

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Strategi komunikasi persuasif adalah perpaduan antara perencanaan komunikasi persuasif dengan manajemen komunikasi untuk mencapai suatu tujuan, yaitu mempengaruhi sikap, pendapat dan perilaku seseorang. Dalam hubungannya dengan pelanggan pada institusi yang bergerak dibidang jasa pelayanan kesehatan, dan banyaknya tuntutan masyarakat akan *service excellence* (pelayanan prima) serta *fast respon* atau respon cepat yang diberikan, hal ini sangat dibutuhkan keahlian dalam menyampaikan pesan persuasif. Dalam menangani berbagai keluhan pelanggan, diharapkan komunikator dapat melakukan tahapan strategi komunikasi yang digunakan, agar pesan yang dikirim dapat tersampaikan dengan baik sehingga dapat terjalin hubungan antara kedua belah pihak dan terjadi kesepakatan serta tercapai tujuan yang diinginkan bersama.

Strategi komunikasi persuasif juga digunakan untuk menyampaikan pesan - pesan persuasi sehingga sikap, pendapat, pandangan, perilaku sasaran berubah sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan terlebih dahulu, dimana tujuan tersebut direncanakan sebaik mungkin. Seperti halnya Rumah Sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat penting dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat

Indonesia. Menurut Undang-undang RI No.44 Tahun 2009 rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.<sup>1</sup> Tujuan Rumah Sakit dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien dengan memperhatikan mutu pelayanan yang diberikan agar terwujudnya kepuasan pasien juga tak luput dari berbagai keluhan atau komplain dari pelanggan.

Rumah Sakit Umum Daerah Wates telah berhasil menjadi salah satu rumah sakit yang mendapatkan akreditasi penuh 16 pelayanan dari Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS) dengan predikat Lulus Paripurna bintang lima.<sup>2</sup> Rumah Sakit Umum Daerah Wates sebagai salah satu instansi pemerintah yang bergerak dibidang pelayanan juga dituntut untuk terus melakukan pembenahan di berbagai lini pelayanan dan berbagai area pengembangan rumah sakit, guna mencapai kepuasan bagi seluruh pelanggan pengguna layanan kesehatan.

---

<sup>1</sup> Menkes RI.(2009). UU RI No 44 tentang Rumah Sakit

<sup>2</sup> Sertifikat Akreditasi RS, No.KARSSERT/325/VI/2016

Sebagai bentuk perwujudan dari hal tersebut, maka rumah sakit melakukan peningkatan dan pembenahan disegala bidang salah satunya cara menangani keluhan pelanggan dengan mengedepankan komunikasi persuasif untuk kegiatan lobi dan negosiasi, sehingga didapatkan kesepakatan yang adil serta dapat diterima dengan baik oleh pelanggan. Dalam kegiatan lobi dan negosiasi dibutuhkan negosiator yang berperan dalam mempengaruhi hal tersebut. Negosiator menurut kamus besar bahasa Indonesia adalah seorang yang bertugas melakukan proses tawar

menawar dengan cara perundingan untuk mencapai kesepakatan bersama di antara pihak yang satu dengan pihak lainnya, pihak ini bisa kelompok atau organisasi. Pekerjaan negosiasi itu adalah pekerjaan yang membutuhkan seni, skill dan ilmu komunikasi dalam mendengar, mempersuasi pelanggan untuk menjadi satu kesatuan hingga menghasilkan sebuah kesepakatan dalam negosiasi. Bahasa yang dipakai seorang negosiator harus lugas dan berbobot yang bisa mencairkan suasana didalam kegiatan lobi dan negosiasi.

Kegiatan lobi sebenarnya adalah kegiatan sehari-hari yang tidak dapat terlepas dari kehidupan manusia. Selama manusia itu melakukan proses komunikasi dengan orang lain, maka disitulah kegiatan lobi itu terjadi dan kadangkala kita juga melakukan tanpa kita sadari. Bahkan dalam menyelesaikan suatu perbedaan atau pertentangan maupun perbedaan kepentingan diperlukan dialog dan musyawarah melalui lobi dan negosiasi,

meskipun adakalanya berlangsung alot dan membutuhkan waktu yang relatif lama.

Lobi adalah aktivitas (komunikasi) yang dilakukan untuk mempengaruhi (meyakinkan) orang atau pihak lain, sehingga orang atau pihak lain itu sekepentingan, sependapat dan seagenda dengan kita. Seseorang yang melakukan lobi, biasanya disebut pelobi (lobbyist). Pelaksanaan lobi menggunakan pendekatan komunikasi sebagai alat untuk mencapai tujuan. Pada proses negosiasi tersebut akan terjadi konflik yang muncul dan menghambat terjadinya kesepakatan. Peneliti mencoba mengamati dan meneliti bagaimana strategi lobi dan negosiasi yang dilakukan dari negosiator agar dapat berjalan dengan baik dan tercipta suatu kesepakatan dalam negoisasi tersebut.

Dalam penelitian ini, lobi dan negosiasi di RSUD Wates yang dilakukan oleh petugas dan pengunjung menjadi bahan penting untuk diteliti sehingga diharapkan dapat mempertahankan reputasi dan meningkatkan citra positif sebagai Peringkat Pertama penerima penghargaan dari Gubernur DIY selama lima tahun berturut-turut mulai tahun 2009, 2011, 2012, 2013 & 2016 sebagai Rumah Sakit sayang Ibu dan Sayang Bayi.<sup>3</sup> Selain itu juga baru-baru ini tepatnya tanggal 27 November 2018 bertempat di Balai Sarbini Jakarta RSUD Wates mendapatkan penghargaan sebagai Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan kategori Sangat Baik (A) yang diserahkan

oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi (PANRB) Komjen Syafrudin.

Penelitian ini diharapkan memperoleh metode pendekatan dan strategi atau tindakan apa saja yang dilakukan dalam menyelesaikan negosiasi dengan kedua belah pihak. Dalam penelitian ini juga untuk mencari solusi terbaik dalam penyelesaian negosiasi yang dapat disepakati kedua belah pihak yaitu antara Negosiator / petugas dan pelanggan (pasien, keluarga atau pengunjung).

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka Pokok permasalahan yang akan diteliti adalah : “ Bagaimana Strategi Lobi dan Negosiasi dalam Penanganan Keluhan Pelanggan pada Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo Daerah Istimewa Yogyakarta”.

#### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan mengetahui bagaimana strategi yang digunakan oleh petugas saat melakukan lobi dan negosiasi dalam penanganan keluhan pelanggan pada rumah sakit umum daerah wates untuk mencapai kesepakatan.

---

<sup>3</sup> Gubernur DIY. Piagam Penghargaan . RSSIB

Peneliti memilih hal tersebut karena dalam proses negosiasi akan ada strategi khusus dalam menyelesaikan negosiasi tersebut sehingga dapat disetujui dan diterapkan kedua belah pihak untuk mencapai kesepakatan.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Akademis Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan kajian studi komunikasi khususnya bidang Public Relations mengenai penggunaan komunikasi persuasi dan pengaruh sosial dalam kegiatan lobi dan negosiasi membentuk persepsi jasa pelayanan kesehatan.
2. Praktis Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan bagi para praktisi humas agar dalam melaksanakan peran untuk membangun citra organisasi dalam menyelesaikan konflik atau keluhan ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang dilakukan dengan langkah lobi dan negosiasi, dan tidak hanya untuk memenangkan perusahaan saja tetapi juga dapat memuaskan pelanggan dan melalui proses penyelesaian yang rasional.

#### **E. Metode Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Berdasarkan dari latar belakang masalah, penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif yang bertujuan untuk memperoleh data sedalam dalamnya dan sedetail-detailnya .

Pada penelitian ini, penulis mencoba meneliti kepada pihak-pihak terkait dengan menekankan kualitas data yang diteliti dengan studi kasus yang akan diteliti. Jenis penelitian yang dipakai adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Bogdan dan Taylor,1975 dalam Moleong, 1993:03).

Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapat pemahaman yang sifatnya umum terhadap kenyataan sosial dari perspektif partisipan. Pemahaman tersebut tidak ditentukan terlebih dahulu, tetapi diperoleh setelah melakukan analisis terhadap kenyataan sosial yang menjadi fokus penelitian dan kemudian ditarik suatu kesimpulan berupa pemahaman umum tentang kenyataan tersebut. (Ruslan,2003: 213).<sup>4</sup>

Metode Penelitian Kualitatif sering disebut juga dengan penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*); disebut juga sebagai metode ethnograph. karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya; disebut sebagai metode kualitatif karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Lexy, J.Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung 2014. hal.6.

<sup>5</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung 2014. hal.8.

Metode penelitian diskriptif analisis bertujuan mengumpulkan informasi aktual secara rinci yang melukiskan gejala-gejala yang ada, mengidentifikasi masalah atau memberikan kondisi dan praktek-praktek yang berlaku, membuat perbandingan evaluasi, menentukan apa yang dilakukan orang lain dalam menghadapi masalah yang sama dan belajar dari pengalaman mereka untuk menciptakan rencana dan keputusan pada waktu yang akan datang.<sup>6</sup>

Pada penelitian ini, peneliti berusaha untuk mengetahui strategi yang digunakan oleh petugas / manajemen pada saat melakukan lobi dan negosiasi dengan pasien, keluarga pasien ataupun pengunjung dengan menggunakan jenis dan metode penelitian kualitatif seperti yang telah dijabarkan. Peneliti memilih metode penelitian kualitatif sebagai alat mengumpulkan data karena metode ini adalah metode alamiah untuk mendapatkan informasi melalui wawancara, catatan harian di lapangan, foto, video dan dokumentasi lainnya untuk menambah data dan memperkuat data penelitian. Selain itu, metode ini juga dapat memperlihatkan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan responden.

---

<sup>6</sup> Jalaludin, Rahmat, Metode Penelitian Komunikasi. Bandung. hal.25.

## **2. Fokus Penelitian**

Fokus Penelitian ini adalah dimana peneliti memiliki batasan tertentu karena ketika peneliti berada dilapangan, ada banyak pilihan menyangkut tempat, pelaku dan aktifitas yang bisa digunakan dalam pengumpulan data. Meskipun demikian, tidak semua hal dalam lapangandapat diteliti, maka itu penelitian ini harus menentukan pilihan agar lebih fokus dan lebih detail. Pada penelitian ini, peneliti berfokus pada objek yang diteliti yaitu strategi lobi dan negosiasi yang dilakukan oleh petugas maupun pihak manajemen dalam menangani keluhan pelanggan pada ibu Nike dan ibu Ardila, peneliti memilih kasus tersebut karena dalam proses lobi dan negosiasi akan ada strategi khusus dalam menyelesaikan hal tersebut sehingga dapat disepakati dan dilakukan oleh kedua belah pihak. Pemilihan Negosiator yang berperan untuk melakukan negosiasi diwakili oleh pihak manajemen dan dokter penanggung jawab.

## **3. Narasumber**

Adapun narasumber yang dipilih peneliti sudah dipertimbangkan dengan baik sesuai dengan tujuan penelitian berjumlah 5 orang narasumber utama :

2 orang pasien yaitu Nike, Ardila, satu orang wakil dari manajemen dan dua orang dokter penanggung jawab.

#### **4. Metode Pengumpulan Data**

##### **1. Jenis Data**

Data adalah sekumpulan fakta yang diperoleh melalui pengamatan atau observasi langsung atau survei yang digunakan dalam memilih, mengumpulkan, dan menganalisis data yang hasilnya nanti digunakan sebagai dasar atau bukti yang cukup dan representatif untuk menyusun kesimpulan penelitian.<sup>7</sup>

Jenis data yang diperlukan penulis dibagi menjadi 2 kelompok yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari wawancara dengan narasumber utama dalam RSUD Wates. Sedangkan data sekunder diperoleh dari catatan rekam medis pasien untuk memperkuat hasil penelitian.

##### **2. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik Pengumpulan Data dalam penelitian ini menggunakan beberapa cara untuk penambahan dan pengembangan informasi yaitu :

###### **a. Wawancara**

---

Pasien atas nama "Nike & Ardila" bukan nama sebenarnya

<sup>7</sup> Dr. Nur Indriantoro, M.Sc., dkk. Metodologi Penelitian Bisnis. BPFE. Yogyakarta 2002. hal.10.

Menurut Koentjaraningrat dalam menjalankan wawancara dapat dilakukan dengan pencatatan, ada 5 macam pencatatan yang dilakukan sebagaimana mestinya yaitu dengan pencatatan langsung, pencatatan dari ingatan, pencatatan dengan alat recording, pencatatan dengan *field rating* dan pencatatan dengan *field coding*.<sup>8</sup> Dalam hal ini, wawancara dilakukan dengan narasumber langsung baik dokter, manajemen, pasien maupun keluarga pasien dan pendukung lainnya agar hasil data yang diperoleh lebih maksimal lagi.

Wawancara adalah dapat diartikan sebagai cara yang dipergunakan untuk mendapatkan informasi atau data dari responden dengan cara bertanya langsung secara bertatap muka (*face to face*).

Namun demikian, tehnik wawancara dalam perkembangannya tidak harus dilakukan secara berhadapan, melainkan dapat dengan memanfaatkan sarana komunikasi lain, misalnya telepon dan internet.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Burhan Bungin( Ed ). Metode Penelitian Kualitatif. Raja Grafindo Persada.Jakarta 2008. hal.288.

<sup>9</sup> Bagong, Suryanto & Sutinah, Metode Penelitian Sosial, Berbagai Alternatif Pendekatan. Jakarta: Prenada Media Group 2006

Dalam kaitanya dengan penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan pihak-pihak terkait dari Penelitian ini menggali informasi mengenai strategi lobi dan negosiasi penanganan keluhan pelanggan di RSUD Wates. Peneliti menggunakan *in-depth interview* sebagai jenis metode wawancara. Wawancara mendalam adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab dengan bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (guide) wawancara, dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama.

Dengan itu kekhasan wawancara mendalam adalah keterlibatannya dalam kehidupan informan. Sesuatu yang amat berbeda dengan metode wawancara lainnya adalah bahwa wawancara mendalam dilakukan berkali-kali dan membutuhkan waktu yang lama bersama informan di lokasi penelitian. hal yang mana kondisi ini tidak pernah terjadi pada wawancara umumnya.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Burhan Bungin, Penelitian Kualitatif, Jakarta: Prenada Media Group 2007.

Wawancara mendalam dapat dilakukan dengan dua cara yaitu dengan penyamaran dan terbuka, penyamaran adalah dengan cara peneliti ketika mewawancarai narasumber bertindak sebagai masyarakat biasa dan beraktivitas seperti masyarakat pada umumnya dengan orang yang diwawancarai.

Namun jika wawancara terbuka, wawancara dilakukan dengan informan secara terbuka dimana informan mengetahui kehadiran pewawancara sebagai peneliti yang bertugas melakukan wawancara sebagai peneliti yang bertugas melakukan wawancara di lokasi penelitian.<sup>11</sup> Peneliti memilih jenis ini karena ingin menggali data lebih mendalam sehingga mendapatkan jawaban dan data yang maksimal dari narasumber-narasumber dalam mendalami strategi komunikasi persuasif sebagai bentuk penguatan relasi pelanggan di RSUD Wates.

#### b. Observasi

Dalam observasi ini, peneliti mengamati proses dari awal hingga terjadinya kesepakatan dalam proses negosiasi

---

<sup>11</sup> Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial*. Jakarta: Kencana 2010. hal.109.

secara langsung. Menurut Parsudi Suparlan menyarankan delapan hal yang harus diperhatikan peneliti saat melakukan pengamatan, diantaranya : ruang dan waktu, pelaku, kegiatan, benda-benda atau alat-alat, waktu, peristiwa, tujuan dan perasaan secara instensif dengan waktu yang tidak terbatas.<sup>12</sup> Dalam hal ini, peneliti melihat dan mendalami secara detail dalam proses negosiasi tersebut baik secara langsung ataupun tidak langsung yang terjadi dilapangan.

#### c. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang. Didalam proses dokumentasi ini, penulis mengumpulkan data-data dari sumber-sumber terkait untuk melengkapi hasil data yang sudah ada agar menjadi penelitian yang lebih akurat berdasarkan bukti dokumentasi yang ada.

Penulis memberikan dokumentasi dari awal proses, waktu kejadian dan penyelesaian hingga hasil yang telah didapat, sehingga data dapat disampaikan lebih jelas dan

---

<sup>12</sup> Burhan Bungin( Ed ), Metode Penelitian Kualitatif, Raja Grafindo Persada Jakarta 2006. hal.83.

mendalam. Proses dokumentasi dilakukan dari awal hingga akhir dalam negosiasi yang dilakukan di beberapa tempat, sehingga penelitian ini dapat dilihat secara detail dan terperinci. Dokumentasi adalah hal yang sangat penting dilakukan untuk menunjang kualitas data, maka peneliti mencoba mendokumentasikan selama proses negosiasi baik berupa gambar foto dan rekaman.

d. Analisis data

Analisis Data adalah lanjutan dari peneliti yang digunakan untuk mencari, menata, dan merumuskan kesimpulan secara sistematis dari hasil interview, observasi dan dokumentasi. Menurut Milles Dn Huberman, analisis data kuantitatif terdiri dari empat tahap, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data.<sup>13</sup>

Pengumpulan data merupakan saat peneliti mengumpulkan data-data yang digunakan untuk penelitian yaitu melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Reduksi data adalah proses penggabungan dan penyeragaman segala bentuk data yang diperoleh menjadi bentuk tulisan yang akan dianalisis.

---

<sup>13</sup> Morisson, dkk, Metode Penelitian Survey. Jakarta : Kencana 2012. hal. 83.

Penyajian data adalah proses mengelola data setengah jadi yang sudah seragam dalam bentuk tulisan dan memiliki alur tema yang jelas untuk selanjutnya diolah dan dianalisis. Verifikasi data adalah dengan menarik kesimpulan hasil analisis dan menyajikan hasil analisis dalam bentuk pemaparan yang dapat diterima dan dipahami. Dalam penelitian ini, hal pertama yang dilakukan peneliti adalah mengumpulkan semua hasil wawancara yang dilakukan kepada narasumber-narasumber, kemudian menyusun hasil wawancara tersebut dan mencocokkannya dengan hasil wawancara dari narasumber yang satu dengan lainnya dan kemudian mencocokkan teori yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini.

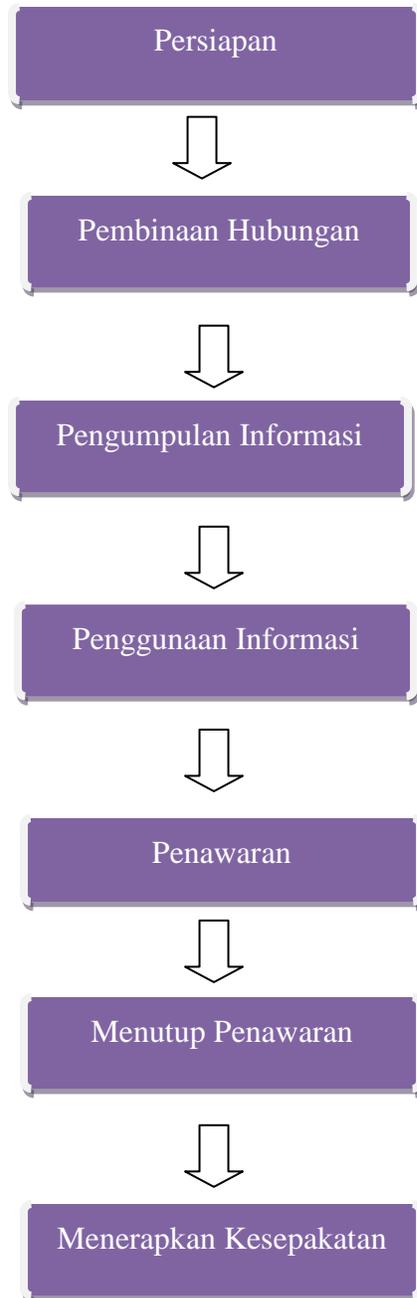
e. Jadwal Penelitian

Penelitian di lakukan pada Rumah Sakit Umum Daerah Wates, yang beralamatkan di Jalan Tentara Pelajar Km.1 nomor. 5, Wates Kabupaten Kulon Progo, Dareah Istimewa Yogyakarta. dan kediaman respondens Penelitian akan dilaksanakan pada rentang waktu tanggal 1 Oktober sampai dengan 30 November 2018, ada hari senin sampai dengan sabtu pukul 15.00 WIB atau pada saat peneliti pulang kerja.

f. Kerangka Konsep Pemikiran

setiap kasus komplain maupun keluhan pelanggan akan ada lobi dan negosiasi antara pasien dan pihak petugas untuk mencapai sebuah kesepakatan. Negosiator juga sangat berperan untuk mempengaruhi kedua belah pihak dalam mencapai kesepakatan bersama, sehingga ada tehnik dan pengalaman khusus dalam lobi dan negosiasi agar bisa berjalan lancar dan terjadi kesepakatan. Untuk mencapai kesepakatan tersebut peneliti mencoba mengamati lebih mendalam, dalam penelitian ini terlebih kepada negosiator maupun narasumber.

## Tahapan Proses Negosiasi RSUD Wates



**Gambar 1.1 Tahapan Negosiasi**

Sumber : Roy J. Lewicky dkk, *Negosiasi*, Salemba Humanika, Jakarta 2015

*Managing Strategic Relationship (The Key to Business Success oleh Leonard Greenhalgh)*

Dalam proses negosiasi terdapat beberapa proses yang akan menjadi susunan negosiasi agar berjalan dengan lancar dan sesuai dengan keinginan. Pertama, adanya persiapan yang dilakukan dalam proses negosiasi. Dalam persiapan tersebut, negosiator harus memiliki bekal dan pengalaman yang banyak sehingga dalam negosiasi bisa membantu kedua belah pihak berdasarkan wawasan disertai pengalamannya. Persiapan matang akan menentukan keberhasilan. Persiapan yang dilakukan adalah dengan mengamati tipe personal dari kedua belah pihak yaitu pihak pasien dan petugas, sehingga dapat diambil keuntungannya agar terjadi kesepakatan bersama.

Kedua adalah penyusunan dalam bernegosiasi. Ketika akan melakukan negosiasi perlu adanya penyusunan atau langkah langkah dari tahap awal dan akhir yang dapat mempengaruhi kualitas negosiasi tersebut, sehingga ada panduan yang dilakukan ketika akan berlangsung. Penyusunan dilakukan agar negosiasi dapat berjalan dengan lancar sesuai dengan skema penyusunan yang telah direncanakan. Ketiga adalah pengumpulan data yang bisa dilakukan dalam pendekatan yang telah dilakukan negosiator kepada pasien maupun keluarga.

Dalam hal ini, seorang negosiator harus mampu membaca karakteristik seseorang sehingga dapat mengetahui gaya pembicaraan dan sudut pandang orang yang sedang diajak berbicara yang membuat suasana

tidak kaku. Dalam hal ini, pengumpulan data yang dilakukan oleh negosiator mempunyai banyak peran untuk menentukan strategi apa yang digunakan.

Keempat adalah pilihan strategi, jika negosiator mempunyai kemampuan dalam membaca karakteristik seseorang, maka akan menjadi moderator dalam menjebatani negosiasi, dalam strategi negosiasi negosiator menjadi penengah dan tidak memihak salah satu pihak, sehingga tidak akan ada rasa keberpihakan dalam proses negosiasi tersebut.

Yang terakhir adalah menerapkan kesepakatan yang telah disepakati bersama, sehingga nantinya tidak akan ada masalah dibelakang karena telah ada kesepakatan baik tertulis ataupun tidak tertulis dalam sebuah negosiasi. Dalam menerapkan kesepakatan inilah yang menentukan negosiasi berhasil atau tidaknya. Kesepakatan harus disetujui kedua belah pihak yang disaksikan oleh badan hukum yaitu Notaris, sehingga akan aman dan adil ketika sudah disetujui dan disaksikan bersama dalam kesepakatan tersebut.