

URGENSI KETERAMPILAN NEGOSIASI BAGI SEKRETARIS

TUGAS AKHIR

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan guna Memperoleh
Gelar Profesi Ahli Madya



Disusun Oleh:

LENI KUSUMAWARDANI

NIM. 15811134009

**PROGRAM STUDI SEKRETARI DIPLOMA III
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
KAMPUS WATES
2018**

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Leni Kusumawardani

NIM : 15811134009

Program Studi : Sekretari Diploma III

Judul Tugas Akhir : Urgensi Keterampilan Negosiasi Bagi Sekretaris

Menyatakan bahwa karya ilmiah ini merupakan hasil kerja sendiri dan sepanjang pengetahuan saya tidak berisi materi yang dipublikasikan atau dipergunakan sebagai persyaratan penyelesaian studi di perguruan tinggi oleh orang lain kecuali pada bagian-bagian tertentu yang saya ambil sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta, 28 April 2018

Yang menyatakan,



Leni Kusumawardani

NIM. 15811134009

URGENSI KETERAMPILAN NEGOSIASI BAGI SEKRETARIS

TUGAS AKHIR

Telah disetujui dan disahkan
Pada tanggal 8 Mei 2018

Untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Sekretari Diploma III Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta

Disetujui

Ketua Program Studi
Sekretari Diploma III

Dra. Rosidah, M.Si.
NIP. 19620422 198903 2 001

Dosen Pembimbing

Dr. Sutirman, S.Pd., M.Pd.
NIP. 19720103 200501 1 001

Disahkan Oleh

Ketua Pengelola
Universitas Negeri Yogyakarta
Wates

Bambang Saptono, M.Si.
NIP. 19610723 198803 1 001

TUGAS AKHIR

URGENSI KETERAMPILAN NEGOSIASI BAGI SEKRETARIS

Disusun Oleh:
Leni Kusumawardani
NIM. 15811134009

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Sekretari Diploma III
Fakultas Ekonomi - Universitas Negeri Yogyakarta
Pada tanggal... 31 Mei 2018 dan dinyatakan telah memenuhi
Syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya

Susunan Tim Penguji

	Nama Lengkap	Tanda Tangan
Ketua merangkap anggota	Dra. Rosidah, M.Si.	
Sekretaris merangkap anggota	Dr. Sutirman, S.Pd., M.Pd.	

Yogyakarta, 22 Juni 2018

Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta

Dekan,

Dr. Sugiharsono, M.Si.
NIP. 19550328 198303 1 002

Universitas Negeri Yogyakarta
Kampus Wates

Ketua Pengelola,

Bambang Saptono, M.Si.
NIP. 19610723 198803 1 001

MOTTO

Tidak ada masalah yang tidak bisa diselesaikan selama ada komitmen untuk menyelesaikannya.

Saya datang, saya bimbingan, saya ujian, saya revisian, dan saya menang.

~ Leni Kusumawardani ~

PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT atas segala karunia dan hidayah-Nyasehingga penulis bisa berada pada gerbang terakhir perjuangan selama ini. Tugas Akhir ini dipersembahkan untuk:

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Sudi Haryanto dan Ibu Safaatun atas doa, dukungan, dan kasih sayang yang selalu diberikan.
2. Kakakku Risky Setiawan, Saudara Kembarku Lena Kusumawardana, dan Pamanku Bambang Mulyono yang telah memberi dukungan serta doa.
3. Almamaterku Universitas Negeri Yogyakarta.

ABSTRAK

URGENSI KETERAMPILAN NEGOSIASI BAGI SEKRETARIS

Disusun Oleh:

Leni Kusumawardani

NIM. 15811134009

Penulisan Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui: (1) urgensi negosiasi bagi sekretaris; (2) cara meningkatkan kemampuan sekretaris dalam bernegosiasi; (3) proses negosiasi yang efektif bagi sekretaris.

Pendekatan penulisan yang digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir ini yaitu pendekatan deduktif. Pendekatan deduktif adalah pemecahan masalah dengan cara menulis pokok pembahasan yang digambarkan secara umum kemudian ditarik kesimpulan secara khusus. Teknik pengkajian masalah dilakukan dengan cara mengumpulkan dokumen berupa referensi dari berbagai sumber pustaka, jurnal nasional dan modul yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dibahas dalam Tugas Akhir. Mempelajari dan mengkaji dokumen yang didapat dengan pemikiran untuk dapat diketahui permasalahan yang timbul tentang topik pembahasan. Menarik kesimpulan dari permasalahan yang telah dibahas untuk disusun dan dituangkan ke dalam Tugas Akhir setelah mengumpulkan dokumen yang ada.

Hasil dari pembahasan dapat disimpulkan bahwa: (1) urgensi negosiasi bagi sekretaris yaitu: untuk menciptakan jalinan kerjasama antar perusahaan, untuk meningkatkan relasi, reputasi, profesionalisme, untuk mendapatkan atau mencapai kata sepakat yang menyatukan pendapat, dan menyamakan persepsi; (2) cara meningkatkan kemampuan sekretaris dalam bernegosiasi yaitu: mengikuti pelatihan *public speaking*, mendengarkan *content* pembicaraan, mendengarkan dengan kritis, mendengarkan dengan empati, meningkatkan komunikasi nonverbal (*gesture*, bahasa tubuh, penampilan); (3) proses negosiasi yang efektif bagi sekretaris yaitu: persiapan sebelum negosiasi, pembukaan dengan salam, sapa, dan sopan, memulai proses negosiasi dengan menyampaikan keunggulan dari produk atau jasa yang berhubungan dengan kegiatan negosiasi, perundingan tawar-menawar, hasil kesepakatan dan *Memorandum Of Understanding* (MOU) perlu diumumkan kepada pihak-pihak yang terlibat dalam negosiasi, ucapkan terima kasih dan salam sebelum negosiasi ditutup.

Kata kunci: sekretaris, komunikasi, negosiasi.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penyusunan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan. Tugas Akhir yang berjudul “Urgensi Keterampilan Negosiasi Bagi Sekretaris” dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat penyelesaian studi Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.).

Penyelesaian Tugas Akhir ini terselesaikan dengan lancar berkat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini disampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Sutrisna Wibawa, M.Pd., Rektor Universitas Negeri Yogyakarta atas izin melaksanakan pendidikan dan penulisan Tugas Akhir.
2. Bapak Dr. Sugiharsono, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan pengesahan dalam penulisan Tugas Akhir.
3. Bapak Bambang Saptono, M.Si., Ketua Pengelola Universitas Negeri Yogyakarta Kampus Wates yang telah memberikan pengesahan dalam penulisan Tugas Akhir.
4. Ibu Dra. Rosidah, M.Si., Ketua Program Studi Sekretari Diploma III, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan izin penulisan Tugas Akhir.
5. Bapak Dr. Sutirman, S.Pd., M.Pd., Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, saran, dan pengarahan selama penyusunan Tugas Akhir.

6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Sekretari Diploma III Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan ilmu dan pelayanan kepada penulis.
7. Bapak, Ibu, Kakak, Saudara Kembarku serta Paman yang telah memberikan kasih sayang, dukungan, doa, semangat, dan motivasi.
8. Teman-teman Program Studi Sekretari Diploma III, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta, Tahun Angkatan 2015 yang senantiasa memberikan semangat dan mendukung penulis baik secara moril maupun materiil.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan selama penyusunan Tugas Akhir.

Terima kasih atas bimbingan, pengarahan, perhatian, kerjasama, dukungan, dan doa yang telah diberikan oleh Bapak dan Ibu semoga mendapatkan balasan dari Allah SWT. Disadari sepenuhnya bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Yogyakarta, 28 April 2018

Penyusun,



Leni Kusumawardani

NIM. 15811134009

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	3
C. Pembatasan Masalah	3
D. Rumusan Masalah	4
E. Tujuan Tugas Akhir	4
F. Manfaat Tugas Akhir	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
A. Sekretaris	6
1. Pengertian Sekretaris	6
2. Tugas-tugas Sekretaris.....	8
B. Komunikasi	12
1. Pengertian Komunikasi	12
2. Pengertian Komunikasi Interpersonal	14
3. Tujuan Komunikasi Interpersonal	15
C. Lobi dan Negosiasi	16
1. Pengertian Lobi	16
2. Pengertian Negosiasi	17
3. Manfaat Negosiasi	20
4. Pengertian Kemampuan Negosiasi	21
5. Proses Negosiasi	25
BAB III METODE PENGKAJIAN	28
A. Metode Penulisan	28
B. Metode Pemecahan Masalah	28

BAB IV PEMBAHASAN	30
A. Urgensi Keterampilan Negosiasi bagi Sekretaris	30
B. Cara Meningkatkan Kemampuan Sekretaris dalam Bernegosiasi.	33
C. Proses Negosiasi yang Efektif bagi Sekretaris	38
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	42
A. Simpulan	42
B. Saran	44
DAFTAR PUSTAKA	45

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Profesi sekretaris berhubungan erat dengan komunikasi, baik terhadap pimpinan maupun pihak luar untuk melakukan berbagai tugas sekretaris dalam berkomunikasi. Sekretaris dituntut untuk berhasil dalam pergaulan antar manusia, baik di dalam kantor maupun di luar kantor. Sekretaris merupakan salah satu penentu keberhasilan dari pemimpin dan sebuah perusahaan. Sekretaris memiliki kedudukan sebagai lalu lintas arus komunikasi dari atasan kepada bawahan, bawahan kepada atasan dan antar klien yang berbeda instansi atau perusahaan. Memiliki keterampilan komunikasi yang baik adalah hal mutlak yang harus dimiliki oleh sekretaris. Mampu menyampaikan perintah dari atasan kepada bawahan dengan cepat, tanggap, efektif, dan akurat adalah suatu kewajiban dalam tugas sekretaris. Sekretaris harus mampu dengan akurat memberikan informasi ataupun pesan yang berasal dari bawahan kepada atasan.

Kemampuan sekretaris dalam berkomunikasi ditandai dengan meyakinkan, mempengaruhi, dan mengubah sikap komunikan untuk mengikuti kehendak komunikator. Penguasaan komunikasi penting bagi sekretaris, karena dalam menjalankan tugas kerjasama sekretaris harus memiliki pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan berbicara efektif. Hubungan kerjasama dengan perusahaan lain dapat dilakukan dengan cara

negosiasi. Keberhasilan hubungan kerjasama dapat menguntungkan kedua belah pihak. Sehingga kemampuan negosiasi sangat dibutuhkan sekretaris untuk mendukung tugas-tugas sekretaris.

Kemampuan yang harus dimiliki sekretaris adalah kemampuan negosiasi. Sekretaris wajib memiliki kemampuan negosiasi yang baik, untuk mencapai kesepakatan dan menjalin kontrak kerjasama dengan *customer*. Melalui kemampuan negosiasi yang baik, *customer* akan merasa sangat dihargai dan merasa senang menjalin kerjasama dengan perusahaan yang bersangkutan. Kemampuan negosiasi yang baik akan menciptakan citra positif bagi perusahaan, sehingga visi dan misi perusahaan akan lebih mudah dicapai. Sekretaris merupakan salah satu tolok ukur kredibilitas dari sebuah perusahaan. Namun pada kenyataannya, menurut pengamatan yang dilakukan saat Praktik Kerja Lapangan di KPP Pratama Yogyakarta, sekretaris kantor pajak secara umum hanya mengutamakan keterampilan manajemen kantor seperti surat-menyurat, mengelola kearsipan, menerima tamu, dan menyusun laporan kegiatan rutin. Orang yang melakukan negosiasi disebut negosiator. Sekretaris kurang memahami peran sebagai negosiator karena sekretaris terkesan mengesampingkan keterampilan negosiasi yang sesungguhnya itu menjadi keterampilan yang wajib bagi sekretaris.

Donald dan Meredith (2004: 136-137), menjelaskan bahwa perusahaan besar di Amerika berani membayar mahal kepada karyawan yang dapat bernegosiasi dengan baik. Perusahaan di Amerika menganggap

begitu pentingnya negosiasi oleh karena itu sekretaris harus mencoba menerapkan negosiasi ini menjadi faktor penting dalam kemampuan berkomunikasi di setiap kegiatan yang berhubungan dengan *customer*. Adanya pandangan seperti ini menunjukkan bahwa sekretaris sangat berperan penting dalam keterampilan negosiasi selain keterampilan manajemen kantor dan keterampilan bekerja efektif. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, sekretaris diharapkan terampil dalam berkomunikasi dan menjalin hubungan kerjasama yang baik dengan *customer* agar tercapainya negosiasi yang saling menguntungkan antar perusahaan. Oleh karena itu judul yang akan dibahas “Urgensi Keterampilan Negosiasi Bagi Sekretaris”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disampaikan, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut:

1. Sekretaris kurang memahami peran sebagai negosiator.
2. Sekretaris kurang baik dalam keterampilan berkomunikasi.
3. Peran sekretaris kurang dalam membangun hubungan kerjasama dengan *customer*.
4. Sekretaris kurang terampil dalam bernegosiasi.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, muncul berbagai macam masalah yang tidak mungkin dibahas satu demi satu serta memberikan gambaran yang jelas maka perlu adanya pembatasan masalah untuk

menghindari kesalahan. Oleh karena itu, pembahasan dalam Tugas Akhir ini dibatasi pada permasalahan “sekretaris kurang terampil dalam bernegosiasi”.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas sebagai berikut:

1. Apa urgensi negosiasi bagi sekretaris?
2. Bagaimana cara meningkatkan kemampuan sekretaris dalam bernegosiasi?
3. Bagaimana proses negosiasi yang efektif bagi sekretaris?

E. Tujuan Tugas Akhir

Berdasarkan masalah yang dikemukakan, tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan ini adalah untuk:

1. Mendiskripsikan urgensi negosiasi bagi sekretaris.
2. Mendiskripsikan cara meningkatkan kemampuan sekretaris dalam bernegosiasi.
3. Mendiskripsikan proses negosiasi yang efektif bagi sekretaris.

F. Manfaat Tugas Akhir

Penulisan Tugas Akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak, sehingga dapat dipergunakan dengan sebaik-baiknya. Adapun manfaat Tugas Akhir ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penulisan Tugas Akhir ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan dan referensi terutama tentang pentingnya keterampilan negosiasi bagi sekretaris.

2. Manfaat Praktis

Penulisan Tugas Akhir ini dapat digunakan sebagai salah satu bahan masukan untuk penulisan di masa yang akan datang dan dapat digunakan sebagai referensi bagi pihak-pihak yang membutuhkan khususnya program studi D III Sekretari.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Sekretaris

1. Pengertian Sekretaris

Kata sekretaris berasal dari bahasa Latin *secretum* yang artinya rahasia. Dalam bahasa Belanda yaitu *secretares*, dalam bahasa Perancis disebut *secrtaire*, sedangkan dalam bahasa Inggris disebut *secretary* yang berasal dari kata *secret* yang berarti rahasia. Sesuai dengan asalnya, berarti Sekretaris adalah orang yang diberi kepercayaan untuk menyimpan rahasia perusahaan atau yang tidak perlu diketahui oleh orang lain atau para pegawai. Mengenai sekretaris Rosidah dan Ambar Teguh (2005: 12) mendefinisikan bahwa:

Sekretaris adalah pembantu pimpinan untuk menerima dikte, mengonsep surat atau korespondensi, menerima tamu, memeriksa dan mengingatkan pimpinannya tentang kewajiban resmi, janji-janji, serta tugas dalam rangka meningkatkan efektivitas kerja pimpinan.

Sekretaris merupakan *partner* kerja pimpinan, dimana sekretaris harus mampu menangani pekerjaan yang dilimpahkan kepadanya dengan baik, sekretaris diharapkan dapat membantu mengatasi kesibukan, memecahkan masalah, serta memperlancar proses penyelesaian pekerjaan kantor.

Menurut Herlambang (2014: 8) mendefinisikan sekretaris sebagai berikut:

Sekretaris adalah seseorang yang diberikan sebuah kepercayaan dari seorang pimpinan dalam rangka membantu memperlancar pekerjaan, berkaitan dengan penyelenggaraan atau operasional sebuah kegiatan, administrasi kegiatan, korespondensi, menerima informasi, yang terbaru, menjalin komunikasi yang baik dengan semua pihak yang terlibat dalam sebuah kegiatan organisasi atau perusahaan.

Selain itu menurut pendapat Hendarto dan Haryono (2003: 4), sekretaris adalah orang yang membantu seseorang, yaitu pimpinan dalam melaksanakan tugas perkantoran yang timbul dari tugasnya sebagai pimpinan. Dengan demikian, sekretaris dalam pekerjaannya membantu pimpinan untuk menyelesaikan semua tugas-tugas kantor yang berkaitan dengan pimpinannya.

Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa sekretaris adalah pegawai kantor yang mendapat kepercayaan dari pimpinan untuk melakukan pekerjaannya dalam rangka membantu tugas-tugas kegiatan pimpinan yang meliputi mengirim surat, kegiatan administrasi, korespondensi, mengarsip warkat-warkat, menjalin hubungan kerjasama baik *intern* maupun *extern*, membuat perjanjian yang berkaitan dengan kegiatan kantor. Sekretaris juga bertugas dalam memegang rahasia perusahaan dan tanggungjawab yang tinggi di perusahaan, karena dianggap dapat dipercaya dalam mengerjakan tugas-tugas pimpinan, dalam memimpin dan mengelola perusahaan.

Semua tugas pimpinan tersebut akan menjadi maksimal jika ada sekretaris yang mendampingi.

2. Tugas-tugas Sekretaris

Tugas sekretaris pada dasarnya adalah membantu pekerjaan pimpinan di kantor, untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh kantor tersebut. Sekretaris dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya tidak hanya membantu meringankan tugas pimpinan, namun sekretaris harus berkompeten dalam mengerjakan tugas-tugas yang berhubungan dengan ketatausahaan dan administrasi, dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari sekretaris harus bisa menjalankan dengan berbagai keterampilan baik teknis maupun non teknis. Misalnya: tugas sekretaris dalam hal kerjasama dengan klien. Menurut Widjaja (2015: 325-326), berikut adalah beberapa kualitas, keterampilan, dan pengetahuan yang harus ditunjukkan oleh sekretaris dalam menjalankan tugasnya:

1. *Knowledge* (Pengetahuan)
Syarat pengetahuan ini dibedakan menjadi dua yaitu: pengetahuan umum, pengetahuan khusus.
2. *Skill and technic* (Keterampilan)
Setiap sekretaris diharuskan memiliki keterampilan untuk menunjang pekerjaannya.
3. *Personality* (Kepribadian)
Tidak banyak orang mempunyai bakat untuk menjadi sekretaris yang baik, namun demikian bakat saja tidak cukup bilamana sekretaris tidak tahu kepribadian yang baik.
4. *Practice* (Praktik)
Sekretaris harus melatih diri untuk menjadi sekretaris yang penuh tanggungjawab, yang mampu bekerja mandiri, bekerja tanpa pengawasan, bahkan dituntut untuk mampu mengawasi dirinya sendiri.

Berdasarkan ruang lingkup tanggung jawabnya, sekretaris pimpinan pada umumnya memiliki tugas-tugas seperti disajikan Tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Tugas-tugas Sekretaris Pimpinan

Tugas	Penjelasan
Rutin	Tugas-tugas rutin yang melekat antara lain adalah surat menyurat, mengelola kearsipan, menerima tamu, melaksanakan kegiatan komunikasi internal dan eksternal bagi kepentingan pimpinan, menyusun jadwal acara kegiatan pimpinan, menyusun laporan-laporan sederhana dan berbagai kegiatan rutin spesifik lainnya.
Khusus	Tugas khusus rutin yang melekat dalam tanggung jawab sekretaris pimpinan antara lain adalah mempersiapkan kegiatan rapat, menyusun notulen dalam rapat, mempersiapkan perjalanan dinas pimpinan.
Kreatif	Tugas kreatif yang menjadi kegiatan rutin sekretaris pimpinan misalnya terkait dengan pengelolaan kas kecil bagi kebutuhan pengeluaran langsung pimpinan, penataan dan pendekorasi-an ruang kerja pimpinan, melengkapi kebutuhan perlengkapan kantor sesuai kebutuhan dan kebiasaan pimpinan, membentuk kepribadian sebagai sekretaris profesional, berpenampilan menarik.
Kerjasama	Sekretaris pimpinan harus mampu melaksanakan kegiatan kerjasama dengan berbagai pihak yang berkepentingan dengan pimpinan. Sekretaris pimpinan harus terampil mengelola hubungan kerjasama sehingga semua pihak yang terlibat dalam kerjasama merasa senang sehingga hubungan akan terbina dalam jangka waktu yang panjang.

Sumber: Priansa (2014: 23)

Berdasarkan uraian tabel 1 dapat disimpulkan bahwa peran sekretaris bagi pimpinan yaitu membantu pimpinan dalam menyelesaikan tugas di kantor. Tugas-tugas tersebut dapat dikelompokkan menjadi 4 (empat) macam meliputi: tugas rutin, tugas

khusus, tugas kreatif dan melaksanakan kerjasama. Pada saat melaksanakan tugas kerjasama sekretaris pimpinan harus terampil berkomunikasi dan dapat mengelola hubungan kerjasama sehingga hubungan akan terbina dengan baik dalam jangka waktu yang lama. Menurut Widjaja (2015: 320-322), pada dasarnya tugas-tugas sekretaris meliputi:

1. Tugas Rutin
Tugas umum yang dikerjakan oleh sekretaris setiap harinya tanpa menunggu instruksi dari pimpinan atau tanpa menunggu waktu sudah harus dilaksanakan sesuai dengan yang telah diterapkan.
2. Tugas Khusus
Tugas ini tidak selalu setiap hari dilaksanakan bila diperintahkan langsung atau instruksi khusus oleh pimpinan kepada sekretaris dengan penyelesaiannya secara khusus.
3. Tugas Istimewa
Tugas yang menyangkut keperluan pimpinan, misalnya: bertindak sebagai penghubung untuk meneruskan informasi kepada relasi.
4. Tugas Sosial
Tugas sosial, meliputi: mengurus rumah tangga kantor, mengatur penyelenggaraan resepsi kantor pimpinan beserta pengurus undangannya.
5. Tugas Keuangan
Biasanya sekretaris mengurus keuangan yang dinamakan *petty cash*, tugas keuangan ini antara lain: menangani urusan keuangan pimpinan di Bank, membayar rekening-rekening pajak atas nama pimpinan, menyimpan catatan pengeluaran sehari-hari dan penyediaan dana untuk keperluan sehari-hari pimpinan.
6. Tugas Resepsionis
Tugas sekretaris sebagai resepsionis yaitu: menerima dan menjawab telepon serta mencatat pesan lewat telepon, menerima tamu yang akan bertemu dengan pimpinan, mencatat janji-janji untuk pimpinan, menyusun acara kerja sehari-hari pimpinan.
7. Tugas Insidental
Tugas ini merupakan pekerjaan yang tidak rutin dilakukan oleh sekretaris.

8. Tugas sekretaris dalam *business meeting*
Pertemuan bisnis ini terjadi ketika dua orang atau lebih saling menerima dan memberi sesuatu berupa informasi, menyimak kembali kemajuan, memecahkan masalah dan menciptakan yang baru.
9. Tugas Kreatif
Tugas tanpa diminta oleh pimpinan, tugas ini hasil pertimbangan sekretaris tentang perlu tidaknya sesuatu dikerjakan sehingga dapat membantu, meringankan beban pekerjaan pimpinan.

Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa tugas-tugas sekretaris sangatlah beraneka ragam. Secara formal tugas-tugas sekretaris tergantung pada wewenang yang diberikan oleh pimpinannya. Tugas tugas tersebut meliputi tugas rutin atau operasional dimana tugas rutin ini tugas yang selalu dikerjakan oleh sekretaris tanpa adanya arahan atau perintah dari pimpinan, tugas insidental atau tugas instruksi merupakan tugas yang dikerjakan oleh sekretaris berdasarkan instruksi atau perintah dari pimpinan, tugas kreatif atau inisiatif merupakan tugas yang dikerjakan sekretaris berdasarkan inisiatif sekretaris sendiri, dan tugas untuk melakukan hubungan kerjasama *intern* maupun *extern*. Tugas kerjasama sangat diperlukan karena sekretaris harus mampu melaksanakan kegiatan kerjasama dengan berbagai pihak yang berkepentingan dengan pimpinan. Sekretaris harus terampil mengelola hubungan kerjasama sehingga semua pihak yang terlibat dalam kerjasama merasa senang sehingga hubungan akan terbina dalam jangka waktu yang panjang.

B. Komunikasi

1. Pengertian Komunikasi

Komunikasi mempunyai banyak definisi sesuai dengan persepsi ahli-ahli komunikasi yang memberikan batasan pengertian. Untuk lebih memahami pengertian komunikasi dan dapat menelaah pendapat para pakar, untuk kemudian disimpulkan sehingga dapat mencerna intinya.

Definisi komunikasi secara umum yaitu komunikasi atau *communication* berasal dari bahasa latin "*communis*". *Communis* atau dalam bahasa inggrisny "*commun*" yang artinya sama. Apabila berkomunikasi (*to communicate*) berarti berada dalam keadaan berusaha untuk menimbulkan kesamaan.

Mulyana (2000: 65) komunikasi juga dipahami sebagai suatu bentuk komunikasi interaksi, yaitu komunikasi dengan proses sebab akibat atau aksi reaksi yang arahnya bergantian. Dalam konteks ini komunikasi melibatkan komunikator yang menyampaikan pesan baik verbal maupun nonverbal kepada komunikan yang langsung memberikan respons berupa verbal maupun nonverbal secara aktif, dan timbal balik. Ada beberapa macam bentuk komunikasi Suranto AW (2005:24) antara lain:

1. Dari segi cara penyampaian pesan:
 - a. Komunikasi lisan;
 - b. Komunikasi tertulis.
2. Dari segi bentuk kemasan pesan:
 - a. Komunikasi verbal, komunikasi yang menggunakan kata-kata.

- b. Komunikasi nonverbal, komunikasi yang tidak menggunakan kata-kata
- 3. Dari segi koresmian pelaku, saluran komunikasi yang digunakan dan bentuk kemasan pesan:
 - a. Komunikasi formal, komunikasi yang dilakukan dalam lingkup lembaga resmi dengan tujuan untuk menyampaikan pesan yang berkaitan dengan kepentingan dinas dan dengan bentuk resmi yang berlaku pada lembaga resmi.
 - b. Komunikasi informal, komunikasi dari atas ke bawah atau sebaliknya yang mengalir di luar pemerintah formal.
- 4. Dari segi pasangan yang terlibat dalam komunikasi:
 - a. Komunikasi intrapersonal, pengirim pesan dan penerima pesan adalah diri sendiri.
 - b. Komunikasi interpersonal, satu orang pengirim dan satu orang penerima.

Komunikasi berperan penting dalam proses negosiasi.

Mulyana (2000: 54) menjelaskan komunikasi adalah “situasi yang memungkinkan suatu sumber mentransmisikan suatu pesan kepada seorang penerima dengan disadari untuk mempengaruhi perilaku penerima”.

Menurut Erman (2004: 77) menjelaskan bahwa:

Komunikasi diartikan sebagai kegiatan penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan dengan tujuan tertentu. Pesan dapat disampaikan dalam bentuk lisan, tulisan, audio visual, ataupun gabungan ketiga-tiganya.

Dari pendapat-pendapat yang telah dikemukakan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa komunikasi adalah proses pertukaran informasi atau pesan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih (komunikan dan komunikator) baik langsung maupun tidak langsung, dan menggunakan kata-kata (verbal) maupun menggunakan gerak-gerik tubuh atau simbol (non verbal). Dalam berkomunikasi bukan sekedar

memberitahu, tetapi juga berupaya mempengaruhi agar seseorang atau sejumlah orang melakukan kegiatan atau tindakan yang diinginkan oleh komunikator. Dilihat dari segi pasangan yang terlibat dalam komunikasi yaitu komunikasi intrapersonal dan komunikasi interpersonal. Komunikasi intrapersonal adalah komunikasi yang terjadi dalam diri sendiri, contoh menyelesaikan masalah pribadi. Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara seseorang dengan orang lain secara tatap muka, contoh untuk menyelesaikan negosiasi.

2. Pengertian Komunikasi Interpersonal

Seperti definisi komunikasi, klasifikasi tipe atau bentuk komunikasi dikalangan para ahli juga berbeda satu sama lainnya. Klasifikasi tersebut didasarkan atas sudut pandang masing-masing ahli menurut pengalaman dan bidang studinya. Menurut Hardjana (2003: 90-94) agar komunikasi interpersonal berhasil, harus memiliki kecakapan komunikasi baik sosial maupun behavioral. Kecakapan sosial meliputi: empati, kepekaan, pengetahuan akan situasi pada waktu berkomunikasi, memonitor diri. Sedangkan kecakapan behavioral meliputi: keterlibatan interaktif, mendengarkan, gaya sosial, kecemasan komunikasi.

Selaras dengan pendapat Wiryanto (2006: 32), mengatakan bahwa:

Komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*) merupakan komunikasi yang berlangsung dalam situasi tatap muka antara dua orang atau lebih, baik secara terorganisasi maupun pada kerumunan orang.

Komunikasi antarpribadi, yaitu interaksi verbal dan nonverbal antara dua atau lebih dari dua orang yang saling bergantung Devito (2013: 5). Wood (2012: 38), menjelaskan komunikasi antarpribadi adalah “suatu proses selektif, sistematis, dan terus-menerus, dimana individu berinteraksi untuk merefleksikan dan membangun pengetahuan personal dan maknanya, dan prosesnya adalah transaksional, karena proses pengiriman dan penerimaan pesan terjadi pada waktu yang bersamaan. Komunikasi antarpribadi melibatkan dua orang yang mempunyai pendapat, sikap, dan perilaku yang berbeda. Komunikasi ini juga menuntut adanya pertukaran informasi diantara para pelaku yang terlibat dalam komunikasi”.

Keunggulan komunikasi interpersonal salah satunya ialah karena prosesnya memungkinkan berlangsung secara tatap muka. Dialog adalah bentuk komunikasi antarpribadi yang menunjukkan terjadinya interaksi. Dari beberapa pendapat yang dikemukakan oleh para ahli dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal ialah proses pertukaran informasi atau pesan dalam bentuk verbal maupun non verbal yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka yang dapat diketahui umpan baliknya secara langsung.

3. Tujuan Komunikasi Interpersonal

Kegiatan komunikasi interpersonal yang dilakukan sekretaris sehari-hari memiliki suatu tujuan atau sesuatu yang ingin dicapai dan diharapkan. Tujuan dari komunikasi interpersonal sangat beragam,

namun pada intinya tujuan komunikasi interpersonal adalah dapat tercipta saling pengertian diantara pihak yang terlibat dalam komunikasi. Menurut Djoko (2006: 22-23) mengemukakan bahwa ada beberapa tujuan yang ingin dicapai dalam komunikasi interpersonal, yaitu:

1. Menyampaikan informasi;
2. Berbagi pengalaman;
3. Menumbuhkan simpati;
4. Melakukan kerjasama;
5. Menumbuhkan motivasi.

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa tujuan komunikasi interpersonal dapat digunakan dalam negosiasi karena untuk melakukan kerjasama antara seseorang dengan orang lain untuk mencapai tujuan tertentu atau untuk melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi kedua belah pihak, sekretaris harus mampu menjalin hubungan kerjasama baik dengan internal maupun eksternal. Sekretaris harus terampil mengelola hubungan kerjasama sehingga semua pihak yang terlibat dalam kerjasama merasa senang dan hubungan akan terbina dalam jangka waktu yang panjang.

C. Negosiasi

1. Pengertian Lobi

Istilah *lobbying* atau kemudian menjadi lobi dalam bahasa Indonesia sering dikaitkan dengan kegiatan politik dan bisnis. Perkembangan dewasa ini lobi-melobi tampaknya tidak terbatas pada kegiatan tersebut namun mulai dirasakan oleh manajer organisasi

untuk menunjang kegiatan manajerialnya baik sebagai lembaga birokrat maupun lembaga usaha khususnya dalam pemberi pelayanan.

Menurut Ikhsan (2015: 4) mendefinisikan lobi adalah:

Lobi adalah aktivitas komunikasi yang dilakukan individu ataupun kelompok dengan tujuan mempengaruhi pimpinan organisasi lain maupun orang yang memiliki kedudukan penting dalam organisasi dan pemerintahan sehingga dapat memberikan keuntungan untuk diri sendiri ataupun organisasi perusahaan pelobi.

Menurut Nasution (2007: 86) definisi lobi dapat disusun sebagai suatu upaya pendekatan yang dilakukan oleh satu pihak yang memiliki kepentingan tertentu untuk memperoleh dukungan dari pihak lain yang dianggap memiliki pengaruh atau wewenang dalam upaya pencapaian tujuan yang ingin dicapai.

Dari pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa lobi merupakan bagian dari aktivitas komunikasi dan suatu upaya pendekatan yang dilakukan untuk mempengaruhi dengan tujuan kepentingan tertentu. Lobi adalah pendekatan awal yang menjurus ke suatu tujuan yang menguntungkan kedua belah pihak. Kegiatan lobi tidak hanya diperlukan oleh individu untuk memperoleh apa yang menguntungkan dari pihak lain, tetapi juga diperlukan bagi kepentingan suatu organisasi.

2. Pengertian Negosiasi

Istilah negosiasi berasal bahasa Inggris "*negotiation*", dalam pengertian secara umum negosiasi adalah proses tawar-menawar dengan cara berunding untuk mencapai kesepakatan kedua belah

pihak. Berikut ini akan dijelaskan berbagai definisi negosiasi Menurut Shani and Lau (2005: 176) adalah: *In situations where there is both conflict and interdependency, the process used to deal with conflict is negotiations.*

Negosiasi diartikan sebagai proses penyelesaian konflik, dimana pihak-pihak yang terlibat konflik saling bergantung. Hal ini sesuai dengan pendapat Mc Shane and Von Glinow (2003: 402) adalah: *Negotiations occurs whenever two or more conflicting parties attempt to resolve their divergent goals by redefining the term of their interdependence.*

Negosiasi secara sederhana dapat dipahami sebagai proses untuk mencapai kesepakatan dan memperkecil perbedaan serta mengembangkan persamaan guna meraih tujuan bersama yang saling menguntungkan. Menurut Priansa (2014: 285) mendefinisikan bahwa: Negosiasi adalah sebuah bentuk interaksi sosial saat pihak-pihak yang terlibat berusaha untuk saling menyelesaikan tujuan yang berbeda dan bertentangan.

Purwanto (2006: 251) negosiasi adalah sebuah transaksi dimana kedua belah pihak mempunyai hak atas hasil akhir. Hal ini memerlukan persetujuan kedua belah pihak sehingga terjadi proses yang saling memberi dan menerima sesuatu untuk mencapai suatu kesepakatan bersama.

Menurut Djoko (2006: 252), untuk mendapatkan kesepakatan kedua belah pihak, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, antara lain:

1. Persiapan yang cermat.
2. Presentasi dan evaluasi yang jelas mengenai posisi kedua belah pihak.
3. Ketrampilan, pengalaman, motivasi, pikiran yang terbuka.
4. Pendekatan yang logis (masuk akal) untuk menciptakan dan mempertahankan hubungan yang baik dan saling menguntungkan dan saling menghormati.
5. Kemampuan untuk membuat kesepakatan melalui proses mempengaruhi apabila terjadi jalan buntu.

Dari beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa negosiasi merupakan salah satu bentuk proses komunikasi yang direncanakan dan terstruktur, di mana dua orang atau lebih dan dengan tujuan yang berbeda-beda, bertukar informasi untuk mendapatkan hasil yang menguntungkan semua pihak. Negosiasi yang efektif terjadi apabila kedua belah pihak mendapatkan keinginannya. Seorang negosiator dikatakan berhasil apabila dia dapat menang dan juga dapat membuat pihak lawan merasa menang. Sehingga pihak lawan akan merasa senang untuk bernegosiasi kembali dengannya. Pada saat seorang negosiator berpikir untuk tetap terus merasa menang tanpa berpikir dengan pihak lawan maka negosiasi tidak lagi efektif.

3. Manfaat Negosiasi

Manfaat yang diperoleh dari proses suatu negosiasi dalam hal ini Menurut Nofriansyah (2015: 5) yaitu:

- a. Terciptanya jalinan kerjasama antar institusi atau badan usaha ataupun perorangan untuk melakukan suatu kegiatan atau usaha bersama atas dasar saling pengertian. Dengan adanya jalinan kerjasama inilah maka tercipta proses-proses transaksi bisnis dan kerjasama yang efektif.
- b. Bagi suatu perusahaan, proses negosiasi akan memberikan manfaat bagi jalinan hubungan bisnis yang lebih luas dan pengembangan pasar.
- c. Meningkatkan relasi, reputasi, profesionalisme.

Baguley (2000: 4), menjelaskan bahwa manfaat negosiasi adalah:

- a. Menyatukan pendapat
Manfaat negosiasi yang pertama adalah menyatukan pendapat. Dalam sebuah negosiasi atau proses tawar menawar pastinya akan terjadi beberapa pendapat yang berbeda.
- b. Mencapai kata sepakat
Manfaat dari negosiasi yang kedua adalah untuk mendapatkan atau mencapai kata sepakat dari semua pihak yang bernegosiasi agar kesepakatan dapat menguntungkan kedua belah pihak.
- c. Menyelesaikan masalah
Jika mengalami masalah dengan klien, maka harus segera diselesaikan baik itu masalah kecil maupun masalah besar. Untuk dapat menyelesaikan masalah tersebut dapat diselesaikan dengan cara negosiasi. Sehingga dapat memberikan keputusan dan solusi.
- d. Menjalin kerjasama
Perusahaan yang melakukan negosiasi dengan perusahaan lainnya agar mereka bisa melakukan kerjasama. Kerjasama ini tentunya yang saling menguntungkan antar kedua belah pihak. Adanya saling pengertian dan kepercayaan ini menjadi dasar kerjasama dari kedua perusahaan tersebut.

Dari pendapat para ahli tersebut dapat ditarik kesimpulan, manfaat negosiasi yaitu meningkatkan kerjasama kedua belah pihak, menyatukan pendapat, mencapai kata sepakat, dan menyelesaikan

masalah. Banyak manfaat yang akan diperoleh sekretaris dengan memiliki keterampilan negosiasi, seperti mendapatkan atau menciptakan jalinan kerjasama antar perusahaan. Dalam jangka panjang manfaat negosiasi bagi sekretaris akan memberikan kemajuan dalam perusahaan.

4. Upaya Meningkatkan Kemampuan Negosiasi

Secara lahiriah manusia telah dibekali dengan kemampuan untuk bernegosiasi, namun untuk dapat bernegosiasi dengan baik, kemampuan dasar tersebut perlu dikembangkan. Kemampuan negosiasi tidak muncul begitu saja. Segaimana keterampilan yang lain, keahlian ini perlu diasah. Hariwijaya (2008: 127) ada beberapa *skill* yang perlu diperdalam seperti: optimisme, pemberani, toleransi, ambisi, humoris.

Dawson (2004: 351-356), menyatakan kemampuan negosiasi pengusaha difokuskan pada kemampuan negosiator dalam mengelola aktivitas negosiasi.

Secara teknis pada dasarnya ada 4 kemampuan dasar yang perlu dimiliki supaya sukses melakukan lobi, negosiasi Menurut Hamdan (2015: 4-5) antara lain:

1. Kemampuan berbahasa (termasuk didalamnya kemampuan berargumen dan mengartikulasikan pendapat dengan baik).
2. Kemampuan mempresentasikan pendapat, dan gagasan;
3. Kemampuan mendengarkan.
4. Kemampuan berkomunikasi (gesture, bahasa tubuh, berpakaian).

Keterampilan berbahasa merupakan kemampuan berargumen Menurut Anindawati (2013: 4), kemampuan mengemukakan pendapat adalah kemampuan menyampaikan gagasan atau pikiran secara lisan yang logis, tanpa memaksakan kehendak sendiri serta menggunakan bahasa yang baik. Adapun Menurut Osepdi (2013: 4), karakteristik kemampuan mengemukakan pendapat dalam berbicara adalah:

1. Pendapat yang diutarakan jelas maksudnya;
2. Tidak ada unsur keragu-raguan dalam penyampaiannya;
3. Intonasi suaranya tegas;
4. Dapat diperkuat contoh dan fakta.

Menurut Mustamu (2012: 210), *Public Speaking* adalah sebuah kemampuan mengekspresikan gagasan di hadapan publik melalui kompetensi berpidato. Widayatmoko (2016: 609), menjelaskan bahwa dengan memiliki kemampuan *public speaking* yang baik, sekretaris dapat bertahan dalam dunia kerja. Oleh karena itu, sangat penting untuk memberikan pendidikan mengenai *public speaking*, serta teknik berbicara, presentasi dan melakukan negosiasi sejak dini bagi sekretaris.

Sekretaris perlu membekali diri dengan *public speaking* karena guna menunjang tugasnya bernegosiasi. Tidak kalah pentingnya, menjadi *public speaker* perlu berlatih untuk memperlancar dan meningkatkan kemampuannya. Menurut Sirait (2008: 214), beberapa hal yang dapat dilakukan bagi *public speaker*, antara lain:

1. Berlatih dengan batas waktu;
2. Berlatih berpikir dan berbicara positif;

3. Berlatih kritis memeriksa kekurangan alur acara dan teks;
4. Berkonsultasi dengan orang terdekat ketika ragu akan mengatakan sesuatu yang dianggap lucu tetapi berpotensi melukai perasaan orang lain;
5. Bertanya kepada keluarga yang lebih senior untuk mendapatkan saran.

Menurut Sari (2016: 3), kemampuan mendengarkan dapat menciptakan komunikasi yang efektif, mendengarkan secara efektif sangat penting dalam proses membangun kepercayaan bukan saja antar organisasi, tetapi juga antar individu. Sedangkan Coutland dan John (2013: 66) menjelaskan bahwa mendengarkan merupakan keterampilan paling penting yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan di tempat kerja. Berikut tipe mendengarkan menurut Sari (2016: 3) yaitu:

1. Mendengarkan isi (*content listening*) adalah memahami dan menguasai pesan pembicara. Mendengarkan isi pembicaraan, penekanannya adalah pada informasi dan pemahaman serta mengajukan beberapa pertanyaan untuk memperjelas materi.
2. Mendengarkan dengan kritis (*critical listening*) adalah memahami dan mengevaluasi arti pesan pembicara pada beberapa pesan untuk diri sendiri dan organisasi, maksud dari motif pembicaraan.
3. Mendengarkan dengan empati (*emphatic listening*) adalah memahami perasaan, kebutuhan dan keinginan pembicara sehingga dapat menghargai sudut pandangnya.

Melakukan negosiasi diperlukan kemampuan dasar agar sasaran dan tujuan yang ingin dicapai dalam bernegosiasi dapat terwujud secara efektif dan efisien. Adapun kemampuan dasar yang harus dimiliki oleh seseorang yang ingin melakukan negosiasi adalah

sebagai berikut. Kurdi (2009: 9-16) menyatakan bahwa kemampuan negosiasi ada dua yaitu:

1. Kemampuan yang berhubungan dengan keadaan fisik dan psikis meliputi: kecerdasan, berpenampilan maksimal, memiliki rasa humor, saling pengertian dan kesadaran yang tinggi, memberikan perhatian yang tulus, suka bergaul dan tidak membedakan dalam pergaulan, memiliki sifat toleran yang tinggi, tidak terpengaruh dengan rangsangan negatif menjelang dimulainya proses negosiasi, jujur apa adanya, punya inisiatif dan kreatifitas yang tinggi, konsekuen dalam perbuatan dan tindakan.
2. Kemampuan yang berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan meliputi: punya pengetahuan dan keterampilan tentang negosiasi, punya pengetahuan tentang kepribadian, punya pengetahuan tentang lingkungan dan adat budaya setempat, punya pengetahuan tentang organisasi perusahaan.

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa upaya meningkatkan kemampuan sekretaris dalam bernegosiasi harus dibekali dengan memiliki kemampuan *public speaking* maka sekretaris akan memiliki rasa percaya diri tampil dihadapan orang banyak. Kemampuan mendengarkan secara efektif sekretaris dapat mendengarkan isi, mendengarkan secara kritis, mendengarkan dengan empati. Kemampuan berkomunikasi nonverbal yang di dalamnya terdiri dari *gesture*, bahasa tubuh, dan cara berpakaian yang dapat menunjukkan nilai citra diri sekretaris. Kemampuan bernegosiasi yang baik akan membuat jaringan sekretaris berkembang, memperkuat hubungan dengan klien dan membuka jalan peluang bisnis di masa depan. Salah satu tugas sekretaris yaitu tugas kerjasama, maka dari itu

dibutuhkan kemampuan bernegosiasi agar sekretaris dapat menunjang tugas dan mengembangkan keterampilannya.

5. Proses Negosiasi

Ada dua tahapan yang harus dilaksanakan dalam proses negosiasi, yaitu: tahap persiapan dan tahap pelaksanaan negosiasi.

Kurdi (2009: 33-36) menyatakan bahwa proses negosiasi meliputi:

A. Tahap Persiapan

1. Memahami persoalan, masalah atau konflik.
Sebelum terjun ke arena negosiasi kita harus memahami terlebih dahulu masalah apa yang akan dinegosiasikan nanti dan apa persoalan intinya.
2. Menentukan target atau sasaran.
Tentukan target atau sasaran yang kita inginkan, baik target atau sasaran minimal maupun target atau sasaran maksimal.
3. Menganalisis situasi dan kondisi yang akan terjadi.
Prediksi bagaimana situasi dan kondisi yang akan terjadi pada saat pelaksanaan negosiasi. Untuk itu perlu mencari tahu tentang sifat, karakter.
4. Susun dan tentukan strategis negosiasi.
Memahami persoalan atau masalah dan menentukan strategi apa yang cocok dan tepat dalam bernegosiasi.

B. Pelaksanaan Negosiasi

1. Tetap fokus pada target, sasaran dan tujuan yang telah direncanakan;
2. Menerapkan strategi yang telah ditetapkan;
3. Kejelasan dalam berkomunikasi;
4. Jaga selalu kejujuran, karena kejujuran dapat membangun saling percaya dan dapat menghasilkan pertukaran ide-ide baru secara terbuka;
5. Cobalah menjaga suasana yang terbuka dan agar rileks. Sedikit ungkapkan lelucon agar tidak panik;
6. Hindari situasi yang saling memojokkan orang lain;
7. Akhiri negosiasi dengan tetap memelihara suasana keakraban dan hubungan yang baik.

Tahap terpenting dalam sebuah negosiasi agar efektif dan efisien, yaitu proses atau langkah-langkah yang diperlukan dalam

negosiasi. Djumara (2008: 9-10) mengatakan proses negosiasi yang efektif yaitu:

1. *Preparation* (Persiapan).
Persiapan dimulai jauh-jauh hari sebelum negosiasi dilakukan dengan cara mencari tahu keadaan mitra, negosiasi, kehendak apa yang sesungguhnya diinginkan oleh mitra kita.
2. *Evaluation of alternatives* (Evaluasi berbagai kemungkinan).
Dua belah pihak berusaha mencoba mengidentifikasi tahap tawar-menawar yaitu tahap di mana dua pihak akan memperoleh kesepakatan yang dapat diterima.
3. *Identifying interests* (Identifikasi berbagai kepentingan).
Ketentuan yang berlaku bagi negosiator adalah tercapainya kepentingan yang sesungguhnya: hubungan personal, organisasional.
4. *Making Trade-off and Creating Joint Gains* (Membuat pertukaran dan menciptakan keuntungan bersama).
Penawar memanfaatkan pertukaran untuk memperoleh kepentingannya dan kepentingan-kepentingan pihak lainnya.
5. Keuntungan dapat berupa materi atau uang atau keuntungan dalam hubungan dengan relasi.

Agar dalam berkomunikasi lebih efektif dan mengenai sasaran dalam negosiasi bisnis harus dilaksanakan dengan melalui beberapa tahap Erman (2014: 77-78), yaitu:

1. *Fact-finding/fakta*
Mencari atau mengumpulkan fakta-fakta data yang berhubungan dengan kegiatan bisnis lawan sebelum melakukan negosiasi.
2. *Planning/rencana*
Sebelum bernegosiasi atau berbicara susunlah dalam garis besar pesan yang hendak disampaikan.
3. *Penyampaian*
Lakukan negosiasi atau sampaikan pesan dalam bahasa lawan atau penerima.

4. Umpan balik

Negosiator harus menguasai bahasa tubuh pihak lawan. Dengarkan baik-baik reaksi lawan bicara. Umpan balik dapat untuk mengetahui samakah makna yang disampaikan dengan yang ditangkap lawan negosiasi bisnis.

5. Evaluasi

Untuk menilai apakah tujuan berkomunikasi atau negosiasi sudah tercapai perlu adanya evaluasi.

Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa proses negosiasi yang efektif harus melakukan persiapan sebelum negosiasi dilakukan dengan cara mencari tahu keadaan mitra. Evaluasi berbagai kemungkinan dengan cara kedua belah pihak mengidentifikasi tahap tawar-menawar dimana dua pihak akan memperoleh kesepakatan kedua pihak. Membuat pertukaran dan menciptakan keuntungan bersama. Dalam hal ini proses negosiasi kearah kesepakatan dapat tercapai bagi kedua belah pihak. Proses ini sangat diperlukan sekretaris karena pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik, hasil yang akan diharapkan dapat diperoleh sesuai dengan yang direncanakan. Proses negosiasi yang efektif akan tercapai *win-win solution*.

BAB III

METODE PENGAJIAN

A. Metode Penulisan

Metode Pembahasan masalah yang dikaji dalam Tugas Akhir yang berjudul “Urgensi Keterampilan Negosiasi Bagi Sekretaris” untuk memenuhi Tugas Akhir ini membutuhkan data dan informasi berdasarkan teori yang didapatkan dari informasi yang jelas, lengkap dan akurat. Metode studi pustaka pendekatan yang digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir ini yaitu pendekatan deduktif. Pendekatan deduktif artinya pemecahan masalah dengan cara menulis pokok pembahasan yang digambarkan secara umum kemudian ditarik kesimpulan secara khusus.

B. Metode Pemecahan Masalah

Untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi langkah yang ditempuh dalam pengkajian masalah tersebut dengan cara:

1. Mengumpulkan dokumen berupa referensi dari berbagai sumber-sumber pustaka, jurnal nasional dan modul yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dibahas mengenai urgensi keterampilan negosiasi bagi sekretaris untuk menjalin hubungan kerjasama.

2. Mempelajari dan mengkaji dokumen yang didapat dengan pemikiran untuk dapat diketahui permasalahan yang timbul tentang topik pembahasan pada umumnya.
3. Menarik kesimpulan dari permasalahan yang telah dibahas untuk disusun dan dituangkan ke dalam Tugas Akhir ini setelah mengumpulkan dokumen yang ada.

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Urgensi Negosiasi bagi Sekretaris

Komunikasi yang efektif adalah komunikasi yang tepat sasaran dan terjalannya pemahaman dan pengertian yang sama antara komunikator dan komunikan. Untuk dapat sukses dalam berkomunikasi, sekretaris membutuhkan komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal adalah interaksi tatap muka antara dua atau beberapa orang dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung. Agar komunikasi interpersonal berjalan lancar dan mendapatkan hasil yang diharapkan, pemberi maupun penerima pesan perlu memiliki kemampuan dan kecakapan komunikasi interpersonal.

Sekretaris termasuk profesi yang memiliki kedudukan terpenting di suatu perusahaan, karena sekretaris dituntut untuk *multitalent* dalam tugas-tugas kantor. Tugas sekretaris digolongkan berdasarkan wewenangnya meliputi tugas rutin, tugas insidental dan tugas kreatif. Sekretaris juga memiliki tugas untuk melakukan hubungan kerjasama dengan klien dari luar perusahaan dan hubungan kerjasama di dalam perusahaan tersebut. Adapun tugas sekretaris untuk melakukan hubungan kerjasama ini termasuk rapat dengan rekan bisnis untuk melakukan negosiasi.

Syarat untuk menjadi sekretaris yang harus dipenuhi yaitu syarat pengetahuan, keterampilan dan kepribadian. Syarat pengetahuan ini dibedakan menjadi dua yaitu syarat pengetahuan umum dan pengetahuan khusus. Syarat pengetahuan umum yaitu sekretaris harus memiliki pengetahuan yang dapat mengangkat nama dari perusahaan yaitu dengan cara terampil dalam bernegosiasi. Syarat pengetahuan khusus yaitu sekretaris mengetahui atau mengerti hal-hal mengenai dimana sekretaris itu bekerja, contoh apabila sekretaris bekerja di bidang usaha penyewaan apartemen, maka sekretaris harus menguasai ilmu tentang apartemen. Syarat keterampilan, dengan sekretaris memiliki keterampilan bernegosiasi maka sekretaris dapat menunjang pekerjaan di kantor. Syarat kepribadian, untuk menjadi sekretaris yang baik sekretaris harus mempunyai kepribadian bersikap ramah, simpati, pandai bergaul, dan dapat dipercaya serta memegang teguh rahasia.

Kemampuan berkomunikasi interpersonal yang baik dan efektif sangat diperlukan oleh sekretaris agar dapat menjalankan tugas dengan lancar. Komunikasi interpersonal memiliki peran yang besar bagi sekretaris. Peran komunikasi interpersonal dalam menunjang tugas sekretaris lainnya adalah ketika rapat dengan klien untuk membicarakan bisnis, dan negosiasi. Tujuan dari negosiasi adalah menghasilkan kesepakatan yang dapat menguntungkan bagi perusahaan masing-masing.

Lobi merupakan langkah awal sebelum melakukan negosiasi. Sekretaris sebelum bernegosiasi dengan klien harus melobi terlebih dahulu

bisa atau tidak klien untuk datang bernegosiasi. Agar sekretaris dapat berhasil melobi klien sekretaris perlu membekali diri dengan keterampilan diantaranya membangun hubungan dengan orang lain (*interpersonal*), dan kemampuan untuk menjadi *active listener* dan *assertive presenter*.

Komunikasi interpersonal berperan dalam kegiatan negosiasi, karena sekretaris akan sering melakukan negosiasi. Negosiasi atau perundingan adalah komunikasi timbal balik yang dirancang untuk mencapai tujuan bersama. Dalam dunia bisnis negosiasi adalah suatu proses dimana dua belah pihak mempunyai kepentingan yang sama atau bertentangan, bertemu dan berbicara untuk mencapai suatu kesepakatan. Negosiasi sering digunakan di dalam dunia bisnis contohnya untuk kegiatan jual beli, pembentukan *joint venture*, investasi maupun pemenangan tender. Dengan demikian, negosiasi bertujuan untuk mencapai sebuah kesepakatan dan kerjasama antara kedua belah pihak.

Sekretaris perlu menguasai komunikasi interpersonal, karena dalam proses negosiasi, komunikasi interpersonal mempunyai tujuan yaitu melakukan hubungan kerjasama. Negosiasi yang baik antar perusahaan akan tercipta suasana yang harmonis dan saling mendukung antar perusahaan sehingga dapat mencapai hasil yang diinginkan. Negosiasi penting dalam komunikasi interpersonal karena manfaat dari negosiasi yaitu:

1. Untuk menciptakan jalinan kerjasama antar perusahaan, dengan adanya jalinan kerjasama inilah maka tercipta proses transaksi bisnis dan hubungan kerjasama.
2. Untuk meningkatkan relasi, reputasi yaitu nama baik dan nilai yang diberikan individu atau institusi untuk perusahaan, profesionalisme yaitu kompetensi untuk melaksanakan tugas dan fungsinya secara baik dan benar.
3. Untuk mendapatkan atau mencapai kata sepakat dari semua pihak yang bernegosiasi agar kesepakatan dapat menguntungkan kedua belah pihak.
4. Untuk menyatukan pendapat, dalam negosiasi atau proses tawar-menawar pastinya akan terjadi beberapa pendapat yang berbeda maka perlu adanya negosiasi untuk menyatukan pendapat.
5. Kesamaan persepsi, atas dasar saling pengertian dan kepercayaan ini menjadi dasar kerjasama dari kedua perusahaan yang melakukan negosiasi.

B. Cara Meningkatkan Kemampuan Sekretaris dalam Bernegosiasi

Negosiasi merupakan proses komunikasi dimana dua orang atau lebih dengan tujuan yang berbeda melakukan suatu proses timbal balik yang melibatkan pertukaran informasi antara dua orang atau lebih hingga mencapai kesepakatan bersama yang menguntungkan semua pihak.

Sekretaris harus memiliki kemampuan negosiasi dalam lingkup perusahaan atau dengan klien di luar perusahaan. Negosiasi dalam lingkup

perusahaan misalnya, ada pengisi materi dalam suatu *training*, *sharing*, seminar ataupun *meeting*. Selain dalam lingkup perusahaan, sekretaris harus mampu bernegosiasi dengan klien. Kewajiban bagi sekretaris memiliki kemampuan negosiasi yang baik dengan klien guna mencapai kesepakatan kerjasama. Ketika negosiasi dilakukan dengan baik, maka klien akan merasa dihargai dan senang untuk melakukan kerjasama.

Keterampilan melakukan negosiasi yang baik membuat sekretaris keluar sebagai pemenang. Negosiasi yang baik seharusnya membuat kedua belah pihak berada dalam situasi yang saling menguntungkan. Untuk memperoleh atau meningkatkan keterampilan sekretaris dalam melakukan negosiasi, sekretaris bisa langsung berlatih dalam banyak sesi negosiasi secara langsung seperti mengikuti *workshop*.

Keterampilan melakukan negosiasi yang baik harus meliputi kemampuan sebagai komunikator yang handal, mampu mengobservasi dan membaca pikiran orang lain, dan mempunyai kemampuan untuk berpikir sendiri dengan cepat. Kualitas keterampilan berkomunikasi dapat diukur dari sejauh mana sekretaris dan klien memahami presentasi, tawaran balik, dan akhirnya pembicaraan yang mengarah ke tercapainya kesepakatan. Situasi yang saling menguntungkan kedua belah pihak menuntut sekretaris untuk terampil dalam bernegosiasi. Berdasarkan teori yang telah dipaparkan mengenai kemampuan negosiasi, cara untuk meningkatkan kemampuan negosiasi bagi sekretaris yaitu dengan kemampuan

mempresentasikan pendapat atau *public speaking*, kemampuan mendengarkan, dan kemampuan berkomunikasi non verbal.

1. Kemampuan mempresentasikan pendapat sangat dibutuhkan sekretaris dalam meningkatkan kemampuan negosiasi dengan cara mengikuti pelatihan *public speaking*. *Public speaking* merupakan bagian dari keterampilan berbahasa, khususnya berbicara. Kegiatan *public speaking* sekretaris diharapkan untuk terus berlatih berbicara, berlatih berpikir kritis, berlatih menulis *script*, menonton video presentasi, menambah pengetahuan serta pengalaman tentang dunia *public speaking*. Dengan sekretaris memiliki kemampuan *public speaking* maka sekretaris akan memiliki rasa percaya diri berbicara di hadapan orang banyak, hal tersebut sangat dibutuhkan dalam proses negosiasi untuk menunjang keterampilannya dalam bernegosiasi dengan klien.
2. Kemampuan mendengarkan juga menjadi salah satu kemampuan yang harus dimiliki sekretaris karena dari kemampuan mendengarkan tersebut klien merasa dihargai. Keterampilan mendengarkan adalah kemampuan sekretaris menyimak atau memperhatikan penuturan klien selama proses negosiasi berlangsung. Sekretaris harus bisa menjadi pendengar yang baik selama sesi negosiasi berlangsung. Tanpa keterampilan ini, sekretaris atau klien tidak akan dapat menangkap proses pembicaraan. Keterampilan mendengarkan yang efektif tidak hanya dapat mengembangkan hubungan, tetapi juga efektif dalam menghindari perselisihan. Oleh sebab itu, penting untuk

mengembangkan kemampuan mendengarkan untuk menghasilkan komunikasi yang efektif. Dengan memiliki keterampilan mendengarkan yang efektif, sekretaris tidak akan mungkin menjawab dengan tidak jelas atau menjawabnya menyimpang dari pertanyaan yang diajukan, atau bahkan sekretaris meminta klien untuk mengulangi kembali pertanyaan-pertanyaan yang diajukan. Untuk itu perlu dipahami bagaimana cara sekretaris mendengarkan pembicaraan klien dengan efektif.

3. Mendengarkan *content* pembicaraan, penekanannya adalah pada informasi dan pemahaman serta mengajukan beberapa pertanyaan untuk memperjelas materi. Hal yang harus dilakukan sekretaris ketika mendengarkan isi pembicaraan saat bernegosiasi yaitu mencatat isi pokok pembicaraan, mencermati poin penting, merangkai kalimat berdasarkan poin penting isi pembicaraan, dan memberikan tanggapan.
4. Mendengarkan dengan kritis adalah memahami dan mengevaluasi arti pesan pembicara maksud dari motif pembicaraan tersebut. Contoh sekretaris ketika mengikuti proses negosiasi, karena ada hal yang kurang bisa diterima atau dimengerti, maka sekretaris meminta pada klien untuk menjelaskan maksudnya.
5. Mendengarkan secara empati sangat berguna bila sekretaris menghadapi negosiasi suatu pembicaraan yang serius dan penting. Manfaat dari mendengarkan secara empati klien akan merasa bebas dan terbuka untuk menyampaikan isi hatinya, karena klien merasa

dipahami, sehingga keberhasilan komunikasi dapat berjalan dengan lancar.

6. Kemampuan berkomunikasi sudah tidak asing lagi bagi sekretaris, karena hal tersebut merupakan tuntutan bagi sekretaris. Komunikasi non verbal adalah komunikasi dengan menggunakan simbol-simbol bahasa. Dalam bernegosiasi kemampuan berkomunikasi nonverbal sangat dibutuhkan untuk mengenal bagaimana gerak-gerik (*gesture*) klien saat bernegosiasi. Kemampuan berkomunikasi nonverbal bahasa tubuh saat bernegosiasi sekretaris dapat membaca arti dari gerakan tubuh klien, misalnya saat gerakan kepala mengangguk berarti “ya” saat menggelengkan kepala berarti “tidak”. Bahasa tubuh sangat berpengaruh terhadap hasil negosiasi. Bahasa tubuh yang tepat akan memberikan kesan yang positif terhadap klien. Contohnya, sikap duduk yang tegak, menghindari gerakan tangan yang tidak perlu, ekspresi wajah yang ramah namun tegas. Kesan image adalah gambaran diri yang sekretaris tampilkan kepada klien maupun orang disekitar. Saat klien bertemu dengan sekretaris tentunya klien akan melihat bagaimana penampilan sekretaris tersebut apakah rapi atau tidak. Dalam hal tersebut dapat membangun kepercayaan terhadap rekan bisnis.

C. Proses Negosiasi yang Efektif bagi Sekretaris

Proses negosiasi yang efektif bagi sekretaris untuk menunjang keberhasilan dalam bernegosiasi dengan klien, secara umum dikelompokkan pada tahap persiapan, pembukaan, memulai proses negosiasi, perundingan tawar-menawar, kesepakatan dan penutup, evaluasi.

1. Persiapan

Persiapan yang baik merupakan salah satu kunci sukses dalam proses negosiasi. Tanpa persiapan yang baik, hasil yang diperoleh dalam bernegosiasi tidak akan memuaskan kedua belah pihak atau bahkan mengalami kegagalan dan akhirnya menimbulkan kekecewaan bagi kedua belah pihak. Untuk itu persiapan yang perlu diperhatikan antara lain: mengumpulkan informasi, menetapkan sasaran, menentukan prioritas, menelusuri tentang klien dan kasus yang akan dinegosiasikan, mengembangkan suatu strategi dalam bernegosiasi, mempertimbangkan konsekuensi kegagalan.

2. Pembukaan

Mengawali sebuah negosiasi sekretaris harus mampu menciptakan suasana yang tepat sebelum proses negosiasi dimulai. Untuk mengawali proses negosiasi dengan baik dan benar, sekretaris perlu memiliki rasa percaya diri, ketenangan, dan kejelasan tujuan melakukan negosiasi. Sikap yang perlu dikembangkan sekretaris saat mengawali negosiasi yaitu menyenangkan, tegas tidak plin-plan, dan

teguh dalam mengambil keputusan. Berikut adalah beberapa tahapan dalam mengawali sebuah negosiasi:

- a. Jangan memegang apapun di tangan kanan ketika memasuki ruangan negosiasi.
- b. Ulurkan tangan untuk berjabat tangan terlebih dahulu.
- c. Jabat tangan dengan tegas dan singkat.
- d. Berikan senyum dan katakan sesuatu yang sesuai untuk mengawali pembicaraan.

Dalam pembicaraan awal, mulailah dengan membangun *common ground*, yaitu sesuatu yang menjadi kesamaan antara kedua belah pihak dan dapat dijadikan dasar bahwa pada dasarnya selain memiliki perbedaan, kedua belah pihak memiliki beberapa kesamaan yang dapat dijadikan dasar untuk membangun rasa percaya.

3. Memulai proses negosiasi

Langkah pertama dalam memulai proses negosiasi adalah menyampaikan (*proposing*) apa yang menjadi keinginan atau tuntutan klien. Yang perlu diperhatikan dalam proses penyampaian tujuan tersebut adalah:

- a. Menunggu waktu yang tepat bagi kedua belah pihak untuk memulai pembicaraan pada materi pokok negosiasi.
- b. Sampaikan pokok-pokok keinginan perusahaan secara jelas, singkat dan penuh percaya diri.

- c. Tekankan bahwa sekretaris atau perusahaan berkeinginan untuk mencapai suatu kesepakatan dengan klien.
- d. Sediakan ruang untuk tawar menawar dalam negosiasi, jangan hanya membuat dua pilihan ya atau tidak.

4. Perundingan tawar-menawar

Tawar menawar adalah proses terjadinya diskusi dan perundingan untuk mencapai kesepakatan antara kedua belah pihak yang sama-sama ingin mencapai hasil yang saling menguntungkan. Salah satu respon yang efektif dalam bernegosiasi adalah melakukan tawaran bagi klien dengan cara sekretaris membuat proposal kegiatan untuk diberikan kepada klien. Dengan memberikan proposal, sekretaris dapat menjelaskan secara tidak langsung kepada klien untuk mengetahui kegiatan tersebut. Sekretaris dapat meyakinkan kepada klien untuk melakukan kerjasama, dimana hasil yang diterima dapat menguntungkan kedua belah pihak.

5. Kesepakatan dan penutup

Proses negosiasi yang terakhir adalah membangun kesepakatan dan menutup negosiasi. Beberapa hal yang penting untuk diperhatikan antara lain:

- a. Sebelum negosiasi ditutup, hasil kesepakatan perlu diumumkan kepada pihak-pihak yang terlibat dalam negosiasi.

- b. Jika negosiasi telah tuntas, sekretaris secepatnya membuat legalitas sehingga pihak-pihak yang terlibat dalam negosiasi akan turut dan patuh pada hasil negosiasi.
- c. Apabila negosiasi belum menghasilkan keputusan yang tuntas, maka perlu dijadwalkan pertemuan kembali di hari berikutnya, serta sekretaris perlu mencatat kesalahan apa yang terjadi sehingga proses negosiasi tidak dapat terselesaikan.
- d. Ucapkan terima kasih dan salam sebelum negosiasi ditutup, dan menjelaskan bahwa saat proses negosiasi berlangsung terjadi perdebatan, hal tersebut merupakan proses negosiasi yang wajar, sehingga pihak-pihak yang terlibat akan menghindari perasaan tidak enak.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Urgensi negosiasi bagi sekretaris yaitu:
 - a. Menciptakan jalinan kerjasama antar perusahaan, dengan adanya jalinan kerjasama inilah maka tercipta proses transaksi bisnis dan hubungan kerjasama.
 - b. Meningkatkan relasi, reputasi yaitu nama baik atau nilai yang diberikan kepada individu atau institusi, profesionalisme yaitu kompetensi untuk melaksanakan tugas dan fungsinya secara baik dan benar.
 - c. Mendapatkan atau mencapai kata sepakat dari semua pihak yang bernegosiasi agar kesepakatan dapat menguntungkan kedua belah pihak.
 - d. Menyatukan pendapat, dalam negosiasi atau proses tawar-menawar pastinya akan terjadi beberapa pendapat yang berbeda maka perlu adanya negosiasi untuk menyatukan pendapat.
 - e. Menyamakan persepsi, atas dasar saling pengertian dan kepercayaan ini menjadi dasar kerjasama dari kedua perusahaan yang melakukan negosiasi.

2. Cara meningkatkan kemampuan sekretaris dalam bernegosiasi yaitu:
 - a. Mengikuti pelatihan *public speaking* agar sekretaris dapat percaya diri berbicara dihadapan orang banyak.
 - b. Mendengarkan *content* pembicaraan, penekanannya adalah pada informasi dan pemahaman serta mengajukan beberapa pertanyaan untuk memperjelas materi.
 - c. Mendengarkan dengan kritis adalah memahami dan mengevaluasi arti pesan pembicara maksud dari motif pembicaraan tersebut.
 - d. Mendengarkan dengan empati adalah memahami perasaan, kebutuhan dan keinginan pembicara sehingga dapat menghargai.
 - e. Meningkatkan komunikasi nonverbal (*gesture*, bahasa tubuh, penampilan).
3. Proses negosiasi efektif yang harus dilakukan sekretaris yaitu:
 - a. Persiapan sebelum negosiasi.
 - b. Pembukaan dengan salam, sapa, dan sopan.
 - c. Memulai proses negosiasi dengan menyampaikan keunggulan dari produk atau jasa yang berhubungan dengan kegiatan negosiasi.
 - d. Perundingan tawar-menawar.
 - e. Hasil kesepakatan dan *Memorandum Of Understanding* (MOU) perlu diumumkan kepada pihak-pihak yang terlibat dalam negosiasi.
 - f. Ucapkan terima kasih dan salam sebelum negosiasi ditutup.

B. Saran

Setelah mengambil kesimpulan dari pembahasan, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Sekretaris perlu menguasai komunikasi interpersonal dalam negosiasi seperti memberikan salam, sapa, sopan, dan memberikan *feedback* antara komunikator dan komunikan yang dapat diterima secara cepat dan dapat mencapai tujuan dari komunikasi interpersonal yaitu menjalin hubungan kerjasama.
2. Sekretaris perlu mengembangkan kemampuan negosiasi dengan cara mengikuti pelatihan *public speaking*, seminar, dan *sharing* tentang negosiasi.
3. Sekertaris dalam bernegosiasi dengan klien perlu menguasai proses-proses negosiasi yang efektif agar terjalin *win-win solution* dalam bernegosiasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Anindawati, D.H. (2013). *Teknik Permainan untuk Meningkatkan Kemampuan Mengemukakan Pendapat*. Skripsi, diterbitkan. Universitas Negeri Semarang.
- Anom, E. (2004). Komunikasi Dalam Negosiasi Bisnis. *Jurnal Komunikologi*. Vol. 1 No.2. Universitas Indonusa Esa Unggul.
- Barus, O. (2013). Meningkatkan Kemampuan Mengemukakan Pendapat dalam Berbicara dengan Membangun Hubungan Emosional. *Jurnal Online*. FIP Universitas Negeri Medan.
- Coutland dan John. (2012). *Business Communication*. Edisi 9 Jilid 1. Jakarta: PT Indeks.
- Dawson, R. (2004). *Secrets of Power Negotiating: Rahasia Sukses Seorang Negosiator Ulung*. Terj. C. Louis Noviatno. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Devito, J.A. (2003). *The Interpersonal Communication Book Thirteenth Edition*. Amerika: Pearson International Edition.
- Djumara, N. (2008). *Negosiasi Kolaborasi Dan Jejaring Kerja*. Modul Pendidikan Dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat III. ISBN: 979-8619-66-8. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Hamdan, Y. (2015). Kemampuan Negosiasi Pengusaha dalam Meningkatkan Kesepakatan Bisnis. *Mimbar*. Vol 31 No.1, ISSN: 0215-8175, EISSN: 2303-2499. Pusat Penerbitan Universitas (P2U) LPPM UNISBA.
- Hardjana, A.M. (2003). *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*. Yogyakarta: Kanisius.
- Hariwijaya, M. (2008). *Strategi Bernegosiasi*. Yogyakarta: Oryza.
- Hendarto, H. & Haryono, T. (2007). *Menjadi Sekretaris Professional*. Jakarta: PPM.
- Herlambang, S. & Bambang H. M. (2014). *Manajemen Kesekretariatan Cara Mudah Memahami dan Mengelola Pekerjaan Kesekretariatan*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Iverson. (2001). *Memahami Keterampilan Pribadi*. Bandung: CV Pustaka.
- Kurdi, A. (2009). *Bahan Pelajaran Melakukan Pelayanan dan Negosiasi (Pj3) Bagian 3 Dasar-dasar Pemahaman tentang Negosiasi*. Tanjung: SMK Negeri 1 Tanjung.

- Mc Shane, S.L., and M. Van Glinow. (2003). *Organizational Behavior*. New York: The McGraw – Hill Company.Inc.
- Mulyana, D. (2000). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Rosdakarya.
- Mustamu, R.H. (2012). Menjadi Pembicara Publik Andal: Fenomena Public Speaker, Antara Kebutuhan dan Tren. *Jurnal Komunikasi Islam*. Volume 02, Nomor 02, ISBN: 2088-6314.
- Nasution, R.Z.A. (2007). Kemampuan Lobi dan Negosiasi Menjadi Suatu Keharusan Global. *Educar Jurnal Pendidikan dan Budaya*. Vol.5 No.1, ISSN: 1412-579X. Badan Penerbitan FKIP UNLA.
- Nofriansyah, I. (2015). Lobi Dan Negosiasi Pada Hariian Pagi Metro Riau Dalam Mempertahankan Pengiklan. *Jom FISIP*. Vol.2 No.1. Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau.
- Priansa, D.J. (2014). *Kesekretarian Profesional Berkompeten Cerdas Terampil Melayani*. Bandung: Alfabeta.
- Purwanto, D. (2006). *Komunikasi Bisnis*. Edisi Ketiga. Jakarta: Erlangga.
- Robbins, S.P. (2000). *Teori Organisasi*. Jakarta: Acam.
- Rosidah & Ambar T. S. (2005). *Menjadi Sekretaris Professional dan Kantor yang Efektif*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sari, A.W. (2016). Pentingnya Ketrampilan Mendengar Dalam Menciptakan Komunikasi Yang Efektif. *Jurnal EduTech*. Vol. 2 No. 1, ISSN: 2442-6024, e-ISSN: 2442-7063. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Shani, A.B., and Lau, J.B. (2005). *Behavior In Organization An Experiential Approach*. New York: Mc Graw - Hill.
- Sirait, C.B. (2007). *The Power Of Public Speaking: Kiat Sukses Berbicara Di Depan Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Trump, D.J. (2004). *How to Get Rich*. New York: Random House.
- Widjaja, Y.R. (2015). Peran Sekretaris Dalam Mensukseskan Kinerja Direksi. *Ecodemia*. Vol III, No.1, ISSN: 2355-0295. Fakultas Ekonomi Universitas BSI.
- Widayatmoko dan Wulan. (2016). Peningkatkan Kemampuan Public Speaking Dan Presentasi Dalam Menghadapi Tuntutan Profesi Di Dunia Kerja. *Seminar Nasional Hasil Penerapan Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat*. P-ISSN: 2356-3176, E-ISSN: 2527-5658. Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Tarumanegara.

Widayatun. (2005). *Ilmu Perilaku Cetakan Pertama*. Jakarta: Rineka Cipta.

Wood, J.T. (2013). *Komunikasi Interpersonal Interaksi Keseharian*. Jakarta: Salemba Humanika.

Wiryanto. (2006). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Grasindo.