

Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Negosiasi Dan Manajemen Konflik Pada Industri Travel

Adi Neka Fatyandri¹, Vera Edelia Lim², Hendri³, Tan Alvin Henk Saputra⁴.

Manajemen, Fakultas Bisnis dan Manajemen, Universitas Internasional Batam, Indonesia

Abstrak

Pada industri tour & travel, tidak lepas dari hubungan antar banyak pihak seperti hubungan antara pihak tour&travel dengan pihak hotel, hubungan antara pihak tour&travel dengan pihak transportasi. Tidak lepas juga akan terjadi negosiasi antar pihak yang ingin mendapatkan untung dari salah satu pihak ataupun sama-sama untung. Dan juga manajemen konflik dari perusahaan travel tersebut. Penelitian ini bertujuan agar dapat mengetahui faktor-faktor negosiasi dan manajemen konflik ini apakah layak atau tidak untuk diterapkan dan jika tidak dapat ditemukan solusinya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Dan dalam penelitian ini sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sumber data sekunder. Agar mendapatkan hasil yang win-win solution pada saat bernegosiasi hal yang sangat penting dan krusial adalah komunikasi dengan baik, benar, dan sopan. Apabila salah satu pihak berkomunikasi dengan baik, maka pihak satu lagi akan merasakan bahwa perusahaan ini sangat sopan dan tertarik dengan apa yang disampaikan. Sebaliknya jika salah satu pihak tidak sopan dalam berkomunikasi ataupun menyampaikan sesuatu dengan tidak jelas, maka perusahaan satunya lagi sudah tidak ingin mendengar lebih lanjut atau akan terjadi konflik antar dua perusahaan.

Kata Kunci: Negosiasi, Konflik, Perusahaan, Travel

Copyright (c) 2022 Adi Neka Fatyandri

✉ Corresponding author :

Email Address : adi.neka@uib.edu

PENDAHULUAN

Melakukan hal kerja sama merupakan hal yang penting dalam sebuah bisnis atau perusahaan. Melakukan kerja sama guna saling mengembangkan atau memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak atau lebih. Namun sebelum melakukan kesepakatan, perusahaan harus melakukan komunikasi terhadap perusahaan lain agar dapat mendapatkan kesepakatan. Dan disini peran negosiasi akan digunakan. Negosiasi dilakukan guna untuk mendapatkan titik temu dari kedua belah pihak atau lebih saat melakukan kesepakatan.

Hasil akhir yang diinginkan dari semua pihak dari negosiasi adalah win-win solution agar semua pihak dapat keuntungan yang sama, karena tidak ada pihak manapun yang menginginkan kerugian saat melakukan kesepakatan. namun tidak semua negosiasi berujung ideal dengan hasil win-win solution, karena banyak pihak juga yang merasa pihak yang dirugikan saat bernegosiasi. Terlepas dari itu tujuan utama dari negosiasi adalah untuk mencari kesepakatan yang adil dari kedua belah pihak. Negosiasi yang berhasil dengan kedua belah pihak atau lebih tidak ada yang merasa dirugikan.

Saat bernegosiasi pihak-pihak yang melakukannya akan saling memberikan alasan-alasan atau keuntungan bagi kedua pihak untuk mendapatkan kesepakatan. Dalam Konflik negosiasi yaitu saat belum ditemukannya titik temu, banyak membuat kegagalan dalam bernegosiasi, seperti saat ingin melakukan kesepakatan namun persetujuan saat awal negosiasi berbeda dengan hasil akhir, dan pada akhirnya pihak lawan tidak ingin bersepakat. Mereka pun melakukan negosiasi ulang sampai kedua belah pihak atau lebih mendapatkan kesepakatan yang sesuai atau bahkan menghentikan transaksi atau kesepakatan karena tidak memiliki titik temu.

Selain dengan proses negosiasi dalam dunia bisnis, konflik merupakan hal yang sudah biasa terjadi. Karena ketatnya persaingan bisnis, walaupun tidak dapat dihindari akan tetapi konflik bisa diatasi dengan melakukan manajemen konflik. Manajemen konflik yang digunakan sebagai istilah untuk mengatur dan mengatasi dengan baik adanya konflik bisnis. Dengan adanya manajemen konflik, berbagai konflik, dan bahkan masalah di dunia dapat diminimalisasi dan juga dapat meminimalkan kerugian sebelum merugikan pihak lain (Abdhul, 2021). (Na'im, 2021)

Pembahasan yang akan penulis ambil dalam hal ini adalah kasus dari dua perusahaan yaitu PT. Nusajaya Indofast Tour & Travel yang merupakan perusahaan travel yang didirikan sejak 1995, dan PT. Eco Indo Travel yang merupakan perusahaan wisata yang dibawah naungan Jetwings Group. Penulis akan melakukan analisis apa saja hal-hal negosiasi yang diterapkan dari perusahaan travel. Maka judul dari karya ilmiah kami ini adalah "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Negosiasi dan Manajemen Konflik pada Industri Travel

METODOLOGI

Objek penelitian kelompok kami adalah meneliti industri tour and travel di Kota Batam. Pembahasan yang akan penulis ambil dalam hal ini adalah kasus dari dua perusahaan yaitu PT. Nusajaya Indofast Tour & Travel yang merupakan perusahaan travel yang didirikan sejak 1995, dan PT. Eco Indo Travel yang merupakan perusahaan wisata yang dibawah naungan Jetwings Group. peneliti mengumpulkan data melalui sosial media (instagram) dan internet (google) yang digunakan sebagai bahan analisa peneliti terhadap PT. Eco Indo Travel dan PT. Nusajaya Indofast Tour & Travel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada industri tour & travel, tidak lepas dari hubungan antar banyak pihak seperti hubungan antara pihak tour&travel dengan pihak hotel, hubungan antara pihak tour&travel dengan pihak transportasi (tergantung kemana turis mau pergi), hubungan antara pihak tour&travel dengan travel agent lainnya, pihak airplane, dan pihak ferry. Tidak lepas juga akan terjadi negosiasi antar pihak yang ingin mendapatkan untung dari salah satu pihak ataupun sama-sama untung. Negosiasi sendiri merupakan interaksi antara dua pihak atau lebih untuk mencapai suatu kesepakatan dan tidak sedikit juga akan melibatkan pihak ketiga yaitu negosiator yang memiliki peran sebagai penengah dalam interaksi negosiasi. (Alwafi Ridho Subarkah, 2018). Pada saat melakukan negosiasi, tentunya kedua belah pihak harus memiliki cara komunikasi yang baik dan sopan supaya informasi-informasi yang disampaikan dapat dimengerti dengan baik. Komunikasi ini merupakan suatu hal yang tidak dapat dihindar ketika ingin berinteraksi dengan pihak lain, apalagi pada saat melakukan negosiasi. Komunikasi dapat dilakukan dengan cara tatap muka (face to face), melalui telepon atau handphone, dan lain-lain. Contohnya, pihak hotel memberi tahu kepada pihak

tour&travel bahwa pada tanggal tertentu hotel sudah full, apakah mau ganti ke tanggal lain. Adapun konflik yang akan terjadi pada saat melakukan interaksi negosiasi, seperti salah satu pihak yang tidak percaya dengan perusahaan yang ingin bernegosiasi dengannya. Jika telah terjadi rasa tidak percaya, maka pada saat bernegosiasi dengan perusahaan tersebut akan susah untuk melanjutkan ataupun juga akan terjadi konflik antar dua perusahaan tersebut. Konflik akan terjadi juga ketika salah satu pihak menolak untuk memulai negosiasi tersebut, contohnya seperti ketika pihak perusahaan menawarkan salah satu produk kepada customer, kemudian customer tertarik dengan produk tersebut dan ingin bernegosiasi dengan pihak perusahaan misalnya "Saya sudah sering berlangganan dengan perusahaan kalian ketika saya ingin travelling dengan keluarga, apakah harga produk yang ditawarkan tadi bisa lebih rendah lagi?" , tetapi pihak perusahaan demi keuntungan sendiri dan tidak mau menerima negosiasi customer maka customer akan merasa tidak enak atau tidak senang hati dengan jawaban pihak perusahaan. Mungkin juga customer tersebut akan jarang berlangganan atau memilih perusahaan lain jika ia ingin travelling. Berdasarkan penelitian terdahulu kasus masyarakat Desa Canggü yang mengakibatkan pro dan kontra.(Jaya & Mahagangga, 2018). Dengan adanya pembangunan yang besar masyarakat yang kontra menganggap pembangunan tersebut. Berdasarkan kasus tersebut antara perusahaan pariwisata dan masyarakat sekitar yang terjadi konflik, pihak perusahaan tour & travel harusnya belajar dari salah satu konflik tersebut yaitu tidak asal ingin membuat keuntungan bagi perusahaan yang dapat merugikan masyarakat sekitar, dan yang ujung-ujungnya membuat masalah yang merugikan bagi ke 2 belah pihak. Berdasarkan masalah yang terjadi saat pandemi covid-19 tentu saja berdampak pada industri tour & travel karena dibatasinya turis atau bahkan untuk warga negara sendiri untuk ke kota lain. Seperti kasus Perusahaan tour & travel di bintang yang melakukan phk terhadap karyawan. "Selain mengajukan PHK, pihak perusahaan Star Jet turut merumahkan sekitar 283 karyawannya pada pertengahan Februari 2020".(Santoso, 2020) Karena tidak ada masukan bagi perusahaan, diharuskan untuk dilakukan phk. Tetapi perusahaan mencoba melakukan hal yang dapat membantu para karyawan yang di phk tersebut. Manajemen konflik yang dilakukan oleh perusahaan yaitu dengan, Disnaker yang berkerja sama dengan BPJS melakukan pelatihan vokasi kepada karyawan yang di PHK dengan syarat memiliki BPJS Ketenagakerjaan. Melalui vokasi tersebut para karyawan yang di PHK dapat meningkatkan kualitas pekerja khususnya pada sektor pariwisata.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan diatas, dapat menarik kesimpulan bahwa dalam berbagai industri tidak lepas dari interaksi negosiasi antar dua pihak atau lebih. Negosiasi dapat menghasilkan beberapa cara seperti win-win solution, yang artinya dapat menguntungkan dua belah pihak ketika sedang bernegosiasi. Bisa jadi juga menjasi win-lose solution, dimana kedua belah pihak sedang bernegosiasi dan hasil yang didapatkan hanya salah satu pihak yang mendapat keuntungan.

Referensi :

- Alma'arif. (2014). Manajemen Konflik Sosial Di Indonesia. *Jurnal Manajemen Pemerintahan*, volume 1, 1-17. http://eprints.ipdn.ac.id/2463/1/JURNAL_PRODI.pdf
- Alwafi Ridho Subarkah. (2018). Pengertian Negosiasi. In *Jurnal* (Vol. 151, Issue 2, pp. 10-17).
- I. Gee, Q. (2019). Landasan Teori ادبج. In *Dasar-Dasar Ilmu Politik* (pp. 17-39). Jaya, I. G. F. P., & Mahagangga, I. G. A. O. (2018). Konflik Masyarakat Lokal Dengan Pengusaha Pariwisata Terkait Akses Pura Batu Mejan Dan Setra Di Desa Cunggu, Kabupaten Badung. *Jurnal Destinasi Pariwisata*, 6(1), 55. <https://doi.org/10.24843/jdepar.2018.v06.i01.p09>
- 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.
- Na'im, Z. (2021). Manajemen Konflik. In *Leadership: Jurnal Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam* (Vol. 2, Issue 2, p. 222). <https://doi.org/10.32478/leadership.v2i2.720>