

Negosiasi Bukan Berarti Menang Sendiri (Bagian 1)

Sudah lebih dari tiga tahun saya menjadi *National Trainer* untuk *Training* Sertifikasi Broker Properti yang diselenggarakan oleh AREBI (Asosiasi Real Estate Broker Indonesia) dan didukung oleh Departemen Perdagangan (dulu Depperindag) dan mendapat bantuan teknis dari NAR (National Association of Realtors), AREBI-nya negeri Paman Sam. Materi yang saya bawakan selama ini ada 3 yaitu: *Leadership and Motivation* (untuk para pimpinan kantor broker properti), *Power Negotiating* (untuk para *marketing associate* atau *marketing executive*) dan *Group Dynamics* (untuk semua peserta).

Secara kebetulan (saya rasa), dalam dua bulan terakhir saya mengajar di dua kota, Surabaya dan Solo di mana saat acara rehat, saya selalu ditanya dengan pertanyaan yang sama, "Mengapa tidak pernah menulis tentang teknik negosiasi di majalah *Properti Indonesia*?" Rupanya mereka pembaca setia majalah *Properti Indonesia* dan tahu betul saya tidak pernah menulis tentang itu sebelumnya. Saya sendiri juga tidak tahu mengapa saya tidak pernah menulis tentang itu. Karena mereka meyakinkan bahwa ini penting, maka dalam kesempatan ini saya akan berbagi secara singkat tentang *The Secrets of Power Negotiating*.

Materi dasarnya saya ambil dari buku dengan judul yang sama karya Roger Dawson. Kalaupun buku ini saya pakai bukan karena yang terbaik di antara puluhan buku tentang negosiasi yang saya miliki, tetapi karena buku tersebut memberikan kategorisasi yang praktis. Ada lagi satu alasan kuatnya, karena Roger Dawson juga adalah seorang pialang *real estate*, sehingga contoh-contohnya mudah dimengerti dan cocok dengan situasi industri para peserta.

Yang paling pokok dikatakan oleh Roger adalah kalau kita melakukan negosiasi maka harus *win-win solution*. Kalau transaksi terjadi antara penjual dengan pembeli misalnya, maka kedua belah pihak haruslah merasa menang! Roger menyebut langkah-langkahnya sebagai *gambit* seperti dalam permainan catur.

Dia membagi negosiasi dalam tiga bagian, yaitu bagian awal yang merupakan langkah yang harus diambil untuk suksesnya negosiasi. *Gambit* tengah, untuk menjaga momentum agar tetap menguntungkan Anda *gambit* akhir, di mana dalam langkah ini Anda mendapatkan apa yang seharusnya didapat tanpa pihak lain merasa dikalahkan.

Mungkin karena keterbatasan ruang, dalam kesempatan ini saya hanya akan membicarakan *gambit* awal yang terdiri atas 6. Ada *gambit* tengah yang terdiri atas 7 *gambit* dan ada 5 dalam *gambit* akhir. Jika Anda tertarik saya akan bahas dalam tulisan berikutnya tentang *gambit-gambit* lain tersebut, termasuk barangkali *gambit-gambit* yang tidak etis yang terdiri atas 7 *gambit*.

Gambit-gambit awal yang perlu Anda ketahui pada awal negosiasi dan penting artinya bagi sukses negosiasi secara keseluruhan adalah:

Ask for more than you expect to get. Kalau Anda mau negosiasi yang saling menang, maka buatlah *room for negotiation* dengan cara meminta lebih daripada yang Anda harapkan. Jadi, bila mendapatkannya Anda akan merasa lebih diuntungkan, tapi walaupun tidak, maka Anda

akan merasa bahwa harga tersebut pantas, sesuai dengan harapan. Akan tetapi jika tidak dapat, kemungkinan untuk macetnya negosiasi, dapat terjadi.

Never say yes to the first offer. Apa yang terjadi bila suatu saat Anda membeli suatu barang dan menawar sekali saja langsung diiyakan oleh penjualnya? Anda akan merasa bahwa tawaran Anda seharusnya bisa lebih rendah dari itu bukan. Demikian juga sebaliknya kalau ada orang menawar kepada Anda dan Anda langsung mengiyakan maka orang tersebut akan merasa salah. Mintalah waktu untuk berpikir, biarpun sebenarnya Anda sudah merasa bahwa Anda akan mengatakan ya, pada akhirnya.

Flinch at proposals. *Flinch* adalah bereaksi dengan kaget atau heran terhadap proposal dari pihak lain. Jika Anda dapat melakukannya dengan spontan dan mengesankan, maka pihak lain akan menangkap reaksi tersebut sebagai tanda bahwa proposal tadi terlalu tinggi atau bahkan tidak masuk akal. Pihak lain tersebut mungkin akan berpikir untuk mengoreksinya dalam proses negosiasi selanjutnya.

Avoid confrontational negotiation. Negosiasi bukanlah upaya untuk mencari musuh, oleh karena itu jangan melakukan tindakan-tindakan dalam negosiasi yang oleh pihak lain dirasakan sebagai memancing permusuhan. Tindakan konfrontasi tidak akan menghasilkan *win-win solution* yang menjadi tujuan dari negosiasi itu sendiri.

The reluctant seller and the reluctant buyer. Ini sebuah gambit awal sederhana yang prinsipnya adalah bila Anda ingin menjual sesuatu, jangan tampak seperti ingin sekali menjual, demikian juga jika Anda ingin membeli sesuatu, janganlah tampak seperti ingin sekali membeli. Orang yang tampak sangat ingin sekali menjual atau membeli hampir pasti tidak memiliki kekuatan dalam proses negosiasi.

Use vise technique. Teknik ini menggambarkan situasi misalnya Anda bernegosiasi untuk menjual sebuah produk kepada pembeli, tetapi ternyata sebelumnya pembeli sudah mendapat tawaran produk lain. Untuk itu yang perlu Anda lakukan adalah mengatakan kepada pembeli tadi, "Saya seharusnya dapat melakukan lebih baik dari itu." Menurut Roger teknik ini ampuh, tapi pendapat saya pribadi, teknik ini kurang pas dilakukan di Indonesia, karena ungkapan tersebut tidak lazim dalam kebiasaan berkomunikasi kita sehari-hari.

Oya, tentu saja *gambit-gambit* dalam negosiasi tadi bisa dipergunakan dalam kasus di mana negosiasi dimungkinkan. Dalam kasus-kasus *fixed price* adalah *policy*-nya maka teknik negosiasi tidak *applicable*. Sukses atau tidaknya negosiasi, tergantung dari bagaimana Anda memulai, menjaga momentum, dan mencapai hasil akhir yang Anda inginkan. Setiap *gambit* mengandung risiko, pilihan *gambit* yang benar pada waktu yang benar akan menentukan sukses Anda.

Jika Anda tertarik dan ingin mendengar kelanjutan dari serial negosiasi, saya anjurkan Anda untuk terlebih dahulu menonton film "the Negotiator" yang dibintangi Samuel L. Jackson dan Kevin Spacey. Sebuah film sangat bagus yang bisa memberikan gambaran tentang teknik-teknik negosiasi. Seandainya bahasa Inggris Anda pas-pasan, saya anjurkan Anda membeli atau menyewa yang pakai teks, karena sepanjang film isinya *ngomong* melulu.

Sampai jumpa di edisi April, dalam "Negosiasi Bukan Menang Sendiri" Bagian 2.

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