

Manajemen Konflik dan Teknik Negosiasi yang Baik dan Tepat dalam Dunia Industri Makanan dan Minuman

Adi Neka Fatyandri¹, Erika Chanada², Ferdianto Riady³, Kevin Salim⁴, Vincent Nicholas Wu⁵

^{1,2} Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen, Universitas Internasional Batam, Indonesia

Abstrak

Konflik yang muncul menjadi permasalahan yang harus dihadapi oleh setiap perusahaan, dan salah satu caranya adalah dengan bernegosiasi. Dalam penelitian ini, penulis akan menganalisis, mempelajari, dan menguraikan teknik negosiasi yang baik dalam menyelesaikan manajemen konflik di industri makanan dan minuman. Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah dengan menggunakan metode kualitatif, yaitu dengan mengumpulkan informasi atau artikel referensi dalam bentuk tulisan yang berkaitan dengan topik yang bersangkutan. Informasi-informasi yang didapatkan kemudian akan dianalisis dan diurai dalam bentuk tulisan atau artikel. Dari hasil analisis, faktor umum penyebab muncul konflik dalam perusahaan, biasanya karena komunikasi yang buruk yang berujung pada kesalahpahaman. Faktor lain berupa kurangnya komitmen dan tanggung jawab dari tim atau rekan kerja menyebabkan rekan kerja lainnya yang terlibat merasa tidak puas yang akan berujung pada konflik. Perbedaan kepentingan juga menjadi salah satu penyebabnya timbulnya konflik, dimana pihak-pihak yang terlibat merasa kepentingannya tidak terpenuhi. Dengan konflik, permasalahan yang ada dapat menjadi pelajaran penting bagi perusahaan atau organisasi untuk berkembang. Saran yang dapat diberikan adalah diharapkan untuk dapat melakukan komunikasi diantara satu sama yang lainnya dan anggota harus bisa melakukan pembagian tugas sesuai dengan kemampuan anggota masing-masing.

Kata Kunci: *Konflik; Bernegosiasi; Metode Kualitatif; Teknik Negosiasi*

Copyright (c) 2022 Adi Neka Fatyandri

✉ Corresponding author :

Email Address : adi.neka@uib.edu

PENDAHULUAN

Dalam dunia bisnis, setiap oknum, perusahaan, atau organisasi perlu melakukan hubungan kerja sama. Hubungan kerja sama perlu dilakukan agar dapat menjalankan usaha. Perlunya menjalin hubungan kerja sama yang baik, agar tidak menimbulkan konflik yang dapat menjadi halangan bagi jalannya usaha. Akan tetapi, setiap hubungan kerja sama pasti ada perbedaan pendapat atau pandangan dalam menjalankan tujuan dari kerja sama yang dilakukan antara kedua belah pihak. Oleh karena itu setiap hubungan kerja sama, tentu ada namanya negosiasi antar pihak sebelum suatu hubungan kerja sama disepakati. Negosiasi sendiri adalah proses perundingan antar 2 pihak ataupun lebih untuk mendapatkan kesepakatan yang diterima setiap pihak (Rouddah et al., 2021). Negosiasi juga merupakan salah satu cara untuk menyelesaikan manajemen konflik yang timbul dalam perusahaan. Dengan bernegosiasi, pihak-pihak yang terlibat dapat menyelesaikan konflik yang ada dengan suatu kesepakatan yang dapat menguntungkan atau diterima semua pihak.

Dalam dunia industri bidang makanan dan minuman, sebuah perusahaan yang bergerak dibidang tersebut, sering kali mengalami manajemen konflik dalam perusahaan. Konflik-konflik tersebut antara lain, konflik munculnya perbedaan kepentingan, konflik kurangnya tanggung jawab, tidak berkomitmen (Tenggono & Melinda, 2017). Konflik yang muncul menjadi permasalahan yang harus dihadapi dan diselesaikan dengan baik oleh setiap perusahaan, karena jika konflik terus berlanjut tanpa penyelesaian yang tepat, maka dapat menimbulkan kerugian bagi perusahaan. Cara penyelesaian yang tepat salah satu caranya adalah dengan bernegosiasi yang baik dan tepat dengan tujuan utama negosiasi adalah untuk menemukan jalan atau langkah tepat yang telah memenuhi keinginan atau dapat diterima oleh semua pihak yang bersangkutan.

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mempelajari manajemen konflik yang sering timbul dalam kegiatan industri bidang makanan dan minuman serta menganalisis dan menguraikan teknik negosiasi yang baik dalam menyelesaikan konflik manajemen. Dengan adanya penulisan ini, maka diharapkan dapat menjadi ilmu dan gambaran untuk menyelesaikan konflik-konflik yang ada dalam setiap hubungan kerja sama melalui teknik negosiasi yang baik dan tepat, sehingga setiap kerja sama dapat dilaksanakan dengan baik dan harmonis tanpa kegagalan. Serta dapat menjadi sumber referensi bagi penelitian selanjutnya yang bersangkutan dengan topik yang dibahas dalam artikel.

METODOLOGI

Dalam artikel ini, topik yang dipilih adalah "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Negosiasi dan Manajemen Konflik pada Industri Makanan dan Minuman". Objek penelitian adalah perusahaan atau badan usaha yang bergerak dibidang makanan dan minuman. Menurut Aditya (2021) terdapat beberapa jenis penelitian dalam menganalisis suatu data yaitu metode penelitian kuantitatif, metode penelitian kualitatif, metode penelitian deskriptif, metode penelitian survei, dan metode penelitian eksperimental. Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah dengan menggunakan metode kualitatif, yaitu dengan mengumpulkan informasi atau artikel referensi dalam bentuk tulisan yang berkaitan dengan topik yang bersangkutan. Informasi-informasi yang didapatkan kemudian akan dianalisis dan diurai dalam bentuk tulisan atau artikel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Faktor Penyebab Konflik

Konflik sering terjadi antar individu maupun kelompok yang mana adanya ketidakcocokan kepentingan dan tujuan sehingga menimbulkan terjadinya perselisihan. Perbedaan kepentingan juga menjadi salah satu penyebabnya timbulnya konflik, dimana pihak-pihak yang terlibat merasa kepentingannya tidak terpenuhi dan agar kepentingannya dapat terpenuhi, muncul suatu konflik yang diharapkan dapat menjadi solusi penyelesaian masalah. Konflik terjadi dikarenakan adanya beberapa faktor umum diantaranya:

Komunikasi yang buruk dapat berujung pada kesalahpahaman terhadap pihak yang terlibat. Kurangnya komunikasi yang baik antar anggota

menyebabkan rentannya hubungan antar individu dalam bisnis tersebut sehingga timbul perkataan yang menyakiti perasaan orang lain.

Selain itu juga disebabkan kurangnya komitmen dan tanggung jawab dari tim atau rekan kerja sehingga menyebabkan rekan kerja lainnya yang terlibat merasa tidak puas yang akan berujung pada konflik. Peran kerja yang tidak sesuai dapat menyebabkan penurunan kinerja sehingga terjadinya suatu konflik. Peran kerja yang tidak sesuai dengan keahlian dan kemampuan kerjanya sendiri akan berujung pada kesalahpahaman antar individu yang menjadi sumber terjadinya suatu konflik.

Kepribadian seseorang yang lebih mengarah ke negatif juga merupakan suatu faktor terjadinya konflik sehingga perlu dilakukan penyesuaian dalam berkomunikasi dan

mendorong kepribadian pribadi menuju yang baik. Masing-masing individu memiliki karakteristik kepribadian yang dapat berbeda dengan individu lain. Kepribadian setiap individu berbeda-beda mulai dari sifat egois, penyendiri hingga otoriter. Sifat tersebut menyebabkan konflik dalam suatu kelompok.

Akibat Terjadinya Konflik

Akibat dari konflik yang muncul dapat menimbulkan efek negatif maupun positif. Menurut Wirawan (2011) suatu konflik dapat menambahkan solidaritas dari suatu kelompok yang sedang berkonflik dengan kelompok lain, namun saat ini akibat dari konflik tersebut menyebabkan renggangnya rasa solidaritas dan kebersamaan oleh para anggota dalam industri makanan dan minuman. Sehingga para anggota harus berusaha untuk membangun hubungan yang baik kembali agar dapat bekerja sama untuk mencapai kepentingan bersama.

Konflik antar individu biasanya akan menyebabkan hancurnya suatu hubungan. Hancurnya hubungan antar individu atau rekan kerja dalam suatu perusahaan, akan menjadi halangan atau hambatan bagi perusahaan untuk beroperasi dengan baik. Sehingga perlunya penyelesaian konflik dengan baik untuk memperbaiki hubungan antar pihak yang terlibat. Munculnya konflik juga dapat menjadi awal mula untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja perusahaan kedepannya. Dengan konflik, permasalahan yang ada dapat menjadi pelajaran penting bagi perusahaan atau organisasi untuk berkembang. Untuk itu, para anggota harus memperbaiki dan mempertahankan hubungan agar bisa mengembangkan dan memajukan usaha bersama.

Selain itu, akibat dari konflik tersebut menyebabkan para anggota mengalami perubahan kepribadian dimana berkurangnya rasa kepercayaan antar anggota serta penurunan kinerja akibat kurangnya kenyamanan lingkungan kerja. Para anggota menjadi malas untuk bekerja dan berkurangnya kekompakan. Pentingnya menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dengan membangun

kepercayaan bersama dan menghindari rasa curiga terhadap individu lain dalam suatu kelompok.

Konflik tersebut juga mengakibatkan menimbulkan sifat untuk mendominasi kekuasaan atau otoriter oleh karena keegoisan untuk tidak mendengarkan pendapat anggota lain. Para anggota harus bisa mendengarkan dan menerima pendapat orang lain, memperlakukan orang lain dengan setara dan adil agar tidak menimbulkan konflik yang tidak diinginkan.

Teknik Negosiasi

Teknik negosiasi yang tepat dalam menyelesaikan suatu konflik, sebagai berikut: Memandang lawan bicara sebagai teman atau mitra bukan sebagai musuh, dan tetap menjaga hubungan baik. Berkomunikasi dengan bahasa yang sopan dan tidak secara kasar. Selalu mendengarkan pendapat dan masukkan dari lawan bicara terlebih dahulu dan tidak berusaha memotong pembicaraan lawan bicara, walaupun menurut pendapat kita, pendapat yang disampaikan lawan bicara tidak menguntungkan. Berkomunikasi dengan bahasa yang dapat meyakinkan lawan bicara Menempatkan pentingnya hubungan timbal balik antar pihak Melihat tujuan dari negosiasi untuk mendapatkan kesepakatan yang diterima oleh semuanya.

Dengan teknik negosiasi tersebut diharapkan hasil kesepakatan yang dibuat tidak hanya menguntungkan pihak sendiri, melainkan semua pihak yang terlibat, agar konflik yang ada dapat diselesaikan. Konflik dapat diselesaikan dengan baik antar individu yang terlibat dalam konflik dan juga bantuan serta mediasi oleh pihak ketiga. Pihak berkonflik harus bisa dengan berkomunikasi secara baik dan menjelaskan masing-masing kepentingan dalam bernegosiasi dengan menggunakan pertanyaan terbuka dan saling menerima pendapat yang lain agar bisa menyelesaikan suatu konflik tersebut.

SIMPULAN

Dalam dunia bisnis, setiap oknum, perusahaan, atau organisasi perlu melakukan hubungan kerja sama. Hubungan kerja sama perlu dilakukan agar dapat menjalankan usaha. Oleh karena itu, perlunya menjalin hubungan kerja sama yang baik, agar tidak menimbulkan konflik yang dapat menjadi halangan bagi jalannya usaha. Dalam dunia industri bidang makanan dan minuman, sebuah perusahaan yang bergerak dibidang tersebut, sering kali mengalami manajemen konflik dalam perusahaan. Konflik-konflik tersebut antara lain, konflik munculnya perbedaan kepentingan, konflik kurangnya tanggung jawab, dan tidak berkomitmen. Dalam artikel ini, topik yang dipilih adalah "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Negosiasi dan Manajemen Konflik pada Industri Makanan dan Minuman". Objek penelitian adalah perusahaan atau badan usaha yang bergerak dibidang makanan dan minuman. Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah dengan menggunakan metode kualitatif, yaitu dengan mengumpulkan informasi atau artikel referensi dalam bentuk tulisan yang berkaitan dengan topik yang bersangkutan. Informasi-informasi yang didapatkan kemudian akan dianalisis dan diurai dalam bentuk tulisan atau artikel. Dari hasil analisis, faktor umum penyebab muncul konflik dalam perusahaan, biasanya karena komunikasi yang buruk yang berujung pada kesalahpahaman. Faktor lain berupa, kurangnya komitmen dan tanggung jawab dari tim atau rekan kerja menyebabkan rekan kerja lainnya yang terlibat merasa tidak puas yang akan berujung pada konflik. Perbedaan kepentingan juga menjadi salah satu penyebabnya timbulnya konflik, dimana pihak-pihak yang terlibat merasa kepentingannya tidak terpenuhi. Suatu konflik dapat menambahkan solidaritas dari suatu kelompok yang sedang berkonflik dengan kelompok lain. Akan tetapi, konflik antar individu biasanya akan menyebabkan hancur hubungan. Hancurnya hubungan antar individu atau rekan kerja dalam suatu perusahaan, akan menjadi halangan atau hambatan bagi perusahaan untuk beroperasi dengan baik. Dengan konflik, permasalahan yang ada dapat menjadi pelajaran penting bagi perusahaan atau organisasi untuk berkembang.

Referensi :

- Aditya, R. (2021). Jenis Metode Penelitian, Selain Kualitatif dan Kuantitatif. *Suara.Com*.
- Anwar, K. (2018). Urgensi Penerapan Manajemen Konflik dalam Organisasi Pendidikan. *Jurnal Studi Dan Penelitian Pendidikan Islam*, 1(2).
- Haerunnisa, Ramdhanni, D. K., & Firmansyah, R. (2021). Analisis Strategi Negosiasi Pada Platform Shopee. *ATRABIS: Jurnal Administrasi Bisnis*, 7(1).
- Hayes, S. C., Masuda, A., & Mey, H. De. (2003). Acceptance and Commitment Therapy and The Third Wave of Behavior Therapy. *Dutch Journal Of Psychotherapy*.
- Heridiansyah, J. (2014). MANAJEMEN KONFLIK DALAM SEBUAH ORGANISASI. *JURNAL STIE SEMARANG*, 6(1).
- Margaretha, Y. (2019). Manajemen Konflik pada Perusahaan Keluarga (Studi Kasus pada Perkebunan X). *Jurnal Manajemen Maranatha*, 18(2).
- Muspawi, M. (2014). MANAJEMEN KONFLIK (UPAYA PENYELESAIAN KONFLIK DALAM ORGANISASI). *Jurnal Penelitian Universitas Jambi Seri Humaniora*, 16(2), 41-46.
- Pratama, I., Musadieg, M. Al, & Prasetya, A. (2015). Perlunya Pemahaman Lintas Budaya Dalam Proses Negosiasi Bisnis (Studi Pada PT. Pratama Jaya Perkasa). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 24(1).
- 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).

- Tanjung, A. A., & Pratiwi, S. (2020). Peranan Komunikasi Negosiasi Dalam Menyelesaikan Kredit Macet Di PT. BNI Syariah Cabang Medan. *International Conference Communication and Sosial Sciences (ICCOMSOS)*, 1(1).
- Tazkiya, A., Aldiansyah, M., Sonia, G., Saparingga, H. S., & Firmansyah, R. (2021). MERAIH KEBERHASILAN NEGOSIASI BISNIS MELALUI KETERAMPILAN BERKOMUNIKASI. *Jurnal Sosial Dan Sains (SOSAINS)*, 1(5).
- Tenggono, K., & Melinda, T. (2017). Konflik di Perusahaan Taken Two. *PERFORMA: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 2(5).
- Utami, F. I. D. (2017). Efektivitas Komunikasi Negosiasi Dalam Bisnis. *Komunike*, ix(2).
- Wirawan. (2011). *Konflik dan Manajemen Konflik: Teori, Aplikasi, dan Penelitian*.