

Hasil wawancara dengan Key informan :

Pak Daniel Selaku Kepala *Public Relations* PT. Erha Clinic Indonesia

Tanggal 5 Mei 2015

1. Apa saja tugas PR PT. Erha Clinic Indonesia ?

Jawab : Job Description PR itu ada dua, baik internal maupun eksternal. Untuk internal, yaitu mengikuti rapat internal setiap minggunya, membuat data base klien perusahaan serta menjadi jembatan ketika permasalahan antara karyawan dengan perusahaan. Sedangkan job description PR eksternal adalah membina hubungan baik dengan klien serta menciptakan citra positif perusahaan dimata klien.

2. Bagaimana kegiatan negosiasi yang dilakukan oleh *Public Relations* PT. Erha Clinic indonesia cabang central Park ?

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 adalah 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 *Public Relations* PT. Erha Clinic Indonesia ? Formal atau informal ?

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

4. Bagaimana biasanya negosiasi formal dan informal itu dilakukan?

Jawab : Negosiasi biasa kami lakukan pada saat perusahaan dengan klien ingin melakukan suatu proses kerjasama. 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 yaitu pihak tenant Central park selaku pemilik tempat yang akan dibuka Erha . 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 tempat makan (cafe) semua itu tergantung kesepakatan dengan klien. Lalu untuk negosiasi formal ini terjalin. Tempat biasanya di sebuah mall, cafe, restoran, berpulang kepada permintaan klien dan kesepakatan dua belah pihak. Negosiasi informal inilah biasanya antara kedua belah pihak merasa lebih santai dan relaks serta bisa berbicara lebih leluasa mengenai proyeksi masa depan dimasa depan, jadi dapat lebih terbuka dalam proses pengambilan keputusan.

5. Apa saja yang dibahas dalam melakukan negosiasi?

Jawab : hal mendasar yang dibahas dalam melakukan negosiasi biasanya adalah kapan Erha clinic Central park Cabang Crntral park akan buka untuk opening, dan fasilitas apa saja yang diberikan pihak mall central

park kepada erha clinic dan peraturan mall apa saja yang mesti dipatuhi Erha clinic Indonesia selama menyewa tempat di mall Central park

6. Dalam bernegosiasi, adakah skill khusus yang harus dimiliki oleh seorang *Public Relations*?

Jawab : adakalanya PR harus memiliki kemampuan untuk berargumentasi agar dapat tetap mempertahankan tujuan awal perusahaan. Oleh karena 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 oleh *Public Relations* 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 gambaran mengenai kapan perjanjian dibuat untuk memulai buka cabang

baru. Dilakukan dengan survei lokasi tempat akan dibukanya cabang baru. Pada tahap selanjutnya menyiapkan semua dokument yang berhubungan dengan pendirian izin pembukaan cabang baru. Ditahap akhir, kami melakukan klarifikasi penawaran dari penawaran kami tersebut dan jika menemukan kata sepakat, maka dilanjutkan dengan penandatanganan surat perintah kerja atau kontrak kerjasama.

9. Apakah kendala yang dihadapi dalam melakukan negosiasi ?

Jawab : tidak semua yang dilakuakn 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 *Public Relations* dalam melakukan negosiasi ?

Jawab : strategi yang kami lakukan tentu tidak hanya mementingkan kepada bisnis semata. Namun, kami harus berfikir panjang kedepan terhadap setiap keputusan yang kita tempuh agar relasi bisnis dengan klien 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 . *Public Relations* 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 dimana 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 dimasa yang akan datang.

Strategi lose-lose merupakan dampak kegagalan 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 memiliki klien kami prospektif dimasa datang. Dngan kata lain, kami mengalah untuk menang.

12. Apakah strategi yang diambil tersebut menjadi tanggung jawab dari seorang *Public Relations* ?

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

13. Hal apa saja yang memperkuat *Public Relations* PT. Erha Clinic dalam melakukan negosiasi terhadap klien ?

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 ada yang untung. Demikian pula dengan PT. Erha Clinic Indonesia, kami selalu ingin melakukan negosiasi dengan memperoleh hasil sama-sama menguntungkan. Jadi, satu dengan yang lain tidak merasa dirugikan dan membuat klien lebih loyal dengan perusahaan.

Hasil wawancara dengan informan 1 :

Ibu Dian Selaku Staff *Public Relations* PT. Erha Clinic Indonesia :

Tanggal 15 Mei 2015

1. Tugas Apa saja yang dilakukan *Public Relations* PT. Erha Clinic Indonesia ?

Jawab : Job Description PR itu ada dua, baik internal maupun eksternal. Untuk internal, yaitu mengikuti rapat internal setiap minggunya, membuat data base klien perusahaan serta menjadi jembatan ketika permasalahan antara karyawan dengan perusahaan. Sedangkan job description PR eksternal adalah membina

hubungan baik dengan klien serta menciptakan citra positif perusahaan dimata klien.

5. Bagaimana kegiatan negosiasi yang dilakukan oleh *Public Relations* PT. Erha Clinic indonesia pada saat bertemu dengan Klien ?

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 adalah prakteknya menjadi negosiator untuk menciptakan komunikasi yang efektif dalam setiap kegiatan negosiasi, sehingga perusahaan dapat menghemat waktu, tenaga dan biaya.

6. Negosiasi seperti apa yang dilakukan oleh *Public Relations* PT. Erha Clinic Indonesia ? Formal atau informal ?

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

7. Bagaimana biasanya negosiasi formal dan informal itu dilakukan?

Jawab : Negosiasi biasa kami lakukan pada saat perusahaan dengan klien ingin melakukan suatu proses kerjasama. 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 yaitu pihak tenant Central park selaku pemilik tempat yang akan dibuka Erha . 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 disebuah tempat makan (cafe) semua itu tergantung kesepakatan dengan klien. Lalu untuk negosiasi formal ini terjalin. Tempat biasanya di sebuah mall, cafe, restoran, berpulang kepada permintaan klien dan kesepakatan dua belah pihak. Negosiasi informal inilah biasanya antara kedua belah pihak merasa lebih santai dan relaks serta bisa berbicara lebih leluasa mengenai proyeksi masa depan dimasa depan, jadi dapat lebih terbuka dalam proses pengambilan keputusan.

8. Apa saja yang dibahas dalam melakukan negosiasi?

Jawab : hal mendasar yang dibahas dalam melakukan negosiasi biasanya adalah kapan Erha clinic Central park Cabang Crntral park akan buka untuk opening, dan fasilitas apa saja yang diberikan pihak mall central park kepada erha clinic dan peraturan mall apa saja yang mesti dipatuhi Erha clinic Indonesia selama menyewa tempat di mall Central park

9. Dalam bernegosiasi, adakah skill khusus yang harus dimiliki oleh seorang *Public Relations*?

Jawab : adakalanya PR harus memiliki kemampuan untuk berargumentasi agar dapat tetap mempertahankan tujuan awal perusahaan. Oleh karea itu pula, PR juga harus tanggap dalam menjawab pertanyaan yang diajukan oleh klien dan memberikan pertanyaan ketika klarifikasi kepada klien.

10. Bagaimana caranya dalam membicarakan perbedaan pendapat tentang harga Sewa Ruko yang disewa Erha Central Park ?

Jawab : Pihak Public Relations PT. Erha Clinic melakukan pertemuan waktu yang sudah ditentukan dan membicarakan kenapa harga yang ditawarkan pihak Mall terlalu tinggi, sehingga pihak Mall menjawab karena fasilitas yang berbeda yang dimiliki dibandingkan Ruko Lain, seperti Air yang dimiliki dan biasanya tidak langsung sepakat kedua belah Pihak memiliki pertimbangan sesuai kantor masing-masing.

11. Bagaimana tahap-tahap negosiasi tidak berjalan sesuai atau tidak sesuai implementasi dilapangan ?

Jawab : Pihak PT. Eci akan menemui pihak Mall kenapa pengerjaan yang telah disepakati pengerjaannya tidak sesuai harapan. Maka PT. Erha Clinic akan menemui pihak mall lagi dan meminta untuk diperbaiki sesuai dengan hasil yang telah disepakati.

12. Mengapa langkah-langkah pengerjaan dilapangan meleset waktunya ?

Jawab : karena pihak pekerja tidak mengetahui dateline pengerjaannya disamping itu juga pengerjaan yang lumayan sulit dalam pengerjaannya.

13. 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 moril dan material. Jadi bisa dikatakan perusahaan dengan klien melakukan komunikasi yang efektif.

Strategi win-lose merupakan strategi yang dimana 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 dimasa yang akan datang.

Strategi lose-lose merupakan dampak kegagalan 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 memiliki klien kami prospektif dimasa datang. Dngan kata lain, kami mengalah untuk menang.

Hasil wawancara dengan informan 2 :

Ibu Meri Selaku Staff *Public Relations* Mall Central Park :

Tanggal 20 Mei 2015

1. Bagaimana kegiatan negosiasi yang dilakukan oleh *Public Relations* Mall central park dengan PT. Erha Clinic ?

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.dalam negosiasi yang berlangsung dengan kesepakatan harga bersama sehingga perusahaan dapat menghemat waktu, tenaga dan biaya.

2.Negosiasi seperti apa yang dilakukan oleh *Public Relations* PT. Erha Clinic Indonesia ? Formal atau informal ?

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

3. Bagaimana biasanya negosiasi formal dan informal itu dilakukan?

Jawab : 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 yaitu pihak tenant Central park selaku pemilik tempat yang akan dibuka Erha . 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 disebuah tempat makan (cafe) semua itu tergantung kesepakatan dengan klien. Lalu untuk negosiasi formal ini terjalin. Tempat biasanya di sebuah mall, cafe, restoran, berpulang kepada permintaan klien dan kesepakatan dua belah pihak. Negosiasi informal inilah biasanya antara kedua belah pihak merasa lebih santai dan relaks serta bisa berbicara lebih leluasa mengenai proyeksi masa depan dimasa depan, jadi dapat lebih terbuka dalam proses pengambilan keputusan.

4. Apa saja yang dibahas dalam melakukan negosiasi?

Jawab : hal mendasar yang dibahas dalam melakukan negosiasi biasanya adalah kapan Erha clinic Central park Cabang Crntral park akan buka untuk opening, dan fasilitas apa saja yang diberikan pihak mall central park kepada erha clinic dan peraturan mall apa saja yang mesti dipatuhi Erha clinic Indonesia selama menyewa tempat di mall Central park

5. Dalam bernegosiasi, adakah skill khusus yang harus dimiliki oleh seorang *Public Relations*?

Jawab : *Public Relations* harus memiliki kemampuan untuk berargumentasi agar dapat tetap mempertahankan tujuan awal perusahaan. Oleh karena itu pula, *Public Relations* Mall Central Park dan Pihak *Public Relations* PT Erha Clinic cepat tanggap dalam menjawab pertanyaan yang diajukan dan memberikan pertanyaan ketika klarifikasi.

6. Bagaimana caranya dalam membicarakan perbedaan pendapat tentang harga Sewa Ruko yang disewa Erha Central Park ?

Jawab : Pihak *Public Relations* PT. Erha Clinic melakukan pertemuan waktu yang sudah ditentukan dan membicarakan kenapa harga yang ditawarkan pihak Mall terlalu tinggi, sehingga pihak Mall menjawab karena fasilitas yang berbeda yang dimiliki dibandingkan Ruko Lain, seperti Air yang dimiliki dan biasanya tidak langsung sepakat kedua belah Pihak memiliki pertimbangan sesuai kantor masing-masing.

7. Bagaimana tahap-tahap negosiasi tidak berjalan sesuai atau tidak sesuai implementasi dilapangan ?

Jawab : Pihak Mall menghubungi Pihak PT. ECI kenapa pengerjaan yang telah disepakati pengerjaannya tidak sesuai harapan. Maka PT. Erha Clinic akan menemui pihak mall lagi dan meminta untuk diperbaiki sesuai dengan hasil yang telah disepakati.

8. Mengapa langkah-langkah pengerjaan dilapangan meleset waktunya ?

Jawab : karena pihak pekerja tidak mengetahui dateline pengerjaannya disamping itu juga pengerjaan yang lumayan sulit dalam pengerjaannya.

9. 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 dimana 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 dimasa yang akan datang.

Strategi lose-lose merupakan dampak kegagalan 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 memiliki klien kami prospektif dimasa datang. Dengan kata lain, kami mengalah untuk menang.

RIWAYAT HIDUP PENULIS

Nama : Nelly Alfriani
Tempat/Tanggal Lahir : Bandung/07-04-1989
Agama : Islam
Alamat Rumah : Jalan Kemanggisan
utama VII no 3, Jakarta
Barat
Alamat Kantor : Puri Botanical Blok H 7
No 29, Joglo Jakarta Barat
Nama Ayah : Ali Dinar
Nama Ibu : Syarifatul Hayanis



Riwayat Pendidikan :

- i. Universitas Esa Unggul
- ii. SMU Negeri 24 Jakarta Pusat
- iii. SMP Negeri 88 Jakarta Barat
- iv. SD Negeri 01 Jakarta barat

Riwayat Pekerjaan :

1. 2007 -2013 di PT. ERHA CLINIC INDONESIA
2. 2013- Sekarang di PT. AIA Financial

Riwayat Organisasi :

EXISPAL(Existensi Siswa Pecinta Alam) 24 JAKARTA

KIR (Karya Ilmiah Remaja)

Palang Merah Indonesia Jakarta Pusat (Pecenongan)

Pramuka