

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Negosiasi dan Manajemen Konflik Pada Industri Jasa Maritim di Batam

Adi Neka Fatyandri¹, Wikandriya Pradinang², Farah Fakhirah Suganda³, Gilang Bagus Fadlan⁴, Sandoko Ompusunggu⁵, Indra Miftahul Razak⁶ ✉

Universitas Internasional Batam

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui factor-faktor yang mempengaruhi negosiasi dan manajemen konflik pada industri jasa maritim di Kota Batam. Sampel dalam penelitian ini adalah perusahaan industry jasa maritim di Kota Batam (PT. Pertamina Trans Kontinental Cabang Batam, PT. Nuansa Lestari Tama dan PT. Sligi). Metode penelitian yang digunakan berupa penelitian kualitatif dengan data deskriptif yang bersumber dari data sekunder. Penelitian ini memiliki hasil PT. Pertamina Trans Kontinental Cabang Batam berhasil menengahi konflik dengan PT. Nuansa Lestari Tama dan PT. Sligi dengan proses negosiasi yang berjalan lancar. Penulis menyarankan kepada semua perusahaan yang terlibat untuk menggunakan strategi negosiasi yang dapat menguntungkan semua pihak agar untuk menghindari terjadinya konflik yang berkepanjangan

Kata Kunci: Konflik, Negosiasi, Perusahaan, Strategi

Copyright (c) 2022 Adi Neka Fatyandri

✉ Corresponding author :

Email Address : adieka@gmail.com

PENDAHULUAN

Dengan berkembangnya suatu industry pasti akan terjadi yang namanya negosiasi dan konflik, baik secara internal atau eksternal. Konflik dapat terjadi hanya dengan suatu permasalahan yang sangat kecil dan harus diselesaikan dengan cara negosiasi, namun karena hal tersebut membuat industry jasa maritim dapat terus berkembang. Manajemen konflik pada suatu industry merupakan permasalahan yang menarik untuk dikaji, konflik memiliki arti sebagai upaya suatu pihak dalam membangun sikap beroposisi dan ketidaksetujuan (Hendrayana, 2021). Negosiasi pada suatu industry akan menarik untuk dibahas menurut Luki Karunia (2019) negosiasi merupakan terjadinya proses antara dua pihak dengan pikiran yang berbeda dan mencapai kesepakatan.

Semakin besar suatu indusri maka cenderung akan semakin kompleks, kompleks yang dimaksud menyangkut hal-hal seperti komunikasi, informasi, pengambilan keputusan, dan lainnya. Seperti yang telah diketahui kompleks dapat menjadi sumber terjadinya konflik yang harus diakhiri dengan negosiasi, terutama dalam sumber daya manusia. Dengan keahlian dan skill yang dimiliki seseorang dapat membuat suatu indusri berkonflik demi mendapatkan orang tersebut. Setiap pemimpin yang ingin memajukan perusahaannya harus mengetahui factor apa saja yang dapat menyebabkan konflik dan apa saja factor yang dapat menyelesaikan negosiasi.

Dengan memahami factor tersebut industri jasa maritim akan lebih mudah untuk menyelesaikan tugas serta dapat berkembang ke arah yang positif. Konflik dalam suatu industry dapat dikatakan sebagai suatu hal yang wajar dikarenakan konflik dibutuhkan untuk

dapat berkembang. Perusahaan kurang menyukai adanya konflik Ketika bernegosiasi karena, penanganan yang dibutuhkan cenderung kearah perdamaian. Konflik tidak selalu hal buruk, tetapi bisa memiliki kebaikan walaupun banyak juga konflik yang tidak berakhir baik ketika bernegosiasi.

Masalah yang terjadi karena konflik dapat bertambah buruk jika suatu perusahaan mengabaikannya atau tidak dilakukan proses negoisasi karena untuk menangani konflik dibutuhkan negoisasi yang baik sehingga permasalahan dapat selesai. Karena hal tersebut hal ini akan dibahas tentang konflik yang terjadi ketika suatu perusahaan melakukan negoisasi untuk menghindari konflik yang terjadi bertambah buruk dan mencapai tujuan bersama.

Pengertian konflik

Konflik adalah suatu proses interaksi sosial antara dua orang atau kelompok yang mana diantara dari kedua belah pihak berupaya menyingkirkan pihak lawan dengan menghancurkan atau menekan mereka hingga tidak berdaya. Menurut (Wahyudi, 2015) konflik dianggap sebagai efek suasana dari yang mempertemukan tujuan yang diantara dua belah pihak, yang menyebabkan diantara kedua belah pihak terganggu. Menurut Rosana (2015) memberi pengertian bahwa konflik adalah sebuah proses sosial yang mana kelompok ataupun individu memiliki upaya agar memenuhi tujuannya dengan cara menentang pihak lain yang terkadang diiringi dengan cara ancaman ataupun kekerasan.

Menurut Astri (2011) konflik adalah suatu keadaan yang terjadi yang diakibatkan adanya ketidak selarasan ataupun kecocokan antara sudut pandang dan Keinginan yang akan dicapai, secara individu ataupun keterkaitannya dengan pihak lain. Terjadinya konflik dikarenakan perbedaan keinginan dan tujuan yang ingin dicapai oleh kedua belah pihak. Seperti, pada saat seseorang memperebutkan sebuah wilayah, mereka tidak hanya memperebutkan wilayah itu saja tapi segala yang terkandung diwilayah tersebut. Setiap kelompok akan selalu ada pertentangan antar individu.

Penyebab Terjadinya Konflik

Konflik dapat terjadi bisa diakibatkan bisa dengan banyak hal. Menurut Sumartias & Rahmat (2013) konflik dipicu dengan beberapa hal yaitu:

- a) terdapat perbedaan pendapat, pemikiran, pendirian dan argumen antar individu. Yang mana setiap manusia yaitu individu yang memiliki karakter yang berbeda. Artinya, setiap individu tentunya memiliki pendian dan perasaan yang berbeda. Maka perbedaan pemikiran ini dapat menjadi pemicu penyebab konflik.
- b) terdapat ketidaksamaan kepribadian yang disebabkan oleh perbedaan budaya. seperti seseorang akan di pengaruhi oleh lingkungan yang berasal dari kelompoknya sehingga memicu terjadinya konflik dikarenakan adanya individu yang berbeda.
- c) terdapat ketidak samaan keinginan dan tujuan antar perorang ataupun kelompok. Setiap manusia memiliki perbedaan sudut pandang dikarenakan budaya yang berbeda. kemudian di waktu yang sama setiap individu akan memiliki pendapat dan tujuan yang berbeda.
- d) Terdapat juga perubahan lingkungan yang diiring perubahan sistem masyarakat. Hal ini terjadi sangat cepat dan memicu adanya konflik sosial. Hal tersebut dapat menimbulkan upaya penolakan terhadap setiap bentuk perubahan karena disangka akan menghancurkan persatuan di masyarakat yang sebelumnya sudah terbentuk.

Jenis Konflik

Menurut Mohamad Muspawi (2014) berikut ini jenis-jenis dari konflik :

- A. Konflik Antar individu

Konflik ini melibatkan 2 individu didalamnya dan hal ini dapat terjadi dikarenakan terdapat ketidaksamaan dan ketidakcocokan antara satu sama lain. Setiap individu akan saling mempertahankan tujuan dan kepentingannya masing-masing.

B. Konflik Antar etnik

Indonesia memiliki beragam suku bangsa dan perbedaan kebudayaan. Sesuatu yang dianggap sakral oleh suatu suku belum tentu dianggap seperti sama oleh suku lainnya. Ketidaksamaan inilah yang sering menyebabkan terjadinya konflik antaretnik terkhusus di Indonesia.

C. Konflik Antar agama

Selain memiliki beragam suku dan budaya, Indonesia juga mempunyai beragam agama yang hidup berdampingan sejak dulu. Kepercayaan pada agama yaitu keyakinan yang mutlak. Sifat yang mutlak inilah seringkali membuat terjadinya konflik antara umat dalam satu agama, dengan agama yang lainnya dan bahkan dengan pemerintahan.

D. Konflik Antar golongan

Konflik memiliki sifat vertikal, yaitu konflik yang terjadi antara kelas atas dan kelas bawah. Konflik ini terjadinya disebabkan perbedaan kepentingan antar 2 golongan tersebut. Contoh, golongan masyarakat memiliki area tanah yang dipakai oleh pemerintah sebagai pembuatan waduk, tetapi mereka tidak menerima kompensasi dari pemerintah. Hal tersebut yang memicu masyarakat menuntut pemerintah agar segera memberikan hak masyarakat tersebut.

E. Konflik Antar Ras

Ras adalah warna kulit dan fisik kita yang kita miliki sejak lahir. Sebuah kelompok akan mengembangkan berbagai kesadaran kelompok dan solidaritas kelompok. Oleh karenanya perbedaan ras ini sering kali memicu perseteruan yang terjadinya karena solidaritas tinggi yang memiliki ras yang sama. Contoh, adanya politik perbedaan warna kulit yang terjadi di Afrika selatan yang melibatkan ras kulit putih dan kulit hitam.

Pengertian Negosiasi

Menurut Utami (2017) negosiasi merupakan interaksi antara dua belah pihak yang saling tujuannya untuk mencapai suatu kesepakatan. Negosiasi biasanya dilakukan karena adanya perbedaan kepentingan dan hendak menyelesaikan masalah tersebut secara bersama. Dalam bernegosiasi kita harus memperhatikan beberapa aspek didalamnya yaitu :

1. Rekonsiliasi Kepentingan
2. Menentukan Siapa yang benar
3. Menentukan Siapa Yang Lebih kuat

Proses Negosiasi

Negosiasi adalah proses interaktif yang bertujuan untuk mencapai kesepakatan antar kedua belah pihak. Proses ini mempunyai perbedaan pandangan tetapi ingin mencapai beberapa resolusi bersama (Hendrayana, 2021). Proses negosiasi memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

1. Melibatkan dua pihak, penawar dan pembeli
2. Terdapat kesamaan permasalahan yang dinegosiasikan
3. Semua pihak bekerja sama
4. Untuk mengkonkritkan masalah yang sebelumnya masih abstrak

Strategi Dalam Bernegosiasi

- 1) Strategi Kalah-Kalah (*lose-lose solution*)

Strategi ini membuat semua pihak dirugikan karena keduanya sama-sama merasakan kekalahan, hal ini disebabkan pada saat bernegosiasi tidak memakai pikiran yang tenang melainkan semua pihak hanya melampiaskan amarah yang berujung masalah tidak dapat diselesaikan.

- 2) Strategi Menang-Kalah (*win-lose solution*)
strategi yang yang memiliki tujuan meraih kemenangan dengan cara mengalahkan pihak lawan dan hanya memikirkan keuntungan pribadi yang tentunya pihak lawan merasa dirugikan. Strategi ini sering menimbulkan konflik berkepanjangan.
- 3) Strategi Menang-Menang (*win-win solution*)
strategi ini semua pihak diuntungkan karena terdapat usaha untuk membuat situasi yang kondusif yang memberikan kesan tidak ada pihak yang kalah dengan mendepankan pemberian atau keuntungan yang terbaik secara jujur dan adil.

Tujuan Negosiasi

1. Membuat kesepakatan
2. Memecahkan masalah
3. Mendapatkan keuntungan
4. Berupaya mengatasi perbedaan pendapat
5. Mencari jalan tengah kedua belah pihak

METODOLOGI

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analisis dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang mengarah pada pemecahan masalah dengan menggambarkan atau menampilkan apa yang ada pada berdasarkan hasil penelitian yang diteliti. Menurut Imron (2019) penelitian deskriptif ialah penelitian yang dilakukan guna mengetahui variabel mandiri, baik dari satu variabel atau lebih tanpa adanya perbandingan atau menghubungkan satu variabel dengan variabel lainnya. Jenis penelitian mengkaji data mengenai negosiasi dan konflik yang terjadi pada PT. Pertamina Trans Kontinental Cabang Batam. Maka dari itu, mengidentifikasi negosiasi dan konflik terkait topik yang akan dikaji dengan membuat rumusan masalah berdasarkan fokus permasalahan yang akan dikaji.

Penelitian deskriptif digunakan untuk mengumpulkan data serta menggambarkan karakteristik mengenai objek, peristiwa, dan situasi yang menjadi fokus pada penelitian yang diteliti. Sedangkan penelitian kualitatif bersifat subjektif yang mengarah pada penjelasan lebih dan analisis dengan metode untuk meneliti objek ilmiah, dimana peneliti menggunakan perspektif dari partisipan untuk memberikan gambaran utama dalam memperoleh data hasil penelitian. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan latar ilmiah, yang bermaksud menafsirkan atau mendeskripsikan suatu fenomena yang terjadi dengan mengimplikasikan metode yang ada.

Sumber Data

Menggunakan data primer yang didapat dan dikumpulkan peneliti secara langsung dari informan. Penelitian ini yang termasuk ke dalam data primer ialah data yang diperoleh dari wawancara langsung dengan narasumber berdasarkan hasil dari wawancara tersebut. Sedangkan data sekunder, merupakan data yang didapat melalui sumber data yang telah ada. Data sekunder yang diolah meliputi studi pustaka seperti buku, tulisan, jurnal, dan dokumen yang berkaitan dengan negosiasi dan konflik.

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan metode wawancara dan studi pustaka. Wawancara adalah proses mendapatkan informasi dari narasumber secara langsung dengan cara melakukan tanya jawab mengenai informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Dalam metode wawancara dilakukan secara langsung dengan narasumber terkait negosiasi dan konflik yang terjadi pada PT. Pertamina Trans Kontinental Cabang Batam. Sedangkan menurut Rouddah (2021), studi pustaka, yaitu proses mendapatkan data dari berbagai studi atau literatur yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data menggunakan teknik analisis data kualitatif, yang apabila data yang didapat berupa kata-kata dan bukan sebuah rangkaian angka yang tidak dapat disusun dan dikategorikan. Data yang disatukan dengan cara yang beragam seperti wawancara, observasi, rekaman ataupun intisari dokumen yang biasanya diolah sebelum digunakan. Namun teknik analisis data kualitatif menggunakan kata yang disusun dalam teks yang telah diperluas, tidak menggunakan statistika atau perhitungan sebagai analisis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Konflik Antar Perusahaan

Adapun konflik terhadap suatu perusahaan dengan organisasi biasanya memiliki keterlibatan yang sangat bergantung dalam menjalankan suatu bisnis seperti antara perusahaan dengan pesaing, perusahaan pemasok dan perusahaan pelanggannya, seperti yang dijelaskan perusahaan yang kami pilih yaitu PT. Pertamina Trans Kontinental Cabang Batam pernah mengalami konflik dengan perusahaan lain pada tahun 2022 yang mana perusahaan tersebut konflik dengan PT. Sligi mengenai pengadaan wearpack, dikarenakan ada masalah dengan kantor pajak sehingga PT. Sligi tidak bisa menerbitkan invoice karena lokasinya diluar batam (harus ada pengurusan PPN) jadi pengadaan wearpack pada PT. Pertamina Trans Kontinental Cabang Batam dengan PT. Sligi diganti dengan vendor wearpack yang lain setelah persetujuan antar dua belah pihak.

Negosiasi Antar Perusahaan

Adapun negosiasi merupakan salah satu faktor penting agar menyatukan dua kepentingan yang berbeda, misalnya antara penjual dan pembeli. Biasanya sebelum bernegosiasi pihak marketing melakukan persiapan dengan mengumpulkan informasi serta data-data harga pasaran sebagai bahan pertimbangan sebelum membuat kesepakatan dalam negosiasi. Seperti yang dijelaskan, PT. Pertamina Trans Kontinental Cabang Batam melakukan negosiasi dengan PT Nuansa Lestari Tama dalam hal penyewaan mobil dinas yang berjumlah 3 mobil. Adapun hasil dari negosiasi antar perusahaan ini yaitu vendor mengajukan penawaran lalu penentuan dilakukan setelah adanya negosiasi pertama di kantor PT. Pertamina Trans Kontinental Cabang Batam setelah itu melakukan negosiasi kedua hingga terjadi pencocokan harga, jika tidak cocok maka PT. Pertamina Trans Kontinental Cabang Batam mencari vendor penyewaan mobil dinas lainnya. Tapi, pada saat itu negosiasi dengan PT. Nuansa Lestari Tama berhasil sehingga menghasilkan kesepakatan negosiasi win-win solutions yang mana masing-masing perusahaan tidak ada yang dirugikan atau bisa dibilang sama-sama menguntungkan.

Strategi Dalam Negosiasi Antar Perusahaan

Adapun strategi konflik antara PT. Pertamina Trans Kontinental Cabang Batam yang terjadi yaitu strategi kolaborasi (win-win) yang mana strategi ini menekankan adanya solusi yang saling menguntungkan antar perusahaan yang melakukan negosiasi. Strategi kolaborasi (win-win) bisa terjadi dikarenakan PT. Pertamina Trans Kontinental Cabang Batam meminta harga dari penyewaan mobil dinas dengan PT. Nuansa Lestari Tama sesuai dengan yang diminta oleh perusahaan tersebut tetapi dengan melihat juga keuntungan yang akan didapat

oleh PT. Nuansa Lestari Tama. Sehingga, hasil keputusan yang didapat dalam negosiasi antar perusahaan ini win-win solutions dengan menemukan pilihan dalam kepentingan bersama.

Tujuan Dalam Negosiasi Antar Perusahaan

Adapun dalam bernegosiasi harus dilakukan terlebih dahulu persiapan yang sempurna dan terencana. Persiapan negosiasi ini pula menurut John Hayes (2002) dibagi mejadi 3 tahapan yaitu Perencanaan, Persiapan, dan Tahap Negosiasi (Negotiation Table). Dalam melakukannegos iasi menetapkan tujuan antar perusahaan yaitu meningkatkan hubungan dengan perusahaan lain. Tujuan ini pula akan meningkatkan rasa suka atau senang terhadap perusahaan kita hingga akhirnya perusahaan lain akan mencoba membantu jika perusahaan meminta bantuan dan begitu juga sebaliknya. Apabila dalam bernegosiasi mendapatkan perbedaan pendapat maka diharuskan perusahaan antar dua belah pihak untuk mendapatkan solusi yaitu dengan mencari jalan tengah sehingga perbedaan pendapat ini dapat mendapatkan hasil keputusan yang bisa diterima oleh masing-masing perusahaan.

Penyebab Terjadinya Konflik

Setiap terjadinya konflik pasti diakibatkan oleh suatu sebab, pada penelitian di PT. Pertamina Trans Kontinental Cabang Batam berkonflik dengan PT. Sligi penyebab terjadinya konflik dikarenakan PT. Pertamina Trans Kontinental Cabang Batam ingin melakukan pengadaan wearpack dikarenakan terdapat masalah dengan kantor pajak sehingga PT. Sligi tidak dapat menerbitkan invoice, penerbitan invoice gagal dilakukan karena PT. Sligi berada diluar Batam dan belum mengurus PPN sehingga timbul konflik.

Jenis Konflik

Menurut Penelitian diatas konflik yang terjadi dapat dikategorikan sebagai konflik antarpribadi yaitu PT. Pertamina Trans Kontinental Cabang Batam terhadap PT. Sligi dan PT. Pertamina Trans Kontinental Cabang Batam terhadap PT. Nuansa Lestari Tama. Dikategorikan sebagai konflik antarpribadi dikarenakan hanya terjadi konflik diantara 2 perusahaan yang tidak melibatkan perusahaan lain atau pihak ketiga sesuai dengan penjelasan konflik antarpribadi.

SIMPULAN

konflik merupakan sesuatu hal yang tidak bisa dihindari dalam kehidupan sehari-hari terutama pada sebuah perusahaan, maka tentunya semua perusahaan pernah memiliki konflik dengan perusahaan lainnya. Hal tersebut dikarenakan adanya perbedaan tujuan atau keinginan. Oleh karna itu, untuk mengatasi sebuah konflik yang telah terjadi dapat diselesaikan dengan cara negosiasi. Negosiasi merupakan sebuah proses dimana kedua belah pihak saling tawar menawar untuk mencapai suatu kesepakatan. seperti yang dijelaskan perusahaan yang kami pilih yaitu PT. Pertamina Trans Kontinental Cabang Batam pernah mengalami konflik dengan perusahaan lain pada tahun 2022 yang mana perusahaan tersebut konflik dengan PT. Sligi mengenai pengadaan wearpack, dikarenakan ada masalah dengan kantor pajak sehingga PT. Sligi tidak bisa menerbitkan invoice karena lokasinya diluar batam (harus ada pengurusan PPN) jadi pengadaan wearpack pada PT. Pertamina Trans Kontinental Cabang Batam dengan PT. Sligi diganti dengan vendor wearpack yang lain setelah persetujuan antar dua belah pihak. Maka dalam menyelesaikan masalah tersebut mereka melakukan negosiasi dengan cara *win-win solution*

Referensi :

- Astri, H. (2011). Penyelesaian Konflik Sosial Melalui Penguatan Kearifan Lokal. *Jurnal Aspirasi*, 2(2), 151-162. <http://jurnal.dpr.go.id/index.php/aspirasi/article/view/439>
- Dr. R. Luki Karunia, SE., A. M. (2019). Optimalisasi Peran Industri Jasa Maritim Melalui Peningkatan Armada Pelayaran Nasional dan Pelabuhan dalam Rangka

- Mempertahankan Persatuan dan Kesatuan Bangsa. *Journal of Public Policy Applied Administration*, 1(2), 111–118.
- Hendrayana, Y. (2021). Peran Keterampilan Negosiasi Terhadap Manajemen Konflik Melalui Intermediasi Efektivitas Komunikasi. *Parameter*, 5(1), 113–126. <https://doi.org/10.37751/parameter.v5i1.144>
- Nurofik, A., Rahajeng, E., Munti, N. Y. S., Hardiansyah, A., Firmansyah, H., Sani, A., ... & Wiyono, A. S. (2021). PENGANTAR TEKNOLOGI INFORMASI. Penerbit Insania.
- Sani, A. (2017). Sistem Manajemen Otomasi Perpustakaan Berbasis Open Source Senayan Library Management System (SLiMS)(Studi Kasus Perpustakaan H. Bata Ilyas STIE AMKOP Makassar). *SEIKO: Journal of Management & Business*, 1(1), 47-65.
- SYARIFUDDIN, S., ILYAS, J. B., & SANI, A. (2021). PENGARUH PERSEPSI PENDIDIKAN & PELATIHAN SUMBER DAYA MANUSIA PADA KANTOR DINAS DIKOTA MAKASSAR. *Bata Ilyas Educational Management Review*, 1(2).
- Boediman, S. F., Hendriarto, P., Satmoko, N. D., Sulistiyani, S., & Sani, A. (2021). The Relevance of Using Social Media Applications Strategies to Increase Marketing Potential of Indonesian Maritime Tourism (Analytical Study of Tourism Journals and Online Marketing). *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 4(4), 8791-8799.
- Majid, A., & Sani, A. (2016). Pengaruh Pelatihan dan Supervisi Kepala Ruangan terhadap Kinerja Perawat Pelaksana Diruang Rawat Inap Bedah Rumah Sakit TK. II Pelamonia Makassar. *Jurnal Mirai Management*, 1(2), 310-412.
- Sani, A., & Hafidah, A. (2020). Pengaruh Shopping Life Style Dan Fashion Involvement Terhadap Impulse Buying Behavior Masyarakat High Income Makassar. *Jurnal Ilmiah Ecosystem*, 20(3), 231-238.
- Irsan, I., & Sani, A. (2018). Praktik Manajemen Pengetahuan Pustakawan Dalam Mengembangkan Koleksi Lokal Makassar Di Dinas Perpustakaan Kota Makassar. *Jurnal Mirai Management*, 3(1), 121-135.
- Munir, M., Fachmi, M., & Sani, A. (2020). Pengaruh Disiplin Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Mirai Management*, 5(3), 161-170.
- Syarifuddin, U., Ilyas, G. B., Misbahuddin, M., Mustafa, H., & Sani, A. (2022). Strategi Pengembangan Usaha Kerajinan Anyaman Rotan dan Bambu melalui Pemasaran Online di Kecamatan Ma'rang Kabupaten Pangkep. *Bata Ilyas Educational Management Review*, 2(2), 1-24.
- Boediman, S. F., Hendriarto, P., Satmoko, N. D., Sulistiyani, S., & Amar Sani, A. S. (2021). Relevance of social media applications as a marketing strategy for Indonesian tourism destinations (literature analysis study). *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 4(3), 5705-5712.
- Makkira, M., Syakir, M., Kurniawan, S., Sani, A., & Ngandoh, A. M. (2022). Pengaruh Stres Kerja, Komunikasi Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Prestasi Kerja Karyawan pada PT. Prima Karya Manunggal Kabupaten Pangkep. *Amkop Management Accounting Review (AMAR)*, 2(1), 20-27.
- Asriani, A., Putri, N., Kurniawan, S., & Sani, A. (2022). Pengaruh Personal Selling terhadap Peningkatan Penjualan Alat Tulis pada CV. Etalase Mitra Jaya di Wajo pada Masa Lockdown Pandemi Covid 19. *Amkop Management Accounting Review (AMAR)*, 2(1), 13-19.
- Imron, I. (2019). Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif Pada CV. Meubele Berkah Tangerang. *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, 5(1), 19–28. <https://doi.org/10.31294/ijse.v5i1.5861>
- Mohamad Muspawi. (2014). Manajemen Konflik (Upaya Penyelesaian Konflik Dalam Organisasi). *Jurnal Penelitian Universitas Jambi Seri Humaniora Penawar*, 16(2), 41–46.
- Rosana, E. (2015). Konflik Pada Kehidupan Masyarakat. *Al-AdYan*, 10(2), 216–230.

- Rouddah, K. N., Barkah, C. S., & Novel, N. J. A. (2021). Analisis Negosiasi Bisnis Perusahaan Trading dengan Pengepul Kopi Toraja (Studi Pada PT. Danapati Prakasa Sentosa). *Jurnal Bisnis Strategi*, 30(1), 47–53. <https://doi.org/10.14710/jbs.30.1.47-53>
- Sumartias, S., & Rahmat, A. (2013). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Konflik Sosial. *Jurnal Penelitian Komunikasi*, 16(1), 13–20. <https://doi.org/10.20422/jpk.v16i1.24>
- Utami, F. I. D. (2017). Efektivitas komunikasi negosiasi dalam Bisnis. *Jurnal Komunike*, 9(2), 105–122.
- Wahyudi, A. (2015). Konflik, Konsep Teori Dan Permasalahan. *Jurnal Publiciana*, 8(1), 1–15.