

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari cara efektif dalam bernegosiasi. Pada dasarnya, negosiasi adalah salah satu dari teknik komunikasi yang dipakai untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Penelitian ini memberi gambaran tentang suatu negosiasi dengan teknik yang tepat sehingga dapat diterapkan pada semua aktivitas negosiasi di kehidupan sehari-hari. Penelitian ini dilakukan di Amaris Hotel Diponegoro Jogja yang juga melibatkan para tamu yang datang ke hotel. Untuk mendapatkan datanya, penelitian ini dilakukan dengan mengamati secara langsung proses negosiasi penawaran kartu pelanggan *Santika Important Person*. Kartu pelanggan *Santika Important Person* adalah salah satu produk untuk pelanggan Amaris Hotel yang akan mendukung data-data penelitian ini. Penelitian dilaksanakan dalam waktu 3 bulan, yaitu Februari, Maret, dan April saat penulis melaksanakan magang di hotel Amaris Diponegoro Jogja. Data kemudian dianalisa menggunakan metode deskriptif-kualitatif. Teknik negosiasi dipusatkan pada bagaimana menyampaikan ide atau pesan secara efektif dan efisien. Teknik tersebut terbagi dalam teknik verbal dan non-verbal serta aspek dan klasifikasinya. Setiap teknik dijabarkan secara gamblang termasuk cara dan contohnya. Secara singkat, penelitian ini menjelaskan tentang bagaimana melakukan negosiasi yang efektif dan efisien dengan menggunakan teknik yang benar, misalnya untuk negosiasi penawaran produk, jasa, bahkan gaji.

Kata kunci: negosiasi, verbal, non verbal, teknik, SIP

ABSTRACT

This graduating paper is aimed to study the effective way of negotiation between people. Basically, negotiation is one kind of communication activities which is people always use in achieving a goal. The paper consists of an example of negotiation by using techniques properly then it can be applied in all of negotiation activities in the daily life. The paper is supported by research and observation in Amaris Hotel Diponegoro Jogja. The research is involved guests who came in the hotel. To get the data, the research is conducted using direct observation by conducting the negotiation *Santika Important Person* membership card. *Santika Important Person* membership card is one of product that Amaris Hotel has. It is a product that supports data for the paper. The observation was conducted for 3 months; February, March, and April during internship time. Besides, the data that has been collected then is analyzed with descriptive-qualitative methods of analysis. The paper explains not only what negotiation is but also how to do negotiation appropriately. Negotiation technique is focused on how to deliver idea and information to the guest. Then, the negotiation involves several aspects and classification of technique for people. The technique that will be explained is verbal and non-verbal technique with their aspects and classifications. Each technique is completed by explaining the way and the example one by one. In short, the paper is aimed for people to know and understand how to negotiate effectively by using appropriate techniques in negotiating everything; product, service, even salary.

Keywords: Negotiation, verbal, non verbal, technique, SIP