

Komunikasi dan Negosiasi

Bisnis

Dr. Ridwan, S.E., M.Si.

Buku Komunikasi dan Negosiasi Bisnis ini dirancang untuk memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai prinsip-prinsip dan praktik komunikasi efektif yang dibutuhkan dalam konteks dunia bisnis. Sebagai mahasiswa atau profesional, Anda akan mempelajari tentang berbagai aspek komunikasi, mulai dari komunikasi lisan, tertulis, nonverbal, hingga komunikasi dalam situasi rapat dan presentasi. Selain itu, buku ini juga akan membahas teknik-teknik negosiasi yang efektif, termasuk strategi untuk mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan, mengelola konflik, serta berkomunikasi secara persuasif dalam pemasaran. Dengan pemahaman yang mendalam tentang komunikasi dan negosiasi bisnis, Anda akan dibekali dengan keterampilan yang sangat berharga untuk mendukung keberhasilan karier dan pertumbuhan organisasi. Melalui contoh-contoh kasus, latihan, dan tips praktis, buku ini akan menjadi pedoman yang berguna bagi Anda dalam menghadapi berbagai situasi komunikasi dan negosiasi dalam lingkungan bisnis.

KOMUNIKASI & NEGOSIASI B I S N I S

Penulis:

Dr. Ridwan, S.E., M.SI.

Editor:

Dr. Asri, S.Pd., M.Pd.

Aulyah Zakilah Ifani. S.Kom., M.Kom.



Penerbit

Nobel Press

2024

UU No. 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta

Fungsi dan Sifat hak cipta Pasal 4

Hak cipta sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 huruf a merupakan hak eksklusif yang terdiri atas hak moral dan ekonomi.

Pembatasan Perlindungan Pasal 26

Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23, Pasal 24 dan Pasal 25 tidak berlaku terhadap:

- i. Penggunaan kutipan singkat Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait untuk pelaporan peristiwa aktual yang ditujukan hanya untuk keperluan penyediaan informasi aktual;
- ii. Penggandaan Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait hanya untuk kepentingan penelitian ilmu pengetahuan;
- iii. Penggandaan Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait hanya untuk keperluan pengajaran, kecuali pertunjukan dan fonogram yang telah dilakukan Pengumuman sebagai bahan ajar, dan
- iv. Penggunaan untuk kepentingan pendidikan dan pengembangan ilmu pengetahuan yang memungkinkan suatu Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait dapat digunakan tanpa izin Pelaku Pertunjukan, Produser Fonogram atau Lembaga Penyiaran.

Sanksi Pelanggaran Pasal 113

1. Setiap orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam pasal 9 ayat (1) huruf i untuk Penggunaan Secara Komersial dipidanakan dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 100.000.000 (seratus juta rupiah).
2. Setiap orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan/atau huruf h untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 500.000.000 (lima ratus juta rupiah).

Komunikasi & Negosiasi Bisnis

Penulis:

Dr. Ridwan, S.E., M.SI.

ISBN: 978-623-6936-58-0

Editor:

Dr. Asri, S.Pd., M.Pd..

Aulyah Zakilah Ifani. S.Kom., M.Kom.

Cetakan Pertama: Juli 2024

Isi di luar tanggung jawab percetakan

Hak Cipta 2024, Pada Penulis

Copyright © 2024 by Nobel Press

All Right Reserved

Hak Cipta dilindungi undang-undang

Dilarang keras menerjemahkan, memfotocopy, atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini tanpa izin tertulis dari penerbit

PENERBIT NOBEL PRESS
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS NOBEL INDONESIA
Anggota APPTI

Kampus ITB Nobel Indonesia, Jalan Sultan Alauddin No. 212 Makassar

<https://nobelpress.nobel.ac.id>

email: press@stienobel-indonesia.ac.id, press@nobel.ac.id

PRAKATA

Syukur Alhamdulillah, segala puji dan syukur dihantarkan atas kebesaran Allah SWT. yang senantiasa memberikan limpahan rahmat, nikmat dan kesehatan bagi kita semua. Dan atas nikmat-Nya, hingga Buku Komunikasi dan Negosiasi Bisnis dapat terselesaikan dengan baik. Shalawat dan salam terkirim untuk Rasulullah Muhammad SAW. sebagai suri teladan untuk semua ummat manusia.

Komunikasi dan Negosiasi Bisnis merupakan dua hal yang penting dalam bisnis. Komunikasi yang efektif dalam bisnis dapat meningkatkan koordinasi, produktivitas, kepuasan karyawan, dan kepercayaan pemangku kepentingan, sementara negosiasi yang efektif dapat membantu perusahaan mencapai kesepakatan yang menguntungkan, membangun hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan, serta meningkatkan daya saing di pasar. Dalam praktik bisnis, komunikasi dan negosiasi saling terkait dan memainkan peran penting untuk mencapai keberhasilan organisasi.

Untuk itu ucapan terima kasih yang tak terhingga disampaikan kepada yang telah membantu terselesaikannya buku ini, yaitu:

1. Keluarga tercinta yang senantiasa mendoakan, memberkati dan mendukung setiap usaha yang saya lakukan.
2. Yayasan Pendidikan Nobel Indonesia, Institut Teknologi dan Bisnis Nobel Indonesia Makassar baik pengelola dan dosen di mana Penulis merasakan iklim yang nyaman dan bersahabat
3. Pihak-pihak yang tidak sempat disebutkan.

Semoga Allah SWT., senantiasa merahmati segala upaya kita dalam mencerdaskan kehidupan bangsa.

Makassar, Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

PRAKATA	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	xi
PENGANTAR KOMUNIKASI DAN NEGOSIASI BISNIS	1
A. Pendahuluan	1
B. Pembahasan	2
1. Definisi dan Konsep Dasar Komunikasi Bisnis.....	2
2. Definisi dan Konsep Dasar Negosiasi Bisnis.....	6
3. Peran dan Pentingnya Komunikasi dan Negosiasi dalam Konteks Bisnis.....	9
4. Hubungan antara Komunikasi dan Negosiasi dalam Bisnis .	14
C. Studi Kasus	18
Analisis komunikasi dan negosiasi dalam pendirian startUp "Eco-Friendly Tech Solutions"	18
D. Evaluasi Pembelajaran	20
PRINSIP KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM BISNIS	21
A. Pendahuluan	21
B. Pembahasan	22
1. Komponen Komunikasi dalam Bisnis.....	22
2. Prinsip-prinsip Komunikasi Efektif.....	26
3. Strategi Komunikasi dalam Berbagai Situasi Bisnis.....	27
C. Studi Kasus	30

Analisis Strategi Komunikasi Persuasif dalam Kampanye Pemasaran Produk Peralatan Rumah Tangga "Smart Home Appliances"	30
D. Evaluasi Pembelajaran	32
KOMUNIKASI LISAN DALAM BISNIS	33
A. Pendahuluan	33
B. Pembahasan	34
1. Komunikasi Lisan dalam Presentasi dan <i>Public Speaking</i>	35
2. Komunikasi Lisan dalam Negosiasi dan Rapat Bisnis.....	43
3. Komponen-Komponen Komunikasi Lisan	52
C. Studi Kasus	59
Evaluasi Presentasi Pitching CEO Startup "Fintech Innovations" Untuk Mendapatkan Pendanaan Venture Capital	59
D. Evaluasi Pembelajaran	61
KOMUNIKASI TERTULIS DALAM BISNIS	62
A. Pendahuluan	62
B. Pembahasan	63
1. Prinsip-Prinsip Komunikasi Tertulis yang Efektif	63
2. Jenis-Jenis Dokumen Komunikasi Tertulis Dalam Bisnis	69
3. Struktur Dan Komponen-Komponen Dokumen Komunikasi Tertulis	74
4. Penyusunan Contoh Dokumen Komunikasi Tertulis.....	79
C. Studi Kasus	83
Penyusunan Proposal kerja sama bisnis antara perusahaan konsultan manajemen "Strategic Advisors" dan perusahaan manufaktur "Advanced Industries"	83

D. Evaluasi Pembelajaran	85
KOMUNIKASI NONVERBAL DALAM BISNIS	86
A. Pendahuluan	86
B. Pembahasan	87
1. Komponen-Komponen Komunikasi Nonverbal.....	87
2. Peran dan Fungsi Komunikasi Nonverbal dalam Bisnis.....	95
3. Analisis Komunikasi Nonverbal dalam Bisnis	99
C. Studi Kasus	103
Analisis Komunikasi Nonverbal dalam Negosiasi Merger dan Akuisisi Perusahaan Farmasi "Biopharma" dan "MedTech Solutions"	103
D. Evaluasi Pembelajaran	105
MANAJEMEN KONFLIK DAN NEGOSIASI DALAM BISNIS	106
A. Pendahuluan	106
B. Pembahasan	107
1. Konsep Dan Penyebab Konflik Dalam Bisnis	107
2. Strategi Manajemen Konflik Yang Efektif	113
3. Aplikasi Negosiasi dalam Penyelesaian Konflik Bisnis	117
C. Studi Kasus	122
Penyelesaian konflik antara mitra bisnis "Green Energy Partners" terkait pembagian keuntungan melalui negosiasi	122
D. Evaluasi Pembelajaran	124
PRINSIP-PRINSIP NEGOSIASI EFEKTIF DALAM BISNIS	125
A. Pendahuluan	125
B. Pembahasan	126

1. Konsep dan Prinsip Dasar Negosiasi dalam Bisnis.....	127
2. Strategi Dan Teknik Negosiasi Dalam Bisnis.....	133
3. Aplikasi Negosiasi dalam Berbagai Situasi Bisnis	140
C. Studi Kasus	143
Simulasi Negosiasi Kontrak Vendor antara Perusahaan Ritel "Trendsetters" dan Pemasok "Fabric Innovations"	143
D. Evaluasi Pembelajaran	144
KOMUNIKASI DAN NEGOSIASI DALAM KONTEKS BISNIS GLOBAL	145
A. Pendahuluan	145
B. Pembahasan	146
1. Komunikasi Dan Negosiasi Dalam Konteks Bisnis Global ...	148
2. Strategi Komunikasi Lintas Budaya Yang Efektif.....	152
3. Strategi negosiasi dalam lingkungan bisnis internasional ..	157
C. Studi Kasus	163
Analisis Komunikasi dan Negosiasi dalam Kerja Sama Bisnis Internasional antara Perusahaan Indonesia "Strategi Asia" dan Perusahaan Jepang "Fujitsu Consulting"	163
D. Evaluasi Pembelajaran	165
KOMUNIKASI KELOMPOK DAN RAPAT BISNIS.....	166
A. Pendahuluan	166
B. Pembahasan	167
1. Komunikasi yang Efektif dalam Kelompok Kerja.....	168
2. Prinsip-prinsip Komunikasi Efektif Dalam Rapat Bisnis	173
3. Praktik Komunikasi Dalam Simulasi Rapat Bisnis.....	177
C. Studi Kasus	183

Evaluasi Efektivitas Komunikasi dalam Rapat Direksi Perusahaan Teknologi "Digital Titans" dalam Pengambilan Keputusan Strategis	183
D. Evaluasi Pembelajaran	185
KOMUNIKASI PERSUASIF DALAM PEMASARAN	186
A. Pendahuluan	186
B. Pembahasan	187
1. Konsep dan Prinsip Komunikasi Persuasif	187
2. Komunikasi Persuasif dalam Strategi Pemasaran.....	195
3. Aplikasi Komunikasi Persuasif dalam Penjualan	202
C. Studi Kasus	208
Analisis Strategi Komunikasi Persuasif dalam Kampanye iklan Produk Minuman "Power Up" oleh perusahaan "Energize"	208
D. Evaluasi Pembelajaran	210
KOMUNIKASI KRISIS DAN MANAJEMEN REPUTASI	211
A. Pendahuluan	211
B. Pembahasan	212
1. Konsep komunikasi krisis dan manajemen reputasi.....	213
2. Strategi komunikasi dalam mengelola krisis	220
3. Rencana komunikasi krisis yang responsif	229
C. Studi Kasus	239
Pengelolaan Komunikasi dalam Situasi Krisis Reputasi Perusahaan "Pharma Integrity" terkait Efek Samping Produk	239
D. Evaluasi Pembelajaran	241

PENGGUNAAN TEKNOLOGI DALAM KOMUNIKASI BISNIS	242
A. Pendahuluan	242
B. Pembahasan	243
1. Teknologi dan transformasi komunikasi bisnis.....	244
2. Strategi penggunaan teknologi komunikasi yang efektif ...	253
C. Studi Kasus:	260
Evaluasi Efektivitas Komunikasi Virtual dalam Rapat	
Pengembangan Aplikasi "Smart City"	260
D. Evaluasi Pembelajaran:	262
PRAKTIK KOMUNIKASI DAN NEGOSIASI DALAM STUDI KASUS	
BISNIS.....	263
A. Pendahuluan	263
B. Pembahasan	264
1. Analisis Komunikasi dalam Situasi Bisnis	264
2. Analisis Negosiasi dalam Situasi Bisnis.....	266
3. Integrasi Komunikasi dan Negosiasi dalam Studi Kasus.....	268
C. Evaluasi Pembelajaran:	270
GLOSARIUM	271
DAFTAR PUSTAKA	282
BIODATA PENULIS.....	287

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Ilustrasi Keberhasilan Komunikasi dan Negosiasi dalam Bisnis	2
Gambar 2. Model Komunikasi Shanon	22
Gambar 3. Ilustrasi Penerapan Prinsip Komunikasi	26
Gambar 4. Ilustrasi Komunikasi Lisan dalam Bisnis.....	34
Gambar 5. Komunikasi Lisan dalam Rapat Bisnis.....	43
Gambar 6. Ilustrasi Komunikasi Tertulis dalam Bisnis.....	63
Gambar 7. Ilustrasi Komunikasi Nonverbal dalam Bisnis.....	87
Gambar 8. Ilustrasi Manajemen Konflik dan Negosiasi dalam Bisnis	107
Gambar 9. Ilustrasi Prinsip-Prinsip Negosiasi Efektif dalam Bisnis ..	126
Gambar 10. Komunikasi dan Negosiasi dalam Konteks Bisnis Global	147
Gambar 11. Komunikasi Kelompok dan Rapat Bisnis	168
Gambar 12. Ilustrasi Komunikasi Persuasif dalam Pemasaran.....	188
Gambar 13. Ilustrasi Keberhasilan Komunikasi dan Negosiasi dalam Bisnis	212
Gambar 14. Ilustrasi Komunikasi Berbasis Teknologi.....	243
Gambar 15. Ilustrasi Komunikasi dalam Situasi Bisnis.....	264
Gambar 16. Ilustrasi Negosiasi yang Berhasil	266
Gambar 17. Ilustrasi Kontrak Kerja Sama Perusahaan Logistik dan Korporasi	268