

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Negosiasi

a. Pengertian Negosiasi

Negosiasi berasal dari kata *negotiation* yang berarti negosiasi. Dalam istilah Bahasa Indonesia sendiri disebut dengan berbagai istilah yaitu berembuk, mufakat, tawar menawar, berunding. Dalam KBBI negosiasi mempunyai artian yaitu proses tawar menawar dengan jalan berunding untuk memberikan atau menerima yang berguna untuk mencapai kesepakatan bersama antara satu pihak dengan (kelompok atau organisasi) yang lain, menyelesaikan permasalahan dengan cara damai lewat perundingan diantara para pihak yang sedang bersengketa.¹

Negosiasi atau perundingan adalah suatu proses untuk mencapai kepuasan bersama lewat diskusi dan tawar menawar. Seorang yang melaksanakan perundingan berusaha untuk menyelesaikan perselisihan, dengan mengubah perjanjian atau syarat-syarat atau permasalahan yang lainnya. supaya perundingan dapat berhasil dengan baik, masing-masing pihak harus dengan bersungguh-sungguh dan menginginkan persetujuan untuk dapat ditindaklanjuti, sebagai perjanjian jangka panjang.

Berikut ini pengertian terkait dengan negosiasi antara lain yaitu:

- 1) Negosiasi ialah tahapan yang dilakukan oleh dua pihak atau kelompok atau lebih melalui perundingan untuk mencapai persetujuan yang sesuai dengan karakteristik tertentu yang dilalui

¹Achmad Romsan, *Alternative Dispute Resolution Teknik Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan: Negosiasi dan Mediasi*, (Malang: Setara Press, 2016), 19.

tahapan yang saling bertentangan satu sama lain.

- 2) Negosiasi adalah sesuatu yang dilakukan setiap saat tanpa di sadari dan dapat terjadi di setiap kehidupan ini. Hal tersebut merupakan salah satu cara yang paling efektif untuk mengatasi dan menyelesaikan konflik.
- 3) Negosiasi adalah cara yang terbaik dilakukan untuk mencari solusi yang dibandingkan di Pengadilan. Agar bisa memperoleh solusi yang baik, negosiasi dilakukan dengan menjalin hubungan yang baik dan dengan professional.²

Dengan demikian dapat diartikan bahwa negosiasi ialah tahapan dalam hal tawar menawar yang dilakukan diantara dua orang atau lebih terhadap sesuatu hal hingga memperoleh kesepakatan yang diinginkan. Dalam hal tawar menawar yang dilakukan atas dasar sika sama suka dan tidak adanya unsur paksaan dari manapun. Dalam praktiknya, negosiasi dilakukan karena 2 (dua) alasan, yaitu:

- 1) Digunakan untuk mencari suatu hal yang baru yang tidak dapat dilakukannya sendiri, misal transaksi jual beli, pihak penjual dan pembeli saling memerlukan untuk menentukan harga (disini tidak terjadi sengketa)
- 2) Untuk menyelesaikan permasalahan atau konflik yang sedang terjadi diantara pihak.

Negosiasi umumnya dilakukan oleh kasus yang tidak terlalu rumit, dimana para pihak mempunyai niat baik untuk bersama menyelesaikan permasalahan yang terjadi. Negosiasi dilaksanakan apabila dalam komunikasi diantara para pihak masih terjalin dengan baik, dan masih ada rasa saling percaya dan mempunyai keinginan untuk menggapai kesepakatan, serta menjalin hubungan yang baik.

²Jumadi, *Prinsip dan Strategi Negosiasi*, (Grobogan: Sarnu Untung, 2015), 5.

Negosiasi ialah sarana yang banyak digunakan dalam mengatasi permasalahan. Sarana ini sudah di nilai sebagai cara yang paling efektif. Lebih dari 80% sengketa dalam bidang bisnis mencapai penyelesaian dengan cara tersebut. Penyelesaiannya tidak win lose tetapi win win. Karena itu pula, penyelesaian melalui cara ini memang dipandang yang memuaskan para pihak.³

b. Dasar Hukum Negosiasi

Negosiasi adalah salah satu dari alternatif penyelesaian sengketa yang disebutkan pada pasal 1 angka 10 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Kegiatan negosiasi tersendiri tidak dijelaskan lebih rinci didalam peraturan perundang-undangan. Melainkan definisi alternative penyelesaian sengketa yang dijelaskan:

“Alternatif penyelesaian sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian diluar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli”.

Negosiasi dikaitkan dengan Bab II UU Nomor 30 Tahun 1999 mengenai Alternatif Penyelesaian Sengketa, Pasal 6 ayat (2):

“(2) Penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui alternatif penyelesaian sengketa sebagaimana di maksud dalam ayat (1) diselesaikan dalam pertemuan langsung oleh para pihak dalam waktu paling lama 14 (empat belas) hari dan hasilnya dituangkan dalam suatu kesepakatan tertulis”.

³Nita Triana, *Alternative Dispute Resolution Penyelesaian Sengketa Alternatif Dengan Model Mediasi, Arbitrase, Negosiasi, dan Konsiliasi*, (Yogyakarta:Kaizen Sarana Edukasi, 2020), 62.

Alternatif penyelesaian sengketa yang dijelaskan pada pasal 6 ayat (2) UU Nomor 30 Tahun 1999, pada kata “pertemuan langsung” menuunjukkan bahwa penyelesaian sengketa dilakukan dengan negosiasi yang mana para pihak atau kuasanya menyelesaikan sengketa tanpa dibantu pihak ketiga atau seorang mediator. Setelah proses tawar menawar yang dilakukan para pihak, barulah muncul opsi-opsi yang dapat dipilih sebagai jalan keluar dari permasalahan yang disengketakan. Kesepakatan yang disetujui para pihak wajib dituangkan dalam suatu kesepakatan tertulis atau akta perdamaian.

Dengan berlakunya UU Nomor 30 Tahun 1999 memberikan kepastian hukum terhadap lembaga penyelesaian sengketa diluar pengadilan yang diharapkan berproses informal dan efisien, serta memudahkan masyarakat untuk menyelesaikan sengketa atau beda pendapat dengan model penyelesaian sengketa yang telah disepakati.⁴

c. Keterampilan Dalam Bernegosiasi

Ada beberapa persiapan dasar yang harus dilakukan dalam menjalankan negosiasi yang berhasil. Persiapan tersebut yaitu:

- 1) Memahami tujuan yang ingin dicapai pada akhir negosiasi

Tujuan dari melakukan negosiasi dapat berbeda-beda bergantung pada kepentingan yang mereka miliki.

- 2) Menguasai materi negosiasi

Agar negosiasi dapat berjalan dengan baik, yang terlibat dalam negosiasi harus menguasai materi yang akan di negosiasikan. Harus memiliki beberapa informasi dan data pendukung yang lengkap dan valid sebagai

⁴<https://abplawfirm.co.id/mudahnya-menyelesaikan-sengketa-dengan-negosiasi/>, diakses pada tanggal 23 Maret 2022, pukul 07.12.

bahan argument. Dengan persiapan materi yang matang, dapat mengungkapkan gagasan yang bermutu atau pendapat dengan alasan yang rasional.

- 3) Menguasai keterampilan teknis negosiasi
 Agar negosiasi yang dilakukan menghasilkan kesepakatan sesuai dengan yang diinginkan, perlu adanya penyampaian argumentasi yang kuat dan tak terbantahkan dengan kalimat yang menarik dan santun.

Beberapa keterampilan dasar yang harus dimiliki untuk bernegosiasi dengan baik yaitu:

- Ketajaman pikiran atau kelihaihan
- Kesabaran
- Kemampuan beradaptasi
- Kemampuan bersosialisasi

Sementara itu, ada beberapa teknis yang diperhatikan dalam negosiasi yaitu:

- Menyampaikan penjelasan dengan kalimat menarik, efektif dan santun
- Bersikap sabar dan terbuka menerima pendapat orang lain
- Menghindari sikap menjatuhkan pendapat orang lain⁵

- 4) Kecerdasan emosi dalam bernegosias
 Dalam bernegosiasi perlu juga diperhatikan bagaimana kita mengenali, mengelola dan mengendalikan emosi para pihak. Faktor emosilah yang terkadang menjadi kunci dalam menciptakan sebuah keberhasilan dan keefektifan dalam bernegosiasi.

- 5) Kendala suksesnya suatu negosiasi
 Hal yang diperhatikan dalam mencapai kesuksesan sebuah negosiasi adalah kendala apa saja yang sering muncul sebagai penyebab gagalnya negosiasi. Kendala tersebut diantaranya yaitu:

⁵ Idey Setiasih, *Terampil Melakukan Negosiasi*, (Jakarta: Multi Kreasi Satudelapan, 2013), 20.

- Selalu berusaha untuk memenangkan pendapat di setiap situasi
Tentu dalam bernegosiasi menginginkan kemenangan agar tujuan yang diinginkan tercapai, tetapi konsep yang harus dihindari yaitu selalu memenangkan pendapat dalam negosiasi. Artinya, tidak pernah memberikan kesempatan kepada pihak lawan untuk merasa menang. Hal ini tentu akan berakibat buruk pada emosional lawan.
- Menjadi emosional saat negosiasi berlangsung
Negosiasi memang cukup dekat dengan konflik. Oleh sebab itu, menjadi emosi saat bernegosiasi sering kali terjadi. Untuk itu, apapun kondisinya tetaplah untuk mengontrol emosi agar proses negosiasi dapat berjalan dengan lancar.
- Fokus pada pribadi, bukan pada masalah
Dalam proses negosiasi, faktor subjektivitas terhadap pihak lawan sangat sulit dihindari, terutama saat berbeda pandangan. Untuk itu tetap profesional memfokuskan pemikiran dan negosiasi pada kasus yang dibahas.⁶

d. Unsur dalam Negosiasi

Beberapa unsur dalam negosiasi dikenal dengan sebutan “*the seven elements*” apabila salah satu unsur tersebut tidak ditemukan maka, negosiasi yang dilakukan tidak dapat atau sulit menghasilkan sebuah kesepakatan. Unsur tersebut diantaranya yaitu:

1) Hubungan (*Relationship*)

Sebuah negosiasi atau tawar-menawar terjadi karena terdapat perbedaan pendapat terhadap suatu permasalahan. Perbedaan tersebut akan

⁶Idey Setiasih, *Terampil Melakukan Negosiasi*, 30.

timbul berbagai macam ancaman. Oleh karena itu, sebaiknya bangunlah hubungan yang baik agar dapat melakukan negosiasi yang lebih baik dimasa yang akan datang.

- 2) **Kepentingan (*Interest*)**
Negosiasi dilakukan karena masing-masing pihak memiliki suatu kepentingan. Jangan sekali-kali mempunyai niat memiliki kepentingan yang tersembunyi. Jika hal tersebut terjadi, walaupun kesepakatan dicapai, namun hubungan dimasa yang mendatang tidak akan langgeng.
- 3) **Pilihan-pilihan (*Alternative*)**
Berkaitan dengan negosiasi, maka alternatifnya yaitu berbagai pilihan yang dipergunakan dalam negosiasi untuk mencapai kesepakatan. Beberapa hal yang harus diperhatikan dalam menentukan alternatif yaitu:
 - Setiap kesepakatan yang dicapai haruslah lebih baik dari alternatif yang ada
 - Berhati-hati dalam memutuskan alternatif
 - Memberikan batasan kepada alternatif yang ada pada pihak lain
- 4) **Opsi (*option*)**
Jika dilihat sepintas antara alternatif dan opsi memiliki persamaan. Sebenarnya opsi lebih luas daripada alternatif. Dalam KBBI, opsi diartikan sebagai tindakan memilih, kekuasaan atau hak memilih, kebebasan memilih, pilihan dari jumlah alternatif.
Opsi adalah hal yang diperoleh atau didapat melalui negosiasi. Opsi ialah kemungkinan dimana para pihak akan setuju. Yang terakhir mengidentifikasi opsi mana yang memiliki nilai yang maksimum.⁷
- 5) **Kriteria (*Criteria*)**

⁷Achmad Romsan, *Alternative Dispute Resolution Teknik Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan: Negosiasi dan Mediasi*, 27.

Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan kriteria yaitu:

- Para pihak saling berpendapat tanpa adanya tekanan dari mana pun
 - Mencari sumber eksternal untuk menguatkan pendapat tersebut
 - Menggunakan standar sebagai proses pembuatan keputusan
- 6) Komunikasi (*Communication*)
 Dalam bernegosiasi, peran komunikasi sangatlah penting. Semakin efektif dan efisien komunikasi yang terjalin, maka negosiasi akan semakin lancar. Karena komunikasi sangat menentukan keberhasilan.
- 7) Komitmen (*Commitment*)
 Komitmen ialah adanya tanggung jawab dari para pihak untuk melaksanakan apa yang sudah menjadi kesepakatan.⁸

Selain itu terdapat beberapa karakteristik yang ada dalam negosiasi diantaranya yaitu:

- 1) Senantiasa melibatkan orang, baik itu individu, perwakilan organisasi atau perusahaan, sendiri atau dalam kelompok
- 2) Memiliki ancaman terjadinya atau didalamnya mengandung konflik yang terjadi mulai dari awal sampai terjadi kesepakatan dalam akhir negosiasi
- 3) Menggunakan cara pertukaran sesuatu, baik berupa tawar menawar ataupun tukar menukar
- 4) Negosiasi biasanya menyangkut hal dimasa depan atau sesuatu yang belum terjadi dan kita inginkan terjadi
- 5) Akhir dalam negosiasi yaitu kesepakatan yang diambil oleh kedua belah pihak

Negosiasi dapat dikatakan sebagai perundingan yang dilakukan oleh dua belah pihak untuk mencapai kesepakatan bersama, didalam

⁸Achmad Romsan, *Alternative Dispute Resolution Teknik Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan: Negosiasi dan Mediasi*, 32.

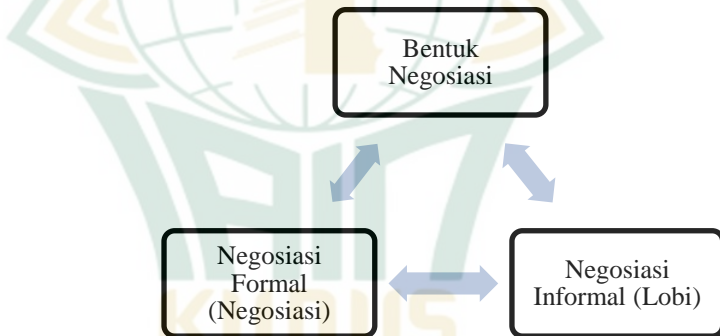
usaha memenuhi kebutuhan. Suatu negosiasi akan berhasil apabila negosiatornya:

- Mempersiapkan diri secara intensif
- Siap untuk mengatasi masalah
- Dapat memahami kondisi psikologi mitra negosiasinya
- Dapat menganalisis situasi dan mengambil posisi yang fleksibel
- Didukung oleh teknologi seperti komputer, email, website dan lain-lain.⁹

e. Bentuk Negosiasi

Dalam praktiknya negosiasi ada dua bentuk yaitu:

Gambar 2.1
Bentuk Negosiasi



❖ Negosiasi Formal mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

- Bersifat Formal
- Tempat dilakukannya negosiasi adalah ruang rapat, ruang kerja pimpinan.
- Materi yang dibicarakan mengikat dan menghasilkan sebuah keputusan atau persetujuan bersama.

⁹ Jumadi, *Prinsip dan Strategi Negosiasi*, (Grobogan: Sarnu Untung, 2015), 7.

- Dalam kegiatan negosiasi masing-masing pihak saling membutuhkan dan dalam posisi yang sejajar.
- Mengedepankan tata karma formal *meeting* (ada agenda, ada waktu durasi *meeting*)
- Ada tawar menawar diantara pihak yang bernegosiasi (siapa yang mendapatkan apa dan siapa yang memberikan apa)
- ❖ Negosiasi informal atau lobi mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:
 - Sifat informal dan santai.
 - Tempat dilakukannya lobi bisa dimana saja (café, hotel, lapangan, dll).
 - Materi yang dibicarakan tidak mengikat dan bersifat jangka pendek maupun jangka panjang.
 - Bentuk kegiatan lobi cenderung beraneka ragam misal: harga jual beli, kegiatan olahraga, kunjungan ke perusahaan atau pabrik, pameran, dll.
 - Dalam kegiatan lobi ada salah satu pihak yang membuahkan pihak lain sehingga dilakukannya pendekatan.
 - Untuk meyakinkan pihak yang dilobi dengan berbagai cara (halal atau haram).¹⁰

f. Tujuan dan Manfaat Negosiasi

Pada hakikatnya, tujuan melakukan negosiasi adalah untuk menghasilkan win win solution melalui saling pemahaman dari kedua belah pihak yang bernegosiasi, yaitu keduanya memperoleh apa yang diinginkan masing-masing serta diantara mereka tidak ada yang dirugikan.

¹⁰Jumadi, *Prinsip dan Strategi Negosiasi*, 11.

Adapun beberapa tujuan dalam sebuah negosiasi antara lain:¹¹

- 1) Untuk mendapatkan kesepakatan
Kesepakatan ini mengandung persamaan saling pengertian, dan saling setuju. Melalui perundingan, maka kedua pihak akan mengungkapkan atau mendiskusikan keinginan masing-masing. Itulah sebabnya untuk menjembatani keinginan kedua belah pihak harus diputuskan melalui kesepakatan.
- 2) Untuk memperoleh solusi
Untuk mendapatkan jalan keluar atau solusi dari suatu masalah, maka dilakukanlah perundingan. Melakukan negosiasi berkepentingan untuk mencapai tujuan, yaitu kesepakatan bersama yang harus dilakukan secara terus-menerus.
- 3) Untuk mendapat keuntungan
Jika bernegosiasi akan memperoleh kondisi yang menguntungkan dalam bernegosiasi jika berada dalam kondisi berikut:
 - Dapat mengetahui fakta-fakta yang dipertentangkan
 - Tingkat konflik masih bisa diatasi
 - Ada sejarah hubungan baik
 - Kemungkinan logis untuk suatu solusi yang dapat diterima kedua pihak dan saling menguntungkan
 - Kemenangan yang mungkin dicapai tidak menghasilkan dampak negatif yang tidak diinginkan

Sebenarnya dalam negosiasi tidak ada jaminan negosiasi akan berjalan lancar dengan mempertimbangkan hal diatas. Pasti nya amati proses negosiasi apakah negosiasi ini akan

¹¹ Mahardika Wirastama, *Negosiasi Itu Ada Ilmunya: Mengupas Strategi Dahsyat Memenangkan Negosiasi Dengan Siapa Saja, kapan saja, dan dimana saja*, (Yogyakarta: Mahardika Wirastama, 2019), 6.

dilanjutkan atau dihentikan dengan sangat hati-hati. Artinya mempertimbangkan kondisi kedua belah pihak. Jangan saling menyakiti.¹²

Manfaat yang didapatkan dari sebuah proses negosiasi yaitu:

- 1) Mempunyai kesempatan untuk mengutarakan pikiran atau isi hati dengan didengarkan oleh pihak lawan.
- 2) Memungkinkan penyelesaian masalah secara bersama-sama (*join problem solving*).
- 3) Mengupayakan solusi terbaik yang dapat dipercayai, diterima, dan dijalankan kedua belah pihak.
- 4) Dapat diadakan dan diakhiri sewaktu-waktu apabila dikehendaki.¹³

Disamping itu, dalam bernegosiasi juga mempunyai beberapa kelemahan diantaranya yaitu:

- 1) Tidak dapat berjalan dengan baik tanpa adanya kemauan dan itikad baik para pihak untuk bernegosiasi
- 2) Tidak akan efektif apabila tidak dilakukan oleh pihak yang mempunyai kewenangan untuk mengambil keputusan
- 3) Sulit berjalan baik apabila para pihak berada dalam situasi atau posisi yang tidak seimbang atau berat sebelah (misalnya jika salah satu pihak mempunyai kedudukan atau kekuatan yang jauh lebih besar)
- 4) Mungkin membuat kesepakatan yang kurang menguntungkan
- 5) Sengketa yang dapat diselesaikan hanyalah sengketa yang menurut hukum di Indonesia dapat didamaikan.

¹²Mahardika Wirastama, *Negosiasi Itu Ada Ilmunya: Mengupas Strategi Dahsyat Memenangkan Negosiasi Dengan Siapa Saja, kapan saja, dan dimana saja*, 8.

¹³Jumadi, *Prinsip dan Strategi Negosiasi*, 12.

Dalam melakukan negosiasi tidak selalu mencapai tujuan, selalu ada faktor yang menjadi penghambat dalam proses negosiasi. Faktor penghambat tersebut ialah:

- 1) Kurangnya partisipasi kehadiran pihak yang akan melakukan negosiasi
- 2) Kurangnya memeriksa apa saja yang akan disampaikan dalam negosiasi
- 3) Tidak menjaga dan menghargai hak serta perasaan orang lain
- 4) Tidak bersifat terbuka
- 5) Beranggapan bahwa apa yang sudah disampaikan dapat dimengerti orang lain
- 6) Menjadi emosional¹⁴

g. Strategi dan Trik dalam Bernegosiasi

Untuk mencapai kesepakatan serta mendapatkan tujuan yang dikehendaki kedua belah pihak yang bernegosiasi maka cara yang dapat ditempuh menggunakan strategi atau taktik untuk mencapai kesepakatan, yaitu:

- 1) Strategi Menang-Menang (Win-Win Strategy)
Strategi ini diambil saat kedua belah pihak saling menginginkan keuntungan.
Contohnya pekerja menginginkan peningkatan gaji, padahal atasan tidak setuju dengan usulan itu akibat perusahaan mengalami penurunan pendapatan. Maka terjadi kesepakatan bahwa kenaikan gaji tetap dilakukan, tetapi tidak dalam jumlah signifikan. Pekerja pun setuju dengan pernyataan atasan karena pekerja melihat sendiri kondisi perusahaan saat ini. Dengan demikian, tidak ada pihak yang dirugikan dengan kesepakatan ini.
- 2) Strategi Menang-Kalah (Win-Lose Strategy)
Strategi ini diambil manakala ada pihak yang mengambil keuntungan sebesar-besarnya dan

¹⁴<https://www.scribd.com/document/420106313/KENDALA-NEGOSIASI>, Diakses pada tanggal 23 Maret 2022, pukul 13.30.

pihak lainnya terpaksa menerima kekalahan perundingan.

Contohnya pemerintah sepakat menaikkan tarif listrik, bagaimanapun masyarakat dengan terpaksa menerimanya karena tidak memiliki alternative sumber energy lainnya.

3) Strategi Kalah-Kalah (Lose-Lose Strategy)

Strategi ini terpaksa dilakukan jika kedua belah pihak bersikukuh dengan pendiriannya sehingga tidak mendapatkan kesepakatan.

Contohnya pedagang menawarkan barang pada pembeli, sementara pembeli bersikukuh dengan harga murah yang di tawarnya. Padahal pedagang jika memberikan barang itu maka ia rugi karena harga pokoknya belum tercapai. Dengan demikian, kedua belah pihak tidak mencapai kesepakatan dan keuntungan.

4) Strategi Kalah-Menang (Lose-Win Strategy)¹⁵

Strategi ini sengaja dipilih manakala salah satu pihak mengalah untuk mendapatkan keuntungan yang lebih besar dari pihak lain.

Contohnya pedagang sengaja mengambil keuntungan tipis dengan harapan pelanggan akan selalu berbelanja di tempatnya. Padahal, di tempat lain barang yang sama memiliki harga lebih tinggi maka dengan strategi kalah menang ini pedagang berharap sang pelanggan akan menginformasikan harga barangnya ke orang lain agar berbelanja di tempat tersebut.

Negosiasi tentu saja melibatkan pertemuan antara kedua belah pihak, baik bertemu secara langsung (*face to face*) maupun menggunakan alat komunikasi. Dengan bernegosiasi langsung dapat memberikan penjelasan dan saling pengertian terhadap isu-isu atau topik yang akan dibicarakan,

¹⁵Mahardika Wirastama, *Negosiasi Itu Ada Ilmunya: Mengupas Strategi Dahsyat Memenangkan Negosiasi Dengan Siapa Saja, kapan saja, dan dimana saja*, 15-17.

serta membuat komitmen untuk mengatur proses negosiasi. Agar negosiasi berjalan dengan lancar, harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- 1) Memiliki ketajaman berpikir
Ketajaman berpikir sangat diperlukan agar dalam bernegosiasi dapat segera menemukan kata sepakat dengan kemampuan analitis kedua belah pihak.
- 2) Sabar
Dalam momen negosiasi meskipun hakikatnya adalah forum pertukaran informasi dan pencarian solusi kedua belah pihak, yang bersifat rasional dan berjalan dalam suasana tenang dan aman, tetapi kadangkala sering dihiasi dengan ketegangan perseteruan sengit. Itulah sebabnya, kedua belah pihak di tuntut untuk sabar dan segera mendapatkan kesempatan yang mereka inginkan.
- 3) Mampu beradaptasi dan bersosialisasi
Kemampuan untuk beradaptasi dan bersosialisasi akan berpengaruh pada orang-orang baru yang diajak bernegosiasi. Dengan kemudahan beradaptasi dan bersosialisasi, kesepakatan akan mudah mencari titik terang dan tidak perlu berbelit-belit sehingga memerlukan waktu yang panjang.
- 4) Fokus pada tujuan untuk memperoleh keuntungan atau kesepakatan
Dalam bernegosiasi sebaiknya difokuskan pada kesepakatan dari para pihak. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan keuntungan yang lebih cepat karena lebih banyak fokus pada tujuan yaitu memperoleh kesepakatan.

h. Proses dalam Negosiasi

Secara umum, terdapat beberapa proses agar negosiasi berjalan dengan sukses dan memberikan hasil sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan. Beberapa proses tersebut diantaranya yaitu:

- 1) Langkah pertama : Persiapan

Langkah persiapan dilakukan jauh-jauh hari sebelum proses negosiasi dilakukan. Persiapan yang baik merupakan fondasi yang kokoh bagi negosiasi yang akan dilakukan. Hal tersebut akan memberikan rasa percaya diri yang kita butuhkan dalam melakukan negosiasi. Dalam mempersiapkan sebuah proses negosiasi, hal yang dapat dilakukan yaitu:

- Menentukan tujuan yang ingin dicapai dari proses negosiasi

Tujuan bernegosiasi harus jelas dan terukur sehingga kita bisa membangun ruang untuk bernegosiasi. Tanpa adanya tujuan maka akan bingung dan tidak memiliki pegangan untuk melakukan tawar menawar dengan pihak lain.

- Mengumpulkan informasi tentang pihak lawan

Mencari informasi dari pihak lawan akan memberikan suatu ¹⁶kejelasan mengenai karakter sebenarnya orang tersebut.

- Mempelajari situasi lawan

Untuk mencari tau tentang kondisi lawan apakah perekonomiannya stabil atau sedang bermasalah.

2) Langkah kedua: Pembukaan

Dalam negosiasi harus diawali dengan kesan yang baik. Bagaimanapun kesan pertama akan sangat memengaruhi penilaian lawan terhadapnya. Negosiasi akan menjadi nyaman jika berada dalam kondisi yang nyaman bagi kedua belah pihak.

3) Langkah ketiga: Proses Negosiasi

Memulai negosiasi dengan mengutarakan keinginan ataupun tujuan dalam membuat pertemuan. Dalam menyampaikan keinginan masing-masing pihak, ada beberapa hal yang harus diperhatikan yaitu:

¹⁶Idey Setiasih, *Terampil Melakukan Negosiasi*, 32.

- Memberikan kesempatan kepada pihak lain untuk menanyakan tujuan atau keinginan sebelum kita memulai penjelasan pada materi pokok.
- Berbicara dengan penuh keyakinan bahwa yang ditawarkan adalah sesuatu hal yang penting yang akan sangat berguna atau menguntungkan kedua belah pihak.
- Memberikan penawaran yang bersifat longgar sehingga pihak lawan masih memiliki ruang untuk melakukan penawaran.

4) Langkah keempat: Proses Tawar Menawar¹⁷

Proses tawar menawar terjadi ketika kedua belah pihak sudah sama-sama tertarik untuk melakukan kerjasama. Yang perlu diingat adalah bahwa negosiasi bukanlah memperebutkan sesuatu hal yang besarnya tetap. Sebuah negosiasi harus bersifat fleksibel. Oleh karena itu, sangat penting untuk menjaga emosi agar terhindar dari konflik. Penting juga untuk bertoleransi dan memahami kepentingan pihak lawan disamping memahami kepentingan diri sendiri.

5) Langkah kelima: Membangun Kesepakatan

Penutup dalam proses negosiasi yaitu membangun kesepakatan diantara kedua belah pihak. Apabila kedua belah pihak sudah sama-sama bersepakat, perlu adanya penegasan dari kesepakatan tersebut. Penegasan kesepakatan bisa dalam bentuk perjanjian tertulis antara kedua belah pihak yang bersepakat.

Apabila dalam akhir proses negosiasi diantara para pihak tidak memiliki niat untuk mencapai kesepakatan, maka proses negosiasi hanya membuang waktu dan energi. Oleh sebab itu, perlu mencari alternatif lain seperti mediasi oleh pihak ketiga.

¹⁷ Idey Setiasih, *Terampil Melakukan Negosiasi*, 36-43.

2. Sengketa Ekonomi Syariah

a. Pengertian Sengketa Ekonomi Syariah

Menurut KBBI, sengketa yaitu pertengkaran, pertikaian, perselisihan dan perkara. Kata konflik secara etimologis berasal dari *conflict* yang bahasa latinnya *confligere* yang artinya saling mengejutkan atau konflik yang terjadi karena ada pihak yang saling mengagetkan dengan kata lain kekerasan.

Ekonomi syariah menurut bahasa terdapat dua kata yakni ekonomi dan syariah. Ekonomi adalah suatu ilmu yang didalamnya membahas aktivitas individu yang hubungannya antara lain konsumsi, produksi dan distribusi terhadap barang dan jasa.¹⁸

Menurut KBBI, pengertian ekonomi ialah ilmu mengenai prinsip produksi, distribusi dan penggunaan barang dan kekayaan (terkait dengan keuangan, industri, dan perdagangan).

Menurut Mannan, tujuan ekonomi islam meliputi suatu tindakan atau kegiatan usaha yang dilakukan menurut prinsip syariah yang meliputi bank syariah, lembaga keuangan syariah, mikro syariah, pembiayaan syariah, bisnis syariah dll.

Syariah didalam ekonomi syariah mempunyai arti yang beda dengan pengertian syariah yang berhubungan dengan hukum, yakni syariah yang berhubungan dengan fiqh. Makna ekonomi syariah dalam pemahaman di Indonesia ialah ekonomi islam yang umumnya diketahui oleh ahli. Menurut mannan, arti dari ekonomi islam yaitu pengetahuan tentang sosial yang membahas tentang permasalahan ekonomi masyarakat yang di jiwai oleh nilai islam.¹⁹

¹⁸Yoyok Prasetyo, *Ekonomi Syariah*, (Jakarta: Aria Mandiri, 2018), 2.

¹⁹Khoirul Anwar, *Peran Pengadilan dalam Arbitrase Syariah* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018), 41.

Berbicara tentang syariah berarti hukum dan peraturan yang didalamnya terdapat kitab suci Al-Qur'an dan dijelaskan oleh Rasulullah melalui sunnahnya. Menurut kegiatannya, syariah dibagi menjadi dua yakni muamalah dan ibadah. Muamalah ialah hubungan antara manusia dengan manusia di dunia, sedangkan ibadah adalah hubungan antara manusia dengan tuhan.

Ekonomi syariah ialah aktivitas manusia yang di dalamnya memuat tentang cara untuk mempertahankan kehidupan dan juga mensejahterakan masyarakat berdasarkan aturan yang sudah ditetapkan oleh Islam berdasarkan peraturan yang diakui oleh masyarakat.

Dari beberapa penjelasan diatas, dapat disimpulkan yaitu permasalahan ekonomi syariah adalah selisih tentang kepentingan yang terjadi diantara pihak didalam melakukan bisnis ekonomi syariah.

b. Sebab Terjadinya Sengketa Ekonomi Syariah

Umumnya penyebab persengketaan ekonomi syariah dikarenakan oleh ketidaksesuaian diantara individu dengan individu, kelompok dengan kelompok dan individu dengan kelompok yang menjalin hubungan karena adanya hak yang terganggu atau ada yang dilanggar. Sengketa adalah konflik yang berupa perselisihan atau keadaan dimana tidak ada sepemahaman para pihak mengenai suatu perbuatan atau berbeda kepentingan diantara para pihak. Munculnya perselisihan yang bermula pada saat situasi dan kondisi yang membuat salah satu pihak merasa dirugikan oleh pihak lainnya.²⁰

Sengketa hukum akad adalah suatu kondisi yang terjadi karena tidak adanya kesepemahaman atau berbeda pendapat antara pihak yang membuat

²⁰Amran Suadi, *Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah Teori dan Praktik*, Edisi Revisi, (Jakarta: Kencana, 2017), 5.

akad hukum yang terkait dengan tidak dipenuhinya hak atau tidak terlaksananya kewajiban yang telah di tentukan atau memutuskan hukum kontrak hubungan yang terjalin oleh salah satu pihak tanpa persetujuan pihak lain.

Sengketa umumnya terjadi karena beberapa alasan diantaranya yaitu:

1. Mengandung unsur menipu atau ingkar janji oleh pihak, atau salah satu pihak tidak melaksanakan kesepakatan untuk melakukannya.
2. Diantara para pihak melakukan sesuai yang di perjanjikan namun tidak sama persis seperti yang dijanjikan.
3. Diantara para pihak sudah melaksanakan apa yang telah di janjikan, namun mengalami keterlambatan.
4. Diantara para pihak melaksanakan hal yang menurut isi perjanjian tidak boleh dilaksanakan. Pada akhirnya, tindakan ini menyebabkan pihak lain merasa dirugikan dengan adanya perjanjian tersebut.²¹

Oleh sebab itu, penyebab munculnya sengketa ekonomi syariah dikarenakan oleh dua pihak, baik perorangan maupun kelompok yang mengadakan perjanjian berdasarkan prinsip syariah, dimana diantara pihak telah melakukan wanprestasi atau perbuatan melawan hukum, yang menyebabkan pihak lain merasa dirugikan. Misalnya didalam permasalahan perbankan syariah, nasabah mengadakan perjanjian pinjam meminjam dengan bank syariah, misalnya Mandiri syariah, dengan jumlah tertentu dengan cicilan lancar, tetapi pada bulan berikutnya nasabah tidak membayar cicilan karena berbagai alasan atau bisa dibilang cicilannya macet, pada akhirnya menimbulkan rasa bahwa bank Mandiri syariah merasa dirugikan.

²¹Amran Suadi, *Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah Teori dan Praktik*, Edisi Revisi, 7.

Situasi ini berakibat pada perselisihan ekonomi syariah yang disebabkan oleh wanprestasi.

Ada macam-macam bentuk perjanjian yang bisa menimbulkan perselisihan sehingga harus berhati-hati, bentuk perjanjiannya adalah:

1. Diantara para pihak mengetahui syarat suatu perjanjian, baik syarat subjektif maupun syarat subjektif yang pada kenyataannya tidak terpenuhi sehingga akad harus dibatalkan.
2. Akad di putus oleh satu pihak tanpa adanya kesepakatan pihak lainnya dan terdapat perbedaan penafsiran isi akad oleh para pihak yang pada akhirnya terjadi perselisihan.
3. Sebab diantara para pihak tidak dapat memenuhi prestasinya sesuai yang disepakati.
4. Terjadinya perbuatan melawan hukum
5. Adanya risiko tidak terduga disaat akad dibuat.²²

Berikut ini lingkaran konflik yang terjadi dalam kehidupan manusia:²³

²²Amran Suadi, *Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah Teori dan Praktik*, Edisi Revisi, 8.

²³ Nita Triana, *Alternative Dispute Resolution (Penyelesaian Sengketa Alternatif dengan Model Mediasi, Arbitrase, Negosiasi dan Konsiliasi)*, 15.

Gambar 2.2
Lingkaran Konflik



c. Sumber Hukum dalam Menyelesaikan Sengketa Ekonomi Syariah

1. Sumber hukum acara yang sesuai untuk mengadili perkara ekonomi syariah yaitu Pasal 1338 Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUH Perdata) menyatakan “semua perjanjian yang dibuat sesuai dengan undang-undang berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Perjanjian tersebut tidak bisa untuk ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak atau karena alasan yang ditentukan oleh undang-undang. Perjanjian harus dilaksanakan dengan baik.²⁴
2. Nash Al-Qur’an. Di dalam Al-Qur’an terdapat berbagai ayat yang membahas tentang ekonomi berdasarkan prinsip syariah yang dapat

²⁴Erma Muftia Nihayati, *Penyelesaian Sengketa Ekonomi*, (26 Mei 2016), <http://ermamuftia.blogspot.com/2016/05/penyelesaian-sengketa-ekonomi-makalah.html> (diakses 10 Desember 2021).

digunakan dalam menyelesaikan berbagai masalah ekonomi dan keuangan, beberapa ayat tersebut diantaranya yaitu An Nisa ayat 5 dan 32, Hud ayat 61 dan 116, al-Hujurat ayat 9 dan lain-lain.

3. Akad perjanjian. Akad perjanjian yang disepakati merupakan keridhaan dari para pihak, akibatnya apa yang telah disetujui bersama harus dilakukan. Menurut Taufiq dalam mengadili persengketaan ekonomi syariah, sumber hukum yang utama adalah perjanjian, sedangkan yang lain saling melengkapi.
4. Adat kebiasaan. Pada saat permasalahan muncul tidak ada namun tidak diatur dalam Al-Qur'an dan tidak ada prinsip yang dapat disimpulkan dari kejadian tersebut, maka diperbolehkan untuk mengambil dari nilai yang terkandung di dalam masyarakat, asalkan nilai tersebut tidak menentang dari syariat Islam.

d. Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah

Secara umumnya, ada dua sistem didalam penyelesaian sengketa ekonomi syariah, yaitu:

1. Secara litigasi, merupakan proses dalam menyelesaikan sengketa berada di lembaga pengadilan dengan berbagai hukum acara. Dalam menanganinya setiap kasus yang diajukan, hakim selalu dituntut untuk mempelajari kasus itu dengan seksama terlebih dahulu untuk mengetahui kasus apa yang akan di hadapi. Hal ini diperlukan guna menentukan arah pemeriksaan permasalahan tersebut dalam proses persidangan nantinya. Berkaitan dengan hal tersebut, dalam menelaah kasus ekonomi syariah khususnya kasus perbankan syariah, ada beberapa hal penting yang harus dilakukan yaitu:

- a. Memastikan terlebih dulu kasus tersebut tidak mengandung perjanjian yang berisi klausul arbitrase.

Sangat penting dalam memastikan terlebih dahulu apa kasus tersebut merupakan suatu perjanjian sengketa yang memuat klausul arbitrase atau bukan, hal ini dilakukan supaya Pengadilan Agama tidak memeriksa dan mengadili kasus yang nyatanya berada diluar jangkauan mutlakny. Sementarak itu, pemeriksaan kasus tersebut telah berlangsung atau bahkan telah di putuskan.

Kewenangan mutlak lingkungan pengadilan agama tidak sampai pada permasalahan perjanjian yang memuat klausul arbitrase. Dengan demikian, sangat penting untuk di perhatikan dan di pastikan sebelum ditahap pemeriksaan selanjutnya.

Permasalahan yang memuat tentang klausul arbitrase ialah apabila di dalamm akad tersebut ditemukan klausul yang pada prinsipnya menjelaskan bahwa apabila terjadi permasalahan diantara para pihak mengenai perjanjian yang telah di buat, maka akan diselesaikan melalui badan arbitrase yang sudah disepakati, artinya perjanjian itu dengan jelas memuat apa yang tertuang dalam perjanjian klausul arbitrase.

- b. Mempelajari secara cermat perjanjian (akad) yang mendasari kerjasama antar para pihak.²⁵

Dalam menerapkan ketentuan hukum perjanjian diharakan sesuai dengan ketenntuan hukum perjanjian dalam Islam, baik yang diatur dalam Al-Qur'an, as-

²⁵Amran Suadi, *Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah Teori dan Praktik*, 16.

sunnah maupun pendapat para ulama di bidang ini. Dengan kata lain, jika menemukan isi perjanjian yang dalam prakteknya bertentangan dengan ketentuan hukum Islam, hakim harus mengutamakan ketentuan hukum Islam.

2. Secara non litigasi, adalah proses menyelesaikan sengketa di luar lembaga pengadilan. Penyelesaian sengketa lewat non litigasi mempunyai macam-macam cara dan tahapan.

Secara umum ada tiga cara menyelesaikan sengketa lewat jalur non litigasi yakni:

1. Penyelesaian sengketa ekonomi syariah lewat alternatif penyelesaian sengketa atau dikenal juga dengan *alternative dispute resolution* (ADR).

Ada beberapa cara penyelesaian sengketa ekonomi syariah melalui alternative penyelesaian sengketa yaitu:

- a. Musyawarah : diskusi bersama dengan tujuan untuk mencapai suatu keputusan keputusan pemecahan masalah.
- b. Mediasi : penyelesaian sengketa pihak dibantu seorang mediator, dimana fungsi mediator adalah untuk menengahi diantara para pihak.
- c. Konsultasi : meminta sebuah pendapat dari pihak ketiga (konsultan) mengenai permasalahan yang terjadi.²⁶
- d. Negosiasi : Sarana bagi pihak yang berselisih guna membahas penyelesaian tanpa melibatkan pihak ketiga sebagai penengah, tetapi tata cara dan tahapan diserahkan kepada kesepakatan pihak yang bertikai.

²⁶Frans Hendra Winarta, *Hukum Penyelesaian Sengketa-Arbitrase Nasional Indonesia & Internasional*, (Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2011), 17.

- e. Konsiliasi : upaya mendamaikan keinginan para pihak yang bertikai guna tercapainya kesepakatan didalam menyelesaikan. Pada saat penyelesaian sengketa, konsiliator memiliki hak dan kewenangan untuk menyatakan pendapat secara terbuka tanpa memihak yang bersengketa.
 - f. Penilaian Ahli : usaha didalam mempertemukan para pihak yang bersengketa dengan menilai sengketa yang di lakukan oleh seorang atau beberapa ahli di bidang untuk mencapai kesepakatan.
2. Penyelesaian sengketa ekonomi syariah melalui lembaga arbitrase.
 Arbitrase menurut bahasa prancis disebut *arbitrage* yang secara tertimonologi mempunyai arti kekuasaan untuk menyelesaikan sesuatu menurut kebijaksanaan atau secara damai oleh arbiter.²⁷
 Menurut Pasal 1 angka (3) Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, yang mengatur tentang perjanjian arbitrase ialah perjanjian berupa klausul arbitrase yang tertuang melalui perjanjian tertulis yang dibuat oleh pihak sebelum timbulnya perselisihan atau perjanjian arbitrase yang dibuat oleh pihak setelah adanya perselisihan.
 3. Penyelesaian sengketa ekonomi syariah melalui lembaga konsumen.

Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen tidak memberikan batasan terhadat persengketaan konsumen, diatur oleh Peraturan Menteri No. 350/MPP/Kep/12/2001 tanggal 10 Desember Tahun 2001 mengandung tentang sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha

²⁷R. Subekti, *Arbitrase Perdagangan*, (Bandung: Bina Cipta, 1992), 11.

dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan yang menderita kerugian karena mengkonsumsi atau memanfaatkan jasa.

B. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang ditulis oleh Yunita, NIM 150801003, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Negeri AR-Raniry Aceh, skripsi yang berjudul *Negosiasi Pembebasan Lahan (Studi Kasus: Pembangunan Jalan Tol Banda Aceh-Sigli)*. Penelitian tersebut membahas tentang bagaimana proses pelaksanaan pembebasan lahan untuk pembangunan Jalan tol dan untuk mengetahui apa saja yang menjadi faktor penghambat dalam pembebasan tersebut. Hasil penelitian tersebut yaitu proses negosiasi yang dilakukan tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku. Proses yang dilakukan oleh pengadaan tanah sangat dinilai tidak relevan. Proses negosiasi tidak menggunakan musyawarah yang relevan. Seharusnya dalam negosiasi pihak pengadaan tanah harus melakukan penyuluhan dan sosialisasi. Karena tidak adanya musyawarah yang dilakukan maka ada penyimpangan dan timbullah permasalahan kendala yang terjadi.²⁸
2. Penelitian yang ditulis oleh Ahmad Rifa'I, NIM E0015020, Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret, skripsi yang berjudul *Implementasi Negosiasi Tingkat Keuntungan Terhadap Akad Murabahah Pada Bank Syariah (Studi Terhadap Nasabah Debitur Pada BRI Syariah Kantor Cabang Surakarta)*. Skripsi ini membahas tentang bagaimana negosiasi tingkat keuntungan yang dilakukan oleh BRI Syariah dan nasabah terhadap akad jual beli murabahah dan faktor yang mempengaruhi nasabah dalam terjadinya kesepakatan. Hasil penelitian tersebut yaitu negosiasi

²⁸Yunita, *Negosiasi Pembebasan Lahan (Studi Kasus: Pembangunan Jalan Tol Banda Aceh-Sigli)*, (Skripsi tidak diterbitkan, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry), 70

tingkat keuntungan terhadap akad murabahah telah di implementasikan oleh Bank BRI Syariah dengan baik. Kerelaan menjadi faktor terbesar nasabah dalam menentukan tingkat keuntungan.²⁹

3. Penelitian yang ditulis oleh Bella Cania Verentika NIM 1141259110, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Syariah, Institut Agama Islam Negeri Metro. Skripsi yang berjudul Pelaksanaan Negosiasi Margin Pada Akad Pembiayaan Murabahah Perspektif Fiqih Muamalah (Studi Kasus Pada BNI Syariah KC Tanjung Karang). Skripsi ini membahas tentang bagaimana praktek negosiasi margin pada pembiayaan murabahah dan untuk mengetahui praktek negosiasi margin pada pembiayaan murabahah. Hasil skripsi tersebut yaitu praktek negosiasi margin belum dilakukan. Nasabah tidak diberi kesempatan untuk menawarkan margin. Praktek negosiasi margin ditentukan berdasarkan jangka waktu pembiayaan dan uang muka.³⁰

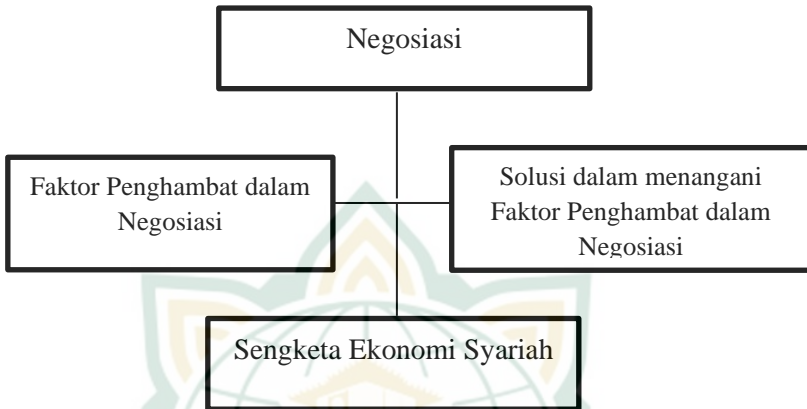
C. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan penjelasan sementara terhadap suatu permasalahan yang akan menjadi objek penelitian, penelitian yang disusun berdasarkan tinjauan pustaka dan penelitian terdahulu. Kerangka yang digunakan penulis dalam mengembangkan bentuk uraian bagan yang merupakan bentuk paparan dalam mengembangkan kerangka berpikir dalam suatu penelitian yang akan diteliti, menjelaskan potensi dan permasalahan yang diteliti penulis yaitu Efektivitas Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah Melalui Jalur Mediasi studi kasus di ANQ Law Firm.

²⁹Ahmad Rifa'i (Implementasi Negosiasi Tingkat Keuntungan Terhadap Akad Murabahah Pada Bank Syariah (Studi Terhadap Nasabah Debitur Pada BRI Syariah Kantor Cabang Surakarta). (Skripsi tidak diterbitkan, Universitas Sebelas Maret), 79

³⁰Bella Cania Verentika (Negosiasi Margin Pada Akad Pembiayaan Murabahah Perspektif Fiqih Muamalah (Studi Kasus Pada BNI Syariah KC Tanjung Karang), (Skripsi tidak diterbitkan, Institut Agama Islam Negeri Metro), 76

Gambar 2.3
Kerangka Berpikir Penelitian



D. Pertanyaan Penelitian

1. Narasumber 1

- a. Bagaimana Cara ANQ Law Firm Menyelesaikan sengketa ekonomi syariah?
- b. Bagaimana jika negosiasi yang dilakukan oleh ANQ Law Firm mengalami kegagalan?
- c. Bagaimana faktor penghambat dalam negosiasi?
- d. Berapa kali pertemuan dalam negosiasi?
- e. Pihak mana saja yang mengikuti proses negosiasi?

2. Narasumber 2

- a. Bagaimana proses negosiasi yang dilakukan di ANQ Law Firm?
- b. Bagaimana proses mediasi di Pengadilan?
- c. Berapa lama selisih dalam somasi I, II dan III?
- d. Apa yang dilakukan jika mediasi di pengadilan itu gagal?
- e. Faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam proses negosiasi yang dilakukan oleh ANQ Law Firm?