

## Proses Negosiasi Kerjasama *Merchant* pada Bank Woori Saudara Negotiation Process of *Merchant* Cooperation at Bank Woori Saudara

<sup>1</sup>Rosi Maghfirani, <sup>2</sup>Ike Junita Triwardhani

<sup>1,2</sup>*Prodi Ilmu Manajemen Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung,  
Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116*

*email: <sup>1</sup>rosimaghfirani95@gmail.com, <sup>2</sup>junitatriwardhani@yahoo.com*

**Abstract.** The use of a debit card of a bank in a shopping area, hotel or dining place is the result of negotiation of merchant cooperation conducted by the bank with other parties. Negotiation is a process, a method of reaching agreement on a matter being discussed or debated. Bank Woori Saudara is one of the banks that still negotiate manually, doing all phase of negotiation form start to endorsement without using merchant vendor services. The purpose of this is to find out the reasons why Bank Woori Saudara choose to cooperate with CGV Blitz, to know the consideration of negotiation stages used by Bank Woori Saudara in cooperation with CGV Blitz, and to know the barriers experienced by Bank Woori Saudara's negotiator in doing the cooperation with CGV Blitz. The method used in this research is qualitative with case study approach and to collect data using interview, observation, literature study, and documentation. From the research that has been done, it is found that the reason why Bank Woori Saudara cooperates with CGV Blitz is to increase the use of BWS debit card as well as to change the corporate image of a bank specifically for workers and pensioners. In the process of negotiation there are five stages of negotiation, namely (a) Preparatory stage, (b) Phase During Negotiation, (c) Phase Before Agreement, (d) Stage of the Agreement and (e) Review Stage. Each negotiation has negotiating barriers that can arise from both internal and external companies. Negotiations between Bank Woori Saudara and CGV Blitz also encountered these obstacles. The internal barriers that arise are the slow pace of MoU making by the legal division of Bank Woori Saudara and less effective communications. While external obstacles that arise are negotator attitude that is less good at the beginning of negotiations, slow response of CGV Blitz and communication less clear.

**Keywords:** Negotiation, Obstacles, Merchant Cooperation.

**Abstrak.** Penggunaan kartu debit suatu bank di sebuah tempat perbelanjaan, hotel ataupun tempat makan merupakan hasil negosiasi kerjasama merchant yang dilakukan oleh pihak bank dengan pihak lain. Negosiasi adalah suatu proses, sebuah metode untuk mencapai kesepakatan mengenai suatu masalah yang sedang didiskusikan atau diperdebatkan. Bank Woori Saudara merupakan salah satu bank yang masih melakukan proses negosiasi secara manual, melakukan semua tahapan negosiasi dari awal sampai pengesahan tanpa menggunakan jasa vendor merchant. Tujuan penelitian yang dilakukan penulis yaitu untuk mengetahui alasan Bank Woori Saudara memilih untuk bekerjasama dengan CGV Blitz, untuk mengetahui bahan pertimbangan Bank Woori Saudara dalam memilih pihak lain untuk melakukan kerjasama merchant, untuk mengetahui tahapan negosiasi yang digunakan Bank Woori Saudara dalam melakukan kerjasama dengan CGV Blitz, dan untuk mengetahui hambatan yang dialami negosiator Bank Woori Saudara dalam melakukan kerjasama dengan CGV Blitz. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus dan untuk mengumpulkan data menggunakan wawancara, observasi, studi kepustakaan, dan dokumentasi. Dari penelitian yang telah dilakukan, ditemukan bahwa alasan Bank Woori Saudara melakukan kerjasama dengan CGV Blitz adalah untuk meningkatkan penggunaan kartu debit BWS serta merubah citra perusahaan dari bank yang khusus untuk pekerja dan pensiunan. Di dalam proses negosiasi ini terdapat lima tahapan negosiasi, yaitu (a) Tahap persiapan, (b) Tahap Saat Negosiasi, (c) Fase Sebelum Kesepakatan, (d) Tahap Kesepakatan dan (e) Tahap Peninjauan. Setiap negosiasi mempunyai hambatan negosiasi yang dapat muncul dari internal maupun eksternal perusahaan. Negosiasi antara Bank Woori Saudara dan CGV Blitz juga mengalami hambatan tersebut. Hambatan internal yang muncul berupa lambatnya pembuatan MoU yang dibuat oleh divisi legal Bank Woori Saudara dan komunikasi yang kurang efektif. Sedangkan hambatan eksternal yang muncul adalah sikap negosiator yang kurang baik di awal negosiasi, lambatnya respon dari CGV Blitz dan komunikasi yang kurang jelas.

**Kata Kunci:** Negosiasi, Hambatan, Kerjasama *Merchant*.

### A. Pendahuluan

PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906 Tbk, merupakan sebuah bank swasta

nasional yang juga melakukan kerjasama *merchant*. Kerjasama *merchant* merupakan suatu kerjasama Bank Woori Saudara dengan perusahaan lain untuk memberikan keuntungan kepada konsumen dengan penggunaan *Debit Card*. Untuk menghasilkan kerjasama *merchant*, Bank Woori Saudara menggunakan negosiasi sebagai jalannya. Negosiasi adalah suatu proses, sebuah metode untuk mencapai kesepakatan mengenai suatu masalah yang sedang didiskusikan atau diperdebatkan.

Salah satu perusahaan yang sudah melakukan proses negosiasi kerjasama *merchant* dengan PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906 Tbk adalah CGV Blitz. CGV Blitz (Cheil Golden Village) merupakan sebuah perusahaan asal Korea Selatan yang bergerak dalam bidang *entertainment*, khususnya per-bioskop-an Indonesia. Kerjasama antara Bank Woori Saudara dengan CGV Blitz terbilang unik. Perbedaan segmentasi kedua perusahaan ini sangatlah berbeda. Bank Woori Saudara adalah perusahaan perbankan dan CGV Blitz adalah perusahaan *entertainment*. Hal ini merupakan salah satu cara PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906 Tbk menambah keuntungan perusahaan dengan mendatangkan calon konsumen yang potensial, yaitu anak muda.

PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906 Tbk merupakan sebuah bank yang masih melakukan proses negosiasi secara manual. Artinya proses negosiasi disini tidak menggunakan jasa vendor pemegang *merchant*. Pihak Bank Woori Saudara masih melakukan sendiri proses negosiasi dengan mempersiapkan perencanaan strategi dan taktik negosiasi, melakukan negosiasi hingga bergerak menuju kesepakatan kedua pihak dan menindaklanjuti hasil dari negosiasi.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: “Bagaimana Proses Negosiasi Kerjasama *Merchant* Pada Bank Woori Saudara?”. Selanjutnya, tujuan dalam penelitian ini diuraikan dalam pokok-pokok sbb.

1. Untuk mengetahui alasan Bank Woori Saudara memilih untuk bekerjasama dengan CGV Blitz.
2. Untuk mengetahui tahapan negosiasi yang digunakan Bank Woori Saudara dalam melakukan kerjasama dengan CGV Blitz.
3. Untuk mengetahui hambatan yang dialami negosiator Bank Woori Saudara dalam melakukan kerjasama dengan CGV Blitz.

## **B. Landasan Teori**

Menurut Bill Scott (1993 : 220) dalam buku *Strategi dan Teknik Negosiasi*, ada enam hal yang menjadi pertimbangan dan latarbelakang yang akan mempengaruhi strategi dari suatu tim negosiasi:

1. Kemampu-ulangan.
2. Kekuatan pihak lain
3. Kekuatan pihak kita
4. Pentingnya perjanjian itu
5. Skala waktu
6. Sumbangan negosiasi.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa suatu tim negosiasi ataupun negosiatornya dapat menentukan langkah yang dapat ditempuh selanjutnya, yaitu pelaksanaan negosiasi tersebut.

Menurut Schoonmaker (1992:29), secara garis besar model negosiasi terdiri dari 3 fase, yaitu:

### **Fase Persiapan**

1. Mendefinisikan persoalan

2. Untuk mendefinisikan persoalan, persiapan yang utama adalah seberapa besar hal yang menjadi pertentangan antara dua pelaku negosiasi. Hal ini dilakukan untuk menghindari jalan negosiasi yang berhenti ditengah jalan.
3. Tentukan sasaran
4. Dalam bernegosiasi, seorang negosiator harus menentukan sasaran yang jelas, yaitu pelaku negosiasi harus tahu apa yang akan diselesaikan dan kapan waktu yang tepat dalam melaksanakannya.
5. Menganalisis situasi
6. Negosiator harus menganalisis situasi yang mungkin akan terjadi nanti. Seperti menganalisis sasaran yang dituju pihak lawan, mengetahui kemampuan negosiator lawan serta mencari tahu kepribadian pelaku negosiasi pihak lawan.
7. Rencanakan strategi
8. Strategi negosiasi terbagi dalam beberapa bagian, yaitu awal sebuah negosiasi dan negosiasi yang sedang berlangsung. Strategi yang disusun juga bersifat sementara.

### **Fase Negosiasi**

1. Menerapkan strategi awal
2. Seorang negosiator harus secara jelas menerapkan strategi dengan baik, yaitu memastikan kebutuhan yang sesuai dengan strategi serta tidak membuat suasana permusuhan dalam negosiasi tersebut.
3. Melanjutkan analisis dan memperbaiki rencana (dengan menggunakan lingkaran arus balik)
4. Analisis yang terus dilakukan akan sangat berguna untuk mempertahankan strategi dan analisis awal yang efektif. Agar strategi menjadi lebih efektif, seorang negosiator menggunakan lingkaran arus balik yaitu dengan melanjutkan analisis, analisis situasi, rencanakan strategi dan menerapkan strategi, dimana hal tersebut akan dilakukan secara terus menerus.
5. Mengakhiri negosiasi dengan kesimpulan
6. Diakhir negosiasi terdapat dua hasil, yaitu pertama negosiasi yang berhasil dimana terjadinya kesepakatan antara dua pihak. Kedua, negosiasi yang tidak menemukan hasil kesepakatan atau bisa dikatakan jalan buntu.

### **Fase Peninjauan**

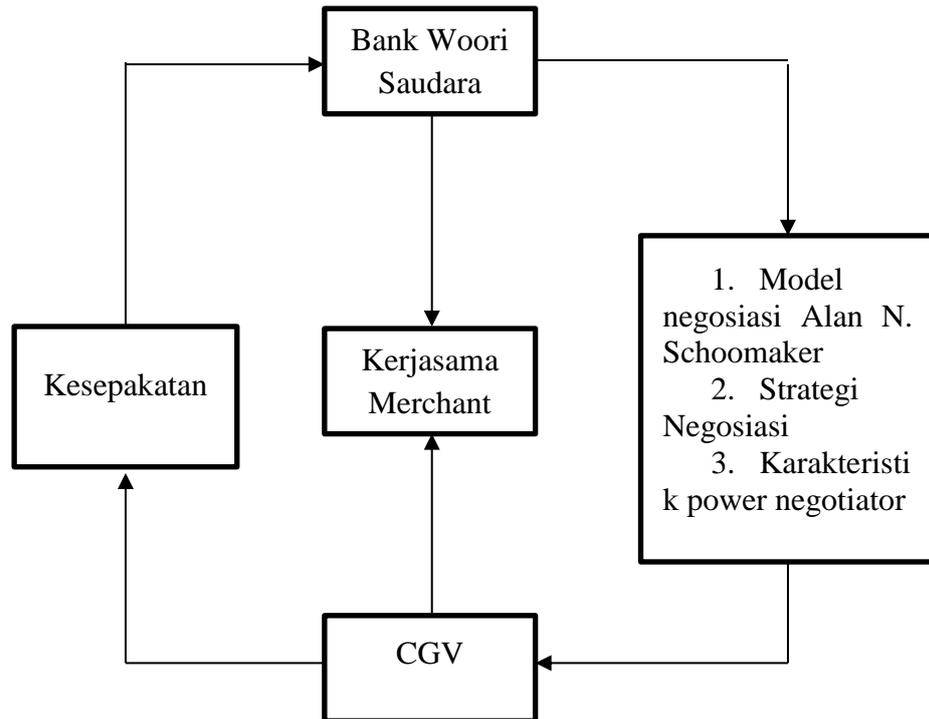
1. Menerapkan kesepakatan
2. Menerapkan kesepakatan bersama sangat penting untuk menyatukan berbagai gagasan yang berbeda dan menjernihkan suatu kesalahpahaman antara kedua belah pihak yang bernegosiasi.
3. Merencanakan negosiasi masa datang
4. Sebagian besar, negosiasi merupakan hubungan yang terus berkelanjutan, untuk itu seorang negosiator dituntut untuk membuat perencanaan yang akan datang. Hal tersebut ditinjau segala aspek yang terjadi dengan hati-hati serta menentukan cara untuk memperoleh hasil yang baik saat berikutnya.
5. Mengembangkan keahlian
6. Untuk menjadi negosiator yang handal, seorang negosiator dituntut untuk mengembangkan dan meningkatkan keahlian secara keseluruhan. Hal ini dapat dilakukan dengan memperhatikan diri dalam setiap melakukan negosiasi serta perbedaan situasi yang tercipta.

Seorang negosiator harus memiliki dan mengembangkan karakteristik personal yang baik, sehingga negosiator tersebut harus memiliki atau mengembangkan

karakteristik personal, sebagai berikut.

1. Keberanian untuk menggali lebih banyak informasi
2. Kesabaran untuk bertahan lebih lama dari negosiator lawan
3. Keberanian untuk meminta lebih
4. Integritas untuk menekan demi solusi menang-menang
5. Kesiapan untuk menjadi pendengar yang baik. (Dawson, 2015 : 369-374).

Berbagai cara dapat dilakukan sumber untuk membangkitkan perhatian sasaran, misalnya dengan pengaturan gaya bicara melalui pemilihan kata-kata yang menarik, serta gaya penampilan fisik yang simpatik (Triwardhani, Ike Junita dan Wulan Trigartanti, 2005 : 19).



**Gambar 1.** Kerangka Pemikiran

Sumber: Modifikasi Penulis (2018)

### C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Peneliti mencoba meneliti mengenai proses negosiasi yang dilalui oleh PT. Bank Woori Saudara Indonesia Tbk 1906 dengan CGV Blitz secara lebih dalam serta ingin mengungkap hal unik yang ada. Setiap melakukan negosiasi, Bank Woori Saudara bekerjasama dengan pihak lain dari berbagai bidang tertentu, yang mana pihak lain tersebut dinamakan *merchant*. *Merchant* yang diajak kerjasamapun tidak sembarangan, Bank Woori Saudara mempunyai kriteria tertentu. Bank Woori Saudara melakukan kerjasama dengan CGV Blitz tidaklah tanpa alasan. Ada beberapa alasan Bank Woori Saudara memilih kerjasama dengan CGV Blitz, yaitu: (a) dapat meningkatkan profit perusahaan, (b) memiliki kriteria khusus; tidak melakukan kerjasama dengan perusahaan Jepang, (c) mengubah citra perusahaan, (d) berasal dari negara yang sama; sama-sama perusahaan dari Korea.

Dalam kerjasama yang dilakukan oleh Bank Woori Saudara dengan CGV Blitz, terdapat lima tahapan negosiasi, diantaranya: (a) tahap persiapan, (b) tahap saat negosiasi, (c) fase sebelum kesepakatan, (d) tahap kesepakatan dan (e) tahap peninjauan.

Pada tahap persiapan, negosiator Bank Woori Saudara menghubungi negosiator CGV Blitz melalui telfon untuk menetapkan waktu dan tempat berlangsungnya negosiasi. Negosiator Bank Woori Saudara juga mengirimkan *video company profile* perusahaan dan proposal pengajuan melalui *e-mail*. Kedua perusahaan ini juga melakukan penelitian kecil mengenai perusahaan lawan, menentukan sasaran saat negosiasi berlangsung, merancang strategi yang akan dilakukan saat negosiasi berlangsung dan mempersiapkan negosiator.

Pada tahap saat negosiasi, negosiator Bank Woori Saudara akan mempresentasikan terlebih dahulu mengenai penawaran kerjasama. Negosiator CGV Blitz mendengarkan penawaran yang diajukan pihak Bank Woori Saudara. Negosiator Bank Woori Saudara juga berusaha untuk menciptakan suasana yang menyenangkan. Hal ini berguna agar kedua pihak negosiasi tidak tegang dalam melaksanakan negosiasi. Negosiator Bank Woori Saudara melaksanakan strategi yang sudah direncanakan pada saat tahap persiapan. Selain melaksanakan strategi negosiasi, taktik negosiasi juga diperlukan untuk mendukung strategi negosiasi. Setelah memperjelas tujuan negosiasi, maka sampailah pada hasil negosiasi, yaitu *buy 1 get 1 free* tiket nonton di seluruh bioskop CGV Blitz dengan penggunaan kartu debit BWS.

Setelah hasil negosiasi didapatkan, negosiator Bank Woori Saudara melakukan *meeting* dengan kepala divisi Pendanaan dan Layanan serta direksi Bank Woori Saudara. Hal ini dilakukan untuk melaporkan bagaimana jalannya negosiasi dan hasil negosiasi yang sudah tercapai. Kemudian, negosiator Bank Woori Saudara menyerahkan memo berisi pembuatan *memorandum of understanding (MoU)* kepada divisi legal. Divisi Legal bertanggung jawab dalam pembuatan *MoU*. "*MoU* adalah dasar penyusunan kontrak pada masa datang yang didasarkan pada hasil permufakatan para pihak, baik secara tertulis maupun lisan" (Salim HS, 2007 : 46). Pada tahap ini, kedua pihak melakukan negosiasi lewat *email* untuk membahas kata-kata yang ada dalam *MoU*. Kemudian pihak CGV Blitz meminta Bank Woori Saudara untuk membuat acara *MoU signing*. Kedua pihak melakukan tandatangan *MoU* yang bertempat Kantor *Corporate Centre*, gedung *The Energy* Lantai 8, Jakarta. Penandatanganan *MoU* ini masuk kedalam tahap kesepakatan.

Tahap peninjauan merupakan tahap terakhir yang dilalui oleh Bank Woori Saudara dengan CGV Blitz. Dalam tahap ini, negosiator Bank Woori Saudara memberikan *tools promosi* kepada pihak CGV Blitz. *Tools promosi* ini berupa pemasangan *acrylic* dan *roll banner* di setiap bioskop CGV Blitz. Selain itu, kedua pihak juga melakukan promosi di media sosial. Melakukan evaluasi menjadi tahap terakhir dari tahapan negosiasi antara Bank Woori Saudara dengan CGV Blitz.

Setiap kerjasama yang terjalin tidaklah tanpa hambatan. Kerjasama yang terjadi antara Bank Woori Saudara dengan CGV Blitz juga menghadapi hambatan. Hambatan ini berasal dari internal dan eksternal perusahaan. Pada hambatan internal terdapat hambatan berupa lamanya pembuatan *MoU* pada divisi legal Bank Woori Saudara dan juga komunikasi yang kurang efektif dalam perusahaan CGV Blitz. Hambatan eksternal yang terjadi yaitu sikap negosiator CGV Blitz yang kurang baik diawal negosiasi, lambatnya respon dari CGV Blitz serta komunikasi yang kurang jelas dari negosiator Bank Woori Saudara.

#### **D. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, peneliti menyimpulkan beberapa hasil penelitian sebagai berikut:

1. PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906 Tbk melakukan kerjasama dengan CGV Blitz untuk meningkatkan profit perusahaan yang dilihat melalui pertumbuhan

- pengguna kartu debit Bank Woori Saudara. Kerjasama ini juga mengubah citra perusahaan Bank Woori Saudara yang pada awalnya merupakan bank khusus pekerja dan pensiun. Kerjasama yang terjalin tidak terjadi tanpa adanya alasan. Bank Woori Saudara memiliki kriteria khusus dalam menjalin kerjasama dengan pihak lain, yaitu tidak menjalin kerjasama dengan perusahaan Jepang. Selain itu, alasan lain yang mendorong Bank Woori Saudara untuk melakukan kerjasama dengan CGV Blitz, karena kedua perusahaan ini berasal dari negara yang sama.
2. Para pelaku negosiasi biasanya melakukan penelitian kecil mengenai perusahaan yang akan diajak kerjasama. Negosiator juga menentukan sasaran serta merancang strategi negosiasi. Tidak lupa para negosiator juga mempersiapkan dirinya sebelum melakukan negosiasi. Tahap persiapan ini diperlukan untuk memastikan bahwa negosiator Bank Woori Saudara siap bernegosiasi dengan CGV Blitz. Saat negosiasi berlangsung, negosiator berusaha menciptakan suasana yang menyenangkan agar negosiasi tidak berjalan dengan alot. Negosiator juga tidak lupa mengeluarkan strategi yang didukung taktik negosiasi. Tahap saat negosiasi berlangsung menentukan hasil negosiasi yang diinginkan. Setelah kesepakatan didapat, divisi legal Bank Woori Saudara akan membuat *memorandum of understanding (MoU)*. Pada fase sebelum kesepakatan ini, divisi legal pihak Bank Woori Saudara dengan divisi legal pihak CGV Blitz berdiskusi mengenai isi dari *MoU* melalui *email* serta menentukan waktu dan tempat untuk penandatanganan *MoU*. Pada tahap kesepakatan, pihak Bank Woori Saudara dengan pihak CGV Blitz melakukan penandatanganan *MoU*. Masing-masing pihak akan memegang *MoU* sampai waktu kesepakatan antara keduanya berakhir. Tahapan negosiasi kerjasama ini tidak berakhir sampai disana, setelah penandatanganan *MoU* selesai, kedua pihak akan sampai pada pihak terakhir, yaitu tahap peninjauan. Dalam tahap ini, Bank Woori Saudara memasang *tools promosi* berupa *roll banner* dan *acrylic* di setiap bioskop CGV Blitz serta promosi melalui media sosial dan sms blast.
  3. Kerjasama Bank Woori Saudara dengan CGV Blitz tidak berjalan dengan mulus. Hambatan negosiasi datang dari dua arah, yaitu internal perusahaan dan eksternal perusahaan. Sikap negosiator yang kurang baik di awal pertemuan negosiasi, lambatnya respon dari negosiator CGV Blitz serta komunikasi yang kurang jelas merupakan hambatan yang muncul dari eksternal perusahaan. Hambatan lain datang dari internal perusahaan, yaitu lambatnya proses pembuatan *MoU* yang mengakibatkan lamanya proses negosiasi dan komunikasi yang kurang efektif.

## E. Saran

### Saran Teoritis

1. Peneliti menyarankan agar pada penelitian selanjutnya dapat membahas mengenai negosiasi yang terjadi antar budaya. Karena akan lebih banyak pembelajaran yang bisa diambil ketika melakukan negosiasi dengan kota atau negara yang memiliki budaya yang berbeda.
2. Bagi peneliti selanjutnya terutama dalam ranah ilmu komunikasi, diharapkan lebih memperdalam bagaimana proses negosiasi suatu perusahaan, merancang strategi negosiasi yang lebih baik serta taktik yang digunakan. Negosiasi merupakan komunikasi yang terlihat mudah, namun sulit untuk dilakukan dalam kehidupan sehari-hari. Menjadi seorang negosiator adalah pekerjaan yang akan mendatangkan banyak profit, baik bagi diri sendiri maupun perusahaan.

### **Saran Praktis**

Untuk kedepannya diharapkan membagi dengan jelas tugas negosiator pada saat negosiasi berlangsung. Hal ini berguna agar dalam proses negosiasi tidak terjadi ketidakseimbangan peran antar negosiator. Selain itu, pembagian tugas ini juga dapat membantu para negosiator agar cepat dalam menyelesaikan proses negosiasi.

### **Daftar Pustaka**

- Dawson, Roger. 2015. *Seni Negosiasi : Secrets of Power Negotiating*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Salim HS dkk. 2007. *Perancangan Kontrak & Memorandum of Understanding*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Schoonmaker, Alan. N. 1992. *Langkah-langkah Memenangkan Negosiasi*. Jakarta : PT. Pustaka Binaman Pressindo.
- Scott, Bill. 1993. *Strategi dan Teknik Negosiasi*. Jakarta : PT. Pustaka Binaman Pressindo.
- Triwardhani, Ike Junita dan Wulan Trigartanti. 2005. "Kajian Komunikasi Persuasif Dalam Pengajaran Musik Untuk Anak," dalam *Ethos* Volume III No.1 Januari-Juni 2005 (hal 17-26).