sander, P, 2017). Serta momen negosiator untuk berbicara lagi adalah ketika klien bertanya. Klien memiliki kesempatan untuk mendengarkan ketika negosiator mempresentasikan konsep yang dimiliki. Jadi dapat dikatakan ketika keseimbangan ini terjaga, negosiasi akan berada tetap dijalur yang benar.

Menelaah dari pengertian teori ini, negosiator dan klien memiliki bahasa nonverbal untuk memperlihatan reaksi yang diberikan. Pesan nonverbal yang biasa ditunjukkan oleh anggota tubuh untuk mengekspresikan sesuatu. Yang paling sering ditunjukkan adalah gerakan tangan saat menjelaskan sesuatu. Ini menunjukkan pesan bahwa negosiator yakin dan luwes atas apa yang disampaikan. Dengan bantuan mimik wajah yang ceria membuat kesan percaya diri bagi negosiator.

Selain untuk memberikan kesan yakin dan luwes atas yang disampaikan, gerakan tangan berguna untuk mengatur tempo bicara. Negosiator maupun klien menggunakan gerakan tangan ini untuk membantu penyampaian pesan untuk terlihat lebih mempertegas. Salah satu negosiator diKlite menyatakan, jika ia merasa negosiasi terlalu lama, ia mulai memainkan pulpen. Itu menandakan ia sudah mulai merasa jenuh atas negosiasi yang berlangsung. Jadi dapat disimpulkan bahwa komunikasi nonverbal tidak hanya memberikan arti positif namun dapat juga berarti negatif.

IV. KESIMPULAN

Negosiasi wisuda online yang dilakukan diKlite dengan STBA dan UNPAS memperhatikan cara berpakaian yang baik dan sopan. Penting dipersiapkan untuk memulai negosiasi, karena penampilan salah satu media untuk meyakinkan klien. Tidak hanya itu, mengetahui latar belakang klien guna menentukan cara awal penyampaian pesan yang dilakukan antara intermezzo atau to the point. Seperti jabatannya, kesibukannya, dan juga waktu yang mereka punya sebagai klien diKlite. Company profile dan portofolio digunakan sebagai media untuk meyakinkan klien atas pengalaman dan kemampuan diKlite. Serta membuat klien nyaman dengan menjadi negosiator yang edukatif dan informatif dihadapan adademisi. Menjadi pendengar yang baik untuk klien atas permasalahannya serta menjadi solutif untuk mereka.

Nama perusahaan yang sudah diketahui membantu negosiator untuk memiliki bargaining power yang lebih besar. Bahasa nonverbal yang digunakan seperti gerakan tangan dilakukan untuk mempertegas apa yang disampaikan oleh kedua belah pihak. Ketika klien sudah nyaman dan yakin, mereka aktif bertanya dan antusias membahas konsep yang diberikan diKlite. Pembahasan angka dilakukan sebelum akhir negosiasi menuju dealing setelah negosiator mendapatkan kenyamanan dan keyakinan klien. Budgeting dilakukan dengan suasana cair dan tenang ketika klien tertarik atas konsep yang telah diketahui. Berdasarkan pembahasan diatas, pihak STBA dan UNPAS merasa yakin dan tertarik untuk melakukan dealing dengan diKlite. Maka terjadi lah win-win negotiation antara kedua belah pihak yang memiliki kepentingan dan tujuan dari negosiasi yang dilaksanakan.

REFERENSI

1. Linarwati, M., Fathoni, A., & Minarsih, M. M. (2016). Studi Deskriptif Pelatihan Dan Pengembangan Sumberdaya Manusia Serta Penggunaan Metode Behavioral Event Interview Dalam Merekrut Karyawan Baru Di Bank Mega Cabang Kudus. *Journal of Management*, *2*(2), 1.

2. Griffin, E., Ledbetter, A., & Sparks, G. G. (2018). A First Look At Communication Theory, 10th Edition. In *McGraw-Hill*. http://www.amazon.com/First-Look-Communication-Theory/dp/0072291532

3. Yunus, D. U. (2019). Digital Branding. Bandung: Simbiosa Rekatama Media

4. Sander, P. (2017). *Negotiating 101_ From Planning Your Strategy to Finding a Common Ground, an Essential Guide to the Art of Negotiating*. ADAMS MEDIA.

5. Dawson, R. (2022). *Secret of Power Negotiating* (Y. Kristiyanto (ed.); 2nd ed.). PT Gramedia Pustaka Utama.

6. Cohen, H. (2003). *Negosiasi Untuk Segala Situasi* (1st ed.). Dahara Prize Semarang.

7. Goldwich, D. (2010). *WIN - WIN NEGOTIATION* (1st ed.). Marshall Cavendish Business.