

## Hasil Wawancara dengan Key Informan :

1. Apa saja tugas PR itu?

Jawab : *job description* PR itu ada dua, baik internal maupun eksternal. Untuk internal, yaitu mengikuti rapat internal setiap minggunya, membuat database klien perusahaan serta menjadi jembatan ketika ada permasalahan antara karyawan dengan perusahaan. Sedangkan *job description* PR eksternal adalah membina hubungan baik dengan klien, pemerintah dan stakeholder lainnya, melakukan negosiasi dengan klien serta menciptakan citra positif perusahaan di mata klien.

2. PR eksternal mempunyai *job description* untuk melakukan negosiasi. Bagaimana kegiatan negosiasi yang dilakukan oleh PT. Liftindo Prima Perkasa?

Jawab : Negosiasi merupakan proses perundingan yang dilakukan oleh dua perusahaan atau organisasi yang memiliki perbedaan kepentingan. Oleh karena itu, perlu adanya negosiasi untuk mengkomunikasikan kepentingan tersebut demi tercapainya kesepakatan bersama. PR dalam prakteknya menjadi negosiator untuk menciptakan komunikasi yang efektif dalam setiap kegiatan negosiasi, sehingga perusahaan dapat menghemat waktu, tenaga dan biaya.

3. Negosiasi seperti apa yang dilakukan oleh PT. Liftindo Prima Perkasa? Formal atau informal?

Jawab : Keduanya kami lakukan, baik formal maupun informal. Semua itu tergantung kepada kesepakatan kedua belah pihak yang melakukan kegiatan negosiasi.

4. Kapan biasanya negosiasi formal dan informal itu dilakukan?

Jawab : Negosiasi biasa kami lakukan pada saat perusahaan dengan klien ingin melakukan suatu proses kerja sama. Dalam tahap-tahap menuju proses kerja sama tersebut, maka negosiasi merupakan salah satu cara untuk klien melakukan klarifikasi atas proposal penawaran yang diajukan perusahaan kepada klien. Untuk negosiasi yang bersifat formal, biasanya dilakukan ketika pertama kali perusahaan dengan klien pertama kali berjumpa dan tempatnya di ruang rapat kantor atau bisa juga di sebuah hotel. Semua itu tergantung kesepakatan dengan klien. Lalu untuk negosiasi yang bersifat informal, biasanya terjadi setelah negosiasi formal ini terjalin. Tempat bisa di sebuah café, mall, restoran atau lapangan golf, berpulang kepada permintaan klien dan kesepatan kedua belah pihak. Negosiasi informal inilah biasanya antara kedua belah pihak merasa lebih santai dan relaks serta bisa berbicara lebih leluasa mengenai proyeksi perusahaan di masa depan, jadi dapat lebih terbuka dalam proses pengambilan keputusan.

5. Apa saja yang biasanya dibahas saat melakukan negosiasi?

Jawab : Hal mendasar yang dibahas dalam melakukan negosiasi biasanya adalah pembagian scope pekerjaan, gambar perencanaan awal, lokasi pekerjaan, lama pekerjaan dan harga.

6. Dalam bernegosiasi, adakah *skill* khusus yang harus dimiliki oleh PR?

Jawab : Ada kalanya PR harus memiliki kemampuan untuk berargumentasi agar dapat tetap mempertahankan tujuan awal perusahaan. Oleh karena itu, perlu dilakukan persiapan sebelum kegiatan negosiasi dilakukan. Selain itu pula, PR juga harus tanggap dalam menjawab pertanyaan yang diajukan oleh klien dan memberikan pertanyaan ketika klarifikasi kepada klien.

7. Apa saja persiapan yang dilakukan PR sebelum melakukan negosiasi?

Jawab : Untuk melakukan negosiasi, perlu adanya persiapan yang matang dan maksimal. Mulai dari membentuk tim yang ikut serta dalam negosiasi, membuat beberapa *planning* atau alternatif-alternatif yang mungkin akan terjadi serta memprioritaskan apa yang menjadi tujuan perusahaan yaitu membuat negosiasi ini menjadi sukses. Bisa dikatakan sukses jika kerja sama menemukan kata sepakat dan kedua belah pihak sama-sama mendapatkan hasil yang menguntungkan.

8. Apa saja yang menjadi tahapan-tahapan dalam melakukan negosiasi?

Jawab : Tahapan pertama dimulai dari persiapan. Meeting internal untuk membentuk tim yang ikut serta dalam negosiasi dan melakukan persiapan sebelum melakukan negosiasi. Kedua, bertemu dengan klien membahas mengenai gambaran pekerjaan yang akan diberikan. Dilanjutkan dengan survei lokasi pekerjaan. Pada tahap selanjutnya, kami membahas detail gambar dan *planning* metode kerja dan dilanjutkan dengan pemasukan dokumen proposal penawaran harga. Di tahap akhir, kami melakukan klarifikasi dari penawaran kami tersebut dan jika menemukan kata sepakat, maka dilanjutkan dengan penandatanganan surat perintah kerja atau kontrak kerja sama.

9. Apakah kendala yang biasa dihadapi dalam melakukan negosiasi?

Jawab : Tidak semua yang dilakukan selalu menemukan kata berhasil, namun dalam perjalanannya kami selalu belajar dan terus mempelajari apa yang menjadi kebutuhan klien. Jika kami menemukan kendala dalam melakukan negosiasi, kami mencoba untuk tetap fleksibel dengan cara mengikuti apa yang menjadi keinginan klien. Jadi, negosiasi tersebut dapat terus berjalan.

10. Strategi apa yang dilakukan oleh PR dalam melakukan negosiasi?

Jawab : Strategi yang kami lakukan tentu tidak hanya mementingkan kepada bisnis semata. Namun, kami harus berpikir panjang ke depan terhadap setiap keputusan yang kita tempuh agar relasi bisnis dengan klien tetap terjaga dan

loyal terhadap perusahaan. Oleh sebab itu, kami selalu mencoba melakukan *win-win solutions* dalam setiap pengambilan keputusan. PR sebagai *leader* dalam proses negosiasi juga memiliki kekuasaan penuh dalam memutuskan hasil dari negosiasi tersebut.

11. Menurut Anda, apakah makna dari strategi *win-win*, *win-lose*, *lose-lose*, *lose-win*?

Jawab : Strategi *win-win* adalah strategi yang dapat memberikan keuntungan di antara kedua belah pihak yang bernegosiasi. Dengan kata lain, tidak ada yang dirugikan. Strategi ini bisa dikatakan selalu menjadi acuan kami dalam pengambilan keputusan, karena konsep dari strategi ini adalah memberikan keuntungan baik moral dan material. Jadi bisa dikatakan perusahaan dengan klien melakukan komunikasi yang efektif.

Strategi *win-lose* merupakan strategi yang di mana perusahaan yang meraih keuntungan dan klien yang merugi. Ini bisa mendatangkan bencana bagi perusahaan, karena klien yang merasa dirugikan bukan tidak mungkin untuk tidak mau bekerja sama kembali di masa yang akan datang.

Strategi *lose-lose* merupakan dampak kegagalan dari pemilihan strategi yang tepat dalam bernegosiasi. Dengan kata lain, kedua belah pihak dirugikan dengan uang, waktu dan tenaga yang dikeluarkan selama proses negosiasi. Sejauh ini kami belum pernah melakukan strategi ini.

Strategi *lose-win* merupakan strategi yang digunakan perusahaan untuk sengaja mengalah agar negosiasi dapat terus berjalan. Ini kami lakukan jika kami melihat klien kami prospektif di masa datang. Dengan kata lain, kami mengalah untuk menang.

12. Apakah strategi yang diambil tersebut menjadi tanggung jawab dari seorang PR?

Jawab : Ya, seorang PR harus dapat mengargumentasikan kepada perusahaan mengapa strategi tersebut yang diambil dan wajib mempertanggungjawabkan hasil dari keputusan tersebut.

13. Apakah hasil yang didapatkan dari negosiasi tersebut?

Jawab : Hasil negosiasi ada yang meraih keuntungan secara bersama-sama, ada yang untung dan yang rugi, mendapat kerugian secara bersama-sama serta ada yang rugi dan yang untung. Demikian pula dengan PT. Liftindo Prima Perkasa, kami selalu ingin melakukan negosiasi dengan memperoleh hasil sama-sama menguntungkan. Jadi, satu dengan yang lain tidak merasa dirugikan dan juga membuat klien lebih loyal dengan perusahaan.

Mengetahui,  
Manager Div. Marketing & PR

Zammachri