

Komunikasi Negosiasi Dream Aviation dengan Lion Air Group untuk Mendapatkan Carter Pesawat Ibadah Umroh

Aliifah Renissa Putri Azzahra^{1*}, Dimas Satrio Wijaksono²

^{1,2}Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Telkom Bandung
Jalan Telekomunikasi. 1, Terusan Buahbatu – Bojongsoang, Sukapura,
Kec. Dayeuhkolot, Kabupaten Bandung, Jawa Barat 40275
E-mail: ¹azzahraaliifah@gmail.com, ²dimassatrio@telkomuniversity.ac.id

Received: February 2024; Accepted: April 2024; Published: June 2024

Abstract

The increasing demand for airplane tickets for Umrah has made Dream Aviation collaborate with Lion Air Group to get charter flights for Umrah. Dream Aviation is one of Dream Tour's business units that specializes in charter flights for Umrah pilgrims departing from several major cities in Indonesia. The purpose of this research is to find out how the negotiation stages of Dream Aviation with Lion Air Group in obtaining airplane charters for Umrah worship. This research uses a descriptive qualitative method. The research data was collected through the interview method with two key informants from Dream Aviation. Based on the results of the research, the negotiation process between Dream Aviation and Lion Air Group to obtain an airplane charter for Umrah involves several stages described by Bill Scott (1993). These stages include exploration, offering, bargaining, settlement, and ratification. Through careful preparation and building a positive negotiation climate, Dream Aviation successfully submitted the first offer with consideration of market prices and field issues submitted to Lion Air Group. After the bargaining process, both parties reached an agreement with Lion Air Group agreeing to provide several seats under Dream Aviation's request. Thus, an agreement was reached with a win-win solution and was outlined in a contract letter valid for one season with the possibility of an extension for the following season.

Keywords: Communication; Negotiation Stages; Dream Aviation; Lion Air Group; Lion Air Group Negotiation Climate

Abstrak

Meningkatnya permintaan tiket pesawat untuk ibadah umroh membuat Dream Aviation melakukan kerjasama dengan Lion Air Group untuk mendapatkan carter pesawat untuk ibadah umroh. Dream Aviation merupakan salah satu unit bisnis milik Dream Tour yang berspesialisasi pada penerbangan carter untuk jamaah umroh yang diberangkatkan dari beberapa kota besar di Indonesia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tahapan negosiasi Dream Aviation dengan Lion Air Group dalam mendapatkan carter pesawat untuk ibadah umroh. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Data penelitian dikumpulkan melalui metode wawancara dengan dua orang key informan dari pihak Dream Aviation. Berdasarkan hasil penelitian Proses negosiasi antara Dream Aviation dan Lion Air Group untuk mendapatkan carter pesawat ibadah umroh melibatkan beberapa tahapan yang dijelaskan menurut Bill Scott (1993). Tahapan tersebut mencakup eksplorasi, penawaran, tawar-menawar, penyelesaian, dan pengesahan. Melalui persiapan matang dan membangun iklim negosiasi yang positif, Dream Aviation berhasil mengajukan penawaran pertama dengan pertimbangan harga pasar dan masalah lapangan yang disampaikan kepada Lion Air Group. Setelah proses tawar-menawar, kedua belah pihak mencapai kesepakatan dengan Lion Air Group setuju untuk menyediakan sejumlah kursi di bawah permintaan Dream Aviation. Dengan demikian, kesepakatan dicapai dengan solusi yang saling menguntungkan, dan dituangkan dalam surat kontrak yang berlaku untuk satu musim dengan kemungkinan perpanjangan untuk musim berikutnya.

Kata Kunci: Komunikasi; Tahapan Negosiasi; Dream Aviation; Lion Air Group; Iklim Negosiasi Lion Air Group

doi: [10.51544/jlmk.v8i1.4838](https://doi.org/10.51544/jlmk.v8i1.4838)

© 2024 Jurnal Lensa Mutiara Komunikasi. This is an open access article under the CC BY-SA license

Website: <http://e-journal.sari-mutiara.ac.id/index.php/JLMI>

<http://e-journal.sari-mutiara.ac.id>

PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan salah satu elemen terpenting untuk mendukung kesuksesan dalam sebuah bisnis, sebab semakin efektif suatu komunikasi yang berjalan maka berhasilnya kerjasama akan semakin tinggi. Elemen lain yang tidak kalah penting dalam kehidupan dan dunia bisnis selain komunikasi adalah negosiasi. Kegiatan bisnis pastinya selalu berkaitan dengan banyak pihak, oleh karena itu dibutuhkan media sebagai tempat penyampaian kepentingan, dan negosiasi menjadi wadah mengkomunikasikan keinginan kita. Menurut (Tazkiya et al. 2021) negosiasi adalah proses tawar-menawar atau perundingan yang bertujuan untuk mencapai kesepakatan yang dapat diterima oleh semua pihak yang terlibat. Umumnya dalam negosiasi melibatkan dua pihak, di mana pihak pertama berperan sebagai inisiator negosiasi yang disebut sebagai negosiator, sementara pihak kedua sebagai pihak yang berlawanan dalam negosiasi dikenal sebagai *Advisory* (Hadi 2018).

Negosiasi umumnya dilakukan oleh perusahaan dalam menjalankan bisnis tak terkecuali Dream Aviation. Dream Aviation merupakan salah satu unit bisnis milik Dream Tour yang berspesialisasi pada penerbangan charter untuk jamaah umroh. Penerbangan ini berangkat dari kota-kota besar di Indonesia, termasuk Medan, Batam, Palembang, Jakarta, Surabaya, dan Makassar. Dalam menjalankan bisnis pastinya Dream Aviation perlu bekerjasama dengan beberapa maskapai penerbangan dan salah satu maskapai tersebut adalah Lion Air Group. Sejak Dream Aviation didirikan pada tahun 2017, Dream Aviation telah menggunakan pesawat berbadan besar milik Lion Group yaitu Lion Air dan Batik Air, untuk memberangkatkan jamaah umroh seminggu sekali.

Dream Aviation memilih untuk bekerjasama dengan Lion Air Group karena Lion Air merupakan maskapai penerbangan terkemuka di Asia Tenggara, dengan jumlah armada pesawat terbesar mencapai 310 unit (Angelia 2022). Berdasarkan data dari Official Airline Guide (OAG), Lion Air terus mempertahankan posisinya sebagai maskapai terbesar di Asia Tenggara berdasarkan volume kursi, dengan 2,9 juta kursi terisi pada bulan Februari 2024 (Guide 2024). Selain karena kedua hal tersebut, Lion Air juga memimpin maskapai berbiaya termurah (*LCC/Low-Cost Carrier*) di Kawasan asia Tenggara (Databoks 2017). Segala keunggulan tersebut yang membuat Dream Aviation yakin untuk melakukan kerjasama dengan Lion Air Group.



Gambar 1. 10 Maskapai Murah (LCC) dengan Armada Terbanyak di Asia Tenggara
Sumber : Databoks, 2017

Pada tahun 2023 Dream Aviation berhasil meneken kontrak dengan Lion Air dan Batik Air selama satu tahun. Dream Aviation berhasil menguasai penjualan tiket carter umrah maskapai Lion Air sebesar 65% dan maskapai Batik Air sebesar 100% (Vatikan 2022). Kerjasama diajukan oleh Dream Aviation karena permintaan untuk tiket *middle east* khususnya untuk umroh dan haji semakin

meningkat di setiap musim ataupun setiap tahun nya. Selain itu permintaan untuk harga tiket yang terjangkau untuk para calon jamaah umroh cukup tinggi. Hal tersebut sejalan dengan data dari Direktorat Jenderal PHU Kementerian Agama (Kemenag) yang menunjukkan bahwa jumlah jemaah umrah dari Januari hingga Agustus 2023 mencapai 808.301 orang, yang merupakan sekitar 84% dari jumlah jemaah umrah pada tahun 2022, yang mencapai 957.016 orang (Setiawan 2023).

Penelitian mengenai kemampuan berkomunikasi dalam negosiasi telah banyak dilakukan, adapun lima penelitian terdahulu mengenai negosiasi yang pertama adalah milik Khotrun Nada Rouddah (2021) dengan judul "Analisis Negosiasi Bisnis Perusahaan Trading dengan Pengepul Kopi Toraja". Kesimpulan yang bisa diperoleh dari penelitian ini adalah penelitian ini membahas peran komunikasi dalam pembelian dan proses negosiasi. Kemudian penelitian kedua penelitian milik Fitri Susanti (2021) yang berjudul "Analisis Proses Negosiasi Biaya Penebangan Tanam Tumbuh Dalam Rangka Pembangunan Jaringan Listrik PT Haluan Bersama" juga memiliki keterkaitan dengan negosiasi perusahaan. Kesimpulan yang didapatkan melalui penelitian ini penelitian ini membahas peran negosiasi sebagai keterampilan komunikasi dalam konflik manajemen. Pada penelitian ketiga milik Aulia Tazkiya (2021) yang berjudul "Meraih Keberhasilan Negosiasi Bisnis Melalui Keterampilan Berkomunikasi". Kesimpulan yang bisa diperoleh pada penelitian ini mengkaji tentang efek gender dalam memulai negosiasi. Selanjutnya penelitian keempat milik Lena Wijaya (2022) dengan judul "Public Relations communication strategy PT. Antam In Lobby and Negotiation" juga memiliki keterkaitan dengan proses negosiasi, kesimpulan yang didapatkan mengenai strategi yang digunakan oleh Humas PT. ANTAM dalam melakukan lobbying dan negosiasi. Setelah itu pada penelitian kelima milik Suci Ramadhani (2022) dengan judul "Strategi Lobi dan Negosiasi Dalam Proses Komunikasi Politik" kesimpulan yang didapatkan dalam penelitian ini adalah mengkaji tentang model proses penawaran pertama dan penambatan dalam negosiasi. Meskipun begitu, kelima penelitian tersebut lebih berfokus terhadap sisi negosiasi pembelian, konflik manajemen, gender, *lobbying* dan proses penawaran saja belum menemukan penelitian yang menggunakan sudut pandang penelitian yang menggunakan tahapan negosiasi dalam mendapatkan tender carter pesawat ibadah umroh sebagai topik pembahasan. Hal ini kemudian mendorong peneliti untuk melihat sisi lain negosiasi melalui tahapan negosiasi dalam mendapatkan tender carter pesawat ibadah umroh, sehingga peneliti menggunakan perusahaan Dream Aviation untuk dapat mengetahui tahapan negosiasi yang dilakukan oleh Dream Aviation dalam mendapatkan tender pesawat carter ibadah umroh pada Lion Air Group.

TINJAUAN LITERATUR

Komunikasi

Penelitian ini menggunakan teori komunikasi sebagai bagian dari kerangka teoritis, karena komunikasi merupakan faktor penting bagi negosiator Dream Aviation dalam melakukan negosiasi dengan perusahaan lain. Melalui komunikasi, perusahaan dapat mengkomunikasikan keinginannya untuk mendapatkan keuntungan. Secara singkat, komunikasi merupakan proses dimana pesan atau simbol dengan makna disampaikan oleh komunikator kepada komunikan dengan tujuan tertentu (Suranto 2014). Thomas M. Scheidel menyatakan bahwa komunikasi berusaha menciptakan hubungan sosial di lingkungan sekitar kita, menegaskan dan mempertahankan identitas diri, serta membujuk orang lain untuk merasa, berpikir, atau bertindak seperti yang kita inginkan (Mulyana 2020).

Negosiasi

Dalam negosiasi, dua pihak atau lebih saling bertukar barang atau jasa sambil berusaha mencapai kesepakatan mengenai titik harga yang dapat diterima (Wahyuni 2015). Sementara itu dalam komunikasi bisnis, negosiasi adalah proses di mana dua pihak atau lebih yang memiliki kepentingan yang serupa atau yang bertentangan berkumpul dan berbicara untuk mencapai kesepakatan (Zainal 2017). Kepentingan tersebut menjadi penggerak pertemuan dan inspirasi untuk membuat kesepakatan baru.

Setiap orang dan bisnis perlu terlibat dalam komunikasi negosiasi karena hal ini membantu menciptakan keinginan yang diinginkan dan tanpa komunikasi, bisnis tidak akan berjalan dengan lancar. Ada dua cara untuk berkomunikasi selama negosiasi: secara langsung dan tidak langsung. Negosiasi yang baik dilakukan secara lisan dan langsung (tatap muka) maupun tertulis (Tazkiya et al. 2021). Parmitasari dalam (Rouddah, Barkah, and Novel 2021) menambahkan, bahwa salah satu kegiatan komunikasi adalah proses negosiasi. Seorang negosiator memiliki peran sebagai komunikator yang memulai proses komunikasi dalam negosiasi dalam konteks proses komunikasi. Akibatnya, untuk dapat bernegosiasi secara efektif, negosiator harus memahami pelanggannya yang juga melakukan komunikasi.

Tahap-Tahap Negosiasi

Pada proses negosiasi kekacauan sering kali terjadi. Menurut Bill Scoot (1993) untuk mencegah dan meminimalkan kekacauan ini dan mengendalikannya menjadi proses yang produktif, para negosiator harus terlebih dahulu fokus pada isi negosiasi. Mereka juga memerlukan kerangka kerja untuk mengevaluasi apa yang terjadi dan mengenali struktur negosiasi, yang terdiri dari lima tahap:

1. Tahap Eksplorasi
Untuk mencapai pemahaman tentang isu-isu yang perlu diselesaikan bersama, masing-masing pihak menyampaikan keinginan mereka.
2. Tahap Penawaran
Salah satu atau kedua belah pihak dapat menyampaikan penawaran mereka terlebih dahulu atau dapat mengkomunikasikan isu-isu yang mereka miliki terkait dengan perjanjian.
3. Tahap Tawar-Menawar
Untuk mendapatkan keuntungan terbaik bagi diri mereka sendiri, masing-masing pihak berusaha untuk melakukan tawar-menawar.
4. Tahap Penyelesaian
Ketika proses tawar-menawar mencapai titik yang matang, kedua belah pihak mengakui bahwa penyelesaian sudah dekat. Tahap penyelesaian perjanjian telah dimulai pada titik ini.
5. Tahap Pengesahan
Pengesahan persetujuan biasanya dibuat secara tertulis, seringkali dalam perincian hukum

Jika kedua belah pihak dapat secara efektif menjalani lima tahap negosiasi dengan mempertimbangkan kebutuhan masing-masing. Para negosiator memiliki kemampuan untuk mengendalikan proses negosiasi dengan mengeksplorasi bagaimana masing-masing pihak dapat memahami tuntutan pihak lain. Jika tahap eksplorasi berjalan dengan baik, proses berlanjut ke tahap penawaran, di mana salah satu atau kedua belah pihak mengajukan penawaran. Dari sana, proses berlanjut ke tahap tawar-menawar, di mana solusi yang saling menguntungkan bagi semua pihak tercapai. Setelah tahap tawar-menawar, kedua belah pihak mencapai penyelesaian yang merupakan kesepakatan di antara mereka. Hal ini mengawali proses pengesahan, yang kemudian diikuti dengan pengesahan perjanjian melalui prosedur hukum yang terdokumentasi. Para negosiator Dream Aviation

mampu melakukan negosiasi secara sistematis dan mengendalikan setiap tahapan proses. Kesepakatan yang telah disetujui oleh kedua belah pihak dipatuhi selama proses negosiasi.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut John W. Creswell (2018) dalam buku *Research Design* menyatakan bahwa “Metode penelitian kualitatif merupakan salah satu jenis metode untuk mendeskripsikan, mengeksplorasi, dan memahami pada makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah social dan kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ke tema-tema yang umum, dan menafsirkan makna data.”

Pengumpulan data untuk menjawab pertanyaan yang selanjutnya diseleksi dan dianalisis dapat diperoleh dari transkrip wawancara yang diketik, catatan tertulis, atau dalam bentuk video atau audio percakapan (Moleong 2014). Di antara teknik-teknik lainnya, peneliti menggunakan beberapa cara untuk mendapatkan data yang dibutuhkan. Pengumpulan data primer dilakukan dengan menggunakan teknik observasi dan wawancara dengan negosiator Dream Aviation, yang merupakan sumber informasi yang tepat untuk menjawab permasalahan. Pengumpulan data sekunder diperoleh dari informasi yang telah dikumpulkan dari buku-buku, penelitian terdahulu, dan jurnal online yang tersebar untuk melengkapi dan memvalidasi data asli yang telah diperoleh.

Peneliti akan menjabarkan penelitian ini menggunakan teknik analisis data menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2014) yaitu (1) reduksi data, (2) Penyajian Data, dan (3) Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi Data. Dalam memvalidasi kebenaran data, penelitian ini menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi sumber dilakukan dengan mengecek data yang telah diperoleh dari berbagai sumber menggunakan waktu dan alat yang berbeda (Sidiq and Choiri 2019). Selain melakukan wawancara dengan dua orang *key informan* dari Dream Aviation, peneliti juga melengkapi triangulasi sumber dengan melakukan wawancara kepada seorang dosen mata kuliah komunikasi bisnis sebagai informan ahli.

Jangka waktu yang dilakukan oleh peneliti dalam melakukan pelaksanaan penelitian terhitung selama 5 bulan yang dilakukan pada periode September 2023 sampai dengan Februari 2024 yang berlokasi di Dream Aviation 88 Office Kasablanka, Jl. Raya Casablanca Raya No.Kav. 88, RT.16/RW.5, Menteng Dalam, Kec. Tebet, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12870.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam melakukan negosiasi pasti ada beberapa tahap yang dilakukan agar mencapai keuntungan masing-masing. Dream Aviation pun melakukan hal serupa dalam bernegosiasi dengan pihak Lion Air Group. Semua itu tentunya harus melewati beberapa tahapan negosiasi antara kedua perusahaan dikarenakan masing-masing perusahaan harus mempertimbangkan keuntungan yang akan diperoleh. Berikut ini akan dijelaskan mengenai tahap-tahap proses negosiasi yang dilakukan oleh Dream Aviation dengan Lion Air Group dalam mendapatkan carter pesawat ibadah umroh.

Tahap Eksplorasi

Menurut Bill Scott (1993) Tahap eksplorasi dalam proses negosiasi adalah waktu di mana setiap pihak menyampaikan keinginannya, sehingga memungkinkan timbulnya pemahaman tentang masalah yang perlu diselesaikan bersama-sama. Pada tahap ini, kedua belah pihak akan mencoba memahami tujuan negosiasi, mencoba mengenal satu sama lain dengan baik, dan tentunya

mengidentifikasi pihak lawan dan tujuannya. Oleh karena itu, seorang negosiator perlu menciptakan iklim yang tepat dan melakukan persiapan yang matang dalam tahap eksplorasi.

Berdasarkan hasil wawancara, Informan menerangkan bahwa sebelum melakukan pertemuan, persiapan yang dilakukan adalah dengan menyiapkan berkas-berkas dan juga program yang akan diajukan kepada pihak Lion Group.

“Persiapan yang kita lakukan itu kita pertama harus membawa surat permintaan, pengajuan untuk rute, pengajuan harga, pengajuan program. Programnya ini ada 9, 12, 13, serta pengajuan landingnya, misalkan kita mau minta dari Jakarta kita mau landing Jedah, dari Jakarta kita mau ke Madinah” (I1)

“Kita harus mempersiapkan data. Data apa saja yang kita punya untuk membantu kita supaya lebih jelas dan terstruktur. Apa yang akan kita sampaikan seperti data, strength, weakness yang kita punya supaya menjadi acuan. Acuan ketika kita mau menyampaikan penawaran kita” (I3)

Sebelum melakukan pertemuan, persiapan yang dilakukan oleh pihak Dream Aviation adalah menyiapkan data yang dibutuhkan seperti surat permintaan, pengajuan untuk rute, pengajuan harga, dan pengajuan program yang akan diajukan kepada pihak Lion Air Group. Negosiator Dream Aviation perlu mempersiapkan data yang dibutuhkan agar dapat menjadi acuan pada tahap penawaran nanti. Selain mempersiapkan legalitas data, pihak Dream Aviation juga perlu menyiapkan bank garansi yang akan diberikan kepada pihak Lion Air Group.

Selain itu dalam tahap eksplorasi perlu membangun iklim negosiasi yang tepat. Iklim negosiasi dapat memiliki berbagai bentuk (Scott 1993). Iklim negosiasi yang positif sudah terbentuk sejak awal tahap eksplorasi karena hubungan baik sudah terjalin antara kedua perusahaan sejak tahun 2017. Hal ini yang akhirnya menimbulkan rasa kepercayaan dan kenyamanan dalam proses negosiasi. Selain itu Dream Aviation merupakan salah satu blocker terbesar Lion Air Group yang membuat Dream Aviation mendapatkan *special privilege* sehingga merasa nyaman saat akan menyampaikan penawaran kepada Lion Air Group.

Tahap Penawaran

Tahap selanjutnya adalah tahap penawaran. Bill Scott (1993) menyatakan bahwa dalam tahap penawaran, penting untuk menyampaikan penawaran awal dengan jelas, tanpa syarat, dan tanpa keraguan. Hasilnya, tawaran tersebut akan menimbulkan kepercayaan dari pihak lawan negosiasi. Komunikasi yang efektif adalah suatu keharusan bagi seorang negosiator dalam tahap penawaran ini.

Tahap penawaran merupakan awal mula terciptanya proses tawar-menawar antara Dream Aviation dan Lion Air Group. Dengan adanya rasa *trust* dan *feel* antara kedua perusahaan, membuat pihak Dream Aviation dapat menyampaikan penawarannya terlebih dahulu dengan nyaman. Karena Dream Aviation merupakan salah satu *blocker* terbesar Lion Air Group maka Dream Aviation memiliki *special privilege* di mana Dream Aviation dapat mengajukan rute serta berapa banyak *seat* yang akan di *block* oleh pihak Dream Aviation.

Saat mengajukan penawaran tentunya Dream Aviation juga memiliki perhitungan yang didapatkan setelah melihat harga *market*. Berdasarkan hasil wawancara Informan 1 menerangkan bahwa:

“...Di saat kita melakukan penawaran itu kan kita juga ada perhitungannya. Jadi perhitungan itu kan kita juga mesti lihat harga *market*” (I1)

Hal ini dilakukan Dream Aviation untuk meminimalisasi penawaran balik dari pihak Lion Air Group. Selain itu pada proses penawaran Dream Aviation juga menyampaikan permasalahan yang terjadi di lapangan kepada pihak Lion Air. Karena banyak agen travel mengambil tiket pada Dream Aviation maka Dream Aviation mendapatkan banyak keluhan dari pihak agent travel. Pihak

agen travel tidak dapat menyampaikan keluhan nya langsung kepada pihak Lion Air Group maka dari itu Dream Aviation menjadi perpanjangan tangan para agen travel untuk menyampaikan permasalahan yang ada di lapangan untuk disampaikan kepada pihak Lion Air Group.

Tahap Tawar-Menawar

Masuklah ke tahap tawar-menawar, pada tahap ini salah satu pihak akan mengajukan penawaran, yang harus diselesaikan melalui melalui tawar-menawar di mana kedua belah pihak akan berusaha untuk mencapai hasil yang diinginkan. Menurut Bill Scott (1993), tawar menawar untuk kepentingan kita harus berpusat pada transaksi yang adil di mana kedua belah pihak merasakan kepuasan yang sama.

Proses tawar-menawar antara Dream Aviation dan Lion Air Group jarang berlangsung secara sengit karena kedekatan anatara kedua perusahaan membuat masing masing dari mereka sudah memahami satu sama lainnya. Dalam proses tawar-menawar Dream Aviation akan meminta sejumlah *seat* untuk mereka *block* tetapi Lion Air Group melakukan penawaran balik karena tidak dapat memberikan *seat* sebanyak yang Dream Aviation ajukan karena pihak Lion Air juga perlu menjual tiket tersebut. Saat proses negosiasi berjalan pastinya Dream Aviation sebenarnya mengetahui kebijakan kebijakan dari Lion Air yang tidak diperbolehkan. Berdasarkan hasil wawancara informan 2 menyatakan:

“...Biasanya ada hal-hal yang sebenarnya kita tahu kalau peraturan nya Lion itu tidak dibolehkan. Dari situ biasanya kita bikin surat permohonan gitu, surat permohonan yang langsung ditujukan ke Head pokoknya kayak direktur generalnya Lion, nanti biasanya dia akan approve atau tidak” (I2).

Dream Aviation sudah memahami mana hal yang bisa mereka langsung komunikasikan baik lewat chat ataupun telepon yang sekiranya akan langsung mendapatkan persetujuan, atau ada yang memang benar-benar harus menurut peraturan dan kebijakan Lion Air Group maka Dream Aviation akan membuat surat permohonan yang akan diajukan kepada *head* atau direktur *general* dari pihak Lion Air Group untuk meminta persetujuan.

Tahap Penyelesaian

Setelah melewati proses yang panjang maka tahap selanjutnya adalah tahap penyelesaian. Tahap penyelesaian akan muncul ketika kedua belah pihak sudah memahami keinginan satu sama lain. Bill scott mengatakan bahwa Tahap penyelesaian dilakukan setelah proses tawar-menawar matang (Scott 1993).

Dalam penyelesaian tawar-menawar mengenai *seat*, pihak Lion Air Group mengambil keputusan hanya bisa memberikan sejumlah *seat* dibawah permintaan Dream Aviation, tetapi Lion Air mengatakan apabila Dream Aviation masih merasa kurang dan membutuhkan *seat* tambahan mereka boleh meminta nya lagi. Berdasarkan hasil wawancara hal tersebut dapat terjadi karena Dream Aviation selalu memberi garansi kepada Lion Air Group bahwa ketika Dream Aviation meminta sejumlah *seat* maka Dream Aviation akan menjual semua *seat* yang telah mereka minta.

“Permintaan kita baik rute, maupun harga, tidak pernah tidak di approve. Selama memang kalau rute memang ada marketnya. Dan kita bisa meng-guarantee. Saya yang minta ini, berarti saya bisa menjual, jadi sudah ada guarantee” (I1)

Dengan adanya garansi tersebut membuat Lion Air Group memiliki rasa yakin dan mau memberikan sejumlah *seat* yang diminta oleh Dream Aviation. Pada tahap penyelesaian juga harga dari *seat* tersebut sudah di *approve* oleh pihak Lion Air Group. Dengan penawaran yang Dream Aviation ajukan sudah ada perhitungan yang jelas dari mulai untung sampai ruginya. Dream Aviation juga memiliki prinsip *win-win solution* dimana Dream Aviation tidak ingin apabila untung hanya

mereka yang merasakan tetapi apabila rugi pihak Lion Air yang menanggung nya. Dream Aviation ingin kedua perusahaan sama sama maju dan membantu satu sama lain nya.

Tahap Pengesahan

Tahap pengesahan adalah ketika kedua belah pihak telah mencapai solusi yang disepakati bersama tanpa ada salah satu pihak yang merasa dirugikan. Untuk mencegah adanya pihak yang merasa dirugikan, sebaiknya pada proses pengesahan kedua belah pihak saling bertanggung jawab dengan membuat nota kesepakatan. Hal ini di dukung oleh pernyataan Bill scott (1993) yang menyatakan bahwa proses pengesahan persetujuan biasanya dalam bentuk tertulis.

Pada tahap pengesahan yang dilakukan Dream Aviation tidak terlalu berbeda dengan pengesahan kerjasama atau persetujuan lainnya. Berdasarkan hasil wawancara, pihak Lion Air Group akan mengirimkan surat kontrak lewat *e-mail*, setelah itu surat kontrak akan dipelajari terlebih dahulu oleh direktur utama dari Dream Aviation lalu surat kontrak akan di tanda tangan dan diserahkan kembali kepada pihak Lion Air Group. Surat kontrak tersebut berlaku selama satu musim atau satu tahun di mana apabila musim depan kerjasama masih dilanjutkan maka surat kontrak akan diperbaharui kembali dengan permintaan yang mungkin saja berbeda. *“Kita ada kontrak dan itu adalah kontrak per musim. Jadi selama satu musim itu nanti kita perbarui lagi. Karena dalam satu musim ini, pasti kita ada perbedaan permintaan.” (II)*

KESIMPULAN

Proses negosiasi antara Dream Aviation dan Lion Air Group dalam mendapatkan carter pesawat ibadah umroh telah melewati beberapa tahapan. Melalui analisis tahapan negosiasi menurut Bill Scott (1993) yang melibatkan tahap eksplorasi, tahap penawaran, tahap tawar-menawar, tahap penyelesaian, dan tahap pengesahan. Pada tahap eksplorasi meliputi persiapan yang matang dan membangun iklim negosiasi yang positif. Dream Aviation mempersiapkan data-data yang diperlukan seperti surat permohonan dan bank garansi. Iklim negosiasi yang positif telah tercipta karena hubungan baik yang sudah terjalin sejak tahun 2017 dan status Dream Aviation sebagai salah satu *blocker* terbesar Lion Air Group. Tahap penawaran memulai proses tawar-menawar. Dream Aviation percaya diri untuk menyampaikan penawarannya terlebih dahulu. Mereka mempertimbangkan harga pasar dan menyampaikan masalah yang ada di lapangan saat menyampaikan penawaran kepada lion air group. Tahap tawar-menawar bertujuan untuk transaksi yang adil. Dream Aviation meminta sejumlah kursi untuk diblokir, sementara Lion Air Group membalas dengan penawaran yang lebih rendah karena kebutuhan penjualan tiket. Tahap penyelesaian mengikuti proses tawar menawar ketika kedua belah pihak saling memahami keinginan masing-masing. Lion Air Group setuju untuk menyediakan sejumlah kursi di bawah permintaan Dream Aviation, dengan pengertian bahwa Dream Aviation dapat meminta kembali jika diperlukan. Dream Aviation menjamin penjualan seluruh kursi yang diminta, sehingga memberikan keyakinan kepada Lion Air Group untuk memenuhi permintaan tersebut. Harga kursi disetujui oleh Lion Air Group, dengan Dream Aviation memastikan solusi yang saling menguntungkan. Tahap pengesahan merupakan tahap akhir dimana kedua belah pihak telah menyetujui penyelesaian tanpa ada pihak yang merasa dirugikan. Untuk menghindari adanya pihak yang merasa dirugikan, maka dibuatlah surat kontrak yang akan dikirimkan dari Lion Air Group kepada Dream Aviation melalui *e-mail* dipelajari oleh direktur utama Dream Aviation lalu ditandatangani, dan dikembalikan. Surat kontrak tersebut berlaku untuk satu musim atau satu tahun, dan dapat diperbaharui dengan permintaan yang berbeda untuk musim berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Angelia, Diva. 2022. "6 Maskapai Penerbangan Terbesar Di Asia Tenggara, 2 Dari Indonesia." GoodStats. 2022. <https://goodstats.id/article/6-maskapai-penerbangan-terbesar-di-asia-tenggara-2-dari-indonesia-HduL7>.
- Creswell, John W. 2018. *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. United States of America: SAGE Publications.
- Databoks. 2017. "Lion Air Maskapai Murah Dengan Armada Terbanyak Di ASEAN." Databoks. 2017. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2017/02/06/lion-air-maskapai-murah-dengan-armada-terbanyak-di-asean>.
- Guide, Official Airline. 2024. "DISCOVER THE BUSIEST AIRPORTS, AIRLINES AND FLIGHT ROUTES IN SOUTH EAST ASIA THIS MONTH | FEBRUARY 2024." OAG. 2024. <https://www.oag.com/south-east-asia-aviation-flight-data>.
- Hadi, Rizali. 2018. *KOMUNIKASI BISNIS*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Miles, Matthew, Michael Huberman, and Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis*. America: SAGE Publications.
- Moleong, Lexy J. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. 2020. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Rosda.
- Ramadhani, Suci, Winda Kustiawan, Jihan Hana Nasution, and Mhd Irsyad Azhari. 2022. "Strategi Lobi Dan Negosiasi Dalam Proses Komunikasi Politik." *An Nadwah* 28 (1): 89–95. <https://doi.org/10.37064/nadwah.v28i1.12255>.
- Rouddah, Khotrun Nada, Cecep Safaatul Barkah, and Nurillah Jamil Achmawati Novel. 2021. "Analisis Negosiasi Bisnis Perusahaan Trading Dengan Pengepul Kopi Toraja (Studi Pada PT. Danapati Prakasa Sentosa)." *Jurnal Bisnis Strategi* 30 (1): 47–53. <https://doi.org/10.14710/jbs.30.1.47-53>.
- Scott, Bill. 1993. *Strategi Dan Teknik Negosiasi : Sebuah Penuntun Kepada Kemahiran Mengadakan Perundingan Dan Pertawaran*. Jakarta: Pustaka Binamaan Pressindo.
- Setiawan, Alvin. 2023. "Jemaah Umrah Naik, Permintaan Kamar Hotel Melonjak 301%." DetikProperti. 2023. <https://www.detik.com/properti/berita/d-6991172/jemaah-umrah-naik-permintaan-kamar-hotel-melonjak-301>.
- Sidiq, Umar, and Miftachul Choiri. 2019. *METODE PENELITIAN KUALITATIF DI BIDANG PENDIDIKAN*. Ponorogo: CV. Nata Karya.
- Suranto, Aw. 2014. *Komunikasi Sosial Budaya*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Susanti, Fitri, Cecep Safa'atul Barkah, and Nurillah Novel. 2021. "ANALISIS PROSES NEGOSIASI BIAYA PENEBAHAN TANAM TUMBUH DALAM RANGKA PEMBANGUNAN JARINGAN LISTRIK PT HALUAN BERSAMA Fitri Susanti 1* , Cecep Safa' Atul Barkah 1 , Nurillah Novel 1" 23 (1): 103–9. <https://doi.org/https://doi.org/10.32424/jeba.v23i1.2887>.
- Tazkiya, Aulia, Mico Aldiansyah, Gina Sonia, and Hendri Sopian Saparingga. 2021. "MERAH KEBERHASILAN NEGOSIASI BISNIS MELALUI KETERAMPILAN BERKOMUNIKASI" 1: 345–58. <https://doi.org/https://doi.org/10.59188/jurnalsosains.v1i5.74>.

- Vatikan, Geiska. 2022. "Layanan Penerbangan Carter Khusus Jemaah Umrah Asal Indonesia." Liputan6.Com. 2022. <https://www.liputan6.com/lifestyle/read/5155411/layanan-penerbangan-carter-khusus-jemaah-umrah-asal-indonesia>.
- Wahyuni, Devi. 2015. "Proses Negosiasi Dalam Kerjasama Pt. Arina Multikarya Dengan Pt. Rama Indonesia." *WACANA Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi* XIV (2): 164–82. <http://journal.moestopo.ac.id/index.php/wacana/article/view/105/54>.
- Wijaya, Lena. 2022. "Public Relations Communication Strategy Pt . Antam in Lobby and Negotiation." <https://doi.org/10.46806/jkb.v10i1.840>.
- Zainal, Anna Gustina. 2017. *Teknik Lobi Dan Negosiasi*. Bandar Lampung: Anugrah Utama Raharja.