



**UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A**

**Strategi Negosiasi Integratif untuk Memenuhi Hak  
Konsumen di PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Sunan  
Ampel Surabaya, Guna Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos)

Oleh

**Nadya Safirasari Setiawan  
NIM. B94218105**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL  
SURABAYA  
2021**

## **PERNYATAAN KEASLIHAN KARYA**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

NAMA : Nadya Safirasari Setiawan  
NIM : B94218105  
PRODI : Manajemen Dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi berjudul *Strategi Negosiasi Integratif untuk Memenuhi Hak Konsumen di PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo* adalah benar merupakan karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi tersebut diberi tanda sitasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar dan ditemukan pelanggaran atas karya skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut.

Surabaya, 5 November 2021

Yang membuat pernyataan



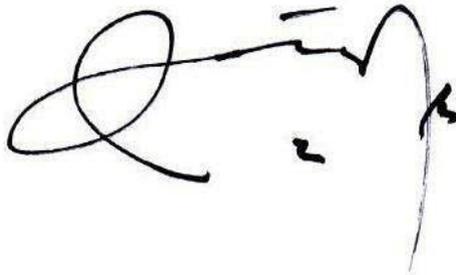
**Nadya Safirasari Setiawan**  
**NIM. B94218105**

## LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Nama : Nadya Safirasari Setiawan  
NIM : B94218105  
Program Studi : Manajemen Dakwah  
Judul Skripsi : Strategi Negosiasi Integratif untuk Memenuhi Hak Konsumen di PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan

Surabaya, 18 September 2021  
Menyetujui Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ahmad Khairul Hakim', written over a light grey rectangular background.

**Ahmad Khairul Hakim, S.Ag, M.Si**  
**NIP/NUP. 197512302003121001**

**LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI**

STRATEGI NEGOSIASI INTEGRATIF UNTUK MEMENUHI HAK  
KONSUMEN DI PT. EBAD ALRAHMAN WISATA JUANDA SIDOARJO

SKRIPSI

Disusun Oleh

Nadya Safirasari Setiawan

B94218105

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana Strata Satu

Pada tanggal 10 Januari 2022

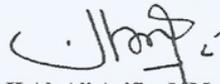
Tim Penguji

Penguji I



Ahmad Khairul Hakim, S.Ag, M.Si  
NIP.197512302003121001

Penguji II



Dr.H.Ab.Ali Arifin, MM  
NIP.196212141993031002

Penguji III



Dr.Achmad Murtafi Haris, Lc,M.Fil. I  
NIP. 197003042007011056

Penguji IV



Airlangga Bramavudha, M.M  
NIP. 197912142011011005

Surabaya, 10 Januari 2022

Dekan,



  
Abdul Halim, M.Ag  
NIP. 196307251991031003



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA  
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300  
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Nadya Safirasari Setiawan  
NIM : B94218105  
Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Komunikasi/Manajemen Dakwah  
E-mail address : Safirasarinadya@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Skripsi      Tesis       Desertasi       Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Strategi Negosiasi Integratif Untuk Memenuhi Hak Konsumen Di PT. Ebad Arahman

Wisata Juanda Sidoarjo

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 13 Desember 2021

Penulis

(Nadya Safirasari Setiawan)

## ABSTRAK

Nadya Safirasari Setiawan, NIM. B94218105, 2021. Strategi Negosiasi Integratif untuk Memenuhi Hak Konsumen di PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo.

Penelitian ini bertujuan sebagai sarana informasi terkait strategi negosiasi integratif dalam pemenuhan hak konsumen pada masa pembatalan keberangkatan haji tahun dua ribu dua puluh satu.

Peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif. Dalam proses pengumpulan data kualitatif, peneliti menggunakan metode fenomenologi dan analisa data induktif. Peneliti menggunakan empat narasumber penelitian, yaitu: *customer service*, *handling* haji, administrasi haji, dan plt. manajer *marketing* haji.

Hasil penelitian membuktikan, bahwa strategi negosiasi integratif memberikan pengaruh yang signifikan terhadap pemenuhan hak konsumen pada masa pembatalan keberangkatan haji tahun dua ribu dua puluh satu. Jamaah haji dapat menemukan penyelesaian konflik dengan PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo melalui tiga konsep strategi negosiasi integratif. Dua negosiator melakukan tiga pendekatan strategi negosiasi integratif, yaitu: langkah-langkah, metode, dan faktor keberhasilan. Lembar akad merupakan hasil kesepakatan integratif antara jamaah haji dengan PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo menekankan komunikasi sebagai faktor keberhasilan strategi negosiasi integratif. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo menggunakan empat aplikasi *digital online*, seperti: *whatsapp*, *instagram*, *facebook*, dan *website* resmi *www.ebadwisata.com*.

**Kata Kunci:** Strategi negosiasi integratif, hak konsumen, SK RI No. 660 Tahun 2021

## ABSTRACT

Nadya Safirasari Setiawan, NIM. B94218105, 2021.  
*Integrative Negotiation Strategy to Fulfill Consumer Rights in PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo.*

*This research aims as a means of information related to integrative negotiation strategies in the fulfillment of consumer rights during the cancellation of hajj departures in two thousand and twenty-one years.*

*Researchers use this type of qualitative research. In the process of qualitative data collection, researchers use phenomenological methods and inductive data analysis. Researchers used four research sources, namely: customer service, hajj handling, hajj administration, and plt. hajj marketing manager.*

*The results proved that integrative negotiation strategies have a significant influence on the fulfillment of consumer rights at the time of cancellation of hajj departures in two thousand and twenty-one years. Pilgrims can find a resolution to the conflict with PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo through three concepts of integrative negotiation strategies. Two negotiators take three approaches to integrative negotiation strategies: steps, methods, and success factors. The account sheet is the result of an integrative agreement between hajj pilgrims and PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo emphasized communication as a success factor in integrative negotiation strategies. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo uses four online digital applications, such as: whatsapp, instagram, facebook, and the official website of [www.ebadwisata.com](http://www.ebadwisata.com).*

**Keywords:** *Integrative negotiation strategy, consumer rights, Decree No. 660 of 2021*

## DAFTAR ISI

<b>Judul Penelitian (sampul).....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>iv</b>
<b>Motto dan Persembahan.....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIHAN KARYA.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	24
C. Tujuan Penelitian.....	24
D. Manfaat Penelitian.....	24
1. Manfaat Teoritis.....	24
2. Manfaat Praktis.....	25
E. Definisi Konsep.....	26
1. Strategi Negosiasi Integratif.....	26
2. Hak Konsumen.....	28

F. Sistematika Pembahasan.....	30
<b>BAB II : KAJIAN TEORETIK .....</b>	<b>32</b>
A. Kerangka Teoretik.....	32
1. Strategi Negosiasi Integratif.....	33
2. Hak Konsumen.....	62
B. Strategi Negosiasi Integratif dalam Perspektif Islam....	73
C. Penelitian Terdahulu.....	77
<b>BAB III : METODE PENELITIAN.....</b>	<b>87</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	87
B. Objek Penelitian.....	88
C. Jenis dan Sumber Data.....	89
D. Tahapan Proses Penelitian.....	93
E. Teknik Pengumpulan Data.....	98
F. Teknik Validitas Data.....	101
G. Teknik Analisis Data.....	103
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>107</b>
A. Gambaran Umum PT. Ebad Alrahman Wisata.....	107
1. Visi dan Misi PT. Ebad Alrahman Wisata.....	112
2. Lokasi Kantor.....	113
3. Kegiatan Pemasaran PT. Ebad Alrahman Wisata..	113
4. Struktur Organisasi PT. Ebad Alrahman Wisata....	136
5. Pembimbing Haji dan Umrah PT. Ebad Alrahman Wisata.....	138
6. Contact Person.....	139

B. Penyajian Data.....	140
C. Pembahasan Hasil Penelitian (Analisis Data).....	173
1. Perspektif Teori.....	173
2. Perspektif Islam.....	193
<b>BAB V : PENUTUP.....</b>	<b>203</b>
A. Kesimpulan.....	203
B. Rekomendasi.....	204
C. Keterbatasan Penelitian.....	205
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>207</b>
<b>Lampiran.....</b>	<b>219</b>

## DAFTAR GAMBAR

Tabel 1 Bagan Alur Pikir Strategi Negosiasi Integratif.....	33
Tabel 2 Logo Ebad <i>Group</i> .....	107
Tabel 3 Kantor Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo .....	109
Tabel 4 Logo Ebad Wisata .....	112
Tabel 5 Web Resmi PT. Ebad Alrahman Wisata .....	114
Tabel 6 Brosur Umrah PT. Ebad Wisata .....	115
Tabel 7 Daftar Paket Umrah PT. Ebad Wisata.....	116
Tabel 8 Paket Umrah Diva Precious.....	119
Tabel 9 Cara Pendaftaran dan Fasilitas Umrah .....	125
Tabel 10 Syarat Ketentuan dan Informasi Biaya Umrah.....	127
Tabel 11 Brosur Haji PT. Ebad Alrahman Wisata .....	127
Tabel 12 Daftar Paket Haji dan Rute Perjalanan Haji .....	128
Tabel 13 Paket Haji Diva dan Perlengkapan Haji <i>Thaibah</i> .....	131
Tabel 14 Informasi Biaya Haji dan Cara Pendaftaran Haji .....	133
Tabel 15 Akun <i>Instagram</i> PT. Ebad Wisata.....	135
Tabel 16 Relasi Kerja PT. Ebad Alrahman Wisata .....	136
Tabel 17 Struktur Organisasi PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda.	137
Tabel 18 Surat Pembatalan Haji 2021 .....	219
Tabel 19 Setoran Awal BPIH untuk Proses Bukti Pengembalian Dana Haji.....	220
Tabel 20 Setoran Lunas BPIH untuk Proses Bukti Pengembalian Dana Haji .....	221
Tabel 21 Lembar akad: Surat Pernyataan Calon Jemaah Haji .....	222
Tabel 22 Lembar akad: Surat Perjanjian Antara Penyelenggara Ibadah Haji Khusus Dengan Jemaah Haji Khusus.....	223

Tabel 23 Lembar akad: Ruang Lingkup Perjanjian PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo .....	224
Tabel 24 Lembar akad: Hak PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo dan Jamaah Haji.....	225
Tabel 25 Lembar akad: Hasil Kesepakatan Perjanjian .....	226
Tabel 26 Lembar akad: Ketentuan Nominal Pengembalian Dana Haji .....	227
Tabel 27 Kantor PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo .....	228
Tabel 28 Proses Wawancara.....	229
Tabel 29 Penghargaan PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo .....	229
Tabel 30 Berita Penutupan Kuota Haji Arab Saudi dan Informasi Vaksinasi untuk Usia 18-60 Tahun .....	230
Tabel 31 Komunikasi Layanan <i>Online</i> dan <i>Whatsapp Blastink</i> .....	230
Tabel 32 Layanan Komunikasi <i>Online</i> PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo .....	231
Tabel 33 Membangun Kepercayaan Jamaah Haji melalui Jawa Pos TV .....	231
Tabel 34 <i>Live Streaming Instagram</i> dan Komunikasi melalui <i>Zoom</i> dengan jamaah haji 2021.....	232
Tabel 35 SK KEMENAG Tentang Pembatalan Haji 2021 .....	233
Tabel 36 Pengambilan Paspor .....	234
Tabel 37 Pengembalian Dana Jamaah Haji .....	234
Tabel 38 Paket Umrah Ebad Wisata.....	235
Tabel 39 Pendaftaran Umrah.....	236
Tabel 40 Paket Haji .....	237
Tabel 41 Rute Perjalanan Haji.....	237

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perusahaan travel haji dan umrah menghadapi konflik dan perubahan pada masa penundaan keberangkatan jama'ah haji tahun dua ribu dua puluh satu. Konflik diartikan para ahli beragam. Pruitt dan Rubin menjelaskan, bahwa pendapat yang tidak dapat diraih secara bersamaan antara dua pihak negosiator dapat timbul konflik.<sup>1</sup> Hocker dan Wilmot menjelaskan, bahwa konflik disebabkan interaksi negatif antara dua negosiator dalam proses pencapaian tujuan.<sup>2</sup> Stephen R. Robbins menjelaskan, bahwa konflik diciptakan dua negosiator melalui tindakan proses penjatuhan lawan dengan sengaja.<sup>3</sup> Don Hellriegel mengklasifikasikan empat penyebab konflik, yaitu: perbedaan tujuan, perbedaan kesadaran, adanya emosi, dan interaksi antagonis.<sup>4</sup> Konflik menghasilkan perubahan aturan pada standar operasional prosedur setiap perusahaan. Perubahan didefinisikan para ahli beragam karena perbedaan hasil penelitian lapangan.

Perubahan merupakan pergerakan masalah saat

---

<sup>1</sup> Jeffrey Z Rubin, Dean G Pruitt, dan Sung Hee Kim. *Social Conflict: Escalation, Stalemate, and Settlement*. (New York: McGraw-Hill Book Company, 1994), 4.

<sup>2</sup> Joyce L Hocker dan William W Wilmot. *Interpersonal Conflict*. (New York: McGraw-Hill, 2014), 6.

<sup>3</sup> Stephen P Robbins. *Managing Organizational Conflict: A Nontraditional Approach*. (Englewood Cliffs: NJ, Prentice-Hall, 1974), 428.

<sup>4</sup> John W Slocum dan Don Hellriegel. *Principles of Organizational Behavior*. (South-Western: Cengage Learning Mason, OH, 2009), 503.

ini menuju situasi yang akan datang.<sup>5</sup> Perubahan memiliki siklus penggerak yang disebut sebagai agen perubahan. Manusia merupakan objek agen perubahan pada sistem sosial tertentu.<sup>6</sup> Proses perubahan dilakukan setiap individu melalui tiga tahapan, yaitu: tahap pencairan (*unfreezing*), tahap perubahan (*changing*), dan tahap pembekuan (*refreezing*).

Tahap pencairan (*unfreezing*) dapat memperkirakan perubahan kebutuhan dan meminimalisir tentangan perubahan dalam proses negosiasi. Tahapan perubahan (*changing*) merupakan tahap mengubah individu atau kelompok melalui perkembangan arus teknologi. Tahap pembekuan (*refreezing*) merupakan tahap akhir proses negosiasi, seperti: memperkuat hasil, evaluasi hasil, dan membuat modifikasi konstruktif.<sup>7</sup> Konflik menciptakan perubahan suasana lingkungan kerja menjadi tidak kondusif. Perubahan konflik diselesaikan negosiator melalui tiga konsep strategi negosiasi. Para ahli mengartikan definisi negosiasi berbeda-beda sesuai dengan hasil penelitian.

Para ahli mengembangkan makna negosiasi dari kata bahasa inggris, yaitu: *to negotiate* dan *to be negotiating*. Kata *to negotiate* dan *to be negotiating* diartikan pruit melalui tiga makna, yaitu: perundingan, penawaran, dan pembicaraan. Pruitt menjelaskan,

---

<sup>5</sup> Jennifer M George dan Gareth R Jones. *Organizational Behaviour: Understanding and Managing*. (Addison-Wesley: Publishing Company, 1996), 645–46.

<sup>6</sup> John R Schermerhorn et al.,. *Organizational Behaviour*. (New York: Langara College, 2006), 494–95.

<sup>7</sup> Kurt Lewin. *Resolving Social Conflicts and Field Theory in Social Science*. (American: Psychological Association, 1997), 342.

bahwa negosiasi merupakan bentuk penyelesaian konflik dua pihak negosiator melalui pengambilan keputusan.<sup>8</sup> Hartman menjelaskan, bahwa negosiasi melibatkan komunikasi dalam proses penyelesaian konflik. Runtung Sitepu menjelaskan, bahwa negosiasi merupakan tahap perundingan dua negosiator secara langsung untuk mencapai kesepakatan *win-win solution*. Jadi, negosiasi merupakan strategi mengatur konflik antara dua pihak negosiator secara produktif untuk mencapai kesepakatan *win-win solution*. Ibnu Ismail mengklasifikasikan empat tujuan negosiasi, yaitu: adanya kesepakatan antara pihak konflik, adanya penyelesaian masalah, adanya solusi masalah, dan tidak ada kerugian. Negosiasi memiliki empat manfaat bagi negosiator, yaitu: adanya kerjasama untuk mencapai tujuan, timbul rasa kepedulian, terdapat kesepakatan bersama, dan hubungan interaksi positif.<sup>9</sup> Rubin dan Brown mengklasifikasikan karakteristik negosiasi menjadi lima bagian, yaitu: terdapat dua pihak konflik, adanya perbedaan kebutuhan, terdapat kesepakatan, adanya proses timbal balik, dan adanya pengaruh manajemen faktor kasat mata dan tidak kasat mata.<sup>10</sup> Saorin Iborra menjelaskan, bahwa faktor kasat mata merupakan resolusi faktor tidak kasat mata dalam proses negosiasi, seperti: harga dan aturan kesepakatan

---

<sup>8</sup> Dean G Pruitt et al., "Gender Effects in Negotiation: Constituent Surveillance and Contentious Behavior," *Journal of Experimental Social Psychology*, vol. 22, no. 3, 1986, 11.

<sup>9</sup> Ibnu Ismail, *Negosiasi: Pengertian, Manfaat, Tujuan, dan Jenis-jenisnya*, diakses pada tanggal 5 November 2020 dari <https://accurate.id/marketing-manajemen/pengertian-negosiasi/>.

<sup>10</sup> Roy J Lewicki, Alexander Hiam, dan Karen Wise Olander. *Think before You Speak: A Complete Guide to Strategic Negotiation*. (New York: John Wiley & Sons, 1996), 89–147.

perjanjian. Saorin Iborra menjelaskan, bahwa faktor tidak kasat mata merupakan resolusi faktor kasat mata dalam proses negosiasi. Faktor kasat mata diciptakan dua negosiator melalui motivasi psikologis, seperti: nilai pribadi dan emosi.<sup>11</sup> Lax dan Sebenius mengklasifikasikan tujuan negosiator menjadi tiga bagian, yaitu: untuk mengklaim nilai, untuk mengklaim hadiah, dan meraih keuntungan.<sup>12</sup>

Negosiasi diciptakan negosiator melalui tiga faktor keadaan lapangan, seperti: situasi, jumlah negosiator, dan untung rugi. Dalam jenis situasi, negosiasi melibatkan negosiasi formal dan negosiasi non formal. Negosiasi formal merupakan kegiatan negosiasi melalui media jalur hukum untuk mencapai kesepakatan. Negosiasi informal merupakan kegiatan negosiasi tanpa melalui jalur hukum untuk mencapai kesepakatan. Dalam jenis jumlah negosiator, negosiasi dapat dilakukan dua negosiator melalui pihak penengah dan tanpa pihak penengah. Jika dua negosiator melakukan proses negosiasi melalui pihak penengah, maka dua negosiator melibatkan bantuan pihak ketiga bersifat netral dalam proses penyelesaian masalah. Negosiasi tanpa pihak penengah merupakan kegiatan negosiator tidak melalui bantuan pihak ketiga dalam proses penyelesaian masalah.

Negosiasi diklasifikasikan Ismail menjadi empat bagian, yaitu: negosiasi kolaborasi, negosiasi dominasi,

---

<sup>11</sup> Dra M Carmen Saorín-Iborra, "A Review of Negotiation Outcome: A Proposal on Delimitation and Subsequent Assessment in Joint Venture Negotiations," *Canadian Journal of Administrative Sciences/Revue Canadienne Des Sciences de l'Administration*, vol. 23, no. 3, 2006, 52–237.

<sup>12</sup> David A Lax dan James K Sebenius. *Manager as Negotiator*. (New York: Simon and Schuster, 1987), 19.

negosiasi akomodasi, dan negosiasi *lose-lose*. Negosiasi kolaborasi merupakan strategi negosiasi melalui tahap kerjasama dua negosiator dalam mencapai persamaan keinginan dan kebutuhan. Negosiasi dominasi diputuskan negosiator secara sepihak dalam proses penyelesaian masalah. Negosiasi akomodasi menguntungkan satu pihak negosiator. Pihak lain mendapatkan keuntungan yang kecil dalam negosiasi akomodasi. Negosiasi *lose-lose* merupakan strategi negosiasi melalui aksi damai.<sup>13</sup>

Peneliti memiliki harapan dalam penelitian strategi negosiasi integratif, yaitu: perusahaan tempat penelitian dapat mencapai kesepakatan bisnis antara pihak travel biro haji dengan jama'ah melalui metode integratif. Jika dua pihak negosiator melakukan kesepakatan bisnis dengan cara menentang satu sama lain, maka dua pihak negosiator menghadapi konflik dalam mencapai tujuan.<sup>14</sup> Stephen R. Robbins menjelaskan, bahwa konflik merupakan proses penjatuhan lawan dua negosiator melalui media pemblokiran.<sup>15</sup> Don Hellriegel menjabarkan empat penyebab konflik, yaitu: perbedaan tujuan, adanya kesadaran dalam penyelesaian masalah, adanya emosi, dan interaksi antagonis.<sup>16</sup> David menjelaskan empat kriteria masalah, yaitu: *intrapersonal*, *interpersonal*,

---

<sup>13</sup> Ismail, *Negosiasi: Pengertian, Manfaat, Tujuan, dan Jenis-jenisnya*, diakses pada tanggal 22 Agustus 2021 dari <https://accurate.id/marketing-manajemen/pengertian-negosiasi/>.

<sup>14</sup> Hocker dan Wilmot. *Interpersonal Conflict*. (Dubuque: Wm.C Brown, 1985), 6.

<sup>15</sup> Robbins. *Managing Organizational Conflict: A Nontraditional Approach*. (Englewood Cliffs: Prentice Hall, 1974), 428.

<sup>16</sup> Slocum dan Hellriegel. *Principles of Organizational Behavior*. (St.Paul: West Publishing Company, 1979), 503.

*intrakelompok*, dan *interkelompok*. Masalah *intrapersonal* dipengaruhi empat sumber proses negosiasi, yaitu: gagasan, pemikiran, emosi, dan nilai dalam individu. Konflik *interpersonal* merupakan latar belakang kejadian konflik negosiasi dalam ruang lingkup kecil, seperti: teman kerja, tetangga, pasangan, dan saudara. Konflik *intrakelompok* dipengaruhi latar belakang kejadian konflik negosiasi dari dalam kelompok, seperti: kelompok kerja, kelas, dan kompleks tempat tinggal. Konflik *interkelompok* merupakan latar belakang kejadian konflik negosiasi dalam ruang lingkup besar dan kompleks, seperti: permusuhan antara keluarga, peperangan antar bangsa, dan perpecahan masyarakat.<sup>17</sup>

Agama Islam selalu mengingatkan manusia terkait sikap penyelesaian konflik. Penyelesaian konflik harus dilakukan manusia secara tenang melalui sikap menahan amarah seperti dalam Al-Qur'an surah Ali-Imran ayat seratus tiga puluh empat.

الَّذِينَ يُنْفِقُونَ فِي السَّرَّاءِ وَالصَّرَّاءِ وَالْكَاطِمِينَ الْغَيْظَ وَالْعَافِينَ عَنِ النَّاسِ ۗ وَاللَّهُ يُحِبُّ  
 الْمُحْسِنِينَ ﴿١٣٤﴾

“Orang-orang yang menafkahkan (hartanya) baik di waktu lapang maupun sempit dan orang-orang yang menahan amarahnya dan memaafkan (kesalahan) orang. Allah SWT menyukai orang-orang yang berbuat kebajikan.”<sup>18</sup>”

Kata *وَالْكَاطِمِينَ الْغَيْظَ* memiliki makna sebagai manusia yang bersikap hati-hati agar tidak mengganggu urusan orang lain

<sup>17</sup> David M Saunders et al., *Negotiation*. (Jakarta: Salemba Humanika, 2015), 23.

<sup>18</sup> Al-Qur'an, *Ali-Imran: 134*

dalam *syarah* kitab Ibnu Katsir. Manusia harus mengikuti perintah Allah SWT agar memperoleh ganjaran dari Allah SWT. Allah SWT berfirman وَالْعَافِينَ عَنِ النَّاسِ . Kata وَالْعَافِينَ عَنِ النَّاسِ menjelaskan, bahwa manusia harus memaafkan kesalahan orang lain yang pernah ada dalam hidupnya agar terhindar dari sifat dendam. Manusia tidak boleh melampiaskan amarah melalui tindakan tidak terpuji. Dalam tafsir Ibnu Katsir, surah Ali-Imran ayat seratus tiga puluh empat memiliki hadits pendukung dari Nabi Muhammad SAW:

ثَلَاثٌ أُقْسِمُ عَلَيْهِنَّ: مَا نَقَصَ مَالٌ مِنْ صَدَقَةٍ ﴿١٩﴾ وَمَا زَادَ اللَّهُ عَبْدًا بِعَفْوٍ إِلَّا عِزًّا ﴿٢٠﴾ وَمَنْ تَوَاضَعَ لِلَّهِ رَفَعَهُ اللَّهُ ﴿٢١﴾

Nabi Muhammad SAW meyakinkan umatnya melalui tiga perkara, yaitu: tidak ada harta yang berkurang karena sedekah, Allah SWT menambahkan pahala kepada seorang hamba yang pemaaf, dan Allah SWT akan mengangkat derajat manusia apabila taat kepada-Nya.<sup>19</sup>

وَرَوَى الْحَاكِمُ فِي مُسْتَدْرَكِهِ مِنْ حَدِيثِ مُوسَى بْنِ عُقْبَةَ ﴿١٩﴾ عَنْ إِسْحَاقَ بْنِ يَحْيَى بْنِ طَلْحَةَ الْفَرَسِيِّ ﴿٢٠﴾ عَنْ عَبْدِ بْنِ الصَّامِتِ ﴿٢١﴾ عَنْ أَبِي بِنِ كَعْبٍ ﴿٢٢﴾ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: "مَنْ سَرَّهُ أَنْ يُسْرَفَ لَهُ الْبُنْيَانُ ﴿٢٣﴾ وَتُرْفَعَ لَهُ الدَّرَجَاتُ فَلْيَعْفُ عَمَّنْ ظَلَمَهُ ﴿٢٤﴾ وَ يُعْطِ مَنْ حَرَمَهُ ﴿٢٥﴾ وَيَصِلَ مَنْ قَطَعَهُ" ﴿٢٦﴾

Imam hakim meriwayatkan hadits kitab *mustadrak* melalui *hadits* Musa Ibnu Uqbah. *Hadits* Musa Ibnu Uqbah diriwayatkan dari Ishaq Ibnu Yahya Ibnu Abu Talhah Al Qurasyi. Ishaq Ibnu Yahya Ibnu Abu Talhah Al Qurasyi diriwayatkan dari Ubadah Ibnus Samit. Ubadah Ibnus Samit diriwayatkan dari Ubay Ibnu Ka'b. Ubay Ibnu Ka'b diriwayatkan dari Rasulullah SAW

<sup>19</sup> Al-Imam Abul Fida Ad-Dimasyqi dan Al-Imam Abul Fida. *Tafsir Ibnu Katsir*, terj. Bahrhun Abu Bakar. dkk.,(Bandung: Sinar Baru Algensindo, 2001), p.3, hal. 49.

bersabda: “Apabila manusia mampu melakukan tiga hal, yaitu: memberi kepada orang yang kikir, menyambung tali silaturahmi, dan mengampuni kesalahan orang lain, maka Allah SWT menjanjikan bangunan di surga, diangkat derajat pahala dirinya, dan diistimewakan dirinya.” Imam Hakim mengatakan, bahwa hadits berstatuskan shahih.<sup>20</sup>

Ibnu Murdawaih meriwayatkan konsep sikap ketenangan manusia melalui empat hadits, yaitu: hadits ali, ka’b ibnu ujah, Abu Hurairah, dan Ummu Salamah. Ibnu Abbas meriwayatkan hadits melalui *Ad-Dahhak*. Rasulullah SAW bersabda:

إِذَا كَانَ يَوْمَ الْقِيَامَةِ نَادَى مُنَادٍ يَقُولُ: أَيُّنَ الْعَافُونَ عَنِ النَّاسِ ﴿١﴾ هَلُمُّوا إِلَى رَبِّكُمْ  
وَأَخْذُوا أَجُورَكُمْ ﴿٢﴾ وَحُقَّ عَلَيَّ كُلِّ امْرِئٍ مُسْلِمٍ إِذَا عَفَا أَنْ يَدْخُلَ الْجَنَّةَ ﴿٣﴾

Apabila hari kiamat terjadi, maka ada seruan yang memanggil, “Dimanakah orang-orang yang suka memaafkan orang lain? Kemarilah kalian kepada Tuhan kalian dan ambillah pahala kalian!” Dan sudah seharusnya bagi setiap orang muslim masuk surga bila ia suka memaafkan (orang lain).<sup>21</sup>

Manusia menghadapi konflik sejak zaman Nabi Adam a.s sampai saat ini. Konflik diciptakan manusia melalui banyak faktor. Pada umumnya, faktor utama konflik merupakan perbedaan kebutuhan dan keinginan. Al-Qur’an surah Al-Kahfi ayat lima puluh empat dan Al-Hadits menjelaskan, bahwa setiap insan tidak dapat menghindari konflik akibat banyak membantah. Al-Qur’an surah Al-Kahfi ayat lima puluh empat

<sup>20</sup> *Ibid.*, p.3, hal. 49.

<sup>21</sup> *Ibid.*, p.3, hal.49.

menjelaskan manusia banyak membantah dan didukung oleh hadits Rasulullah SAW.

وَلَقَدْ صَرَّفْنَا فِي هَذَا الْقُرْآنِ لِلنَّاسِ مِنْ كُلِّ مَثَلٍ وَكَانَ الْإِنْسَانُ أَكْثَرَ شَيْءٍ جَدَلًا ﴿٥٦﴾

“Dan sesungguhnya kami telah mengulang-ulangi bagi manusia dalam Al-Qur’an ini bermacam-macam perumpamaan. Dan manusia adalah makhluk yang paling banyak membantah.<sup>22</sup> (QS:Al-Kahfi:54)”

أَفْضَلُ الْجِهَادِ أَنْ يُجَاهِدَ الرَّجُلُ نَفْسَهُ وَ هَوَاهُ

“Jihad yang paling utama adalah seseorang berjihad (berjuang) melawan dirinya dan hawa nafsunya.<sup>23</sup> (HR.Ibnu An-Najjar dari Abu Dzarr r.a)”

قَالَ الْإِمَامُ أَحْمَدُ: حَدَّثَنَا أَبُو الْيَمَانِ ﴿١﴾ أَخْبَرَنَا شُعَيْبٌ ﴿٢﴾ عَنِ الزُّهْرِيِّ ﴿٣﴾ أَخْبَرَنِي عَلِيُّ بْنُ الْحُسَيْنِ ﴿٤﴾ أَنَّ حُسَيْنَ بْنَ عَلِيٍّ أَخْبَرَهُ ﴿٥﴾ أَنَّ عَلِيَّ بْنَ أَبِي طَالِبٍ أَخْبَرَهُ ﴿٦﴾ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ طَرَفَهُ وَقَاطِمَةُ بِنْتُ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ لَيْلَةً ﴿٧﴾ فَقَالَ: "أَلَا تُصَلِّيَانِ ﴿٨﴾ فقلتُ: يَا رَسُولَ اللَّهِ ﴿٩﴾ إِنَّمَا أَنْفُسَنَا بِيَدِ اللَّهِ ﴿١٠﴾ فَإِذَا شَاءَ أَنْ يَبْنِتَنَا بَعَثَنَا فَأَنْصَرَفَ جِئِن قُلْتُ ذَلِكَ ﴿١١﴾ وَلَمْ يَرْجِعْ إِلَيَّ شَيْئًا ﴿١٢﴾ ثُمَّ سَمِعْتُهُ وَهُوَ مُوَلِّ يَضْرِبُ فِخْذَهُ [وَيَقُولُ] ۞ ۞ {وَكَانَ الْإِنْسَانُ أَكْثَرَ شَيْءٍ جَدَلًا}

Imam Ahmad menceritakan kepada kami, yaitu: Abul Yaman. Abul Yaman menceritakan kepada kami Syu'aib. Az Zuhri menceritakan kepada Ali ibnul Husain. Husain Ibnu Ali menceritakan kepada Ali Ibnu Abu Thalib. Pada suatu malam, Rasulullah SAW membangunkan dia (Ali) beserta istrinya Fatimah. Rasulullah SAW bersabda: “Tidaklah kalian berdua shalat (sunnat)?”. Saya (Ali) mengatakan, bahwa

<sup>22</sup> Al-Qur'an: Al-Kahfi: 54.

<sup>23</sup> Tri Wahyu Hidayati, “Perwujudan Sikap Zuhud dalam Kehidupan,” *Journal of Islamic Studies and Humanities*, vol. 1, no. 2, 2016, 243–258.

sesungguhnya jiwa kami dimiliki oleh kekuasaan Allah SWT. Jika Dia menghendaki kami bangun, maka kami melaksanakan perintah-Nya.” Rasulullah SAW berlalu, ketika aku (Ali) mengucapkan jawaban itu. Namun, Rasulullah SAW membacakan firman-Nya sambil memukul pahanya: “Dan manusia adalah makhluk yang paling banyak membantah.”<sup>24</sup>

Manusia dihadapi masalah. Masalah diselesaikan manusia melalui konsep dasar negosiasi. Konsep dasar negosiasi diklasifikasikan Arif Setyanto menjadi dua, yaitu: distributif dan integratif. Negosiasi distributif mengorbankan kepentingan salah satu pihak negosiator dalam kesepakatan penyelesaian konflik.<sup>25</sup> Negosiasi integratif merupakan bentuk penyelesaian konflik melalui kesepakatan kerjasama dua negosiator untuk mencapai keuntungan yang maksimal.

Peneliti menggunakan konsep dasar negosiasi integratif.<sup>26</sup> *Harvard Business Essentials* menyatakan, bahwa negosiasi integratif menekankan pada kekuatan kepentingan dua pihak negosiator.<sup>27</sup> Negosiasi integratif

---

<sup>24</sup> Al-Imam Abul Fida Ad-Dimasyqi dan Al-Imam Abul Fida. *Tafsir Ibnu Katsir*, terj. Bahrin Abu Bakar. dkk., (Bandung: Sinar Baru Algensindo, 2001), 24.

<sup>25</sup> Arif Setyanto, *Konsep-Konsep Dasar Negosiasi : Negosiasi Distributif dan Negosiasi Integratif*, diakses pada tanggal 20 February 2021 dari <http://pejuanghi.blogspot.com/2011/02/konsep-konsep-dasar-negosiasi-negosiasi.html>.

<sup>26</sup> Arif Setyanto, *Strategi dan Taktik Negosiasi Integratif*, diakses pada tanggal 21 February 2021 dari <http://pejuanghi.blogspot.com/2011/02/strategi-dan-taktik-negosiasi.html>.

<sup>27</sup> Muhammad Naufal, *Macam-Macam Negosiasi Beserta Peranannya dalam Hubungan Internasional Universitas Airlangga Jurusan Ilmu sosial*

menggunakan pendekatan penyelesaian masalah kolaboratif. Jika negosiasi integratif dikatakan berhasil, maka negosiator menerapkan empat tujuan negosiasi integratif. Negosiasi integratif diklasifikasikan para ahli menjadi empat tujuan, yaitu: adanya pemahaman kebutuhan antara dua pihak negosiator, adanya keterbukaan dalam proses pertukaran ide, menjunjung tinggi nilai persamaan bukan perbedaan, dan adanya solusi alternatif dalam pemenuhan persamaan tujuan. Negosiasi integratif dilakukan negosiator melalui empat tahapan, yaitu: identifikasi masalah, identifikasi kepentingan, adanya solusi alternatif, dan pemilihan alternatif. Negosiasi integratif dipengaruhi tujuh komponen dalam proses pencarian solusi alternatif. Tujuh komponen mempengaruhi keberhasilan negosiator dalam proses negosiasi integratif, seperti: persamaan tujuan, sikap kepercayaan dalam mencari solusi, yakin terhadap kebenaran kebutuhan pihak lain, adanya komitmen kerjasama, menjaga kepercayaan satusama lain, terdapat kejelasan komunikasi, dan pemahaman konsep alur dinamika negosiasi integratif.

Saunders mengklasifikasikan tujuan negosiasi integratif menjadi tiga bagian, yaitu: *common goal*, *shared goal*, dan *joint goal*. *Common goal* merupakan tujuan kepentingan negosiasi yang ingin diraih oleh dua pihak negosiator. *Shared goal* merupakan tindakan dua negosiator dalam proses pemenuhan persamaan tujuan. *Joint goal* merupakan tujuan dua pihak negosiator yang tidak dapat dicapai tanpa melalui kerjasama.<sup>28</sup> Dua pihak negosiator harus menghargai kepentingan

---

*dan Politik*, diakses pada tanggal 15 Februari 2021 dari <http://muhammad-naufal-fakhriansyah-fisip15.web.unair.ac.id/profil.html>.

<sup>28</sup> Saunders et al., *Negotiation*. (Jakarta: Salemba Humanika, 2005), 129.

satusama lain dalam proses kerjasama negosiasi melalui tiga cara, yaitu: tidak sombong, peduli terhadap kepentingan negosiator lain, dan tidak anggap remeh. Sikap kepedulian dijelaskan dalam Al-Qur'an surah Luqman ayat delapan belas.

وَلَا تُصَعِّرْ خَدَّكَ لِلنَّاسِ وَلَا تَمْشِ فِي الْأَرْضِ مَرَحًا إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ كُلَّ مُخْتَالٍ فَخُورٍ ﴿١٨﴾

Dan janganlah kamu memalingkan wajahmu dari manusia

Al-Qur'an surah Luqman ayat delapan belas menjelaskan, bahwa manusia tidak boleh memalingkan wajah dengan sesama manusia dalam dua keadaan, yaitu: berbicara dan mendengar ucapan orang lain. Jika manusia memalingkan wajah, maka pihak lain merasa diremehkan oleh pendengar. Al-Qur'an surah Luqman ayat delapan belas mengajarkan manusia untuk bersikap lemah lembut dan senyum dalam mendengar perkataan orang lain.<sup>29</sup>

وَلَوْ أَنَّ تَلَقَىٰ أَحَاكَ وَوَجْهُكَ إِلَيْهِ مُنَبِّسًا ﴿٣٠﴾ وَإِيَّاكَ وَإِسْبَالَ الْإِزَارِ فَإِنَّهَا مِنَ الْمَخِيلَةِ ﴿٣١﴾ وَالْمَخِيلَةُ لَا يُحِبُّهَا اللَّهُ ﴿٣٢﴾

Sekalipun berupa sikap yang ramah dan wajah yang cerah saat kamu menjumpai saudaramu. Dan janganlah kamu memanjangkan kainmu, karena sesungguhnya cara berpakaian seperti itu termasuk sikap sombong yang tidak disukai oleh Allah SWT.<sup>30</sup>

<sup>29</sup> Al-Qur'an, *Luqman*: 18.

<sup>30</sup> Al-Imam Abul Fida Ad-Dimasyqi dan Al-Imam Abul Fida. *Tafsir Ibnu Katsir*, terj. Bahrn Abu Bakar. dkk.,(Bandung: Sinar Baru Algensindo, 2001), p.31, hal.8.

قَالَ الْحَافِظُ أَبُو الْقَاسِمِ الطَّبْرَانِيُّ: حَدَّثَنَا مُحَمَّدُ بْنُ عَبْدِ اللَّهِ الْحَضْرَمِيُّ ﴿١﴾ حَدَّثَنَا مُحَمَّدُ بْنُ عِمْرَانَ بْنِ أَبِي لَيْلَى ﴿٢﴾ حَدَّثَنَا أَبِي ﴿٣﴾ عَنْ ابْنِ أَبِي لَيْلَى ﴿٤﴾ عَنْ عَيْسَى ﴿٥﴾ عَنْ عَبْدِ الرَّحْمَنِ بْنِ أَبِي لَيْلَى عَنْ نَائِبِ بْنِ قَيْسِ بْنِ شَمَّاسٍ قَالَ: ذَكَرَ الْكَبِيرُ عِنْدَ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فَشَدَّدَ فِيهِ ﴿٦﴾ فَقَالَ: "إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ كُلَّ مُخْتَالٍ فَخُورٍ" فَقَالَ رَجُلٌ مِّنَ الْقَوْمِ: وَاللَّهِ يَا رَسُولَ اللَّهِ إِنِّي لَا غَسِيلَ ثِيَابِي فَيُعْجِبُنِي بِيَابِئِهَا ﴿٧﴾ وَيُعْجِبُنِي شِرَاكُ نَعْلِي ﴿٨﴾ وَعِلَاقَةُ سَوْطِي ﴿٩﴾ فَقَالَ: لَيْسَ ذَلِكَ الْكَبِيرُ ﴿١٠﴾ إِنَّمَا الْكَبِيرُ أَنْ تَسْفَهَ الْحَقَّ وَتُعْطِ النَّاسَ ﴿١١﴾

Al Hafiz Abul Qasim At-Tabrani menceritakan kepada kami (Muhammad Ibnu Abdullah Al-Hadrami). Muhammad Ibnu Abdullah Al-Hadrami telah menceritakan kepada kami (Muhammad Ibnu Imran ibnu Abu laila). Muhammad Ibnu Abdullah Al-Hadrami diceritakan dari Isa. Isa diceritakan dari Abdur Rahman ibnu Abu Laila. Abdur Rahman ibnu Abu Laila diceritakan dari Sabit ibnu Qais Syammas. Sabit ibnu Qais Syammas menjelaskan, bahwa Rasulullah SAW memperingatkan kaum muslim dengan keras dan bersabda: "Sesungguhnya Allah SWT tidak menyukai orang-orang yang sombong lagi membanggakan diri." Seorang pria yang hadir bertanya, "Demi Allah, wahai Rasulullah sesungguhnya saya biasa mencuci pakaian saya karena saya suka dengan warna putihnya. Saya juga suka dengan tali sandal saya serta tempat gantungan cemeti saya." Rasulullah SAW menjelaskan, bahwa "itu bukan takabur namanya, sesungguhnya yang dinamakan takabur itu jika kamu meremehkan perkara yang hak dan merendahkan orang lain".<sup>31</sup>

<sup>31</sup> *Ibid.*, p.31, hal.8.

Manusia harus memiliki sikap sabar terhadap kejadian masalah pada lingkungan kehidupan. Sikap sabar dilakukan manusia melalui tiga cara, yaitu: musyawarah mufakat, kompromi, dan perundingan. Jika manusia mengutamakan sikap kompromi, maka penyelesaian konflik dapat memuaskan dua pihak negosiasi. Jika kepentingan dua pihak negosiasi berhasil melakukan kegiatan negosiasi integratif, maka dua pihak negosiasi melakukan proses negosiasi integratif melalui musyawarah mufakat. Musyawarah mufakat dijelaskan dalam Al-Qur'an surah Ali-Imran ayat seratus lima puluh sembilan.

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۚ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ  
عَنَّهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ  
الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

“Maka disebabkan rahmat dari Allah SWT kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah SWT, sesungguhnya Allah SWT menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.<sup>32</sup>” (QS:Ali-Imran:159).”

Musyawarah mufakat memiliki hadits yang mendukung Al-Qur'an surah Ali-Imran ayat seratus lima puluh sembilan, yaitu:

---

<sup>32</sup> Al-Qur'an, *Ali-Imran*: 159.

وَرَوَى أَبُو إِسْمَاعِيلَ عَيْلَ مُحَمَّدُ بْنُ إِسْمَاعِيلَ التِّرْمِذِيُّ ﴿٦﴾ أَنبَأَنَا بَشْرُ بْنُ عُبَيْدِ  
 الدَّرَمِيِّ ﴿٦﴾ حَدَّثَنَا عَمَّارُ بْنُ عَبْدِ الرَّحْمَنِ ﴿٦﴾ عَنِ الْمَسْعُودِيِّ ﴿٦﴾ عَنِ ابْنِ أَبِي  
 مُلَيْكَةَ ﴿٦﴾ عَنْ عَائِشَةَ ﴿٦﴾ قَالَتْ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: "إِنَّ اللَّهَ أَمَرَ  
 مَرْنَى بِمُدَارَةِ النَّاسِ كَمَا أَمَرَنِي بِإِقَامَةِ الْفَرَائِضِ ﴿٦﴾"

Abu Ismail Muhammad Ibnu Ismail At-Turmuzi diceritakan kepada kami (Bisyr Ibnu Ubaid). Bisyr Ibnu Ubaid diceritakan kepada Ammar ibnu Abdur Rahman. Ammar ibnu Abdur Rahman diceritakan dari Al-Mas'udi. Al-Mas'udi diceritakan dari Mulaikah. Mulaikah diceritakan dari Siti Aisyah Radhiyallahu Anhu. Siti Aisyah Radhiyallahu Anhu diriwayatkan dari Rasulullah SAW pernah bersabda: "Allah SWT telah memerintahkan kepadaku agar bersikap lemah lembut terhadap manusia sebagaimana dia memerintahkan kepadaku untuk mengerjakan hal-hal yang *farđu*.<sup>33</sup>"

فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ﴿٦﴾

Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu.

Rasulullah SAW selalu melakukan musyawarah dengan pasukan perangnya. Musyawarah dilakukan Rasulullah SAW sebagai bentuk penyelesaian masalah. Rasulullah SAW melakukan musyawarah melalui empat situasi dengan pasukannya, yaitu: perang badar, perang uhud, perang khandaq, dan perjanjian hudaibiyah. Rasulullah SAW melakukan musyawarah dengan pasukan perangnya sebelum perang badar

<sup>33</sup> Al-Imam Abul Fida Ad-Dimasyqi dan Al-Imam Abul Fida. *Tafsir Ibnu Katsir*, terj. Bahrun Abu Bakar. dkk.,(Bandung: Sinar Baru Algensindo, 2001), p.3, hal.55.

dalam mencegat *kafilah* kaum musyrik. Nabi Muhammad SAW melakukan musyawarah dalam proses penentuan posisi beliau saat itu. Al-Munzir menyarankan agar Rasulullah SAW berada pada barisan depan pasukan kaum muslim. Rasulullah SAW menyetujui saran Al-Munzir.

Nabi Muhammad SAW melakukan musyawarah sebelum perang uhud. Rasulullah SAW memberikan dua pilihan kepada kelompok perangnya, yaitu: Rasulullah SAW berada di Madinah atau keluar menyambut kedatangan musuh. Kelompok Rasulullah SAW memberikan jawaban agar semua berangkat menyambut kedatangan musuh. Nabi Muhammad SAW menyetujui pendapat kelompok perangnya. Rasulullah SAW menghadapi kedatangan musuh secara bersamaan dengan pasukan perangnya.

Pasukan perang Rasulullah SAW dilibatkan dalam proses musyawarah perang khandaq. Rasulullah SAW mengusulkan apakah pasukannya berdamai dengan golongan sekutu. Rasulullah SAW juga mempertanyakan kepada pasukan perangnya apakah akan membagi sepertiga dari hasil buah-buahan Madinah. Usulan Rasulullah SAW menghadapi penolakan oleh dua orang, yaitu: Sa'd ibnu Mu'az dan Sa'd ibnu Ubadah. Namun, Rasulullah SAW tidak melakukan perdebatan. Rasulullah SAW mengikuti hasil jawaban pasukannya. Rasulullah SAW melakukan musyawarah terkait perjanjian hudaibiyah. Nabi Muhammad SAW menanyakan kepada pasukan perangnya apakah sebaiknya pasukan Nabi Muhammad SAW menyerang orang-orang musyrik. Abu Bakar Ash-Shiddiq menjelaskan, bahwa tujuan pasukan Rasulullah SAW mendatangi Hudaibiyah bukan untuk berperang. Abu Bakar Ash-Shiddiq meluruskan, bahwa

tujuan pertama mendatangi Hudaibiyah adalah untuk ibadah umrah.<sup>34</sup>

قَالَ الْإِمَامُ أَحْمَدُ: حَدَّثَنَا حَبِوَةٌ ◊ حَدَّثَنَا بَقِيَّةٌ ◊ حَدَّثَنَا مُحَمَّدُ بْنُ زَيْدٍ ◊ حَدَّثَنِي أَبُو رَاشِدٍ الْخُبْرَانِيُّ قَالَ: أَخَذَ بِيَدِي رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فَقَالَ: "يَا أَبَا أَمَامَةَ ◊ إِنَّ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ مَنْ يَلِينُ لِي قَلْبُهُ" ◊

Imam Ahmad meriwayatkan telah menceritakan kepada kami (Waki'). Waki' menceritakan kepada Abdul Hamid dari Syahr ibnu Hausyab. Syahr ibnu Hausyab diceritakan dari Abdur Rahman ibnu Ganam. Abdur Rahman ibnu Ganam diceritakan oleh Abu Bakar. Rasulullah SAW meriwayatkan kepada Abu Bakar dan Umar: "Seandainya kalian berkumpul pada proses musyawarah, aku tidak akan berbeda pendapat dengan kalian."<sup>35</sup>

مُشَاوَرَةُ أَهْلِ الرَّأْيِ ثُمَّ اتَّبَعُهُمْ ◊

Ibnu Murdawaih meriwayatkan melalui sahabat Ali ibnu Abu Thalib. Sahabat Rasulullah SAW menanyakan tekad bulat. Rasulullah SAW melibatkan *ahlur ra'yi* sebagai penasehat masalah.<sup>36</sup>

قَالَ ابْنُ مَاجَهَ: حَدَّثَنَا أَبُو بَكْرِ بْنُ أَبِي شَيْبَةَ ◊ حَدَّثَنَا يَحْيَى بْنُ أَبِي بُكَيْرٍ عَنْ شَيْبَانَ عَنْ عَبْدِ الْمَلِكِ بْنِ عُمَيْرٍ ◊ عَنْ أَبِي سَلَمَةَ ◊ عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ ◊ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ ◊ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: "الْمُسْتَشَارُ مُؤْتَمَنٌ" ◊

Ibnu Majah mengatakan kepada Abu Bakar ibnu Abu Syaibah. Abu Syaibah menceritakan kepada Yahya ibnu Bukair dari Sufyan. Yahya ibnu Bukair dari

<sup>34</sup> *Ibid.*, p.3, hal 55.

<sup>35</sup> *Ibid.*, p.3, hal 55.

<sup>36</sup> *Ibid.*, p.3, hal 55.

Sufyan diceritakan dari Abdul Malik ibnu umair. Abdul Malik ibnu umair diceritakan dari Abu Salamah. Abu Salamah diceritakan dari Abu Hurairah. Abu Hurairah diriwayatkan dari Nabi Muhammad SAW. Nabi Muhammad SAW bersabda: ”penasihat adalah orang yang dapat dipercaya.<sup>37</sup>”

حَدَّثَنَا أَبُو بَكْرِ ۞ حَدَّثَنَا يَحْيَى بْنُ زَكَرِيَّا بْنُ أَبِي زَائِدَةَ وَ عَلِيُّ بْنُ هَاشِمٍ ۞ عَنْ  
ابْنِ أَبِي لَيْلَى ۞ عَنْ أَبِي الزُّبَيْرِ ۞ عَنْ جَابِرٍ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ  
وَسَلَّمَ " إِذَا اسْتَشَارَ أَحَدُكُمْ أَخَاهُ فَلْيَشِرْ عَلَيْهِ" ۞

Ibnu Majah menceritakan kepada Abu Bakar. Abu Bakar menceritakan kepada Yahya ibnu Zakaria ibnu Abu Zaidah. Yahya ibnu Zakaria ibnu Abu Zaidah diceritakan dari Ali ibnu Hasyim. Ali ibnu Hasyim diceritakan dari Ibnu Abu Laila. Ibnu Abu Laila diceritakan dari Abuz Zubair. Abuz Zubair diceritakan dari Jabir. Jabir diriwayatkan Rasulullah SAW bersabda: “Jika salahsatu saudara kalian meminta nasihat, maka sebaiknya kalian memberikan saran kepadanya”.<sup>38</sup>

Pihak travel haji dan umroh diwajibkan kementerian agama Indonesia ikut serta dalam program sistem informasi pengawasan terpadu umrah dan haji khusus pada pandemi *Covid-19* tahun dua ribu dua puluh satu. Travel biro haji dan umrah harus memenuhi hak jama’ah haji dan umrah melalui konsep sistem informasi pengawasan terpadu umrah dan haji khusus (Sipatuh). Pihak biro travel haji dan umrah harus memenuhi standar prosedur hak jama’ah melalui

<sup>37</sup> *Ibid.*, p.3, hal 55.

<sup>38</sup> *Ibid.*, p.3, hal 55.

aplikasi sistem informasi pengawasan terpadu umrah dan haji khusus (Sipatuh). Sipatuh dapat meningkatkan pengawasan perjalanan ibadah haji dan umrah sejak proses pendaftaran sampai kembali ke Negara Indonesia. Sipatuh diciptakan kementerian agama Indonesia melalui lima data persyaratan penyelenggaraan perjalanan ibadah haji khusus dan umrah, yaitu: data pendaftaran jamaah, paket pada biro travel, harga paket perjalanan, memantau penyediaan tiket yang terhubung dengan maskapai penerbangan, dan memantau akomodasi yang terhubung dengan *muassasah* di Arab Saudi. Biro travel haji dan umrah sudah mematuhi aturan pemerintah Negara Indonesia terkait konsep Sistem Informasi Pengawasan Terpadu Umrah dan Haji khusus (SIPATUH). Kementerian agama memberikan jaminan keamanan keberangkatan haji dan umrah melalui lima konsep sipatuh, yaitu: pasti izinnya, pasti jadwalnya, pasti tiketnya, pasti hotelnya, dan pasti visanya.<sup>39</sup>

Pandemi *Covid-19* tahun dua ribu dua puluh satu, biro travel haji tidak dapat memastikan jadwal keberangkatan haji. Biro travel haji sudah mengikuti anjuran kementerian agama terkait himbuan program Sipatuh. Namun, menteri agama mengeluarkan SK RI No. 660 Tahun 2021 terkait pembatalan haji. Kementerian agama memberikan jaminan kepercayaan penggunaan program sipatuh pada biro travel haji dan calon jamaah haji. Menteri agama juga menggagalkan sistem Sipatuh melalui SK RI No. 660 tahun 2021. Pada tanggal tiga juni dua ribu dua puluh satu, menteri

---

<sup>39</sup>Muchaddam Fahham, "PENYELENGGARAAN IBADAH UMRAH: AKAR MASALAH DAN PENANGANANNYA," *Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR RI*, vol. 07, no. 10, 2018, 15–16.

agama Indonesia menetapkan pembatalan keberangkatan jamaah haji tahun dua ribu dua puluh satu. Keputusan RI Nomor 660 Tahun 2021 diberlakukan menteri agama kepada warga Negara Indonesia sebagai pengguna kuota haji Indonesia dan kuota haji lainnya. Yaqut Cholil Qoumas menjelaskan, bahwa pembatalan haji dipertimbangkan pemerintah Indonesia melalui tiga masalah. *Pertama*, menteri agama mempertimbangkan kesehatan warga Negara Indonesia akibat wabah Covid-19. *Kedua*, Pemerintah Indonesia belum mendapatkan undangan dari kerajaan Arab Saudi terkait persiapan penyelenggaraan ibadah haji tahun dua ribu dua puluh satu. *Ketiga*, Pemerintah Arab Saudi belum mengeluarkan informasi terkait akses layanan penyelenggaraan ibadah haji bagi Negara Indonesia periode tahun dua ribu dua puluh satu.

Peneliti menggunakan objek penelitian di PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang *travel* haji dan umrah. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda memiliki pimpinan perusahaan bernama Ibu Mawar Wahyuningsih selaku direktur. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo berlokasi di Juanda *Business Center* Aloha Blok. 5 No. 1, Jl. Raya Bandara Juanda No. 1, Dusun Pager, Sawotratap, Kec. Gedangan, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo memiliki tiga kantor cabang, yaitu: kantor Cabang *Thaibah* Sidoarjo di Ruko Graha Anggrek Mas Blok C. No. 2 Jl. Raya Pagerwojo Sidoarjo, kantor cabang Malang di Jl. A.Yani kav 18-A blimbing-Malang, dan kantor cabang Jogja di Jl. Kaliurang km 7,7 no. 66 ngabean kulon, sinduharjo, ngaglik, sleman. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda

Sidoarjo mengikuti keanggotaan Asosiasi Muslim Penyelenggara Haji dan Umroh Republik Indonesia (AMPHURI) no.121/AMPHURI/2009. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo merupakan salah satu anggota ASITA dan IATA dalam bidang produk tiket domestik dan internasional. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo memiliki dua daftar *international air transport association*, yaitu: No. IATA Internasional: 15-3 1108 5 dan No. IATA domestik: 15-0 8240. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo memiliki izin resmi haji dan umrah. Izin resmi PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo dikeluarkan kementerian agama melalui SK Kemenag RI Nomor 70 Tahun 2020. D/562 Tahun 2013 merupakan nomor izin haji PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. D/574 Tahun 2013 adalah nomor izin resmi umroh PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo memiliki nomor izin biro perjalanan wisata, yaitu: BPW 503/14/404.6.2./2013. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo memiliki tanda daftar perusahaan nomor 13.17.1.63.03065. Pada tanggal dua puluh april tahun dua ribu dua puluh, PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo memiliki akta notaris nomor lima.

PT Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo memiliki tiga anak perusahaan dalam satu manajemen Ebad *Group*, yaitu: SPPBE PT. Diva Gas, PT. Diva Wisata, dan PT. Dafa *Atthaibah*. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo memiliki panti asuhan bernama rumah prestasi yayasan Ebad Alrahman. PT. Ebad Alrahman Wisata memiliki hubungan kerjasama dalam bidang *online* visa umroh dan hotel dengan perusahaan di Arab Saudi bernama Elaf *Group*. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo mengutamakan tiga hal, yaitu:

layanan akomodasi, layanan fasilitas, dan layanan bimbingan ibadah sebagai motto perusahaan. Pada tahun dua ribu sembilan belas, PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo memberangkatkan empat ratus lima puluh enam calon jamaah haji *plus*. Proses pemberangkatan jama'ah dilakukan PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda selama lima tahun terus menerus dari Surabaya langsung ke Jeddah. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo melakukan program pengurangan angka buta huruf Al-Qur'an kepada calon jama'ah haji. Pengurangan angka buta huruf Al-Qur'an dilakukan Syeikh Muhammad Ismail dengan cara pendampingan khusus di Pesantren Rusaifah utara pusat Kota Makkah. Dengan adanya program pengurangan angka buta huruf di pesantren Kota Makkah, PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo mengharapkan jamaah haji dan umrah dapat membaca Al-Qur'an setelah sampai di Negara Indonesia.

Peneliti mengharapkan, bahwa strategi negosiasi integratif dapat diterapkan perusahaan bisnis *travel* haji dan umrah. Peneliti menekankan negosiasi bisnis pendekatan integratif metode menang-menang (*win-win solution*). Pada Negara Indonesia, banyak perusahaan jasa menerapkan negosiasi distributif dengan pendekatan menang-kalah (*win lose*). Peneliti mengharapkan penyelesaian masalah antara PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo dengan jama'ah haji dapat melalui jalur *win-win solution*. Peneliti mengharapkan penelitian strategi negosiasi integratif menjadi solusi penyelesaian konflik pada PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. Masalah diselesaikan PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo melalui empat pendekatan, yaitu: identifikasi masalah, identifikasi kepentingan, adanya solusi

alternatif, dan pemilihan alternatif. Jika konflik diselesaikan PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo melalui empat tahapan pendekatan negosiasi integratif, maka konflik dapat menguntungkan kebutuhan PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo dengan jamaah haji. Konflik dapat menghasilkan hubungan positif melalui pendekatan integratif. Negosiasi integratif menciptakan hubungan kerjasama yang baik antara PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo dengan jamaah haji. Jika PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo menerapkan pendekatan negosiasi integratif, maka PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo dapat menyelesaikan masalah secara damai.

Penelitian strategi negosiasi integratif memiliki manfaat bagi kontribusi keilmuan, yaitu: dapat menambah wawasan dan informasi pengetahuan terkait konsep pendekatan strategi negosiasi integratif. Hasil penelitian dapat digunakan pada lembaga bisnis terkait penerapan pendekatan konsep strategi negosiasi integratif. Peneliti ingin mengembangkan ilmu manajemen konflik dan perubahan pada prodi manajemen dakwah. Strategi negosiasi integratif dapat menyelesaikan masalah pada tiga ruang lingkup, yaitu: organisasi, kelompok, dan individu. Pendekatan negosiasi integratif mempengaruhi proses pemenuhan hak konsumen yang ada di PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. Oleh karena itu, peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Strategi Negosiasi Integratif untuk Memenuhi Hak Konsumen di PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo”**.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimanakah langkah-langkah dalam proses strategi negosiasi integratif untuk memenuhi hak konsumen di PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo?.
2. Apa metode strategi negosiasi integratif yang digunakan dalam memenuhi hak konsumen di PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo?.
3. Apa faktor keberhasilan dalam mencapai strategi negosiasi integratif untuk memenuhi hak konsumen di PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo?.

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menjelaskan langkah-langkah dalam proses strategi negosiasi integratif dalam pemenuhan hak konsumen di PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo.
2. Untuk menjelaskan metode strategi negosiasi integratif dalam pemenuhan hak konsumen di PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo.
3. Untuk menjelaskan faktor keberhasilan dalam mencapai strategi negosiasi integratif dalam pemenuhan hak konsumen di PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

- a. Peneliti ingin mengembangkan ilmu manajemen konflik dan perubahan pada prodi manajemen dakwah.
- b. Hasil penelitian dapat diterapkan perusahaan lembaga bisnis ruang lingkup dakwah islamiyah.

- c. Peneliti mengharapkan hasil penelitian dapat bermanfaat bagi perusahaan bidang *provit* travel haji dan umrah.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Peneliti

- 1) Peneliti mengharapkan hasil penelitian dapat bermanfaat dalam menambah pengetahuan strategi negosiasi integratif.
- 2) Hasil penelitian ini diajukan peneliti sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar sarjana tingkat satu (S1).
- 3) Hasil penelitian merupakan bentuk hasil teori nyata lapangan peneliti dalam pengaplikasian teori manajemen konflik dan perubahan.
- 4) Kegiatan observasi penelitian dapat meningkatkan pengalaman peneliti, mengasah kompetensi, dan memperoleh hasil data lapangan sesuai dengan kebutuhan penelitian.
- 5) Peneliti dapat menyeimbangkan teori manajemen konflik dan perubahan dengan kondisi lapangan secara nyata dan natural.

### b. Bagi Lembaga

- 1) PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo mendapatkan kritik dan saran yang menjadi bahan evaluasi terkait masalah penerapan strategi negosiasi integratif.
- 2) Hasil penelitian dapat meningkatkan akses pemasaran PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo kepada masyarakat.
- 3) Hasil penelitian memberikan kontribusi pemikiran dan pertimbangan kepada PT.

Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo  
dalam penerapan strategi negosiasi integratif.

## **E. Definisi Konsep**

Definisi konsep merupakan penjelasan variabel penelitian bersifat umum untuk meminimalisir perbedaan pemahaman dalam penelitian antara penulis dengan pembaca.

### **1. Strategi Negosiasi Integratif**

#### **a. Pengertian Strategi Negosiasi Integratif**

P.Siagian menjelaskan, bahwa strategi merupakan rangkaian kegiatan keputusan perusahaan yang dibuat oleh manajemen puncak. Strategi dikerjakan oleh semua *stakeholders* untuk mencapai tujuan perusahaan. Morrisey menjelaskan, bahwa strategi adalah kegiatan perusahaan dalam proses penentuan arah sesuai perencanaan untuk mencapai tujuan. Mintzberg menjelaskan, bahwa strategi merupakan perencanaan tiga konsep perusahaan. Mintzberg mengklasifikasikan tiga konsep strategi perusahaan, yaitu: tujuan utama perusahaan, aturan kebijakan perusahaan, dan alur kegiatan aktivitas perusahaan.<sup>40</sup>

Peneliti memfokuskan pada strategi negosiasi integratif. Negosiasi integratif merupakan strategi mengatur konflik secara produktif untuk memperoleh kesepakatan bisnis melalui metode menang-menang (*win-win solution*). Pada

---

<sup>40</sup> Mas Min, *20 Pengertian Strategi Menurut Pendapat Para Ahli Terlengkap*, diakses pada tanggal 2 February 2021 dari <https://www.pelajaran.co.id/pengertian-strategi-menurut-pendapat-parahli-terlengkap/>.

aktivitas bisnis, perusahaan melakukan sistem tawar-menawar. Sistem tawar menawar dilakukan dua pihak negosiator melalui konsep ketersediaan saling memberi dan menerima konsesi. Dua negosiator menginginkan tujuan setiap individu dapat terlaksana dengan baik. Pihak negosiator mengharapkan target kesepakatan integratif berupa tawar-menawar untuk mencapai *win-win solution*.<sup>41</sup> *Harvard Business Essentials* menyatakan, bahwa negosiasi integratif menekankan pada kekuatan kepentingan dua pihak negosiator melalui pendekatan penyelesaian masalah kolaboratif.<sup>42</sup> Oleh karena itu, negosiator memfokuskan kesepakatan bisnis pada ketersediaan memberi dan menerima konsesi pada pihak biro travel haji dengan jama'ah.

Peneliti memfokuskan penelitian strategi negosiasi integratif dalam proses penyelesaian konflik pembatalan keberangkatan haji tahun dua ribu dua puluh satu. Surat keterangan Republik Indonesia nomor enam ratus enam puluh tahun dua ribu dua puluh satu menimbulkan perbedaan kepentingan antara jamaah dengan penyedia jasa haji. Perbedaan kepentingan harus diselesaikan dua negosiator melalui pendekatan integratif metode kolaboratif. Jika dua negosiator menyelesaikan masalah secara integratif, maka dua negosiator mendapatkan masing-masing tujuan. Jika dua negosiator mendapatkan masing-

---

<sup>41</sup> Saunders et al.,. *Negotiation*. (Jakarta: Salemba Humanika, 2005), 113.

<sup>42</sup> Naufal, "Macam-Macam Negosiasi Beserta Peranannya dalam Hubungan Internasional."

masing tujuan, maka masalah menciptakan hubungan baik antara dua negosiator.

## 2. Hak Konsumen

### a. Pengertian Hak Konsumen

Sudikno Martokusumo menjelaskan, bahwa hak merupakan kepentingan seseorang yang terdaftar dalam konteks prosedural hukum. *The International Organization of Consumer Union (IOCU)* menetapkan tujuh hak yang harus diperoleh oleh konsumen, yaitu: hak untuk memperoleh kejelasan informasi, hak untuk memperoleh keamanan, hak untuk memilih, hak untuk didengar, hak untuk memperoleh pendidikan, hak untuk memperoleh ganti rugi, dan hak untuk memperoleh lingkungan hidup baik.<sup>43</sup>

Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 menjelaskan delapan kewajiban pelaku usaha tentang perlindungan konsumen. *Pertama*, konsumen mendapatkan hak kenyamanan dan keselamatan dalam penggunaan barang atau jasa. *Kedua*, konsumen memiliki hak untuk memilih barang atau jasa sesuai dengan tiga konsep. Konsep negosiasi diuraikan para ahli menjadi tiga bagian, yaitu: nilai tukar, kondisi, dan jaminan kesepakatan. *Ketiga*, konsumen mendapatkan hak atas kejelasan informasi. *Keempat*, konsumen mendapatkan hak untuk didengar oleh pelaku usaha.

---

<sup>43</sup>Niko Ramadhani, *Sudah Tahu Apa Saja Hak dan Kewajiban dari Konsumen?*, diakses pada tanggal 3 Oktober 2020 dari <https://www.akselaran.co.id/blog/konsumen-adalah/>.

*Kelima*, konsumen mendapatkan hak advokasi perlindungan hukum. *Keenam*, konsumen mendapatkan hak pembinaan dan pendidikan. *Ketujuh*, konsumen harus diperlakukan selaku usaha dengan baik. Pelaku usaha tidak diperkenankan diskriminasi sosial terhadap konsumen. *Kedelapan*, konsumen mendapatkan hak kompensasi terhadap penggunaan jasa atau produk.

Peraturan Menteri Agama menjelaskan delapan hak konsumen sesuai pasal 10 No. 18 tahun 2015, yaitu: bimbingan ibadah haji, transportasi haji, akomodasi haji, konsumsi jama'ah haji, kesehatan jama'ah haji, perlindungan jama'ah haji, perlindungan petugas haji, dan administrasi dokumentasi haji.

Peneliti memfokuskan penelitian hak jamaah haji yang harus diperoleh selama masa pembatalan haji tahun dua ribu dua puluh satu. Pembatalan haji menimbulkan pelaksanaan konsep sistem informasi pengawasan terpadu umrah dan haji khusus tidak dapat berjalan normal. Penyedia jasa haji harus melakukan pelayanan sesuai kesepakatan standar operasional perusahaan. Standar operasional perusahaan mewakili hak jamaah dan penyedia jasa haji. Jamaah haji memiliki hak memperoleh pengembalian dana haji sebagai bentuk konsesi. Penyedia jasa haji memiliki hak pengembalian dana jamaah haji tanpa mengganggu anggaran operasional perusahaan.

## F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan merupakan rangkaian kerangka berfikir peneliti dalam proses penulisan penelitian untuk mempermudah penulisan skripsi.

*Pertama*, pada bab satu berisikan data pendahuluan. Pendahuluan diklasifikasikan peneliti melalui enam bagian sub bab, yaitu: latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi konsep, dan sistematika pembahasan.

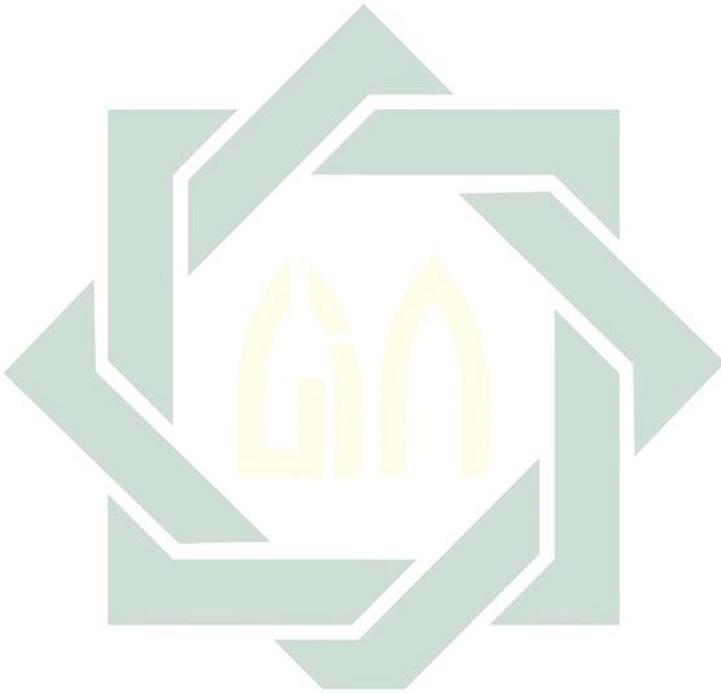
*Kedua*, pada bab dua berisikan data kajian teoretik. Kajian teoretik diklasifikasikan peneliti melalui lima cara, yaitu: adanya kerangka konseptual terkait dengan negosiasi integratif, penggunaan teori tiga konsep strategi negosiasi integratif, alur pikir penelitian bersumber pada teori, hubungan topik dalam perspektif islam, dan penelitian terdahulu yang relevan.

*Ketiga*, pada bab tiga berisikan data metode penelitian. Metode penelitian dijelaskan peneliti melalui sembilan bagian sub bab, yaitu: pendekatan penelitian, jenis penelitian, objek penelitian, jenis data, sumber data, tahapan proses penelitian, teknik pengumpulan data, teknik validitas data, dan teknik analisis data.

*Keempat*, pada bab empat peneliti menjelaskan data hasil penelitian. Peneliti menjelaskan profil PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda dan data hasil pengamatan terkait tiga konsep strategi negosiasi integratif. Data hasil pengamatan harus mencerminkan jawaban rumusan masalah penelitian secara natural. Peneliti menjabarkan tiga konsep strategi negosiasi integratif, yaitu: langkah-langkah, metode, dan faktor keberhasilan.

*Kelima*, peneliti menjelaskan data penutup. Penutup dijelaskan peneliti melalui empat konsep data,

yaitu: simpulan, saran, rekomendasi, dan keterbatasan penelitian.



## BAB II KAJIAN TEORETIK

### A. Kerangka Teoretik



1. Identifikasi masalah sesuai fakta lapangan
2. Identifikasi kepentingan dua negosiator
3. Perancangan solusi alternatif
4. Kesepakatan solusi alternatif
5. Evaluasi solusi alternatif

Metode kolaborasi untuk mencari kesepakatan *win-win solution*

1. Persamaan tujuan.
2. Keyakinan pada kemampuan penyelesaian masalah.
3. Keyakinan pada validitas posisi pihak lain
4. Motivasi kerjasama
5. Kepercayaan
6. Kejelasan komunikasi
7. Pemahaman dinamika negosiasi integratif

Musyawarah, konsesi, dan kompensasi

Hasil kesepakatan berupa dokumen tertulis terdaftar dalam undang-undang Negara Republik Indonesia

**Tabel 1 Bagan Alur Pikir Strategi Negosiasi Integratif**

## 1. Strategi Negosiasi Integratif

Strategi merupakan ilmu perencanaan proses operasi perusahaan. Strategi melibatkan semua sumber daya perusahaan dalam pencapaian hasil keuntungan bisnis. P.Siagian menjelaskan, bahwa strategi merupakan kegiatan manajemen puncak dalam membuat keputusan. Strategi dikerjakan semua *stakeholders* untuk mencapai tujuan organisasi.<sup>44</sup> Kusumadmo menjelaskan, bahwa strategi diartikan para ahli sebagai pemimpin atau tentara secara bahasa. *Oxford learner's pocket dictionaries* mengartikan strategi sebagai rencana aksi manajemen puncak yang disusun untuk mencapai tujuan masa depan secara menyeluruh. Strategi diklasifikasikan peneliti menjadi empat definisi dalam kamus besar bahasa Indonesia, yaitu: seni kebijaksanaan bersumber dari sumber daya bangsa-bangsa melalui aksi perdamaian, adanya keberhasilan dalam proses persaingan bisnis, adanya sistem perencanaan sistematis untuk mencapai satu tujuan, dan adanya perencanaan taktik tertentu. Jadi, strategi merupakan perencanaan manajemen puncak untuk mencapai sasaran jangka panjang melalui keunggulan integrasi dan adanya alokasi sumber daya perusahaan.<sup>45</sup>

Strategi dilakukan negosiator melalui tiga tahapan, yaitu: rumusan strategi, penerapan strategi, dan penilaian strategi. Perumusan strategi dilakukan negosiator melalui delapan tahapan, yaitu:

---

<sup>44</sup> Min, "20 Pengertian Strategi Menurut Pendapat Para Ahli Terlengkap."

<sup>45</sup> Elnath Aldi, "UPAYA GENERALISASI KONSEP MANAJEMEN STRATEGIK," *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Sosial*, vol. 6, no. 2, 2015, 59–61.

identifikasi peluang lingkungan luar organisasi, identifikasi ancaman lingkungan luar organisasi, pengembangan visi misi, evaluasi kekuatan lingkungan dalam organisasi, evaluasi kelemahan lingkungan dalam organisasi, penetapan tujuan jangka panjang, proses penemuan solusi alternatif strategi, dan pemilihan strategi untuk mencapai tujuan. Perumusan strategi merupakan tindakan perusahaan dalam proses penentuan strategi. David merumuskan tiga tahapan proses pengambilan keputusan, yaitu: tahap kerangka kerja perumusan strategi, tahap pencocokan, dan tahap keputusan.<sup>46</sup> Kerangka kerja perumusan strategi menggunakan tiga tahapan untuk merangkum kebutuhan informasi, yaitu: *matriks* evaluasi faktor *eksternal* (EFE), *matriks* evaluasi faktor *internal* (IFE), dan *matriks* profil kompetitif (CPM). Tahap pencocokan memfokuskan pada proses penciptaan strategi alternatif yang sesuai dengan kondisi perusahaan. Tahap pencocokan menggunakan metode analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunities, dan Threats*). Tahap pencocokan menggunakan empat *matriks*, yaitu: *matriks* evaluasi tindakan (*SPACE*), *matriks boston consulting group* (BCG), *matriks internal eksternal* (IE), dan *matriks* strategi besar (GSM). Tahap keputusan dilakukan negosiator melalui satu teknik strategi, yaitu: *matriks* perencanaan strategis kuantitatif (*Quantitative Strategic Planning Matrix-QSPM*). Strategi kuantitatif (*Quantitative Strategic Planning Matrix-QSPM*) menggunakan informasi kerangka kerja

---

<sup>46</sup> David et.al. *Strategic Management: Concepts and Cases*. (South Carolina: Francis Marion University, 2011), 13-15.

perumusan strategi. Strategi kuantitatif (*Quantitative Strategic Planning Matrix- QSPM*) mengevaluasi strategi alternatif yang ada pada tahap pencocokan. Strategi kuantitatif (*Quantitative Strategic Planning Matrix-QSPM*) memberikan landasan objektif dalam proses pemilihan solusi strategi alternatif.<sup>47</sup>

Perusahaan melakukan enam tahapan dalam proses penerapan strategi, yaitu: perencanaan anggaran, pengembangan sistem informasi, hubungan kompensasi karyawan dengan kinerja perusahaan, adanya efektivitas struktur organisasi, evaluasi usaha pemasaran, dan pengembangan budaya yang mendukung strategi. Penilaian strategi dilakukan manajemen perusahaan melalui tiga tahapan, yaitu: evaluasi faktor lingkungan perusahaan yang menjadi faktor utama perencanaan strategi, pengukuran kinerja, dan pengambilan keputusan langkah korektif.

Strategi manajemen dilakukan manajemen puncak melalui tiga tingkatan, yaitu: strategi korporasi (*corporate strategy*), strategi bisnis (*business strategy*), dan strategi fungsional (*functional strategy*). Strategi korporasi (*corporate strategy*) melibatkan kerjasama seluruh bagian dalam perusahaan secara keseluruhan. Strategi korporasi (*corporate strategy*) menggunakan sistem relasi bisnis dalam ruang lingkup jasa. Strategi korporasi (*corporate strategy*) diterapkan perusahaan melalui tiga jenis strategi, yaitu: strategi

---

<sup>47</sup> Meredith E David, Fred R David, dan Forest R David, "The Quantitative Strategic Planning Matrix: A New Marketing Tool," *Journal of Strategic Marketing*, vol. 25, no. 4, 2017, 342–52.

pertumbuhan (*growth strategy*), strategi stabilitas (*stability strategy*), dan strategi penghematan (*retrenchment strategy*). Strategi pertumbuhan (*growth strategy*) merupakan proses perkembangan strategi perusahaan selama proses kerja. Strategi stabilitas (*stability strategy*) merupakan solusi strategi perusahaan pada masa penurunan penghasilan. Strategi penghematan (*retrenchment strategy*) merupakan penerapan strategi untuk meminimalisir biaya operasional usaha yang terdapat dalam perusahaan.

Strategi bisnis merupakan bentuk keputusan perusahaan dalam proses penentuan dua hal, yaitu: sasaran dan tujuan. Sasaran dan tujuan dapat menciptakan kebijakan perusahaan. Strategi bisnis diterapkan perusahaan melalui spesifikasi industri jasa dalam persaingan segmentasi pasar tertentu. Strategi bisnis dilakukan perusahaan melalui tiga tingkatan, yaitu: strategi keunggulan biaya, strategi *diferensiasi*, dan strategi fokus. Strategi bisnis dirumuskan para manajer perusahaan. Manajer perusahaan diberikan tugas dan tanggung jawab oleh manajemen puncak dalam mengelola proses bisnis. Strategi bisnis memfokuskan pada taktik kedudukan perusahaan dalam proses persaingan lingkungan segmentasi pasar.

Strategi fungsional (*functional strategy*) merupakan tindakan strategi pada empat divisi perusahaan, yaitu: operasional, pemasaran, keuangan, dan sumber daya manusia. Strategi fungsional (*functional strategy*) dapat meningkatkan area fungsional perusahaan dalam proses persaingan. Strategi fungsional (*functional strategy*) diterapkan perusahaan melalui pemaksimalan

produktivitas sumber daya dalam pemenuhan kebutuhan konsumen.<sup>48</sup>

Negosiasi diartikan Pruitt menjadi tiga makna, yaitu: perundingan, musyawarah, dan mufakat.<sup>49</sup> Frans hendra menjelaskan, bahwa negosiasi merupakan penyelesaian masalah melalui kesepakatan bersama yang harmonis dan kreatif.<sup>50</sup> Greenhalgh menjelaskan tujuh tahapan dalam negosiasi integratif, yaitu: persiapan, pembinaan hubungan, pengumpulan data informasi, penggunaan informasi, penawaran, menutup penawaran, dan kesepakatan. Pada tahap persiapan, negosiator merencanakan konsep kerjasama alur proses negosiasi dengan pihak lain. Negosiator dapat mendefinisikan tujuan kebutuhan pihak lain. Definisi kebutuhan pihak lain didapatkan negosiator melalui pendekatan pembinaan hubungan. Pembinaan hubungan dilakukan negosiator melalui empat tahapan, yaitu: mengenal pihak lain lebih dalam, paham terhadap perbedaan kebutuhan, paham terhadap persamaan kebutuhan, dan adanya komitmen positif. Negosiator mendapatkan data informasi pihak lain melalui pembinaan hubungan untuk mencapai kesepakatan integratif. Negosiator harus mempelajari empat konsep pengumpulan data informasi, yaitu: isu masalah, kebutuhan,

---

<sup>48</sup> Thomas L Wheelen et al. *Strategic Management and Business Policy*. (London: Pearson Education, 2017), 8-13.

<sup>49</sup> Agung Subakti, "Tinjauan Yuridis Terhadap Konsep Negosiasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Sengketa Bisnis Di Indonesia Yang Berlandaskan Nilai Pancasila," *Jurnal Nestor Magister Hukum*, vol. 3, no. 4, 2013, 4.

<sup>50</sup> Winarta Frans Hendra dan MH SH. *Hukum Penyelesaian Sengketa*. (Jakarta: Sinar Grafika, 2012), 7-8.

penyelesaian kesepakatan, dan tindakan pencegahan pihak lain. Jika negosiator menghadapi kegagalan dalam pencapaian negosiasi integratif, maka negosiator dapat mengendalikan kegagalan negosiasi melalui aplikasi konsep pembelajaran tindakan pencegahan pihak lain. Pada tahap penggunaan informasi, negosiator menciptakan posisi sesuai dengan harapan dua pihak negosiator. Penggunaan informasi dapat memaksimalkan maksud dan tujuan kebutuhan dua pihak negosiator. Penggunaan informasi menciptakan penawaran negosiasi integratif. Penawaran merupakan opsi pilihan tawaran dalam proses pencapaian kesepakatan bersama. Negosiator melakukan proses strategi negosiasi integratif melalui penawaran awal dan menutup penawaran. Penutupan penawaran menghasilkan persetujuan komitmen kesepakatan dua negosiator. Hasil penawaran harus memuaskan kebutuhan dua pihak negosiator. Jika hasil penawaran negosiasi dapat memuaskan kebutuhan dua pihak negosiator, maka dua pihak negosiator dapat menemukan komitmen kesepakatan. Pada penerapan kesepakatan, pihak negosiator menentukan pembagian tugas. Pembagian tugas dilakukan dua pihak negosiator setelah memperoleh kesepakatan.<sup>51</sup>

Kesepakatan negosiasi integratif dilakukan negosiator dalam waktu yang lama dibanding negosiasi distributif. Proses kesepakatan integratif dipertimbangkan negosiator melalui sepuluh hal,

---

<sup>51</sup> Leonard Greenhalgh and Roy J Lewicki, "Evolution of Teaching Negotiation: The Legacy of Walton and McKersie," *Journal Negotiation.*, vol. 31, no. 4, 2015, 465.

yaitu: definisi masalah, definisi gabungan penawaran, definisi kepentingan, definisi kesepakatan titik resistensi, definisi solusi alternatif, definisi target, evaluasi konteks terjadinya negosiasi, analisis pihak lain, perencanaan penyajian isu, dan definisi aturan pelaksanaan negosiasi.<sup>52</sup> Definisi masalah mengarahkan negosiator dalam menganalisis topik masalah yang akan dibahas dalam proses negosiasi. Negosiasi integratif menjabarkan definisi masalah yang kompleks. Definisi masalah negosiasi integratif harus menguntungkan dua pihak negosiator. Dua pihak negosiator dapat menggunakan sistem balas jasa (*logrolling*). Lax dan Sebenius menjelaskan, bahwa kompleksitas masalah memberikan peluang bagi dua pihak negosiator dalam proses penciptaan nilai. Penciptaan nilai dilakukan negosiator melalui pencarian solusi alternatif. Penciptaan nilai dapat meningkatkan hasil kesepakatan dua pihak negosiator. Penciptaan nilai dilakukan negosiator melalui dua faktor pendukung, yaitu: kompleksitas definisi masalah negosiasi dan hubungan baik dengan pihak lain dalam jangka panjang. Definisi masalah diidentifikasi para ahli melalui enam hal, yaitu: tanggal penjualan, pembayaran dana pembelian, perbaikan biaya operasional, pembayaran pajak, pemenuhan penghasilan biaya tenaga operasional, dan harga jasa. Negosiator mempertimbangkan hasil definisi masalah sebagai pemilihan penggunaan strategi distributif atau integratif. Definisi masalah dapat diidentifikasi

---

<sup>52</sup> Saunders et al., *Negotiation*, terj. Yusuf Hamdan. (Jakarta: Salemba Humanika, 2015), 145–46.

negosiator melalui empat sumber, yaitu: analisis terhadap penyelesaian isu masalah, pengalaman negosiasi pihak negosiator, adanya penelitian lapangan, dan konsultasi melalui tenaga ahli profesional. Penelitian lapangan merupakan proses pengumpulan data melalui kejadian nyata lapangan yang dapat mendukung keabsahan sumber data informasi. Jika negosiator sudah mendefinisikan masalah, maka negosiator melakukan penggabungan penawaran sebagai langkah selanjutnya.

Rubin dan Brown menjelaskan, bahwa penggabungan penawaran memiliki komponen dan kesepakatan yang kompleks. Penggabungan penawaran dapat meningkatkan keberhasilan proses kesepakatan dua negosiator dalam proses negosiasi. Proses penggabungan penawaran dipertimbangkan negosiator menjadi dua bagian, yaitu: penyeleksian proses penentuan isu masalah penting atau tidak penting dan isu masalah saling berhubungan atau terpisah. Penentuan isu masalah dapat memprioritaskan kepentingan dua pihak negosiator. Prioritas dapat meningkatkan cara pandang pemikiran dua pihak negosiator. Negosiator menentukan hubungan isu masalah negosiasi untuk mencapai hasil proses penyelesaian yang baik.<sup>53</sup>

Pada tahap negosiasi integratif, negosiator harus mendefinisikan kepentingan dua pihak dalam proses penyelesaian masalah. Kepentingan dilakukan negosiator melalui empat sifat, yaitu: substantif, proses, hubungan, dan prinsip. Substantif

---

<sup>53</sup> Jeffrey Z Rubin dan Bert R Brown. *The Social Psychology of Bargaining and Negotiation*. (London: Academic Press, 2013), 82–88.

merupakan kepentingan negosiator terhubung langsung dengan isu utama topik masalah negosiasi. Berbasis proses merupakan kepentingan negosiasi melalui hubungan perilaku negosiator dalam proses negosiasi. Berbasis hubungan menghasilkan komunikasi yang baik antara dua pihak negosiator pada saat ini dan masa depan.<sup>54</sup> Kepentingan memiliki persamaan dengan konsep negosiasi tidak kasat mata, seperti: standar aturan negosiasi, patuh pada aturan norma *informal*, dan titik resistensi negosiasi untuk cepat memperoleh kesepakatan. Negosiator memiliki titik resistensi dalam proses negosiasi. Titik resistensi dilakukan negosiator untuk mengukur kesepakatan proses negosiasi dapat lanjut atau berhenti. Titik resistensi dapat memudahkan negosiator dalam membuat perjanjian kesepakatan secara hati-hati. Dalam membuat perjanjian kesepakatan, negosiator harus mempelajari alternatif. Alternatif merupakan pendapat negosiator sesuai dengan kebutuhan proses negosiasi. Alternatif dapat mengevaluasi hasil pencapaian kesepakatan dua negosiator meningkat atau menurun.<sup>55</sup>

Alternatif menghasilkan sebuah target. Target dilakukan negosiator melalui empat kriteria, yaitu: spesifikasi target, sikap proaktif, pengemasan tujuan, dan pemahaman dilema negosiasi. Spesifikasi target direncanakan dua negosiator

---

<sup>54</sup> Roger Fisher, William L Ury, dan Bruce Patton. *Getting to Yes: Negotiating Agreement without Giving In*. (New York: Penguin Group, 2011), 152.

<sup>55</sup> Saunders et al., *Negotiation*, terj. Yusuf Hamdan. (Jakarta: Salemba Humanika, 2015), 153.

melalui karakteristik aturan proses negosiasi dan adanya kriteria pencapaian target. Spesifikasi target harus memiliki ukuran pencapaian keberhasilan atau kegagalan. Spesifikasi target dilakukan dua negosiator melalui sifat proaktif. Proaktif merupakan tindakan pencegahan (*preventive*) perusahaan melalui tiga cara, yaitu: antisipasi masalah, antisipasi kebutuhan, dan antisipasi perubahan pada masa depan melalui inovasi. Proaktif mempengaruhi sikap negosiator menjadi *fleksibel*. Proaktif menguntungkan dua negosiator dalam proses penyesuaian harapan dengan kesepakatan.<sup>56</sup> Pencapaian tujuan dapat memudahkan proses pengemasan tujuan negosiasi. Proses pengemasan tujuan dipertimbangkan dua negosiator melalui tiga hal, yaitu: pemahaman isu masalah, prioritas relatifnya, dan gabungan penawaran. Pengemasan tujuan menimbulkan dilema negosiasi. Dilema negosiasi merupakan rasa khawatir pihak negosiator terhadap isu masalah yang ada pada pihak lain. Jika pihak lain tidak memberikan keterbukaan informasi terkait isu masalah negosiasi, maka negosiator dengan mudah memberikan informasi yang menjadi peluang pihak lain.

Negosiator melakukan sepuluh konsep agar timbul rasa waspada dalam proses negosiasi, yaitu: pemahaman penyelesaian kunci isu negosiasi tahap selanjutnya, pengumpulan isu masalah, pemahaman

---

<sup>56</sup> Maisaroh dan Nurhidayati, "Pengaruh Komite Audit, Good Corporate Governance Dan Whistleblowing System Terhadap Fraud Bank Umum Syariah Di Indonesia Periode 2016-2019," *Etihad: Journal of Islamic Banking and Finance*, vol. 1, no. 1, 2021, 23–36.

kompleksitas gabungan penawaran, pemahaman minat utama timbulnya isu masalah, adanya pedoman titik resistensi, adanya alternatif, evaluasi pencapaian titik target, pemahaman kebutuhan pihak lain, perencanaan proses alur negosiasi, dan adanya panduan peraturan tata cara negosiasi.<sup>57</sup> Negosiator harus memahami kondisi pihak lain terkait sembilan konsep, yaitu: tujuan, isu masalah, strategi, kebutuhan, titik resistensi, alternatif, target, pembukaan, dan otoritas. Analisis pihak lain harus memberikan jawaban terkait sepuluh informasi, yaitu: sumber daya, isu masalah, gabungan penawaran, kepentingan pihak lain, titik resistensi, alternatif pihak lain, target, kewenangan dalam membuat keputusan, reputasi gaya negosiasi pihak lain, dan taktik negosiasi pihak lain. Kepentingan pihak lain didapatkan negosiator melalui empat cara, yaitu: wawancara, antisipasi kepentingan pihak lain, konsultasi terkait pengalaman negosiator dalam proses negosiasi dengan pihak lain, dan membaca pandangan pihak lain melalui media masa. Dalam negosiasi integratif, keterbukaan informasi dua pihak negosiator menghasilkan titik resistensi dan keakuratan solusi alternatif. Negosiator profesional melakukan tukar informasi target negosiasi beberapa minggu sebelum tahap pelaksanaan proses negosiasi.<sup>58</sup>

---

<sup>57</sup> Saunders et al., *Negotiation*, terj. Yusuf Hamdan. (Jakarta: Salemba Humanika, 2015), 167–68.

<sup>58</sup> Ali Amran Tanjung dan Sri Pratiwi, "Peranan Komunikasi Negosiasi Dalam Menyelesaikan Kredit Macet Di PT. BNI Syariah Cabang Medan," *International Conference Communication and Social Sciences*, vol. 1, no.1, 2020, 77–78.

Salacuse menjelaskan tahapan solusi sebelum negosiasi gagal dan setelah negosiasi gagal. Negosiator harus melakukan empat tindakan pencegahan sebelum negosiasi gagal, yaitu: adanya hubungan baik dengan pihak lain, adanya waktu luang untuk menjalin komunikasi yang baik, adanya solusi alternatif, dan persiapan penggunaan pihak ketiga apabila negosiasi gagal. Negosiator melakukan tujuh tindakan dalam proses kejadian kegagalan negosiasi, yaitu: menghindari dari sikap negatif, melihat titik resistensi, adanya nilai baru melalui negosiasi ulang, evaluasi biaya kegagalan secara menyeluruh, penggunaan pihak ketiga, menyusun tempat yang tepat dalam proses negosiasi ulang, dan pertimbangan penggunaan pihak ketiga dalam proses negosiasi. Keberhasilan negosiasi diprediksikan negosiator melalui dua hal, yaitu: rencana awal dan usaha pemenuhan kebutuhan pihak lain sesuai dengan prosedur yang ada.<sup>59</sup>

Negosiasi integratif merupakan strategi mengatur konflik secara produktif untuk mencapai kesepakatan bisnis *win-win solution*. *Harvard Business Essentials* menyatakan, bahwa negosiasi integratif menekankan pada kepentingan dua pihak konflik melalui pendekatan penyelesaian masalah kolaboratif.<sup>60</sup> Negosiasi integratif dijalankan dua negosiator melalui tiga faktor, yaitu: faktor situasi, faktor jumlah negosiator, dan jumlah keuntungan kerugian. Negosiasi diklasifikasikan para ahli

---

<sup>59</sup> Indah Parmitasari, "Peran Penting Negosiasi Dalam Suatu Kontrak," *Jurnal Literasi Hukum*, vol. 3, no. 2, 2019, 50–62.

<sup>60</sup> Naufal, "Macam-Macam Negosiasi Beserta Peranannya dalam Hubungan Internasional."

menjadi dua kategori dalam faktor situasi, yaitu: negosiasi formal dan negosiasi non formal. Negosiasi formal merupakan kegiatan negosiator dalam proses negosiasi melalui jalur hukum untuk mencapai kesepakatan. Negosiasi informal merupakan kegiatan negosiator dalam proses negosiasi tanpa melalui jalur hukum untuk mencapai kesepakatan. Negosiasi diklasifikasikan para ahli menjadi dua bagian dalam faktor jumlah negosiator, yaitu: negosiasi pihak penengah dan negosiasi tanpa pihak penengah. Negosiasi pihak penengah merupakan proses keputusan negosiator dalam proses negosiasi melalui pihak ketiga bersifat netral. Negosiasi tanpa pihak penengah merupakan proses keputusan negosiator dalam proses negosiasi tanpa pihak ketiga. Negosiasi diklasifikasikan para ahli menjadi empat dalam faktor keuntungan dan kerugian, yaitu: kolaborasi, dominasi, akomodasi, dan *lose-lose*. Negosiasi kolaborasi melibatkan seluruh pihak perusahaan dalam pencapaian solusi terbaik. Negosiasi dominasi menguntungkan satu pihak negosiator. Negosiasi dominasi mengorbankan kepentingan pihak negosiator lain. Alur negosiasi dominasi mengutamakan kepentingan pribadi. Negosiasi akomodasi merupakan keuntungan negosiator dalam proses negosiasi berpihak pada satu negosiator. Negosiasi *lose-lose* merupakan proses penyelesaian masalah negosiasi secara damai.<sup>61</sup> Jadi, strategi negosiasi integratif merupakan perencanaan penyelesaian konflik dua negosiator untuk mencapai kesepakatan bisnis kolaboratif metode menang-menang (*win-win*

---

<sup>61</sup> Ismail, "Negosiasi: Pengertian, Manfaat, Tujuan, dan Jenis-jenisnya."

*solution*).

Proses negosiasi integratif dilakukan negosiator melalui lima langkah, yaitu: identifikasi masalah, identifikasi kepentingan, perancangan solusi alternatif, pembuatan kesepakatan solusi alternatif, dan evaluasi solusi alternatif. Identifikasi masalah (*problem identification*) merupakan proses pencarian akar masalah terkait kejadian aktivitas perusahaan melalui sumber data yang akurat. Arikunto menjelaskan, bahwa identifikasi masalah merupakan pencarian akar masalah. Pencarian akar masalah didapatkan negosiator dari tiga sumber, yaitu: buku, pengalaman masalah setiap individu, dan pengalaman lingkungan kerja. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, identifikasi masalah adalah proses penentuan identitas.<sup>62</sup> Van dallen menjelaskan, bahwa identifikasi masalah dilakukan negosiator melalui enam tahapan. Identifikasi masalah menggunakan enam tahapan, yaitu: informasi fakta terkait konsep masalah, adanya analisis isu masalah, proses pengamatan kondisi fakta lapangan, identifikasi penyebab kesulitan dalam proses pencarian masalah, analisis data, dan evaluasi hasil data.<sup>63</sup> Proses identifikasi masalah memperhatikan kepentingan dua pihak negosiator. Roger Fisher, William Ury, dan Bruce Patton

---

<sup>62</sup>Gani Darmawan. "PEMBELAJARAN MENGIDENTIFIKASI INFORMASI DALAM TEKS EKSPANASI DENGAN MENGGUNAKAN MODEL PEMBELAJARAN COOPERATIVE INTEGRATED READING AND COMPOSITION (CIRC) DI KELAS XI SMAN 1 PARONGPONG TAHUN PELAJARAN 2017/2018", *Skripsi*, Universitas Pasundan Bandung, 2017, 23.

<sup>63</sup> Rina Hayati, *Pengertian Identifikasi Masalah, Bagian, dan Cara Membuatnya*, diakses pada tanggal 24 Juni 2021 dari <https://penelitianilmiah.com/identifikasi-masalah/>.

menjelaskan, bahwa identifikasi kepentingan merupakan kunci utama dua negosiator dalam mencapai kesepakatan integratif.<sup>64</sup> Fisher, Ury, dan Patton menjelaskan, bahwa identifikasi kepentingan dapat menghasilkan solusi alternatif penyelesaian masalah negosiasi.<sup>65</sup>

Lax dan Sebenius menjelaskan, bahwa jenis-jenis kepentingan negosiasi memiliki dua karakteristik. Karakter identifikasi kepentingan diklasifikasikan para ahli melalui dua jenis, yaitu: intrinsik dan instrumental. Faktor intrinsik dapat memuaskan dua pihak negosiator untuk mencapai kepentingan bersama. Faktor instrumental dapat mendatangkan hasil kepentingan dua negosiator pada masa depan. Lax dan Sebenius mengklasifikasikan empat jenis kepentingan negosiasi, yaitu: kepentingan substantif, kepentingan proses, kepentingan hubungan, dan kepentingan prinsip. Kepentingan substantif berhubungan dengan konsep masalah negosiasi, seperti: harga dan alokasi sumber daya. Kepentingan proses berhubungan dengan perundingan pemilihan konsep negosiasi dalam penyelesaian masalah. Kepentingan hubungan merupakan komitmen dua negosiator dalam menjaga hubungan baik selama proses negosiasi. Kepentingan prinsip merupakan pembelajaran pengalaman tindakan masa lalu dua negosiator dalam proses negosiasi. Kepentingan prinsip dapat

---

<sup>64</sup> CR Rogers. *Roethlisberger, Barriers and Gateways to Communication*. (Cambridge: Harvard Business Review (HBR Classics, 1991), 69.

<sup>65</sup> Roger Fisher dan Danny Ertel. *Getting Ready to Negotiate*. (New York: Penguin, 1995), 40.

dilakukan negosiator pada masa mendatang. Kepentingan prinsip mengikuti pemberlakuan enam kaidah nilai dan norma negosiasi, seperti: keadilan, kebenaran, kejujuran, kepercayaan, toleransi, dan mendukung satu sama lain. Kepentingan prinsip diklasifikasikan para ahli menjadi dua jenis, yaitu: intrinsik dan instrumental. Jika kepentingan prinsip dihargai karena nilai negosiasi, maka kepentingan prinsip memiliki sifat intrinsik. Jika kepentingan prinsip dapat diterapkan pada semua situasi dan perencanaan masa depan proses negosiasi, maka kepentingan prinsip memiliki sifat instrumental.<sup>66</sup>

Clyman dan Tripp menjelaskan, bahwa dua pihak negosiator memiliki lebih dari satu kepentingan dalam proses negosiasi.<sup>67</sup> Holaday menjelaskan, bahwa kepentingan diciptakan manusia melalui kebutuhan atau konsep dasar nilai-nilai manusia.<sup>68</sup> Burton memiliki teori yang mendukung teori Holaday. Burton menjelaskan, bahwa seluruh intensitas perselisihan internasional negosiasi menggunakan konsep dasar keamanan dan perlindungan identitas etnis.<sup>69</sup> Provis menjelaskan, bahwa sifat kepentingan negosiasi tidak selalu menguntungkan dua pihak negosiator.

---

<sup>66</sup> Lax dan Sebenius. *Manager as Negotiator*. (New York: Free Press, 1986), 25.

<sup>67</sup> Dana R Clyman dan Thomas M Tripp, "Discrepant Values and Measures of Negotiator Performance," *Group Decision and Negotiation*, vol. 9, no. 4, 2000, 74–251.

<sup>68</sup> Lynn C Holaday. "Stage Development Theory: A Natural Framework for Understanding the Mediation Process," *Negotiation Journal*, vol. 18, no. 3, 2002, 191–210.

<sup>69</sup> John Burton. "Conflict Resolution: Towards Problem Solving." *Peace and Conflict Studies*, vol. 4, no. 2, 1997, 2.

Jika pihak negosiator melakukan kepentingan negosiasi dengan metode integratif, maka hasil kepentingan negosiasi dapat memuaskan dua negosiator. Jika pihak negosiator melakukan kepentingan negosiasi dengan metode distributif, maka hasil kepentingan negosiasi memuaskan salahsatu negosiator.<sup>70</sup> Jika dua negosiator sudah menemukan kesepakatan negosiasi, maka dua negosiator melakukan pencarian solusi alternatif sebagai langkah selanjutnya.

Solusi alternatif merupakan proses pemilihan satu jalan keluar negosiasi diantara beberapa pilihan sebagai bentuk penyelesaian masalah. Hunsaker menjelaskan, bahwa penyelesaian masalah negosiasi dapat menghilangkan ketidaksesuaian antara pendapatan hasil dengan pencapaian hasil negosiator. JR. Jackson mengklasifikasikan lima cara menganalisa masalah negosiasi, yaitu: identifikasi permasalahan pokok, menyusun faktor-faktor penting, penetapan solusi alternatif, evaluasi alternatif, dan pemilihan rekomendasi alternatif.<sup>71</sup>

Peter Carnevale mengklasifikasikan empat solusi kesepakatan negosiasi melalui *Argument Circumplex*, yaitu: pencapaian posisi, pemenuhan kebutuhan dua pihak, bersifat sederhana, dan berbasis masalah atau orang. Dalam akomodasi posisi, semua negosiator mendapatkan kebutuhan

---

<sup>70</sup> Chris Provis. "Interests vs. Positions: A Critique of the Distinction." *Negotiation Journal*, vol. 12, no. 4, 1996, 23–305.

<sup>71</sup>Dahyar Masuku, *ALTERNATIF SOLUSI, Makalah Organisasi dan Manajemen Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat*, diakses pada tanggal 24 November 2021 dari <http://nailasuhadam.blogspot.com/2012/11/alternatif-solusi.html>.

sesuai kesepakatan permintaan negosiasi. Strategi pencapaian posisi melibatkan perluasan diagram dan modifikasi diagram sumber daya perusahaan. Dua negosiator menggunakan strategi kompensasi dan konsesi dalam proses pemenuhan kebutuhan negosiasi. Negosiasi dilakukan negosiator melalui situasi sederhana, seperti: kesepakatan pembelian barang dan penggunaan jasa dari produsen. Situasi sederhana dijalankan negosiator melalui empat strategi negosiasi, yaitu: kompromi, kompensasi, konsesi timbal balik, dan *superordinasi*. Proses negosiasi diklasifikasikan para ahli melalui dua strategi, yaitu: berbasis orang dan berbasis masalah. Negosiator harus melakukan konsesi dan mengubah posisi negosiasi dalam strategi berbasis orang untuk mencapai kesepakatan. Negosiator harus memodifikasi topik masalah negosiasi agar sesuai dengan kebutuhan dan keinginan dalam strategi berbasis masalah.<sup>72</sup> Jika dua pihak negosiator memiliki solusi alternatif, maka dua pihak negosiator melakukan kesepakatan solusi alternatif.

Fisher, Ury, dan Patton menjelaskan, bahwa dua negosiator harus memiliki standar objektif dalam merancang hasil keputusan negosiasi. Standar objektif melibatkan tiga aturan tetap negosiasi, yaitu: standar peraturan jasa, keputusan arbitrase, dan hasil keputusan lain yang bersifat adil.<sup>73</sup> Jika dua negosiator sudah melakukan kesepakatan

---

<sup>72</sup> Jonathan A Rhoades dan Peter J Carnevale, "The Behavioral Context of Strategic Choice in Negotiation: A Test of the Dual Concern Model 1," *Journal of Applied Social Psychology*, vol. 29, no. 9, 1999, 41–56.

<sup>73</sup> Fisher dan Ertel. *Getting Ready to Negotiate*. (New York: Penguin, 1991), 40.

negosiasi, maka dua negosiator melakukan evaluasi solusi alternatif. Evaluasi solusi alternatif dipertimbangkan negosiator menjadi dua kriteria proses evaluasi, yaitu: bersifat baik dan dapat diterima. Jika pihak negosiator menambahkan sumber fakta dalam proses evaluasi negosiasi, maka argumen dua pihak negosiator menciptakan suasana menarik dukungan pihak lain. Dalam proses evaluasi, pihak negosiator harus mempersiapkan cadangan solusi lain. Jika hasil solusi disetujui salah satu pihak negosiator, maka solusi harus dilakukan tukar pilih. Tukar pilih dilakukan pihak negosiator untuk mencapai kesepakatan integratif. Evaluasi merupakan kegiatan perbandingan negosiator antara tujuan program negosiasi terhadap pencapaian hasil. Evaluasi solusi alternatif dapat memprediksikan efektifitas dan efisiensi informasi strategi. Negosiator menentukan kesesuaian solusi alternatif dalam mengambil suatu keputusan.<sup>74</sup>

Strategi negosiasi integratif dilakukan negosiator melalui lima metode. Metode strategi negosiasi integratif diklasifikasikan lima bagian oleh Thomas, K.W. dan R.H.Kilmann, yaitu: akomodatif (*accomodating*), penghindaran (*avoiding*), kolaborasi (*collaborating*), persaingan (*competing*), dan kompromi (*compromising*).<sup>75</sup> Strategi akomodatif (*accomodating*) merupakan strategi penyelesaian konflik dua negosiator dengan cara mengalah. Strategi akomodatif (*accomodating*) mengorbankan kepentingan kepribadian negosiator

---

<sup>74</sup> Sukardi. *Evaluasi Pendidikan: Prinsip dan Operasionalnya*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2018), 51.

<sup>75</sup> Kho, "5 STRATEGI MANAJEMEN KONFLIK."

untuk tercipta hubungan baik dengan pihak lain. Strategi penghindaran (*avoiding*) merupakan tindakan negosiator dalam menghindari dari proses pengambilan keputusan penyelesaian konflik negosiasi. Strategi kolaborasi (*collaborating*) merupakan strategi penyelesaian konflik negosiasi untuk mencapai tujuan dua negosiator. Strategi kolaborasi (*collaborating*) dilakukan negosiator melalui diskusi bersama dan mencari solusi alternatif. Strategi kolaborasi (*collaborating*) dilakukan negosiator melalui tiga konsep sifat dasar manusia, yaitu: kejujuran, kepercayaan, dan komitmen. Strategi persaingan (*competing*) dilakukan negosiator melalui kepuasan salahsatu pihak dalam proses negosiasi. Strategi persaingan (*competing*) dapat merugikan pihak lain selama proses negosiasi. Negosiator tidak melakukan kerjasama dengan pihak lawan selama proses strategi persaingan (*competing*). Strategi persaingan (*competing*) mengutamakan kepentingan pribadi. Strategi kompromi (*compromising*) merupakan gaya penyelesaian konflik negosiasi yang seimbang tidak ada menang atau kalah. Dalam strategi kompromi (*compromising*), dua pihak konflik memiliki sikap saling mengalah. Sikap saling mengalah dilakukan dua pihak konflik untuk kelancaran proses kerjasama dan terciptanya tujuan yang sama dalam menjaga kepentingan hubungan baik.

Negosiator harus menerapkan tujuh faktor keberhasilan negosiasi integratif, yaitu: adanya persamaan tujuan, keyakinan pada kemampuan penyelesaian masalah, keyakinan pada validitas posisi pihak lain, motivasi kerjasama, kepercayaan, kejelasan hubungan komunikasi, dan pemahaman

dinamika negosiasi integratif. Negosiasi integratif dilakukan negosiator melalui tiga jenis tujuan, yaitu: *common goal*, *shared goal*, dan *joint goal*. *Common goal* merupakan ketergantungan tujuan dua pihak negosiator antara satusama lain melalui sistem kerjasama negosiasi dalam memperoleh keuntungan. *Shared goal* merupakan perbedaan keuntungan dua pihak negosiator melalui persamaan tujuan negosiasi. *Joint goal* merupakan bentuk penyatuan perbedaan tujuan kedua pihak negosiator menjadi satu tujuan kedalam usaha kolektif negosiasi. Persamaan tujuan mempengaruhi keyakinan dua negosiator pada kemampuan penyelesaian masalah negosiasi.<sup>76</sup> Keyakinan pada kemampuan penyelesaian masalah merupakan kunci keberhasilan strategi negosiasi integratif. Neale dan Northcraft melakukan penelitian pada masalah *real estate*. Hasil penelitian Neale dan Northcraft menjelaskan, bahwa keyakinan penyelesaian masalah negosiasi dapat meningkatkan dasar pengetahuan dan rasa percaya diri negosiator. Dasar pengetahuan dan rasa percaya diri negosiator menggunakan pendekatan kejadian persoalan konflik negosiasi.

Persoalan konflik dikolaborasikan Saunders melalui keterbukaan pemikiran dalam pencapaian kesepakatan integratif yang signifikan. Thompson menjelaskan, bahwa keyakinan penyelesaian masalah negosiasi dipengaruhi pengalaman langsung negosiator dalam bidang negosiasi. Weingart, Prietula, Hyder, dan Genovese menjelaskan, bahwa keyakinan penyelesaian

---

<sup>76</sup> Saunders et al., *Negotiation*, 117.

masalah negosiasi integratif mempengaruhi keberhasilan negosiator.<sup>77</sup> Dalam proses pencapaian keberhasilan negosiasi integratif, negosiator harus memperhatikan kepentingan diri sendiri dan pihak lain. Fisher, Ury, dan Patton menjelaskan, bahwa negosiasi integratif mewajibkan pihak negosiator untuk menerima kepentingan pihak lain. Kepentingan pihak lain diklasifikasikan Saunders menjadi tiga bagian, yaitu: sikap, keinginan, dan validitas kepentingan diri sendiri dengan pihak lain.<sup>78</sup> Kemp dan Smith menjelaskan, bahwa sikap tegas negosiator menggunakan pendekatan metode pencarian solusi. Metode pencarian solusi menghasilkan efektivitas kesepakatan integratif antara negosiator dengan pihak lain. Kemp dan Smith menjelaskan, bahwa keberhasilan kesepakatan integratif dipengaruhi oleh toleransi terhadap perbedaan persepsi antara kedua pihak negosiator.<sup>79</sup>

Foo, Elfenbein, Tan, dan Aik menyatakan, bahwa dua negosiator harus mengutamakan sikap empati. Sikap empati dilakukan dua pihak negosiator untuk mempercepat proses kesepakatan.<sup>80</sup> Dalam proses pelaksanaan konsep keberhasilan negosiasi integratif, dua negosiator

---

<sup>77</sup> Saunders et al., 118.

<sup>78</sup> Saunders et al., 118.

<sup>79</sup> Katherine E Kemp dan William P Smith, "Information Exchange, Toughness, and Integrative Bargaining: The Roles of Explicit Cues and Perspective-taking," *International Journal of Conflict Management*, 1994, 5–21.

<sup>80</sup> Maw Der Foo et al., "Emotional Intelligence and Negotiation: The Tension between Creating and Claiming Value," *International Journal of Conflict Management*, 2004, 29–114.

harus memiliki rasa motivasi dan komitmen kerjasama. Tabrani Rusyan menjelaskan, bahwa motivasi merupakan pendorong tingkah laku seseorang untuk mencapai tujuan.<sup>81</sup> Motivasi dipengaruhi tiga faktor pendukung proses negosiasi integratif, yaitu: proses memberi semangat, arah, dan energi dalam jangkapanjang.<sup>82</sup> A.W Bernard menyatakan, bahwa motivasi merupakan perangsangan tindakan pencapaian tujuan negosiator.<sup>83</sup> Komitmen merupakan proses pemenuhan tiga konsep dasar kepentingan manusia, yaitu: kebutuhan, prioritas, dan tujuan perusahaan. Soekidjan menjelaskan, bahwa komitmen mengutamakan kepentingan perusahaan dibanding dengan kepentingan pribadi.<sup>84</sup> Motivasi dan komitmen dapat ditingkatkan negosiator melalui empat cara, yaitu: persamaan nasib, kerjasama, komitmen, dan kesepakatan. Ben Franklin menjelaskan, bahwa proses negosiasi harus dilakukan negosiator secara bersama. Jika proses negosiasi dilakukan negosiator tanpa kebersamaan,

---

<sup>81</sup> Nur Laila Dwi Hastuti. "Studi Komparasi Motivasi Belajar Biologi Antara Siswa Kelompok Peminatan Dan Kelompok Lintas Minat Di SMA Negeri 13 Semarang Tahun Pelajaran 2016/2017", *Skripsi*, Jurusan Pendidikan Biologi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Walisongo, 2016, 11.

<sup>82</sup> John W Santrock. *Psikologi Pendidikan*. (Jakarta, Kencana, 2021), 510.

<sup>83</sup> Hastuti. "Studi Komparasi Motivasi Belajar Biologi Antara Siswa Kelompok Peminatan Dan Kelompok Lintas Minat Di SMA Negeri 13 Semarang Tahun Pelajaran 2016/2017", *Skripsi*, Jurusan Pendidikan Biologi Fakultas Sains dan Teknologi, 2016, 12.

<sup>84</sup>Coki Siadari, *Pengertian Komitmen Menurut Para Ahli*, diakses pada tanggal 12 Maret 2021 dari <https://www.kumpulanpengertian.com/2016/02/pengertian-komitmen-menurut-para-ahli.html>.

maka proses negosiasi menghasilkan kepentingan masing-masing atau terpisah-pisah “*If we do not hang together, we will all hang separately*”.<sup>85</sup> Proses negosiasi mengutamakan kerjasama dua negosiator untuk menekan biaya dan memperoleh keuntungan yang besar. Gillespie dan Bazerman menjelaskan, bahwa dua negosiator dapat menerapkan komitmen *presettlement settlements*. Komitmen *presettlement settlements* merupakan komitmen penyelesaian sebelum penyelesaian. Komitmen *presettlement settlements* memperhatikan tiga tindakan negosiator selama proses negosiasi integratif, yaitu: hasil kesepakatan berada pada aturan hukum, terdapat kejelasan alur kerangka kerja, dan terdapat rincian kesepakatan jangka panjang.<sup>86</sup> Kesepakatan merupakan hubungan ketergantungan kerjasama dua negosiator melalui pemberlakuan aturan ketentuan dan syarat negosiasi. C. Aser menjelaskan, bahwa kesepakatan merupakan hubungan hukum antara dua pihak negosiator berupa hak dan kewajiban. R. Setiawan menjelaskan, bahwa kesepakatan merupakan hubungan hukum yang sudah diatur oleh dua pihak

---

<sup>85</sup> Carrie Fisher, Marvin Gaye, dan Abraham Lincoln. *The Ps: The Pathways to Negotiation Successes, Successfully Negotiating in Asia: 36 Success Pathways to Arguing Well and Dealing with Various Negotiator Types*. (Berlin: Springer Nature, 2020), 365.

<sup>86</sup> Tyahya Whisnu Hendratni dan Dewi Retnosari, “PENERAPAN MANAJEMEN RESIKO TERHADAP NILAI PERUSAHAAN,” *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT* , vol. 5, no. 3, 2020, 409–18.

negosiator.<sup>87</sup>

Stefanos Mouzas menjelaskan, bahwa dua pihak negosiator dapat menciptakan kesepakatan payung (*umbrella agreement*). Kesepakatan payung memiliki tiga tantangan bagi negosiator dalam mengatur negosiasi, yaitu: dapat merubah suasana menjadi kondusif, adanya *fleksibilitas* mengklaim nilai, dan sebagai solusi penyelesaian masalah. Jika dua negosiator menghadapi perubahan hubungan komunikasi, maka kesepakatan payung (*umbrella agreement*) dapat menciptakan suasana menjadi kondusif. Kesepakatan payung (*umbrella agreement*) memiliki *fleksibilitas* proses negosiasi dalam mengklaim nilai. Kesepakatan payung (*umbrella agreement*) dapat mengidentifikasi keuntungan dua negosiator yang belum terlihat pada saat proses negosiasi. Kesepakatan payung (*umbrella agreement*) digunakan negosiator pada saat masalah belum terlihat.<sup>88</sup> Dalam proses negosiasi integratif, pihak negosiator harus menciptakan kepercayaan antara satusama lain. Gibb menjelaskan, bahwa kepercayaan mempengaruhi tindakan negosiator dalam proses kesepakatan negosiasi. Jika dua pihak negosiator memiliki rasa kehati-hatian, maka dua pihak negosiator menghadapi kegagalan proses negosiasi

---

<sup>87</sup>Apyanti. "Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Konsumen Di Batam Pada Produk Kosmetik Etude House", *Skripsi*, Universitas Internasional Batam, 2015, 11.

<sup>88</sup> I Kadek Adi Surya dan Putu Eka Pitriyanti, "AKIBAT HUKUM YANG DITIMBULKAN APABILA TERJADI PELANGGARAN TERHADAP MEMORANDUM OF UNDERSTANDING DALAM KONTRAK BISNIS," *Majalah Ilmiah Universitas Tabanan*, vol. 18, no. 1, 2021, 92–97.

integratif.<sup>89</sup> Jika dua pihak negosiasi memiliki rasa saling percaya antara satusama lain, maka negosiasi integratif dilakukan pihak negosiasi dengan mudah. Kepercayaan merupakan harapan setiap individu kepada pihak lain melalui pernyataan lisan dan pernyataan tertulis.<sup>90</sup> Yamagisi menjelaskan, bahwa kepercayaan merupakan sikap kepedulian negosiasi terhadap hak dan kewajiban pihak lain.<sup>91</sup> Butler menjelaskan, bahwa kepercayaan dua negosiasi memiliki peran penting dalam proses negosiasi. Jika dua negosiasi memiliki rasa percaya antara satusama lain, maka negosiasi melakukan pertukaran informasi dan komunikasi dengan mudah. Pertukaran informasi dilakukan negosiasi melalui tiga topik isu negosiasi, yaitu: kebutuhan, posisi, dan fakta situasi.<sup>92</sup> Jika dua pihak negosiasi tidak memiliki rasa percaya antara satusama lain, maka negosiasi akan mengutamakan perundingan posisi dan memperkuat posisi melalui ancaman.<sup>93</sup>

---

<sup>89</sup> Jack R Gibb, "Defensive Communication," *JONA: The Journal of Nursing Administration*, vol. 12, no. 4, 1982, 48–141.

<sup>90</sup>Dea Aprilinda Putri. "ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GO-JEK", *Skripsi*, Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung, 2019, 42.

<sup>91</sup> Ani Susmiyanti. "HUBUNGAN ANTARA KEPERCAYAAN TERHADAP TOKO ONLINE DENGAN MINAT MEMBELI SECARA ONLINE PADA MAHASISWI FEKONSOS UIN SUSKA RIAU", *Skripsi*, UIN SUSKA RIAU, 2020, 12.

<sup>92</sup> John K Butler Jr, "Trust Expectations, Information Sharing, Climate of Trust, and Negotiation Effectiveness and Efficiency," *Group and Organization Management*, vol. 24, no. 2, 1999, 38–217.

<sup>93</sup> Melvin J Kimmel et al., "Effects of Trust, Aspiration, and Gender on Negotiation Tactics," *Journal of Personality and Social Psychology*, vol. 38, no. 1, 1980, 9–23.

Deepak Malhotra dan Mac Bazerman menjelaskan tiga strategi dalam membangun kepercayaan negosiator, yaitu: adanya pertukaran informasi, kompleksitas topik masalah negosiasi, dan kompleksitas perancangan penawaran negosiasi. Dalam proses pertukaran informasi, negosiator harus menuliskan aturan perjanjian sebelum proses negosiasi. Aturan perjanjian mengarahkan jalannya proses negosiasi agar sesuai dengan konsep perencanaan negosiasi integratif. Pihak negosiator harus memperhatikan topik masalah negosiasi yang bersifat penting bagi pihak lain. Deepak Malhotra dan Mac Bazerman menjelaskan, bahwa pihak negosiator harus mengendalikan diskusi. Pengendalian diskusi memfokuskan dua pihak negosiator pada konsep masalah utama. Negosiator harus menciptakan dua atau tiga penawaran dalam proses negosiasi. Hasil penawaran dapat memprediksikan kepentingan negosiator lain.<sup>94</sup> Proses negosiasi integratif melibatkan proses komunikasi.

Komunikasi merupakan penyampaian informasi dua negosiator melalui tiga konsep, yaitu: pesan, ide, dan gagasan dari satu pihak kepada pihak lain. James A.F.Stoner menjelaskan, bahwa komunikasi merupakan proses penyampaian sumber informasi kepada pihak lain melalui pesan. Lexicographer menjelaskan, bahwa komunikasi merupakan usaha negosiator untuk mencapai kesepakatan bersama. Jika dua pihak negosiator melakukan komunikasi, maka dua pihak negosiator memiliki persamaan

---

<sup>94</sup> Deepak Malhotra dan Max H Bazerman. "Investigative Negotiation." *Harvard Business Review*, vol. 85, no. 9, 2007, 72–78.

pemahaman dalam mencapai tujuan negosiasi.<sup>95</sup> Neale dan Bazerman menjelaskan, bahwa dua negosiator harus mengikuti dua syarat aturan komunikasi negosiasi. *Pertama*, negosiator menjelaskan spesifikasi kepentingan dan kebutuhan masing-masing dalam proses negosiasi. Dalam proses komunikasi, pihak negosiator harus memiliki sikap keterbukaan informasi antara satusama lain. Dalam proses diskusi kebutuhan, pihak negosiator harus menghindari pernyataan bermakna dua (ambigu) dalam proses negosiasi. *Kedua*, negosiator harus menafsirkan fakta lapangan dengan cara yang sama. Jika pihak negosiator memiliki persamaan ideologi fakta lapangan, maka proses komunikasi dilakukan negosiator dengan mudah.<sup>96</sup> Proses komunikasi memiliki unsur metafora. Sminth menjelaskan, bahwa metafora merupakan topik pembicaraan negosiasi terkait satu masalah negosiasi melalui perbandingan masalah lain.<sup>97</sup> Thomas Sminth menjelaskan, bahwa metafora komunikasi memiliki dua tujuan. *Pertama*, metafora dapat mengidentifikasi maksud perkataan negosiator. *Kedua*, metafora memberikan pengertian tentang motif kebutuhan negosiator.<sup>98</sup> Komunikasi dapat meminimalkan konflik

---

<sup>95</sup>Yunisda Dwi Saputri, *Proses Komunikasi dan Pengertiannya Menurut Para Ahli*, diakses pada tanggal 23 Januari 2020 dari <https://www.liputan6.com/citizen6/read/3877665/proses-komunikasi-dan-pengertiannya-menurut-para-ahli>.

<sup>96</sup> Neale dan Bazerman. *Cognition and Rationality in Negotiation*. (New York: Free Press, 1991), 122.

<sup>97</sup> Saunders et al., *Negotiation*, 123.

<sup>98</sup> Kenneth W Thomas. *Conflict and Negotiation Processes in Organizations*. (Palo Alto: Psychologists Press, 1992), 651–718.

negosiator dalam proses negosiasi. Jika salahsatu negosiator melakukan tindakan dominasi, maka negosiator lain dapat mengeluarkan aturan prosedur formal dan terstruktur pada komunikasi negosiasi. Negosiator mempertimbangkan komunikasi negosiasi melalui pemahaman dinamika negosiasi integratif. Jika dua negosiator memiliki pemahaman dinamika negosiasi integratif, maka proses negosiasi dilakukan negosiator dengan cepat. Weingart, Hyder, dan Prietula menjelaskan, bahwa pemahaman dinamika negosiasi integratif menciptakan perilaku integratif. Jika kedua pihak negosiator menentukan preferensi masalah negosiasi, maka preferensi masalah negosiasi dapat meningkatkan frekuensi perilaku integratif dan mencapai hasil kerjasama lebih besar.<sup>99</sup> Lowenstein, Thompson, dan Gentner menjelaskan, bahwa pembelajaran integratif mengidentifikasi prinsip dasar dan struktur organisasi melalui perbandingan langsung.<sup>100</sup>

## 2. Hak Konsumen

Az nasution menjelaskan, bahwa hukum konsumen merupakan aturan prosedur hukum ruang lingkup hubungan jasa konsumen dalam pergaulan hidup. Hukum perlindungan konsumen merupakan aturan prosedur hukum yang mengatur keamanan

---

<sup>99</sup> Laurie R Weingart, Elaine B Hyder, dan Michael J Prietula, "Knowledge Matters: The Effect of Tactical Descriptions on Negotiation Behavior and Outcome," *Journal of Personality and Social Psychology*, vol. 70, no. 6, 1996, 1205–17.

<sup>100</sup> Jeffrey Loewenstein, Leigh Thompson, dan Dedre Gentner. "Analogical Encoding Facilitates Knowledge Transfer in Negotiation," *Psychonomic Bulletin and Review*, vol. 6, no. 4, 1999, 586–97.

antara konsumen dengan penyedia jasa sesuai dengan aturan undang-undang Negara Indonesia.<sup>101</sup> Perlindungan konsumen diklasifikasikan Zulham menjadi dua bagian, yaitu: ketidaksesuaian perlindungan jasa konsumen dengan kesepakatan dan ketidakadilan pemberlakuan syarat-syarat hak konsumen.<sup>102</sup> Pelaku usaha melakukan enam pengaturan perlindungan konsumen, yaitu: keterbukaan akses informasi, penjaminan kepastian hukum, perlindungan kepentingan dari pelaku usaha, pengembangan kualitas jasa, perlindungan terhadap penipuan usaha, dan pengembangan perlindungan konsumen terhadap bidang perlindungan lainnya.<sup>103</sup>

Sudikno Martokusumo menjelaskan, bahwa hak merupakan kepentingan seseorang yang ada pada aturan perundang-undangan hukum negara. Kepentingan merupakan tuntutan setiap individu yang harus terwujud. Janus Sidabalok mengkategorikan dua jenis sumber hak, yaitu: hak manusia karena takdir dan hak manusia karena hukum. Dalam takdir, hak manusia didapatkan setiap individu sejak lahir. Hak manusia disebabkan empat takdir, yaitu: hak untuk hidup, hak memperoleh pendidikan, hak menganut agama, dan hak berpendapat. Dalam peraturan hukum undang-undang Negara Indonesia, hak manusia berdasarkan

---

<sup>101</sup> Eli Wuria Dewi. *Hukum perlindungan konsumen*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), 9.

<sup>102</sup> Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta: Prenada Media, 2017), 21.

<sup>103</sup> Rosmawati. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. (Depok: Kencana, 2018), 7.

takdir disebut dengan Hak Asasi Manusia (HAM). Hak manusia karena hukum merupakan hak setiap masyarakat dari suatu aturan negara. Hak manusia karena hukum memiliki tiga contoh, yaitu: hak jaminan keamanan, hak jaminan keselamatan, dan hak pelayanan.<sup>104</sup> Hak konsumen diklasifikasikan tujuh bagian dalam hukum *International Organization of Consumer Union (IOCU)*, yaitu: hak untuk memperoleh kejelasan informasi, hak untuk memperoleh keamanan, hak untuk memilih, hak untuk didengar, hak untuk memperoleh pendidikan, hak untuk memperoleh kompensasi, dan hak memperoleh lingkungan hidup baik.<sup>105</sup>

Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 menjelaskan delapan hak konsumen. *Pertama*, konsumen mendapatkan hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam proses penggunaan barang atau jasa. *Kedua*, konsumen menyesuaikan pemilihan dan pendapatan jasa atau barang. Pendapatan jasa disesuaikan negosiator melalui tiga konsep, yaitu: nilai tukar, kondisi, dan jaminan sesuai kesepakatan. *Ketiga*, konsumen mendapatkan hak atas kejelasan informasi. *Keempat*, penyedia jasa harus memperhatikan kritikan dan saran konsumen. *Kelima*, konsumen mendapatkan advokasi perlindungan hukum. *Keenam*, konsumen mendapatkan hak pembinaan dan pendidikan. *Ketujuh*, penyedia jasa memperlakukan konsumen

---

<sup>104</sup> Muhammad Syamsudin, *HAK DAN KEWAJIBAN KONSUMEN DAN PELAKU USAHA*, diakses pada tanggal 21 September 2021 dari <https://bpkn.go.id/uploads/document/41b64ac58b0ad0d025f7911dc4d1839d6492214a.pdf>.

<sup>105</sup> Ramadhani, "Sudah Tahu Apa Saja Hak dan Kewajiban dari Konsumen?"

dengan baik tanpa diskriminasi sosial. *Kedelapan*, konsumen berhak mendapatkan ganti rugi.<sup>106</sup>

Peraturan Menteri Agama Pasal 10 No. 18 Tahun 2015 mengklasifikasikan tujuh hak konsumen, yaitu: bimbingan ibadah haji atau umrah, transportasi jama'ah haji atau umrah, konsumsi jama'ah haji atau umrah, kesehatan jama'ah haji atau umrah, perlindungan jama'ah haji atau umrah, perlindungan petugas haji atau umrah, dan administrasi dokumentasi haji atau umrah.<sup>107</sup> Hak konsumen memiliki lima asas dalam pasal 2 UUPK 1999, yaitu: asas manfaat, asas keadilan, asas keseimbangan, asas keamanan, dan asas kepastian hukum. Asas manfaat merupakan pemenuhan kebutuhan konsumen melalui penyelenggaraan perlindungan konsumen. Asas keadilan memberikan kesempatan kepada konsumen untuk memperoleh hak secara adil. Dalam asas keadilan, pelaku usaha harus melaksanakan kewajiban secara adil. Asas keseimbangan menelaraskan kepentingan konsumen dengan kepentingan penyedia jasa. Penyedia jasa harus memenuhi kebutuhan konsumen melalui konsep penyediaan pelayanan

---

<sup>106</sup>Rochani Urip Salami et al., "PENERAPAN PASAL 4 UNDANG-UNDANG NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA JASA PENGIRIMAN DOKUMEN DI PT. KERTA GAYA PUSAKA PERWAKILAN PURWOKERTO", *Jurnal Dinamika Hukum*, (online) jilid 8, no. 2, diakses pada 2 Mei 2021 dari <http://dx.doi.org/10.20884/1.jdh.2008.8.2.57>.

<sup>107</sup> Achmad Gunaryo, *Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2015*, diakses pada tanggal 10 Mei 2021 dari <https://haji.kemenag.go.id/v4/sites/default/files/regulasi/PMA%20No.%2018%20Tahun%202015%20tentang%20Penyelenggaraan%20Ibadah%20Umrah.pdf>.

jasa sesuai dengan standar operasional prosedur perusahaan. Asas keamanan memfokuskan pada tiga kegiatan pelaku usaha, yaitu: menjamin penggunaan, menjamin pemakaian, dan menjamin pemanfaatan barang atau jasa sesuai dengan standar operasional perusahaan dan aturan hukum undang-undang negara. Asas kepastian hukum merupakan aturan hukum yang berisi tentang hak penyedia jasa dan konsumen.<sup>108</sup> Konsumen dan penyedia jasa harus mengikuti aturan hukum untuk memperoleh keadilan. Dalam asas kepastian hukum, hak konsumen dan penyedia jasa mendapatkan jaminan dari pihak negara. Perlindungan konsumen memiliki enam tujuan, yaitu: mengangkat harga diri konsumen, terciptanya aspirasi konsumen, pengingat bagi pelaku usaha terhadap pentingnya peran hak konsumen, hak konsumen terjaga dalam aturan hukum, dapat menuntut pihak yang menyimpang, dan peningkatan jaminan kualitas barang atau jasa. Penyedia jasa memiliki tujuh kewajiban terhadap pemenuhan hak konsumen sesuai pasal 7 UUPK 1999, yaitu: adanya itikad baik dalam proses kegiatan usaha, keakuratan sumber informasi, kejujuran dalam proses pelayanan konsumen, menjamin kualitas barang atau jasa, adanya jaminan garansi, memberi kompensasi penyebab kelalaian pelaku usaha, dan memberi kompensasi akibat ketidaksesuaian dengan aturan perjanjian.<sup>109</sup>

---

<sup>108</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. ( Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2015), 26.

<sup>109</sup>Nanda Wulan Trisna. "TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA PERHOTELAN TERHADAP HILANGNYA BARANG MILIK TAMU DITINJAU BERDASARKAN

Konsumen merupakan seorang pengguna (*user*) barang atau jasa. Penggunaan barang atau jasa menentukan kelompok konsumen.<sup>110</sup> Konsumen diartikan menjadi tiga definisi dalam kamus besar bahasa Indonesia, yaitu: pengguna jasa, penerima pesan iklan, dan pemakai barang hasil produksi.<sup>111</sup> Konsumen merupakan seorang pemakai jasa untuk tiga kepentingan, yaitu: pribadi, keluarga, dan orang lain. Konsumen tidak menjualbelikan jasa atau barang produksi. Az Nasution menjelaskan tiga batasan konsumen. *Pertama*, konsumen merupakan seorang pengguna barang atau jasa untuk kebutuhan tertentu. *Kedua*, konsumen antara merupakan seorang pengguna barang atau jasa untuk kebutuhan komersial. *Ketiga*, konsumen akhir merupakan seorang pengguna barang atau jasa untuk kebutuhan pribadi.<sup>112</sup>

John F Kennedy menjelaskan empat dasar konsumen, yaitu: hak keamanan produk (*the right to safe products*), hak informasi produk (*the right to be informed about products*), hak memilih produk (*the right to definite choices in selecting products*), dan hak mendengar kepentingan konsumen (*the*

---

UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DI HOTEL MELIA BALI, NUSA DUA”, *Skripsi*, Universitas Udayana Denpasar, 2016, 21–28.

<sup>110</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, 15.

<sup>111</sup> Fakhriyan Ardyanto, *Konsumen Adalah Bagian Penting Dalam Kegiatan Ekonomi*, diakses pada tanggal 2 September 2021 dari <https://hot.liputan6.com/read/4465833/konsumen-adalah-bagian-penting-dalam-kegiatan-ekonomi>

<sup>112</sup> Siti Muslimah, “Label Halal Pada Produk Pangan Kemasan Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen Muslim,” *Yustisia Jurnal Hukum*, vol. 1, no. 2, 2012, 88.

*right to be heard regarding consumer interest*).<sup>113</sup> Hak keamanan produk (*the right to safe products*) berisikan tentang aturan pemasaran dari perlindungan konsumen jasa atau barang. Hak keamanan produk (*the right to safe products*) memastikan keamanan barang atau jasa untuk konsumen. Hak informasi produk (*the right to be informed about products*) merupakan informasi keunggulan produk atau jasa untuk konsumen. Konsumen berhak mengetahui informasi produk atau jasa. Produk atau jasa harus memenuhi kebutuhan dan kepentingan konsumen. Hak memilih produk atau jasa (*the right to definite choices in selecting products*) merupakan hak periogratif konsumen sebagai pengguna jasa atau produk. Konsumen diberikan kesempatan memilih produk atau jasa sesuai dengan kebutuhan. Pemilihan produk atau jasa dipengaruhi dari faktor luar diri. Hak mendengar kepentingan konsumen (*the right to be heard regarding consumer interest*) memperhatikan kaidah aturan hukum negara terkait kepentingan konsumen.

Ernest barker menjelaskan tiga syarat dalam pemenuhan kebutuhan konsumen, yaitu: hak kebutuhan dalam perkembangan manusia, hak pengakuan masyarakat, dan hak terdaftar dalam aturan hukum perundang-undangan negara. Jika penyedia jasa dapat memenuhi tiga syarat hak pemenuhan kebutuhan konsumen, maka hak

---

<sup>113</sup> Iris Benöhr dan Hans-W Micklitz. *Consumer Protection and Human Rights*. (England: Edward Elgar Publishing, 2018), 568.

konsumen memiliki sifat sempurna.<sup>114</sup>

Undang-undang No. 8 Tahun 1999 menetapkan sembilan hak konsumen, yaitu: hak atas kenyamanan dalam penggunaan jasa atau produk, hak untuk memilih jasa atau produk, hak kejelasan informasi jasa atau produk, hak didengar dalam mengkritik jasa atau produk, hak untuk mendapat advokasi perlindungan hukum jasa atau produk, hak untuk memperoleh pembinaan, hak kebenaran pelayanan terkait jasa atau produk, hak memperoleh kompensasi, dan hak yang diatur dalam undang-undang Negara Indonesia.<sup>115</sup> Pembinaan harus dilakukan penyedia jasa dalam pemenuhan hak konsumen. Pembinaan memiliki tiga makna, yaitu: pendampingan, bimbingan, dan bantuan bagi konsumen. Pasal 29 ayat 4 UUPK menjelaskan lima manfaat pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen, yaitu: terciptanya iklim usaha, hubungan baik antara pelaku usaha dengan konsumen, berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, meningkatnya kualitas sumber daya manusia, dan peningkatan kegiatan penelitian dalam bidang perlindungan konsumen.<sup>116</sup>

Pelaku usaha dilarang menetapkan klausula baku sesuai pasal 18 UU No. 8 Tahun 1999. Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku pada dokumen atau perjanjian dalam proses penawaran

---

<sup>114</sup> Tami Rusli, "Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen," *Jurnal Ilmu Hukum*, vol. 7, no. 1, 2012, 50.

<sup>115</sup> Abdul Halim Barkatullah. *Framework Sistem Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*. (Bandung: Nusa Media, 2016), 33–34.

<sup>116</sup> Intan Nur Rahmawati dan SH Rukiyah Lubis. *Win-Win Solution Sengketa Konsumen*. (Yogyakarta: Media Pressindo, 2018), 178.

barang atau jasa sesuai pasal 18 ayat (1). Klausula baku berisikan tujuh data, yaitu: pengalihan tanggung jawab pelaku usaha, pelaku usaha memiliki hak dalam menolak penyerahan kembali (*refund*) barang atau jasa konsumen, pelaku usaha memiliki hak dalam menolak penyerahan kembali (*refund*) uang konsumen yang dibayar untuk barang atau jasa, pernyataan pemberian kekuasaan secara sepihak dari konsumen kepada pelaku usaha secara langsung maupun tidak langsung, mengatur pembuktian terkait hilangnya manfaat jasa atau barang yang dibeli konsumen, memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa, dan pernyataan patuhnya konsumen terhadap perubahan peraturan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha.<sup>117</sup> Klausula baku menciptakan minimnya tanggung jawab penyedia jasa kepada konsumen. Secara umum, tanggung jawab merupakan tingkah laku manusia atau tindakan kebaikan manusia secara sadar maupun tidak sadar. Secara *harfiah*, tanggung jawab merupakan tindakan manusia yang terdaftar dalam aturan hukum. Tanggung jawab memiliki tiga karakteristik, yaitu: dapat dituntut, dapat menjadi perkara, dan dapat menjadi masalah.<sup>118</sup> Jika

---

<sup>117</sup> Kadek Tia Yulastari, Ni Ketut Sari Adnyani, dan Ketut Sudiarmaka, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Terhadap Kerugian Konsumen Di Kabupaten Buleleng," *Jurnal Komunitas Yustisia*, vol. 1, no. 3, 2020, 233.

<sup>118</sup>Felix David Dwi Saputro. "KAJIAN YURIDIS TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN ANGKUTAN UDARA ATAS KETERLAMBATAN DAN PEMBATALAN JADWAL KEBERANGKATAN PENUMPANG DALAM PERSPEKTIF HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN", *Skripsi*, Jurusan Hukum Universitas Jember, 2014, 26.

konsumen merasakan kerugian, maka konsumen diberikan kesempatan lembaga hukum dalam proses pengajuan gugatan sesuai pasal 46 UU No. 8 Tahun 1999. Pasal 46 UU No. 8 Tahun 1999 mengklasifikasikan empat tipe konsumen yang dapat menggugat pelaku usaha, yaitu: kerugian konsumen akibat pelaku usaha, persamaan kepentingan konsumen, proses penggugatan melalui lembaga perlindungan konsumen berbadan hukum atau yayasan terdaftar dalam negara, dan angka kerugian konsumen dengan nominal yang besar.<sup>119</sup>

Proses gugatan dapat diselesaikan pihak konflik melalui lima pilihan tindakan alternatif sesuai pasal 1 ayat (1) UU No. 30 Tahun 1999, yaitu: konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan penilai ahli.<sup>120</sup> Konsultasi merupakan tindakan individual antara pihak pelaku usaha dengan konsumen. Konsultasi dilakukan negosiator dengan cara bertukar pendapat dalam pemenuhan masing-masing kepentingan. Negosiasi merupakan proses pencarian kesepakatan antara pelaku usaha dengan konsumen melalui sistem komunikasi yang baik. Mediasi merupakan proses penyelesaian masalah melalui pihak ketiga yang bersifat netral. Mediasi dilakukan setiap individu untuk memperoleh kepuasan kesepakatan

---

<sup>119</sup>Ferdricka Nggeboe, "Penyelesaian Hukum Bagi Konsumen Dari Produk Cacat Menurut Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999," *Legalitas: Jurnal Hukum*, vol. 7, no. 2, 2017, 32.

<sup>120</sup>Serena Ghean Niagara dan Candra Nur Hidayat, "PENYELESAIAN SENGKETA NON-LITIGASI DITINJAU DARI UNDANG UNDANG NOMOR 10 TAHUN 1998 TENTANG PERBANKAN DAN UNDANG UNDANG NOMOR 30 TAHUN 1999 TENTANG ARBITRASE DAN ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA," *Jurnal Surya Kencana Dua: Dinamika Masalah Hukum Dan Keadilan*, vol. 7, no. 1, 2020, 86.

perjanjian kedua pihak. Pasal 16 ayat (3) UU No. 30 Tahun 1999 menjelaskan, bahwa mediasi dilakukan setiap individu melalui kesepakatan tertulis oleh kedua pihak sengketa melalui bantuan pihak ketiga atau penasehat ahli. Konsiliasi merupakan tindakan setiap individu untuk mencapai perdamaian diluar pengadilan melalui pihak ketiga bersifat netral. Pihak ketiga mengusahakan pertemuan pihak yang sedang konflik untuk mencapai kesepakatan melalui jalur perdamaian. Penilai ahli merupakan pendapat hukum dibawah pimpinan lembaga arbitrase. Penyelesaian konflik melibatkan lembaga badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK). Badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) memiliki tiga fungsi. *Pertama*, badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) memiliki peran sebagai instrumen hukum penyelesaian sengketa diluar pengadilan. *Kedua*, badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) memiliki peran sebagai pengawasan terhadap pencantuman klausula baku oleh pelaku usaha. *Ketiga*, badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) memiliki peran sebagai penetapan keputusan sanksi administratif kepada pelaku usaha.<sup>121</sup> Penyelesaian sengketa dilakukan badan penyelesaian sengketa konsumen melalui tiga tindakan, yaitu: konsiliasi, arbitrase, dan mediasi. Pasal 47 UU No. 8 Tahun 1999 menjelaskan, bahwa penyelesaian konflik diluar pengadilan dilaksanakan badan penyelesaian sengketa konsumen untuk mencapai kesepakatan integratif. Penyelesaian

---

<sup>121</sup>Diah Wahyulina, "Penegakan Hukum Sengketa Konsumen Oleh BPSK Untuk Pencegahan Pelanggaran Hak Konsumen," *Et-Tijarie: Jurnal Hukum Dan Bisnis Syariah*, vol. 5, no. 2, 2018, 94–95.

sengketa dilakukan setiap individu sebagai tindakan pertanggungjawaban pelaku usaha melalui kompensasi dan berjanji tidak akan mengulang kesalahan konflik yang sama.

## **B. Strategi Negosiasi Integratif dalam Perspektif Islam**

Nabi Muhammad SAW memberikan contoh kepada kaum muslimin terkait model manajemen dakwah melalui teknik negosiasi atau perundingan jalan damai. Rasulullah SAW menegakkan dakwah Islam melalui perundingan jalan damai. Perundingan jalan damai dipertimbangkan Rasulullah SAW melalui dua faktor, yaitu: kebutuhan dan kepentingan. Nabi Muhammad SAW melakukan tiga tahapan perundingan jalan damai, yaitu: bagan perencanaan, pengelolaan, dan penerapan dakwah Islam. Rasulullah SAW menerapkan perundingan jalan damai pada tiga situasi masalah, yaitu: *baiat* aqabah satu, perjanjian hudaibiyah, dan piagam madinah. Pada proses *baiat* aqabah satu, Rasulullah SAW berusaha menyatukan dua bangsa suku besar Bani Auz dengan Khazraz. Pada perjanjian hudaibiyah, pasukan Islam mengalami peperangan dengan kaum Kafir Quraisy. Pada piagam madinah, Nabi Muhammad SAW melakukan perundingan hak dan kewajiban umat Islam dan Yahudi sebagai warga negara Madinah. Perundingan jalan damai diartikan *hujjah* atau argumentasi dalam Agama Islam. Dalam Agama Islam, argumentasi dilakukan kaum muslim dan kaum non muslim. Kaum muslim dan kaum non muslim memiliki peran sebagai negosiator. Kaum muslim dan kaum non muslim memiliki empat karakteristik masalah, yaitu: emansipatif, kritis,

berorientasi pada tujuan bersama, dan mendalam. Perundingan jalan damai atau negosiasi merupakan bentuk akomodatif pada proses penyelesaian konflik. Nabi Muhammad SAW melakukan lima tahapan pendukung proses strategi negosiasi integratif, yaitu: pengetahuan, mentalitas, keahlian dalam membaca, menganalisis masalah, dan pemetaan perencanaan dalam jangka panjang. Lima tahapan pendukung dilakukan Rasulullah SAW agar orientasi dakwah Islam dapat terwujud. Dalam agama Islam, negosiasi atau perundingan mengartikan lima makna, yaitu: mengikat tali silaturahmi, terciptanya persahabatan, adanya kerjasama, mempermudah proses penyelesaian konflik, dan menambah kekuatan tali persaudaraan.<sup>122</sup>

لَا يَنْهَى كُمْ اللَّهُ عَنِ الَّذِينَ لَمْ يُقَاتِلُوكُمْ فِي الدِّينِ وَ لَمْ يُخْرِجُوا  
 كُمْ مِنْ دِيَارِكُمْ أَنْ تَبَرُّوهُمْ وَ تُقْسِطُوا إِلَيْهِمْ  
 إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُقْسِطِينَ ﴿٨﴾

Allah SWT tidak melarang kamu berbuat baik dan berlaku adil terhadap orang-orang yang tidak memerangimu dalam urusan agama dan tidak mengusir kamu dari kampung halamanmu. Sesungguhnya Allah SWT mencintai orang-orang yang berlaku adil.<sup>123</sup>

<sup>122</sup> Ridwan Rustandi dan Syarif Sahidin, "Analisis Historis Manajemen Dakwah Rosulullah Saw dalam Piagam Madinah," *Jurnal Tamaddun: Jurnal Sejarah*, vol. 7, no.2, 2019, 365.

<sup>123</sup> Al-Qur'an, *Al-Mumtahanah*: 8.

قَالَ الْإِمَامُ أَحْمَدُ: حَدَّثَنَا أَبُو مُعَاوِيَةَ ۞ حَدَّثَنَا هِشَامُ بْنُ عُرْوَةَ ۞ عَنْ فَاطِمَةَ بِنْتِ الْمُنْذِرِ ۞ عَنْ أَسْمَاءَ هِيَ بِنْتُ أَبِي بَكْرٍ ۞ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا- قَالَتْ: قَدِمْتُ أُمِّي وَهِيَ مُشْرِكَةٌ فِي عَهْدِ قُرَيْشٍ إِذْ عَا هَدُوا ۞ فَأَتَيْتُ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فَقُلْتُ: يَا رَسُولَ اللَّهِ ۞ إِنَّ أُمِّي قَدِمَتْ وَهِيَ رَاغِبَةٌ ۞ أَفَأَصِلُهَا ۞ قَالَ: " نَعَمْ ۞ صَلَّى أُمَّكَ "

Imam Ahmad menceritakan kepada Abu Muawiyah. Abu Muawiyah menceritakan kepada Hisyam Ibnu Urwah. Hisyam Ibnu Urwah diceritakan oleh Fatimah binti Munzir. Fatimah binti Munzir diceritakan oleh Asma binti Abu Bakar r.a. Asma binti Abu Bakar r.a menjelaskan, bahwa “ibuku datang, sedangkan dia masih dalam keadaan *musyrik* pada masa terjadinya perjanjian perdamaian dengan orang-orang Quraisy. Maka aku datang kepada Nabi Shallallahu’alaihi Wassalam dan bertanya, “Wahai Rasulullah, sesungguhnya ibuku datang, ingin berhubungan dengan diriku, bolehkah aku berhubungan dengannya?” Nabi Muhammad SAW bersabda, “Ya, bersilaturahmiilah kepada ibumu”. Imam Bukhari dan Imam Muslim menjelaskan hadis ini shahih.<sup>124</sup>

إِنَّمَا يَنْهَكُمُ اللَّهُ عَنِ الَّذِينَ قَاتَلُوكُمْ فِي الدِّينِ وَأَخْرَجُواكُمْ مِّنْ دِيَارِكُمْ وَظَاهَرُوا عَلَىٰ إِخْرَاجِكُمْ أَن تَتَّوَلَّوْهُمُ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الظَّالِمُونَ ۞ ٩

Sesungguhnya Allah SWT hanya melarang kamu menjadikan mereka sebagai kawanmu orang-orang yang memerangi kamu dalam urusan agama dan

<sup>124</sup> Al-Imam Abul Fida Ad-Dimasyqi dan Al-Imam Abul Fida. *Tafsir Ibnu Katsir*, terj. Bahrn Abu Bakar. dkk.,(Bandung: Sinar Baru Algensindo, 2001), p.60, hal. 4.

mengusir kamu dari kampung halamanmu dan membantu (orang lain) untuk mengusirmu. Barang siapa menjadikan mereka sebagai kawan, mereka itulah orang yang zalim.<sup>125</sup>

Al-Qur'an surah Al-Mumtahanah ayat sembilan memiliki persamaan makna ayat Al-Qur'an surah Al-Maidah ayat lima puluh satu yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَتَّخِذُوا الْيَهُودَ وَالنَّصَارَىٰ أَوْلِيَاءَ بَعْضُهُمْ أَوْلِيَاءُ بَعْضٍ وَمَنْ يَتَوَلَّهُمْ مِنْكُمْ فَإِنَّهُ مِنْهُمْ إِنَّ اللَّهَ لَا يَهْدِي الْقَوْمَ الظَّالِمِينَ ﴿٥١﴾

Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengambil orang-orang Yahudi dan Nasrani menjadi pemimpin-pemimpin (mu); sebagian mereka adalah pemimpin sebagian yang lain.

Barangsiapa diantara kamu mengambil mereka menjadi pemimpin, maka sesungguhnya orang itu termasuk golongan mereka. Sesungguhnya Allah SWT tidak memberi petunjuk kepada orang-orang yang zalim.<sup>126</sup>

Perundingan atau negosiasi mencerminkan perilaku kaum muslimin sebagai penganut ajaran agama Islam yang cinta perdamaian. Agama Islam memberikan sikap tegas dalam proses penyelesaian konflik. Dalam proses penyelesaian konflik, negosiator harus memastikan kebenaran masalah. Kepastian kebenaran masalah diistilahkan *tabayyun* dalam agama Islam. Kepastian kebenaran masalah atau *tabayyun* mengajarkan konsep perdamaian dan persatuan sosial. Rasulullah SAW menerapkan

<sup>125</sup> Al-Qur'an, *Al-Mumtahanah*: 9.

<sup>126</sup> Al-Qur'an, *Al-Maidah*: 51.

perjanjian damai melalui tiga cara, yaitu: perundingan penyelesaian konflik melalui konsep kepastian kebenaran masalah atau *tabayyun*, adanya musyawarah mufakat, dan pada tahap akhir perundingan terdapat perdamaian atau *ishlah* melalui kesepakatan bersama. *Tabayyun* melibatkan negosiator dalam proses penguraian konflik melalui sumber informasi. Jadi, perundingan atau negosiasi Islam memfokuskan pada masyarakat *kohesivitas* sosial. *Kohesivitas* sosial merupakan masyarakat yang meredam pertentangan demi tercipta keharmonisan hubungan antar sesama.

### C. Penelitian Terdahulu

Pada zaman dahulu, penelitian strategi negosiasi integratif dalam pemenuhan hak konsumen sudah dilakukan proses penelitian. Penulis menunjukkan karya ilmiah peneliti terdahulu yang hampir sama dengan karya ilmiah peneliti. Variasi penelitian terdahulu diperlihatkan peneliti dibawah ini:

1. Penelitian Intan Fitriana Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan judul “Strategi Negosiasi Untuk Meningkatkan Publisitas Syari’ah Hotel Solo Sebagai Destinasi Wisata Halal”. Penelitian Intan Fitriana menjelaskan lima strategi negosiasi *public relations* syari’ah Hotel Solo, yaitu: tindakan analisis, sikap, media, penilaian, dan pengakuan. Penelitian Intan Fitriana menyimpulkan, bahwa media dan *public relations* memiliki hubungan proses negosiasi integratif antara kedua pihak

negosiator. Oleh karena itu, konsep strategi menggunakan strategi negosiasi integratif. Strategi negosiasi integratif mengutamakan kepentingan dua pihak negosiator melalui pendekatan *win-win solution*. Dua pihak negosiator memberikan dukungan satusama lain agar memperoleh peningkatan publisitas syariah Hotel Solo sebagai destinasi wisata halal.<sup>127</sup> Penelitian peneliti memiliki perbedaan dan persamaan dengan peneliti terdahulu. Konsep perbedaan disesuaikan peneliti melalui hasil penelitian. Penelitian peneliti memfokuskan pada penyelesaian konflik melalui strategi negosiasi integratif dalam pemenuhan hak konsumen di travel haji dan umrah. Penelitian Intan Fitriana memfokuskan pada peran negosiasi dalam konteks bisnis dan pengadaan wisata halal. Persamaan penelitian dibuktikan peneliti melalui satu konsep, yaitu: langkah-langkah dalam proses negosiasi integratif.

2. Penelitian Dewi Nur Cahyaningsih Mahasiswa Departemen Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro dengan judul “Strategi Lobi dan Negosiasi Serikat Pekerja dalam Manajemen Krisis Perusahaan”. Penelitian Dewi Nur Cahyaningsih menghasilkan dua kesimpulan hasil penelitian. *Pertama*, FSBB blok Mahakam menerapkan peran manajemen krisis dengan strategi lobi dan negosiasi pada seluruh *stakeholders*. *Kedua*, Strategi lobi menggunakan

---

<sup>127</sup> Intan Fitriana. “STRATEGI NEGOSIASI UNTUK MENINGKATKAN PUBLISITAS SYARIAH HOTEL SOLO SEBAGAI DESTINASI WISATA HALAL”, *Skripsi*, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017, 23.

tujuh pendekatan. Pendekatan strategi lobi diklasifikasikan Dewi menjadi tujuh bagian, yaitu: pendekatan pengondisian, pendekatan *networking*, pendekatan *problem*, pendekatan *five breaking*, pendekatan *brainstorming*, pendekatan manipulasi kekuatan *cost and benefit*, dan antisipatif. Penelitian Dewi Nur Cahyaningsih menggunakan konsep pendekatan strategi menang-kalah (*win-lose*). Pihak FSBB merasakan keuntungan. Pihak ESDM menghadapi kerugian. Penelitian Dewi Nur Cahyaningsih menjelaskan, bahwa negosiasi menggunakan dua teknik keberhasilan. Penelitian Dewi menghasilkan dua teknik keberhasilan proses negosiasi, yaitu: membuat agenda forum resmi dan membuat batas waktu perjanjian bersifat intimidasi.<sup>128</sup> Penelitian peneliti memiliki perbedaan dan persamaan dengan peneliti terdahulu. Perbedaan penelitian disesuaikan peneliti melalui hasil penelitian, yaitu: peneliti berfokus pada strategi negosiasi menang-menang (*win-win*). Penelitian Dewi Nur Cahyaningsih memfokuskan pada strategi negosiasi menang-kalah (*win-lose*). Persamaan penelitian dibuktikan peneliti melalui konsep penyelesaian konflik melalui strategi negosiasi.

3. Penelitian Asep Kiki Saepul Akbar dengan judul “Strategi Negosiasi Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman, Pertamanan, dan Pertanahan Kota

---

<sup>128</sup> Dewi Nur Cahyaningsih dan Lintang Ratri Rahmijai, “STRATEGI LOBI DAN NEGOSIASI SERIKAT PEKERJA DALAM MANAJEMEN KRISIS PERUSAHAAN (STUDI KASUS STRATEGI LOBI DAN NEGOSIASI FEDERASI SERIKAT PEKERJA PERTAMINA BERSATU (FSPPB) DALAM PROSES ALIH KELOLA BLOK MAHAKAM),” *Interaksi Online*, vol. 5, no. 4, 2017, 1–15.

Bandung dalam Menyelesaikan Konflik (Studi Kasus Konflik dengan Warga Tamansari, Kota Bandung)”. Penelitian Asep Kiki Saepul Akbar menyimpulkan, bahwa DPKP3 menggunakan strategi kerjasama integratif (*Integrative Bargaining*). Strategi kerjasama integratif (*Integrative Bargaining*) merupakan penyelesaian konflik melalui tiga tahapan, yaitu: tahap persamaan tujuan, tahap kerjasama, dan tahap pencarian solusi alternatif. Penelitian Asep Kiki Saepul Akbar menjelaskan lima tahapan negosiasi, yaitu: persiapan, pengertian aturan dasar negosiasi, pengajuan proposal, perundingan proposal, dan penutupan.<sup>129</sup> Penelitian peneliti memiliki perbedaan dan persamaan dengan peneliti terdahulu. Perbedaan penelitian disesuaikan peneliti melalui hasil penelitian, yaitu: penelitian peneliti berfokus pada konsep penyelesaian konflik dalam pemenuhan hak konsumen PT. Ebad Alrahman Wisata daerah Juanda, Sidoarjo. Penelitian Asep Kiki Saepul Akbar memfokuskan objek penyelesaian konflik warga Tamansari, Kota Bandung. Persamaan penelitian diidentifikasi peneliti melalui dua konsep, yaitu: penyelesaian konflik melalui strategi negosiasi integratif dan penjelasan langkah-langkah proses negosiasi integratif.

4. Penelitian jurnal Mira Sukmawati dengan judul “Dinamika Posisi dan Strategi Negosiasi Indonesia

---

<sup>129</sup>Asep Kiki Saepul Akbar. “Strategi negosiasi dinas perumahan dan kawasan permukiman, pertamanan dan pertanahan Kota Bandung dalam menyelesaikan konflik : studi kasus konflik dengan warga Tamansari, Kota Bandung”, *Skripsi*, UIN Sunan Gunung Djati Bandung, 2019, 12.

dalam Perundingan Pertanian di WTO.” Penelitian Mira Sukmawati menjelaskan, bahwa negosiasi integratif digunakan bidang pertanian Indonesia sebagai penyatuan kepentingan dua pihak negosiator. Negosiasi tidak dapat diselesaikan negosiator melalui diskusi multilateral. Pertentangan disebabkan harapan dua negosiator yang harus terlaksana dalam pencapaian masing-masing tujuan. Negara Indonesia menggunakan konsep strategi integratif dalam permasalahan sektor pertanian. Strategi Negosiasi Integratif dapat menyatukan perbedaan kepentingan dua negosiator terkait dua isu masalah, yaitu: akses pasar pertanian yang lebih luas dan tindakan diskriminasi bagi negara berkembang. Negara Indonesia memperjuangkan akses pasar pertanian dalam komunitas *cairns group*. Negara Indonesia memperjuangkan tindakan diskriminasi bagi negara berkembang dalam forum G-20. Strategi negosiasi integratif dilakukan Negara Indonesia dalam konsep perbedaan koalisi perdagangan. Penelitian peneliti memiliki perbedaan dan persamaan dengan peneliti terdahulu. Perbedaan penelitian disesuaikan peneliti melalui hasil penelitian, yaitu: penelitian peneliti berfokus pada sektor jasa travel haji dan umrah. Penelitian Mira Sukmawati memfokuskan pada sektor pertanian dalam ruang lingkup besar, yaitu: kelompok *cairns group* dan forum G-20. Penelitian peneliti memiliki satu persamaan dengan peneliti terdahulu, yaitu: proses penyelesaian masalah melalui strategi negosiasi integratif. Strategi negosiasi integratif

digunakan peneliti dalam proses penyatuan perbedaan kepentingan dua pihak negosiator.<sup>130</sup>

5. Penelitian jurnal Lukman Yudho Prakoso dengan judul “Kebijakan Publik Komunikasi Kebijakan Pemerintah Daerah Khusus Ibukota Jakarta (Studi Deskriptif Kualitatif Negosiasi Kebijakan Revitalisasi Trotoar Pemerintah Daerah di Jalan Kemang Raya Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta).” Penelitian Lukman menjelaskan, bahwa negosiasi integratif dilakukan pemerintah daerah untuk memperoleh kesepakatan antara kepentingan daerah dengan kepentingan warga Jakarta. Kebijakan pemerintah daerah harus diterapkan warga sekitar Jalan Kemang Raya Jakarta Selatan. Penerapan kebijakan pemerintah daerah menimbulkan konflik antara pihak pemerintah daerah dengan warga Jalan Kemang Raya Jakarta Selatan.<sup>131</sup> Pemerintah daerah berusaha menyatukan dua kepentingan melalui pendekatan strategi menang-menang (*win-win solution*). Pemerintah daerah memiliki perencanaan pembangunan revitalisasi trotoar. Revitalisasi trotoar menghancurkan lahan pemukiman warga padat penduduk. Warga Jalan Kemang Raya tidak mendapatkan dana dari pembebasan lahan. Penelitian peneliti memiliki perbedaan dan

---

<sup>130</sup> Mira Sukmawati, “Dinamika Posisi Dan Strategi Negosiasi Indonesia Dalam Perundingan Pertanian Di WTO,” *Journal of World Trade Studies*, vol. 5, no. 2, 2015, 7–24.

<sup>131</sup> Lukman Yudho Prakoso, “Kebijakan Publik KOMUNIKASI KEBIJAKAN PEMERINTAH DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA (Studi Deskriptif Kualitatif Negosiasi Kebijakan Revitalisasi Trotoar Pemerintah Daerah Di Jalan Kemang Raya Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta),” *Jurnal Inovasi Penelitian*, vol. 2, no. 3, 2021, 955=964.

persamaan dengan peneliti terdahulu. Perbedaan penelitian disesuaikan peneliti melalui hasil penelitian. Penelitian Lukman memfokuskan pada revitalisasi trotoar antara pihak pemerintah daerah dengan warga Jalan Kemang Raya Jakarta Selatan. Penelitian peneliti memfokuskan pada keberangkatan haji tahun dua ribu dua puluh satu antara pihak travel haji dengan konsumen jama'ah haji PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. Penelitian peneliti memiliki persamaan hasil penelitian dengan peneliti terdahulu, yaitu: penyelesaian masalah melalui konsep strategi negosiasi integratif metode menang-menang (*win-win solution*).

6. Penelitian jurnal Ali Amran Tanjung dan Sri Pratiwi dengan judul “Peranan Komunikasi Negosiasi Dalam Menyelesaikan Kredit Macet Di PT. BNI Syariah Cabang Medan.” Penelitian Ali Amran Tanjung dan Sri Pratiwi menjelaskan, bahwa komunikasi negosiasi integratif dilakukan pihak kreditur dan debitur dalam proses kesepakatan dana pinjaman.<sup>132</sup> Komunikasi negosiasi integratif menghasilkan kesepakatan *win-win solution*. Komunikasi negosiasi integratif dilakukan pihak kreditur dan debitur sebagai usaha penyelesaian kredit macet di PT. BNI Syariah Cabang Kota Medan. PT. BNI Syariah Cabang Kota Medan menemukan tiga konsep komunikasi negosiasi integratif, seperti: *rescheduling*, *reconditioning*, dan *restructruring*. PT.

---

<sup>132</sup> Ali Amran Tanjung and Sri Pratiwi, “Peranan Komunikasi Negosiasi Dalam Menyelesaikan Kredit Macet Di PT. BNI Syariah Cabang Medan,” vol. 1, no.1, 2020, 22–26.

BNI Syariah Cabang Kota Medan menggunakan dua pendekatan komunikasi negosiasi integratif, yaitu: komunikasi empati dan komunikasi persuasi. Penelitian peneliti memiliki perbedaan dan persamaan hasil penelitian dengan peneliti terdahulu. Perbedaan penelitian disesuaikan peneliti melalui hasil penelitian. Penelitian Ali Amran Tanjung dan Sri Pratiwi memfokuskan konsep komunikasi strategi negosiasi integratif sebagai penyelesaian kredit macet di PT. BNI Syariah Cabang Kota Medan. Penelitian peneliti memfokuskan pada metode strategi negosiasi integratif hak jama'ah haji dalam penyelesaian kegagalan keberangkatan haji tahun dua ribu dua puluh satu. Penelitian peneliti memiliki persamaan hasil penelitian dengan peneliti terdahulu, yaitu: penyelesaian masalah melalui metode strategi negosiasi integratif pendekatan kolaboratif menang-menang (*win-win solution*).

7. Penelitian jurnal Budi Purwoko dengan judul “Konseling Resolusi Konflik untuk Meningkatkan Persepsi Positif terhadap Konflik dan Sikap Kolaboratif pada Siswa”. Penelitian Budi Purwoko menjelaskan, bahwa strategi negosiasi integratif dapat menyelesaikan konflik *interpersonal* antar siswa.<sup>133</sup> Kejadian konflik *interpersonal* diklasifikasikan Budi menjadi tiga masalah, yaitu: perbedaan tujuan, hubungan *interrelasional*, dan adanya halangan untuk mencapai tujuan. Strategi negosiasi integratif dapat menyelesaikan masalah

---

<sup>133</sup> Budi Purwoko, “KONSELING RESOLUSI KONFLIK UNTUK MENINGKATKAN PERSEPSI POSITIF TERHADAP KONFLIK DAN SIKAP KOLABORATIF PADA SISWA,” *ELEMENTARY: Islamic Teacher Journal*, vol. 3, no. 2, 2015, 313–16.

melalui pendekatan kolaboratif metode *win-win solution*. Strategi negosiasi integratif merupakan perubahan solusi strategi pendekatan kompetitif metode menang-kalah (*win-lose*). Strategi negosiasi integratif diterapkan bidang konseling melalui lima tahapan, yaitu: pembinaan hubungan, pemahaman konflik, komitmen persepsi terhadap tindakan kolaboratif, keterampilan dalam resolusi konflik, dan penerapan resolusi konflik. Penelitian peneliti memiliki perbedaan dan persamaan dengan peneliti terdahulu. Perbedaan penelitian disesuaikan peneliti melalui hasil penelitian. Penelitian Budi Purwoko memfokuskan bidang psikologi. Penelitian peneliti memfokuskan pada bidang manajemen konflik dan perubahan. Penelitian peneliti memiliki persamaan hasil penelitian dengan peneliti terdahulu. Peneliti menggunakan pendekatan kolaboratif metode *win-win solution*. Penelitian peneliti bertujuan untuk merubah strategi *win-lose* menjadi *win-win solution*.

8. Penelitian Delvia Ananda Kaisupy dan Skolastika Genapang Maing dengan judul “Proses Negosiasi Konflik Papua: Dialog Jakarta-Papua.” Penelitian Delvia Ananda Kaisupy dan Skolastika Genapang Maing menjelaskan, bahwa strategi negosiasi integratif merupakan solusi penyelesaian konflik papua merdeka.<sup>134</sup> Konflik papua dirasakan masyarakat Papua selama lima puluh tahun. Organisasi Papua Merdeka memperjuangkan kepentingan hak papua merdeka. Konflik papua

---

<sup>134</sup> Delvia Ananda Kaisupy dan Skolastika Genapang Maing, “PROSES NEGOSIASI KONFLIK PAPUA: DIALOG JAKARTA-PAPUA,” *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, vol. 10, no. 1, 2021, 82–98.

merdeka diklasifikasikan Delvia menjadi dua penyebab masalah, yaitu: adanya organisasi pertambangan Freeport dan diskriminasi terhadap mahasiswa papua di Surabaya pada tahun dua ribu sembilan belas. Konflik papua merdeka menggunakan tiga pendekatan negosiasi integratif, yaitu: pembinaan hubungan, persamaan tujuan, dan komitmen kesepakatan integratif. Penelitian peneliti memiliki perbedaan dan persamaan dengan peneliti terdahulu. Perbedaan penelitian disesuaikan peneliti melalui hasil penelitian. Delvia Ananda Kaisupy dan Skolastika Genapang Maing memfokuskan pada konflik politik papua merdeka oleh organisasi papua merdeka. Penelitian peneliti memfokuskan pada konflik kegagalan keberangkatan haji tahun dua ribu dua puluh satu oleh PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. Penelitian peneliti memiliki persamaan hasil penelitian dengan peneliti terdahulu. Peneliti menggunakan metode *win-win solution* sebagai solusi penyelesaian masalah.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Metode penelitian merupakan teknik pengumpulan sumber data informasi penelitian. Metode penelitian disesuaikan peneliti melalui subjek atau objek pada lapangan penelitian. Hidayat dan Sedarmayanti menjelaskan, bahwa metode penelitian merupakan penjelasan metode peneliti secara teknis. Metode penelitian dapat mengidentifikasi enam langkah sistematis proses penelitian, yaitu: identifikasi masalah, rumusan masalah, penyusunan kerangka berpikir, perumusan hipotesis, pembahasan, dan kesimpulan. Metode penelitian dapat memudahkan peneliti sampai tahap kesimpulan pada proses penelitian. Metode penelitian dapat memprediksikan keterbatasan penelitian, seperti: waktu, biaya, dan tenaga. Metode penelitian memiliki hasil kesimpulan yang bersifat terpercaya. Kesimpulan metode penelitian dapat digunakan peneliti sebagai solusi masalah.<sup>135</sup> Metode penelitian dapat digunakan peneliti untuk menganalisis hasil data sesuai dengan judul penelitian, yaitu: “Strategi Negosiasi Integratif untuk Memenuhi Hak Konsumen di PT. Ebad Arahman Wisata Juanda Sidoarjo”. Strategi Negosiasi Integratif merupakan strategi penyelesaian konflik melalui pendekatan menang-menang (*win-win solution*). Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Sugiono menjelaskan, bahwa metode penelitian kualitatif digunakan peneliti untuk meneliti objek penelitian

---

<sup>135</sup>Syafnidawaty, *Metodologi Penelitian Universitas Raharja*, diakses pada tanggal 29 April 2020 dari <https://raharja.ac.id/2020/04/29/skup-tesis-syafnidawaty/>.

bersifat alamiah.<sup>136</sup> Dalam metode penelitian kualitatif, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data jenis triangulasi dan analisis data induktif. Peneliti menggunakan pendekatan penelitian fenomenologi.

Creswell menjelaskan, bahwa fenomenologi merupakan pendekatan kualitatif dengan metode analisa data fenomena keseharian kehidupan manusia. Yuksel dan Yidirim menjelaskan, bahwa fenomenologi merupakan pendekatan penggambaran spesifikasi fenomena kehidupan manusia secara mendalam. Pendekatan fenomenologi dilakukan peneliti melalui dua tahapan, yaitu: sesuai dengan realita dan pemahaman peristiwa dalam situasi tertentu. Metode fenomenologi memiliki dua karakteristik, yaitu: netral dan alamiah. Metode fenomenologi dapat mendeskripsikan permasalahan secara akurat tanpa manipulasi data.<sup>137</sup> Metode fenomenologi dapat menjelaskan proses strategi negosiasi integratif pendekatan kolaboratif metode *win-win solution* di PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. Metode fenomenologi dapat menjelaskan fenomena sesuai dengan judul penelitian, yaitu: “Strategi Negosiasi Integratif untuk Memenuhi Hak Konsumen di PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo”.

## B. Objek Penelitian

Dalam penelitian strategi negosiasi integratif, peneliti melakukan proses penelitian di PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. PT. Ebad Alrahman

---

<sup>136</sup>Salmaa Awwaabiin. *Metode Penelitian Kualitatif: Pengertian Menurut Ahli, Jenis-Jenis, dan Karakteristiknya*. (Jakarta: CV. Budi Utama, 2021), 12.

<sup>137</sup>Abayomi Alase, “The Interpretative Phenomenological Analysis (IPA): A Guide to a Good Qualitative Research Approach,” *International Journal of Education and Literacy Studies* , vol. 5, no. 2, 2017, 10.

Wisata Juanda Sidoarjo berlokasi di Juanda *Business Centre* (JBC) Blok A8-A9, JL. Raya Juanda No.01, Gedangan, Sidoarjo, Jawa Timur. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo memiliki lokasi kantor yang strategis sehingga mempermudah proses penelitian. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo memiliki banyak pengalaman terkait masalah haji sehingga sumber data yang diperoleh peneliti terpercaya.

### **C. Jenis dan Sumber Data**

Dalam penelitian strategi negosiasi integratif, peneliti menggunakan dua jenis data dan tiga sumber data. Peneliti menggunakan jenis data primer dan data sekunder. Peneliti menggunakan tiga sumber data, yaitu: observasi, wawancara, dan dokumentasi.

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

##### **a. Data Primer**

Data primer merupakan proses pencatatan data penelitian oleh peneliti pertama kali secara langsung dari sumber asli. Data primer dilakukan peneliti untuk memperoleh data sesuai kebutuhan penelitian. Pengumpulan data primer dilakukan peneliti melalui sumber data narasumber secara langsung di PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. Hasan menjelaskan, bahwa data primer didapatkan peneliti melalui tahap pengumpulan data secara langsung pada objek penelitian. Data primer dilakukan peneliti melalui tiga tahapan, yaitu: catatan hasil wawancara, hasil observasi objek penelitian, dan data informasi narasumber. Narasumber memberikan informasi sesuai

kebutuhan peneliti.<sup>138</sup> Dalam penelitian strategi negosiasi integratif, peneliti memfokuskan aktivitas proses strategi negosiasi integratif di PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. Peneliti ingin mendapatkan sumber informasi terkait tiga konsep strategi negosiasi integratif, yaitu: langkah-langkah, metode, dan faktor keberhasilan. Peneliti mendapatkan data informasi melalui observasi dan wawancara secara langsung.

#### **b. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung. Peneliti berstatuskan pihak ketiga dan bukan pihak pertama. Data sekunder didapatkan peneliti melalui dokumen PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo yang terpublikasi dan non publikasi. Hasan menjelaskan, bahwa data sekunder merupakan pengumpulan data dari sumber yang sudah tersedia pada objek penelitian. Data sekunder memiliki peran mendukung data primer.<sup>139</sup> Data sekunder memiliki enam manfaat, yaitu: mudah diperoleh peneliti, kemudahan pengklasifikasian masalah, evaluasi data relatif lebih efisien, peneliti memperoleh informasi lain selain informasi utama, proses waktu lebih singkat, dan sudah tersedia. Peneliti mendapatkan enam data sekunder di PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo, yaitu:

---

<sup>138</sup> Syafnidawaty, *PERBEDAAN DATA PRIMER DAN DATA SEKUNDER*, diakses pada tanggal 9 November 2020 dari <https://raharja.ac.id/2020/11/09/perbedaan-data-primer-dan-data-sekunder/>.

<sup>139</sup> Syafnidawaty.

*website* PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo, brosur program haji dan umrah, lembar akad jama'ah haji, setoran awal biaya penyelenggaraan ibadah haji, bukti setoran lunas biaya penyelenggaraan ibadah haji, dan surat pembatalan keberangkatan haji tahun dua ribu dua puluh satu.

## 2. Sumber Data

Peneliti menggunakan tiga sumber data, yaitu: observasi, wawancara, dan dokumen.

### a. Observasi

Observasi merupakan pengamatan peneliti pada objek penelitian secara langsung. Peneliti mendapatkan hasil data penelitian yang bersifat natural dalam proses penelitian. Observasi penelitian kualitatif merupakan teknik pengumpulan data melalui empat unsur, yaitu: objek, situasi, konteks, dan makna. Observasi diartikan Margono sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang terdapat dalam objek penelitian.<sup>140</sup> Peneliti melakukan observasi penelitian di PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo di Juanda *Business Centre* (JBC) Blok A8-A9, Jl. Raya Juanda No.01, Gedangan, Sidoarjo, Jawa Timur.

---

<sup>140</sup> Nova Dwi Prasetyo, *Pengertian Observasi Penelitian Kualitatif*, diakses pada tanggal 22 November 2021 dari <http://novadwiprasetyo.blogspot.com/2011/11/pengertian-observasi-penelitian.html>.

## b. Wawancara

Wawancara merupakan interaksi komunikasi antara peneliti dengan narasumber secara langsung. Wawancara dilakukan peneliti untuk memperoleh informasi secara nyata. Sugiyono menjelaskan, bahwa wawancara merupakan teknik pengumpulan data secara tatap muka antara peneliti dengan narasumber.<sup>141</sup> Peneliti menggunakan jenis wawancara terpimpin. Dalam konsep wawancara terpimpin, peneliti sudah menyiapkan daftar pertanyaan yang akan ditanya kepada narasumber. Peneliti akan menanyakan tiga konsep strategi negosiasi integratif kepada empat narasumber, yaitu: *customer service*, *handling haji*, administrasi haji, dan plt. manajer *marketing* PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo.

## c. Dokumen

Dokumen merupakan metode pengumpulan data kualitatif dengan cara melihat dokumen yang ada pada PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. Peneliti menggunakan dua jenis dokumen, yaitu: laporan dan foto. Meleong mengklasifikasikan dokumen menjadi dua, yaitu: dokumen harian dan dokumen resmi. Dokumen harian merupakan catatan peneliti secara tertulis terkait kejadian tiga konsep strategi negosiasi integratif di PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. Dokumen resmi menggambarkan aktivitas keterlibatan PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo pada suatu

---

<sup>141</sup>Tommy, *Pengertian Wawancara, Fungsi, Manfaat, Tujuan, dan Struktur*, diakses pada tanggal 10 Juni 2021 dari <https://kotakpintar.com/pengertian-wawancara-adalah/>.

komunitas tertentu. Dokumen resmi diklasifikasikan peneliti menjadi dua, yaitu: *internal* dan *eksternal*. Dokumen *internal* didapatkan peneliti melalui tiga sumber, yaitu: setoran awal biaya penyelenggaraan ibadah haji, bukti setoran lunas biaya penyelenggaraan ibadah haji, dan surat pembatalan keberangkatan haji tahun dua ribu dua puluh satu. Dokumen *eksternal* didapatkan peneliti melalui dua sumber, yaitu: *website* resmi PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo dan brosur PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo.<sup>142</sup>

#### **D. Tahapan Proses Penelitian**

Tahapan proses penelitian didapatkan peneliti melalui tiga cara, yaitu: baku, logis, dan sistematis.<sup>143</sup> Peneliti melakukan proses penelitian sesuai prosedur penelitian. Peneliti melakukan tahap penelitian dimulai dari mencari data di PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo sampai tahap analisa data. Pengelompokkan tahapan penelitian dilakukan peneliti melalui tiga cara, yaitu: tahap pra lapangan, tahap lapangan, dan tahap analisis data.

##### **1. Tahap Pra Lapangan**

Tahap pra lapangan merupakan tahap perencanaan awal proses penelitian. Peneliti melakukan pembuatan proposal penelitian dan memilih PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo sebagai objek penelitian.

---

<sup>142</sup> Untung Suhardi et al., "KEDUDUKAN DAN PERAN BADAN PENYIARAN HINDU DALAM PEMBINAAN KEHIDUPAN KEAGAMAAN DI INDONESIA", *Widya Genitri : Jurnal Ilmiah Pendidikan, Agama dan Kebudayaan Hindu*, (online), jilid 11, no. 1, diakses pada 30 Juni 2020 dari <https://doi.org/10.36417/widyagenitri.v11i1.352>.

<sup>143</sup> Harys, *Tahapan Penelitian*, diakses pada tanggal 10 Agustus 2020 dari <https://www.jopglass.com/tahapan-penelitian/>.

Peneliti menggunakan enam tahapan, yaitu: menyusun rancangan penelitian, memilih objek penelitian, mengurus surat perizinan, memilih narasumber, persiapan peralatan penelitian, dan menjaga etika.

**a. Penyusunan Rancangan Penelitian**

Peneliti merencanakan pembuatan matriks penelitian. Peneliti melakukan pembuatan matriks penelitian sebagai bentuk penentuan judul sesuai dengan konsentrasi dan jurusan yang diampu peneliti. Peneliti mengajukan matriks penelitian kepada dosen pembimbing. Jika judul penelitian disetujui dosen pembimbing, maka peneliti melakukan pembuatan proposal penelitian sebagai langkah selanjutnya.

**b. Pemilihan Objek Penelitian**

Peneliti melakukan pencarian sumber informasi melalui *website* dan brosur PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. Peneliti mempertimbangkan kenyataan dan kesesuaian penelitian dengan objek penelitian. Peneliti menggunakan objek penelitian di PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo.

**c. Proses Surat Perizinan**

Peneliti mengajukan surat perizinan pelaksanaan penelitian kepada prodi manajemen dakwah untuk memperoleh izin penelitian di PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. Peneliti menyerahkan surat izin penelitian kepada PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. Surat izin penelitian diserahkan peneliti kepada PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo agar mempermudah proses penelitian. Jika surat pengantar dari prodi manajemen dakwah disetujui PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda

Sidoarjo, maka peneliti dapat melakukan proses penelitian.

**d. Pemilihan Narasumber**

Peneliti mewawancarai narasumber sesuai dengan kebutuhan data penelitian. Peneliti melakukan proses penyeleksian narasumber agar memperoleh hasil data penelitian yang dapat menjawab rumusan masalah. Peneliti menanyakan kepada narasumber yang tepat sasaran sesuai kebutuhan data penelitian. Narasumber harus mengetahui tiga konsep strategi negosiasi integratif, yaitu: langkah-langkah, metode, dan faktor keberhasilan. Peneliti menanyakan kepada empat narasumber untuk memperoleh validitas data. Peneliti akan menanyakan kepada empat narasumber, yaitu: *customer service*, *handling* haji, administrasi haji, dan plt. manajer *marketing* PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo.

**e. Persiapan Peralatan Penelitian**

Peneliti mempersiapkan peralatan penelitian. Peralatan penelitian memberikan dukungan dan bukti yang nyata dalam proses penelitian. Peneliti menggunakan peralatan penelitian, seperti: *handphone*, pulpen, kertas, dan kumpulan beberapa pertanyaan wawancara. Peralatan penelitian dipersiapkan peneliti untuk menyimpan hasil data terkait tiga konsep strategi negosiasi integratif dan wawancara narasumber di PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo.

#### **f. Menjaga Etika**

Peneliti mempertahankan etika selama pelaksanaan proses penelitian. Jika peneliti dapat mempertahankan etika dengan baik, maka peneliti mendapatkan respon positif dari narasumber di PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. Penelitian peneliti mengatasnamakan Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. Jika peneliti tidak mempertahankan etika, maka nama Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya memiliki citra yang kurang baik. Jika PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo memiliki ketertarikan dengan peneliti, maka peneliti memiliki hubungan baik dengan PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo.

### **2. Tahap Lapangan**

Tahap lapangan merupakan pelaksanaan proses penelitian peneliti di PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. Peneliti melakukan tiga langkah, yaitu:

#### **a. Pemahaman Tahap Pra Lapangan**

Peneliti memahami tahap pra lapangan, seperti: pemahaman peneliti terhadap latar belakang penelitian. Pemahaman latar belakang penelitian bertujuan sebagai panduan kegiatan selama proses penelitian di PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. Peneliti harus mempersiapkan mental dan fisik untuk kelancaran proses penelitian.

#### **b. Proses di Lapangan**

Dalam penelitian strategi negosiasi integratif, peneliti menggunakan objek penelitian di PT. Ebad

Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. Peneliti mengumpulkan data di PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo untuk memperoleh hasil informasi data sesuai dengan kebutuhan penelitian. Pencarian informasi memiliki hubungan dengan fokus penelitian. Saat memasuki lapangan, peneliti memberikan surat pengantar izin penelitian dari prodi manajemen dakwah kepada pihak PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. Peneliti melakukan wawancara dengan empat narasumber. Peneliti memiliki bukti pendukung hasil wawancara berupa bukti dokumen dan foto selama observasi penelitian di PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo.

### **c. Pengumpulan Data**

Peneliti mengumpulkan hasil data selama observasi di PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. Peneliti melakukan pencatatan data untuk memperoleh validitas dan keabsahan hasil data kualitatif. Peneliti melakukan penyusunan laporan sesuai dengan hasil wawancara dengan narasumber di PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo.

## **3. Tahap Analisis Data**

Peneliti mengumpulkan analisis data strategi negosiasi integratif sesuai dengan kejadian lapangan di PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. Peneliti menentukan analisis data sesuai dengan perencanaan penelitian. Analisis data menjelaskan kondisi nyata lapangan terkait tiga konsep strategi negosiasi integratif di PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. Hasil data peneliti harus mencerminkan kondisi nyata. Peneliti tidak

diperbolehkan manipulasi hasil data terkait tiga konsep strategi negosiasi integratif.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan usaha peneliti dalam memperoleh data sesuai dengan permasalahan penelitian. Teknik pengumpulan data mempengaruhi kevalidan kesimpulan data yang diperoleh peneliti. Sugiyono menjelaskan, bahwa teknik pengumpulan data merupakan langkah strategis dalam penelitian. Teknik pengumpulan data memiliki tujuan utama dalam memperoleh hasil data secara nyata.<sup>144</sup> Jika peneliti mengikuti kaidah teknik pengumpulan data, maka hasil data peneliti memenuhi standar prosedur penelitian. Peneliti menggunakan tiga teknik pengumpulan data, yaitu: observasi, wawancara, dan dokumentasi.

### **1. Observasi**

Observasi merupakan aktivitas proses penelitian peneliti secara nyata pada suatu fenomena atau peristiwa. Observasi dipengaruhi sumber pengetahuan atau gagasan informasi yang diperoleh peneliti selama proses penelitian. Peneliti harus menghasilkan tiga karakteristik data hasil observasi penelitian, yaitu: objektif, nyata, dan tanggung jawab. Sugiyono menjelaskan, bahwa observasi merupakan proses penelitian dengan cara melihat situasi dan kondisi. Prof. Heru menjelaskan, bahwa observasi merupakan pengamatan studi kasus secara sistematis dan sesuai dengan topik penelitian. Hasil

---

<sup>144</sup> Rada, *Teknik Pengumpulan Data*, diakses pada tanggal 9 Maret 2021 dari <https://dosenpintar.com/teknik-pengumpulan-data/>.

observasi disampaikan peneliti secara objektif dan bermanfaat.<sup>145</sup> Peneliti mengamati aktivitas strategi negosiasi integratif yang ada di PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. Peneliti menuliskan poin-poin penting sesuai dengan kebutuhan penelitian.

## 2. Wawancara

Wawancara merupakan kegiatan tanya jawab antara peneliti dengan narasumber sesuai dengan topik penelitian. Lexy J Moleong menjelaskan, bahwa wawancara merupakan percakapan antara peneliti dengan narasumber secara tatap muka (*face to face*). Peneliti mendapatkan informasi secara lisan untuk memperoleh informasi terkait permasalahan penelitian dari narasumber. Zainal menjelaskan tiga tujuan wawancara, yaitu: memperoleh informasi kondisi nyata objek penelitian dari narasumber, mendukung hasil data penelitian ilmiah, dan memperoleh data yang dapat berpengaruh terhadap situasi atau objek tertentu. Wawancara memiliki lima fungsi, yaitu: tindakan pencegahan terhadap kesalahan informasi, hasil wawancara narasumber dapat memperkuat informasi topik penelitian, informasi bersifat akurat, peneliti memperoleh data yang objektif, dan adanya perspektif baru terkait permasalahan penelitian.<sup>146</sup> Pengumpulan data

---

<sup>145</sup> Rabia Edra, *10 Pengertian Observasi Menurut Para Ahli Konsep Pelajaran SMA Kelas 10 Sosiologi*, diakses pada tanggal 13 November 2021 dari <https://www.ruangguru.com/blog/10-pengertian-observasi-menurut-para-ahli>.

<sup>146</sup> Alfi Yuda, *Pengertian, Bentuk, Jenis, Tujuan, Fungsi, dan Tips Melakukan Wawancara yang Baik*, diakses pada tanggal 16 Maret 2021 dari <https://www.bola.com/ragam/read/4506307/pengertian-bentuk-jenis-tujuan-fungsi-dan-tips-melakukan-wawancara-yang-baik>.

metode wawancara dilakukan peneliti melalui tiga manfaat, yaitu: memperoleh masalah penelitian, memperoleh hasil data jawaban dari rumusan masalah, dan memperoleh jawaban informasi terkait masalah penelitian dari narasumber secara mendalam. Narasumber merupakan objek sumber informasi peneliti. Narasumber memberikan jawaban sesuai dengan pertanyaan peneliti. Peneliti menggunakan panduan wawancara agar proses wawancara bersifat terarah dan sistematis. Peneliti akan menanyakan kepada empat narasumber, yaitu: *customer service*, *handling haji*, administrasi haji, dan *plt. manajer marketing* PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan proses pengumpulan data. Peneliti melakukan dokumentasi untuk memperoleh informasi terkait PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo secara tidak langsung. Peneliti melakukan pengamatan terhadap data perjalanan historis dokumen PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. Sugiyono menjelaskan, bahwa dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data untuk memperoleh informasi sesuai dengan permasalahan penelitian.<sup>147</sup> Peneliti mengamati dokumen PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. Dokumentasi menguatkan hasil metode observasi dan wawancara di PT. Ebad Alrahman

---

<sup>147</sup> Nur Fatin, *Pengertian Studi Dokumentasi Serta Kelebihan Dan Kekurangannya*, diakses pada tanggal 18 Mei 2021 dari <https://seputarpengertian.blogspot.com/2017/09/pengertian-studi-dokumentasi-sertakekuranganKelebihan.html>.

Wisata Juanda Sidoarjo. Peneliti menggunakan enam bentuk dokumen, yaitu: surat pernyataan calon jama'ah haji, surat perjanjian antara penyelenggara ibadah haji khusus dengan jama'ah haji khusus, jangka waktu kondisi, *website*, brosur, dan foto PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. Peneliti ingin mendapatkan enam gambaran umum terkait PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo, yaitu: profil, visi, misi, bagan struktur kepengurusan, dokumen terkait tiga konsep strategi negosiasi integratif, dan sertifikasi kerjasama dengan organisasi.

#### **F. Teknik Validitas Data**

Validitas data merupakan ukuran ketepatan data dengan laporan permasalahan penelitian di PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. Jika peneliti menghasilkan persamaan data laporan dengan peristiwa pada objek penelitian, maka data peneliti dapat dikatakan valid. Penelitian kualitatif mengutamakan kebenaran data. Peneliti harus melakukan evaluasi data sebelum membuat laporan penelitian. Dalam proses evaluasi data, peneliti melakukan teknik reliabilitas. Susan Stainback menjelaskan, bahwa reliabilitas merupakan ukuran konsistensi data dan stabilitas data.<sup>148</sup> Peneliti menggunakan teknik peningkatan ketekunan dan triangulasi sebagai proses pengujian validitas data.

---

<sup>148</sup> Susan Stainback dan William Stainback. *Understanding and Conducting Qualitative Research*. (Dubuque Iowa: Kendall, 1988), 267.

## 1. Peningkatan Ketekunan

Sugiyono menjelaskan, bahwa peningkatan ketekunan merupakan proses pengamatan peneliti secara cermat dan berulang.<sup>149</sup> Peningkatan ketekunan dapat memastikan data dan urutan peristiwa yang ada di PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. Peneliti harus melakukan pengamatan secara berulang. Peneliti menggunakan berbagai referensi sumber data, seperti: buku, jurnal, skripsi, dan dokumentasi terkait topik penelitian untuk memperkuat validitas data. Peneliti melakukan verifikasi data secara berulang. Verifikasi data menghasilkan data yang akurat dan sistematis terkait proses penelitian pada objek penelitian. Peneliti melakukan evaluasi data secara teliti. Peneliti mendiskusikan hasil penelitian dengan dosen pembimbing. Ketelitian evaluasi data mempengaruhi kesimpulan data hasil penelitian.

## 2. Triangulasi

William Wiersma menjelaskan, bahwa triangulasi merupakan proses verifikasi data dari hasil penggabungan sumber data melalui beberapa cara dalam waktu yang berbeda.<sup>150</sup> Peneliti melakukan penggabungan tiga sumber data dalam proses penelitian strategi negosiasi integratif, yaitu: observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sugiyono mengklasifikasikan triangulasi menjadi tiga bagian, yaitu: triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan

---

<sup>149</sup> P Dr Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. (CV. Alfabeta, Bandung, 2008), 269.

<sup>150</sup> *Ibid.*, hal 267.

triangulasi waktu.<sup>151</sup> Peneliti menggunakan triangulasi sumber. Peneliti menyimpulkan hasil penelitian dari berbagai sumber data. Jika sumber data menghasilkan persamaan hasil penelitian, maka penelitian peneliti dapat dikatakan akurat atau benar. Peneliti melakukan tiga cara dalam proses penelitian. *Pertama*, peneliti melakukan pencatatan dan penyalinan data informasi yang diperoleh dari narasumber PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo terkait tiga konsep strategi negosiasi integratif. Peneliti membandingkan hasil penelitian dari narasumber dengan sumber data yang sudah ada. Peneliti menyesuaikan teori dengan kondisi nyata di PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. *Kedua*, peneliti melakukan tiga teknik evaluasi hasil data penelitian. Teknik evaluasi hasil data penelitian dilakukan peneliti melalui tiga cara, yaitu: hasil data observasi, hasil wawancara dengan narasumber, dan hasil data dokumentasi secara berulang. *Ketiga*, peneliti membandingkan pendapat atau pandangan dari narasumber satu dengan yang lain. Peneliti membutuhkan empat narasumber agar memperoleh validitas data.

### **G. Teknik Analisis Data**

Analisis data merupakan proses penyusunan data penelitian secara sistematis melalui tiga sumber, yaitu: hasil wawancara, hasil catatan observasi penelitian, dan hasil dokumentasi. Peneliti melakukan lima teknik analisis data, yaitu: pengelompokkan data, penjelasan hasil data sesuai rumusan masalah, penyusunan hasil data sesuai pola

---

<sup>151</sup> *Ibid.*, hal 267.

masalah topik penelitian, penentuan fokus hasil penelitian, dan pembuatan kesimpulan. Analisis data kualitatif memiliki sifat induktif. Analisis induktif merupakan analisa yang diperoleh peneliti dari data objek penelitian.<sup>152</sup> Data objek penelitian dikembangkan peneliti menjadi hipotesis. Peneliti menggunakan tiga jenis teknik analisis data, yaitu: reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan data.

### **1. Reduksi Data (*Data Reduction*)**

Reduksi data (*Data Reduction*) merupakan proses pemikiran peneliti melalui tingkat pemahaman dan wawasan yang tinggi. Peneliti mendiskusikan dengan orang ahli dalam proses reduksi data. Reduksi data digunakan peneliti kualitatif untuk melihat tiga konsep masalah, yaitu: masalah baru, masalah tidak dikenal, dan belum ada pola masalah. Proses reduksi data dilakukan peneliti melalui empat cara, yaitu: merangkum hasil observasi, memilih hal pokok, mengambil data penting, dan kategorisasi. Kategorisasi dilakukan peneliti melalui pemilihan hasil data wawancara dengan narasumber penting atau tidak penting. Reduksi data menghasilkan kejelasan data dan mempermudah peneliti dalam proses pengumpulan data selanjutnya. Peralatan elektronik mengoptimalkan proses reduksi data.

### **2. Penyajian Data (*Data Display*)**

Penyajian Data (*Data Display*) menghasilkan tiga jenis data, yaitu: kejelasan data, sistematis data, dan pemahaman hasil data. Miles dan

---

<sup>152</sup> *Ibid.*, hal. 247–53.

Huberman menjelaskan, bahwa penelitian kualitatif menggunakan penyajian data bersifat naratif.<sup>153</sup> Penyajian data penelitian kualitatif memiliki tiga pilihan, yaitu: teks naratif, grafik, dan *network*. Penelitian kualitatif menyajikan empat sifat hasil data penelitian, yaitu: singkat, jelas, sistematis, dan adanya hubungan antara kategori. Penyajian data dapat merencanakan langkah proses penelitian selanjutnya. Proses penyajian data menghasilkan teori *grounded*. Teori *grounded* dilakukan peneliti melalui tiga cara, yaitu: induktif, melihat hasil data observasi pada objek penelitian, dan verifikasi data secara berulang. Penyajian data menghasilkan pola data. Peneliti menyimpulkan pola data pada bagian akhir laporan penelitian.

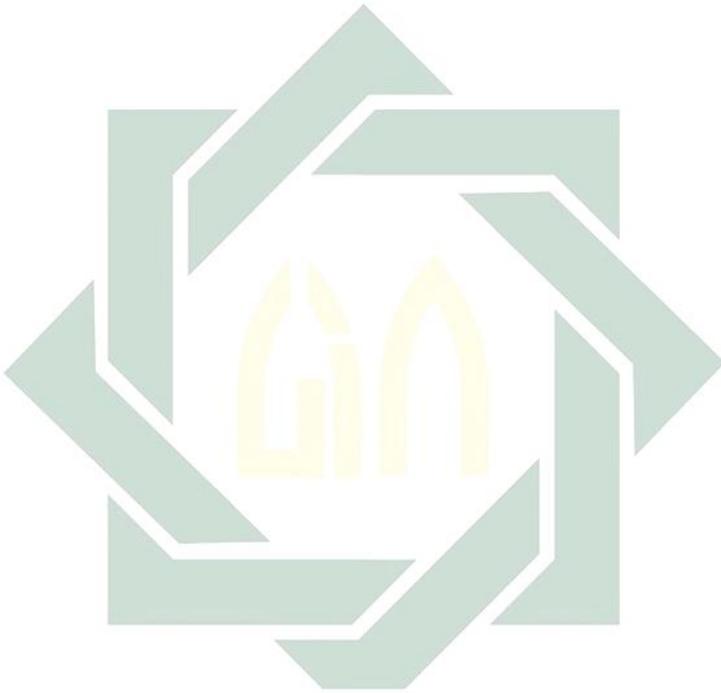
### **3. Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing and Verification*)**

Kesimpulan dan verifikasi (*Conclusion Drawing and Verification*) menghasilkan penemuan baru yang belum ada sebelumnya. Penemuan baru ditunjukkan peneliti melalui tiga bentuk, yaitu: teori, deskripsi, dan hubungan interaksi. Kesimpulan dan verifikasi (*Conclusion Drawing and Verification*) merupakan hasil penyajian data (*data display*). Kesimpulan dan verifikasi (*Conclusion Drawing and Verification*) memiliki sifat sementara. Jika kesimpulan data tidak ditemukan bukti pendukung hasil penelitian, maka hasil penelitian menghasilkan perubahan data. Jika kesimpulan data ditemukan bukti

---

<sup>153</sup> *Ibid.*, hal. 247–53.

pendukung hasil penelitian, maka hasil penelitian menghasilkan data kredibel. Kesimpulan dan verifikasi (*Conclusion Drawing and Verification*) harus menemukan jawaban rumusan masalah.



**BAB IV**  
**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**A. Gambaran Umum PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo**

**1. Sejarah PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo**

**a. Sejarah Perkembangan PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo**



**Tabel 2 Logo Ebad Group**

PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo merupakan organisasi yang bergerak dalam bidang travel haji dan umrah. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo memiliki pimpinan perusahaan bernama Ibu Mawar Wahyuningsih selaku direktur. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo berlokasi di Juanda *Business Center* Aloha Blok. 5 No. 1, Jl. Raya Bandara Juanda No. 1, Dusun Pager, Sawotratap, Kec. Gedangan, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo memiliki tiga kantor cabang, yaitu: kantor Cabang *Thaibah* Sidoarjo di Ruko Graha Anggrek Mas Blok C. No. 2 Jl. Raya Pagerwojo

Sidoarjo, kantor cabang Malang di Jl. A.Yani kav 18A blimbing-Malang, dan kantor cabang Jogja di Jl. Kaliurang km 7,7 no. 66 ngabean kulon, sinduharjo, ngaglik, sleman. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo mengikuti keanggotaan Asosiasi Muslim Penyelenggara Haji dan Umroh Republik Indonesia (AMPHURI) no.121/AMPHURI/2009. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo merupakan salah satu anggota ASITA dan IATA dalam bidang produk tiket domestik dan internasional. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo memiliki dua nomor daftar *international air transport association*, yaitu: No. IATA Internasional: 15-3 1108 5 dan No. IATA domestik: 15-0 8240. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo memiliki izin resmi haji dan umrah. Izin resmi PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo berdasarkan SK Kemenag RI Nomor 70 Tahun 2020. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo memiliki nomor resmi izin haji, yaitu: D/562 Tahun 2013. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo memiliki nomor resmi izin umrah, yaitu: D/574 Tahun 2013. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo memiliki nomor izin biro perjalanan wisata, yaitu: BPW 503/14/404.6.2./2013. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo memiliki tanda daftar perusahaan nomor 13.17.1.63.03065. Pada tanggal dua puluh april tahun dua ribu dua puluh, PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo memiliki akta notaris nomor lima.



**Tabel 3 Kantor Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo**

Pada gambar tabel tiga merupakan foto kantor Ebad Wisata Juanda Sidoarjo dari depan. Penulis melakukan pengambilan gambar dari tampak halaman depan perusahaan. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo memiliki panti asuhan bernama rumah prestasi yayasan Ebad Alrahman. PT. Ebad Alrahman Wisata Sidoarjo memiliki hubungan kerjasama dalam bidang *online* visa umroh dan hotel dengan perusahaan di Arab Saudi bernama Elaf *Group*. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo mengutamakan tiga hal, yaitu: layanan akomodasi, layanan fasilitas, dan layanan bimbingan ibadah sebagai motto perusahaan. Pada

tahun dua ribu sembilan belas, PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo memberangkatkan empat ratus lima puluh enam calon jama'ah haji *plus*. Proses pemberangkatan jama'ah dilakukan PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo selama lima tahun terus menerus dari Surabaya langsung ke Jeddah. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo melakukan program pengurangan angka buta huruf Al-Qur'an kepada calon jama'ah haji. Pengurangan angka buta huruf Al-Qur'an dilakukan Syeikh Muhammad Ismail dengan cara pendampingan khusus di Pesantren Rusaifah utara pusat Kota Makkah. Dengan adanya program pengurangan angka buta huruf di pesantren Kota Makkah, PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo mengharapkan jamaah haji dapat membaca Al-Qur'an setelah sampai di tanah air.

PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo merupakan pengembangan organisasi travel haji dan umrah PT. Mabruro. Pada tahun dua ribu lima, PT. Mabruro memiliki pimpinan perusahaan bernama Bapak H. Wahab. Bapak H. Wahab merupakan ayah dari Bapak H. Amaludin Wahab. Bapak H. Amaludin Wahab menciptakan perusahaan Ebad *Group*. Ebad *Group* didirikan Bapak H. Amaludin Wahab pada tahun dua ribu sebelas. Ebad *Group* mengalami perkembangan peningkatan perusahaan yang cukup pesat. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo menciptakan jasa haji dan umrah bernama Ebad Wisata. Pada tahun dua ribu delapan, Ebad Wisata didirikan oleh H. Amaluddin Wahab selaku komisaris Ebad Wisata. Ebad wisata menyediakan fasilitas haji *plus* dan umrah. Ebad Wisata memiliki tiga anak perusahaan dalam satu

manajemen Ebad *Group*, yaitu: SPPBE PT. Diva Gas, PT. Diva Wisata, dan PT. Dafa *Atthaibah*. Ebad wisata mengutamakan pelayanan ibadah haji dan umrah terbaik sebagai motto perusahaan.

PT. Diva Mabruro didirikan oleh Bapak H. Amaluddin Wahab pada tahun dua ribu tiga belas. PT. Diva Mabruro memiliki izin resmi umroh No. 25 Tahun 2019 pada tanggal sepuluh Januari dua ribu sembilan belas. PT. Diva Mabruro berlokasi di Pusat Usaha Komplek Juanda Blok A-9 LT.2, Jl. Raya Juanda No.1 Desa Sawo Tratap, Kec. Gedangan, Kab. Sidoarjo, Jawa Timur. PT. Diva Mabruro mengalami pergantian nama menjadi PT. Diva Wisata. PT. Diva Wisata memiliki motto “*Get Your Spiritual Journey*”. Motto PT. Diva Wisata menjelaskan, bahwa PT. Diva Wisata mengutamakan bimbingan ibadah menjadi nilai ibadah. Namun, PT. Diva Wisata tetap mempertahankan pelayanan akomodasi dan fasilitas perjalanan ibadah umrah. PT. Diva Wisata menawarkan delapan produk, yaitu: umroh reguler, umroh *plus* mancanegara, umroh privat, tiket domestik, tiket internasional, *tour inbound*, *tour outbond*, dan pengurusan dokumen perjalanan luar negeri.

#### **b. Logo PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo**

Logo Ebad Wisata merupakan identitas ciri khas setiap lembaga organisasi. Logo Ebad Wisata memiliki perbedaan desain gambar dengan perusahaan biro travel haji dan umrah yang lain. Logo Ebad Wisata dapat menyampaikan informasi produk haji premium dan umrah kepada konsumen. Logo diciptakan Ebad Wisata melalui beberapa elemen pendukung. Logo Ebad Wisata mencerminkan citra

perusahaan terhadap cara pandang konsumen. Logo Ebad Wisata dapat meyakinkan konsumen terhadap penggunaan pelayanan jasa haji dan umrah. Penulis melampirkan logo Ebad Wisata sebagai berikut.



**Tabel 4 Logo Ebad Wisata**

Gambar tabel empat merupakan logo perusahaan PT. Ebad Wisata. Kata Ebad merupakan adopsi kata bahasa arab, yaitu: *Ibad*. Kata *Ibad* merupakan bentuk penulisan kata bahasa Arab pada bagian nama depan, nama tengah, dan nama akhir. *Ibad* mengartikan makna hamba yang rajin ibadah. Kata *Ibad* merupakan nama untuk anak lelaki.

## **2. Visi dan Misi PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo**

### **a. Visi PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo**

PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo memiliki visi, yaitu: “Menjadi penyelenggara umrah dan haji *plus* terbaik di Indonesia dengan mengutamakan kenyamanan dalam beribadah, demi kesempurnaan ibadah para jama’ah.”

### **b. Misi PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo**

PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo memiliki dua misi, yaitu:

- 1) Menjadi penyelenggara umrah dan haji *plus* yang berkomitmen memberikan kepastian dalam fasilitas dan pelayanan.
- 2) Membantu para jama'ah dalam perencanaan dan menjadi solusi untuk ibadah umrah dan haji *plus*.

### 3. Lokasi Kantor

Instansi : Ebadwisata *Tour and Travel*  
 Alamat : Juanda *Business Center* Aloha Blok. 5  
 No. 1, Jl. Raya Bandara Juanda No. 1,  
 Dusun Pager, Sawotratap, Kec.  
 Gedangan, Kabupaten Sidoarjo,  
 Jawa Timur.

### 4. Kegiatan Pemasaran PT. Ebad Alrahman Wisata

#### a. Website PT. Ebad Alrahman Wisata

*Website* dimiliki setiap perusahaan sebagai bentuk pengenalan konsep produk atau jasa kepada masyarakat. *Website* merupakan media pemasaran perusahaan secara *digital* dan *online*. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo memperkenalkan tiga informasi jasa dalam *website*, yaitu: informasi produk, perkembangan informasi produk terbaru, dan media sosial pendukung produk. *Website* dimanfaatkan PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda melalui tiga jenis data, yaitu: gambar, teks naratif, dan informasi data produk Ebad Wisata. *Website* memudahkan konsumen dalam mengakses layanan haji dan umrah PT. Ebad Wisata. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo dapat memanfaatkan *website* dalam proses pemasaran secara efisien dan efektif. Karyawan PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo tidak melakukan proses pemasaran melalui rumah ke rumah (*door to door*).

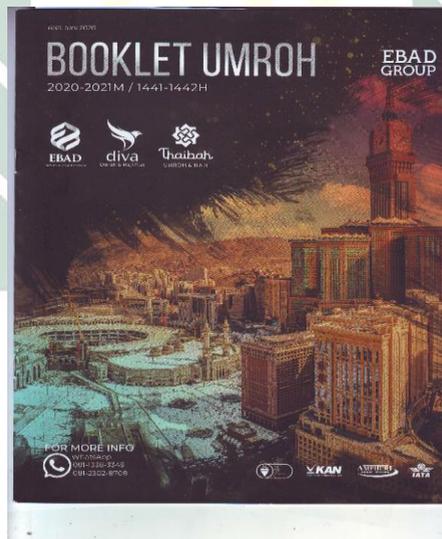


**Tabel 5 Web Resmi PT. Ebad Alrahman Wisata**

Gambar tabel lima merupakan *website* perusahaan PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. Ebad Wisata memasarkan jasa melalui *website* resmi [www.ebadwisata.com](http://www.ebadwisata.com). Ebad Wisata menginformasikan perkembangan kabar terkait haji dan umrah melalui *website*. Ebad Wisata menginformasikan aplikasi Ebad Group kepada konsumen. Aplikasi Ebad Group dapat memudahkan konsumen terkait tiga perjalanan, yaitu: haji, umrah, dan halal *tour*. Ebad Wisata menyediakan fasilitas transportasi bus umrah eksklusif VIP *express* sebanyak dua puluh empat sampai tiga puluh tempat duduk. *Website* PT. Ebad Wisata memiliki tiga aplikasi pendukung, yaitu: *android google play*, *explore it on App Gallery*, dan *App Store*. *Website* Ebad Wisata menjelaskan lokasi kantor PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. Ebad Wisata didirikan oleh Bapak H Amaluddin Wahab pada dua lokasi, yaitu: kantor daerah Juanda Sidoarjo dan kantor daerah Ahmad Yani Surabaya. Jika konsumen

memiliki tempat tinggal daerah Juanda Sidoarjo, maka konsumen dapat mendatangi kantor PT. Ebad Wisata di Juanda *Business Center* (JBC) A8-A9 Jl. Raya Bandara Juanda No.1 Gedung Sidoarjo. Jika konsumen memiliki tempat tinggal daerah Ahmad Yani Surabaya, maka konsumen dapat mendatangi kantor PT. Ebad Wisata di Graha Ebad Wisata *Frontage A*. Yani Kav 151-H Surabaya. Konsumen mendapatkan delapan informasi dari *website* Ebad *Group*, yaitu: paket umrah, paket haji *plus*, paket halal *tour*, promo, kantor perwakilan, profil ebad, galeri kegiatan jama'ah, dan informasi kontak.

#### b. Brosur Umroh PT. Ebad Alrahman Wisata



**Tabel 6 Brosur Umrah PT. Ebad Wisata**

Ebad Wisata *Tour and Travel* memiliki variasi produk umrah. Konsumen dapat menyesuaikan dana

umrah sesuai kemampuan dan kebutuhan. Gambar tabel enam merupakan contoh brosur umrah Ebad Wisata. Brosur digunakan Ebad Wisata sebagai media penyampaian informasi secara *offline*. Brosur umrah Ebad Wisata berisikan enam data informasi, yaitu: paket umrah Ebad *Exclusive*, paket umrah Diva *Precious*, paket umrah *Thaibah*, cara pendaftaran umrah, informasi biaya umrah, dan syarat ketentuan umrah.

PAKET	FASILITAS	RUANG	TRIPLES	DOUBLE	FLIGHT	PERJALANAN
PRIVATE	Shaza Al Madina Hotel Fairmont Hotel	1000	1000	1000	Garuda Indonesia	1000
PREMIUM	Shaza Al Madina Hotel Fairmont Hotel	1000	1000	1000	Garuda Indonesia	1000
REGULAS	Shaza Al Madina Hotel Fairmont Hotel	1000	1000	1000	Garuda Indonesia	1000

**Tabel 7 Daftar Paket Umrah PT. Ebad Wisata**

Gambar tabel tujuh merupakan daftar paket umrah Ebad *exclusive*. PT. Ebad Wisata menyediakan pelayanan umrah dengan fasilitas dan rute perjalanan pilihan. PT. Ebad Wisata menggunakan dua pilihan hotel, yaitu: Shaza Al Madina dan *Fairmont Hotel*. Shaza Al Madina dan *Fairmont Hotel* merupakan hotel setaraf bintang lima. PT. Ebad Wisata menyediakan tiga kali sehari makan untuk jama'ah umrah. PT. Ebad Wisata menggunakan maskapai penerbangan Garuda Indonesia. Paket umrah Ebad

Wisata *exclusive* menyediakan tiga pilihan paket umrah. *Pertama*, paket *private* sepuluh hari dilaksanakan jama'ah umrah empat malam Madinah dan empat malam Makkah. Paket *private* sepuluh hari menyediakan jadwal keberangkatan pada tiga pilihan bulan, yaitu: Januari, Februari, dan Maret dua ribu dua puluh satu. Paket *private* sepuluh hari memiliki dua kategori harga, yaitu: *triple* dan *double*. Jika konsumen menggunakan paket *triple*, maka konsumen mengeluarkan biaya umrah sebesar lima puluh juta lima ratus ribu rupiah. Jika konsumen menggunakan paket *double*, maka konsumen mengeluarkan biaya umrah sebesar lima puluh tiga juta ribu rupiah. Paket *private* sepuluh hari memiliki tiga kelebihan pelayanan fasilitas, yaitu: tanggal keberangkatan sesuai keinginan konsumen, hotel dekat, dan sarana transportasi mobil GMC.

*Kedua*, paket *premium* sepuluh hari dilaksanakan jama'ah umrah empat malam Madinah dan empat malam Makkah. Paket *premium* menyediakan dua rute penerbangan, yaitu: Surabaya-Madinah dan Jeddah-Surabaya. Paket *premium* sepuluh hari menyediakan jadwal keberangkatan pada tiga pilihan bulan, yaitu: Januari, Februari, dan Maret dua ribu dua puluh satu. Paket *premium* menyediakan dua pilihan tanggal keberangkatan pada bulan Januari, yaitu: tanggal empat dan tanggal delapan belas. Paket *premium* menyediakan dua pilihan tanggal keberangkatan pada bulan Februari, yaitu: tanggal sebelas dan tanggal dua puluh dua. Paket *premium* menyediakan dua pilihan tanggal keberangkatan pada bulan Maret, yaitu: tanggal lima belas dan tanggal dua puluh sembilan. Paket *premium* sepuluh hari dikategorikan Ebad Wisata menjadi tiga harga, yaitu:

*quad*, *triple*, dan *double*. Jika konsumen menggunakan paket *quad*, maka konsumen mengeluarkan biaya umrah sebesar tiga puluh tujuh juta empat ratus sembilan puluh sembilan ribu rupiah. Jika konsumen menggunakan paket *triple*, maka konsumen dibebankan biaya umrah sebesar tiga puluh sembilan juta empat ratus sembilan puluh sembilan ribu rupiah. Jika konsumen menggunakan paket *double*, maka konsumen mengeluarkan biaya umrah sebesar empat puluh satu juta empat ratus sembilan puluh sembilan ribu rupiah. Paket *premium* memberikan dua manfaat fasilitas bagi jama'ah umrah, yaitu: hotel dekat dan transportasi bus *VIP express mercedes by Saptco*.

*Ketiga*, paket reguler sepuluh hari dilaksanakan jama'ah umrah empat malam Madinah dan empat malam Makkah. Paket reguler menyediakan dua rute penerbangan, yaitu: Surabaya-Madinah dan Jeddah-Surabaya. Paket reguler sepuluh hari menyediakan jadwal keberangkatan pada tiga pilihan bulan, yaitu: Januari, Februari, dan Maret dua ribu dua puluh satu. Paket reguler menyediakan dua pilihan tanggal keberangkatan pada bulan Januari, yaitu: tanggal empat dan tanggal delapan belas. Paket reguler menyediakan dua pilihan tanggal keberangkatan pada bulan Februari, yaitu: tanggal sebelas dan tanggal dua puluh dua. Paket reguler menyediakan dua pilihan tanggal keberangkatan pada bulan Maret, yaitu: tanggal lima belas dan tanggal dua puluh sembilan. Jika konsumen menggunakan paket *quad*, maka konsumen mengeluarkan biaya umrah sebesar tiga puluh tiga juta sembilan ratus ribu rupiah. Jika konsumen menggunakan paket *triple*, maka konsumen dibebankan biaya umrah sebesar tiga puluh lima juta empat ratus ribu rupiah. Jika konsumen menggunakan

paket *double*, maka konsumen mengeluarkan biaya umrah sebesar tiga puluh enam juta sembilan ratus ribu rupiah. Paket *premium* memberikan dua manfaat fasilitas bagi jama'ah umrah, yaitu: hotel dekat dan transportasi bus *VIP express* mercedes by Saptco. Paket reguler sepuluh hari menggunakan hotel setaraf bintang lima Frontel Al Harithia.

**Diva Precious UMRH PACKAGE**  
Sept 09 - Mei 10, 2020 (31 Hari Perjalanan)

**Fasilitas**

- Royal Villa
- Sofitel Riverside Citicity
- Fullboard Hotel

**Deskripsi**

Perjalanan Umrah dengan Diva Maskapai Garuda Indonesia menggunakan Garuda Indonesia Fullboard Hotel Bintang 5 Fullboard yang menyajikan menu makanan Fullboard Hotel.

PAKET	TOPONIM KEBERKAWATAN	SILVER	TRIPLE	DOUBLE	FLIGHT	RESEPSIONIS
PLATINUM	27 Hari + 10 Malam di 10 Kota Umrah 15 Hari + 10 Malam di 10 Kota Umrah	Rp. 49.900.000,-	Rp. 79.400.000,-	Rp. 31.900.000,-	Garuda Indonesia	Garuda Indonesia
GOLD	27 Hari + 10 Malam di 10 Kota Umrah 15 Hari + 10 Malam di 10 Kota Umrah	Rp. 38.900.000,-	Rp. 58.400.000,-	Rp. 27.400.000,-	Garuda Indonesia	Garuda Indonesia

Garuda Indonesia

**Tabel 8 Paket Umrah Diva Precious**

Gambar tabel delapan merupakan daftar paket umrah Diva *Precious*. PT. Diva Wisata menyediakan pelayanan umrah dengan fasilitas spesial dan rute perjalanan pilihan. Paket umrah Diva *Precious* memiliki tiga kelebihan, yaitu: maskapai penerbangan berkelas, penginapan hotel bintang lima, dan menu makanan *fullboard* hotel. Paket umrah Diva *Precious*

menggunakan maskapai penerbangan Garuda Indonesia. PT. Diva Wisata menggunakan dua pilihan hotel, yaitu: Rawda Royal Inn Madinah dan Safwah Royale Orchid Makkah. PT. Diva Wisata menyediakan *fullboard* hotel menu asia. PT. Diva Wisata memberikan dua pilihan paket kepada jama'ah umrah, yaitu: *platinum* dan *gold*. *Pertama*, paket *platinum* sepuluh hari dilaksanakan jama'ah umrah empat malam Madinah dan empat malam Makkah. Paket *platinum* menyediakan dua rute penerbangan, yaitu: Surabaya-Madinah dan Jeddah-Surabaya. Paket *platinum* sepuluh hari menyediakan tanggal keberangkatan pada tiga pilihan bulan, yaitu: Januari, Februari, dan Maret dua ribu dua puluh satu. Paket *platinum* menyediakan dua pilihan tanggal keberangkatan pada bulan Januari, yaitu: tanggal sepuluh dan tanggal delapan belas. Paket *platinum* menyediakan dua pilihan tanggal keberangkatan pada bulan Februari, yaitu: tanggal satu dan tanggal dua puluh dua. Paket *premium* menyediakan dua pilihan tanggal keberangkatan pada bulan Maret, yaitu: tanggal delapan dan tanggal dua puluh sembilan. Paket *platinum* sepuluh hari memiliki tiga kategori harga, yaitu: *quad*, *triple*, dan *double*. Jika konsumen menggunakan paket *quad*, maka konsumen mengeluarkan biaya umrah sebesar dua puluh sembilan juta sembilan ratus ribu rupiah. Jika konsumen menggunakan paket *triple*, maka konsumen dibebankan biaya umrah sebesar tiga puluh satu juta empat ratus ribu rupiah. Jika konsumen menggunakan paket *double*, maka konsumen mengeluarkan biaya umrah sebesar tiga puluh dua juta sembilan ratus ribu rupiah. Paket *platinum* memberikan dua manfaat bagi jama'ah umrah, yaitu: hotel dekat dan transportasi bus

Durrat. Paket *platinum* sepuluh hari menggunakan hotel setaraf bintang lima Safwah *Royale Orchid*.

*Kedua*, paket *gold* sepuluh hari dilaksanakan jama'ah umrah empat malam Madinah dan empat malam Makkah. Paket *platinum* menyediakan dua rute penerbangan, yaitu: Surabaya-Madinah-Jeddah dan Jeddah-Madinah-Surabaya. Paket *platinum* sepuluh hari menyediakan tanggal keberangkatan pada tiga pilihan bulan, yaitu: Januari, Februari, dan Maret dua ribu dua puluh satu. Paket *gold* menyediakan dua pilihan tanggal keberangkatan pada bulan Januari, yaitu: tanggal sepuluh dan tanggal delapan belas. Paket *gold* menyediakan dua pilihan tanggal keberangkatan pada bulan Februari, yaitu: tanggal satu dan tanggal dua puluh dua. Paket *gold* menyediakan dua pilihan tanggal keberangkatan pada bulan Maret, yaitu: tanggal delapan dan tanggal dua puluh sembilan. Paket *gold* sepuluh hari memiliki tiga kategori harga, yaitu: *quad*, *triple*, dan *double*. Jika konsumen menggunakan paket *quad*, maka konsumen mengeluarkan biaya umrah sebesar dua puluh empat juta empat ratus sembilan puluh sembilan ribu rupiah. Jika konsumen menggunakan paket *triple*, maka konsumen dibebankan biaya umrah sebesar dua puluh lima juta sembilan ratus sembilan puluh sembilan ribu rupiah. Jika konsumen menggunakan paket *double*, maka konsumen mengeluarkan biaya umrah sebesar dua puluh tujuh juta empat ratus sembilan puluh sembilan ribu rupiah. Paket *gold* memberikan dua manfaat fasilitas bagi jama'ah umrah, yaitu: hotel dekat dan transportasi bus Durrat. Paket *gold* sepuluh hari menggunakan hotel setaraf bintang lima Makkah *Towers*.

Paket umrah Ebad *exclusive* dan paket umrah

Diva *precious* memiliki daftar harga umrah belum termasuk sembilan komponen biaya operasional, seperti: *airport tax*, *handling*, paspor, vaksin meningitis, regulasi baru terkait *Covid-19* (opsional), kenaikan ppn Saudi, kenaikan harga visa, kenaikan harga hotel, dan kenaikan harga tiket maskapai penerbangan terhadap kebijakan protokol kesehatan *Covid-19* di pesawat. *Airport tax* dan *handling* memiliki perbedaan harga antara Ebad Wisata dengan Diva Wisata. Paket umrah Ebad Wisata menarifikasi harga *airport tax* dan *handling* sebesar satu juta sembilan ratus lima puluh ribu rupiah. Paket umrah Diva Wisata membebankan biaya *airport tax* dan *handling* sebesar satu juta tujuh ratus lima puluh ribu rupiah.

Paket umrah *Thaibah* menyediakan pelayanan umrah hemat dengan harga murah. Biaya paket umrah *Thaibah* disediakan PT. Dafa *Atthaibah* sudah termasuk biaya *handling* dan perlengkapan. PT. Dafa *Atthaibah* menyediakan dua maskapai penerbangan, yaitu: Garuda Indonesia dan Saudia. PT. Dafa *Atthaibah* memiliki kerjasama dengan dua pihak hotel, yaitu: *Diyar Tabah* Madinah dan *Makkah Towers*. Paket umrah *Thaibah* menyediakan makanan asia sebanyak tiga kali dalam satu hari. Paket umrah *Thaibah* mengkategorikan dua jenis paket harga umrah, yaitu: *arbain* dan super hemat. *Pertama*, paket *arbain* lima belas hari dilaksanakan jama'ah umrah sembilan malam Madinah dan empat malam Makkah. Paket *arbain* menyediakan dua rute penerbangan, yaitu: Surabaya-Jeddah dan Madinah-Surabaya. Paket *arbain* lima belas hari menyediakan tanggal keberangkatan pada tiga pilihan bulan, yaitu: Januari, Februari, dan Maret dua ribu dua puluh satu. Paket

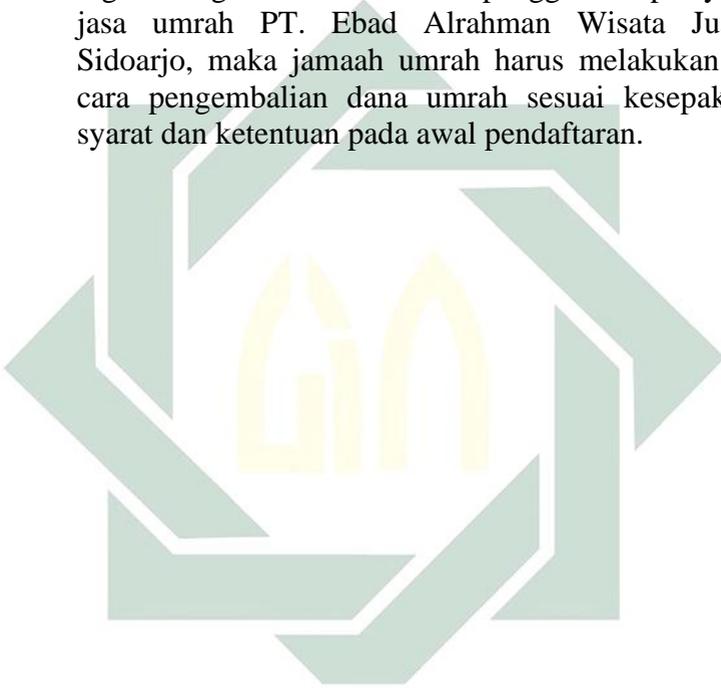
*arbain* menyediakan tanggal dua pada bulan Januari dua ribu dua puluh satu sebagai tanggal keberangkatan. Jika calon jama'ah umrah ingin melakukan keberangkatan pada bulan Februari, maka calon jama'ah umrah dapat melakukan penerbangan pada tanggal tujuh Februari tahun dua ribu dua puluh satu. Paket *arbain* memberikan kesempatan terakhir kepada jama'ah umrah untuk memilih keberangkatan umrah pada tanggal empat belas bulan Maret tahun dua ribu dua puluh satu. Paket *arbain* lima belas hari memiliki tiga kategori harga umrah, yaitu: *quad*, *triple*, dan *double*. Jika konsumen menggunakan paket *quad*, maka konsumen mengeluarkan biaya umrah sebesar dua puluh tujuh juta lima ratus ribu rupiah. Jika konsumen menggunakan paket *triple*, maka konsumen dibebankan biaya umrah sebesar dua puluh sembilan juta ribu rupiah. Jika konsumen menggunakan paket *double*, maka konsumen mengeluarkan biaya umrah sebesar tiga puluh juta lima ratus ribu rupiah. Paket *arbain* memberikan tiga manfaat fasilitas bagi jama'ah umrah, yaitu: hotel dekat, transportasi bus Durrat, dan umrah lima belas hari. Paket *arbain* lima belas hari menggunakan hotel setaraf bintang lima Makkah *Towers*.

*Kedua*, paket super hemat sembilan hari dilaksanakan jama'ah umrah tiga malam Madinah dan empat malam Makkah. Paket super hemat menyediakan dua rute penerbangan, yaitu: Surabaya-Jeddah dan Jeddah-Surabaya. Paket super hemat sembilan hari menyediakan tanggal keberangkatan pada tiga pilihan bulan, yaitu: Januari, Februari, dan Maret dua ribu dua puluh satu. Paket super hemat menyediakan tanggal delapan belas bulan Januari dua ribu dua puluh satu sebagai tanggal keberangkatan.

Jika calon jama'ah umrah ingin melakukan keberangkatan pada bulan Februari, maka calon jama'ah umrah dapat melakukan penerbangan pada tanggal dua puluh dua Februari tahun dua ribu dua puluh satu. Paket super hemat memberikan kesempatan terakhir kepada jama'ah umrah untuk memilih pemberangkatan pada tanggal dua puluh sembilan bulan Maret tahun dua ribu dua puluh satu. Paket super hemat sembilan hari memiliki tiga pilihan kategori harga, yaitu: *quad*, *triple*, dan *double*. Jika konsumen menggunakan paket *quad*, maka konsumen mengeluarkan biaya umrah sebesar dua puluh satu juta ribu rupiah. Jika konsumen menggunakan paket *triple*, maka konsumen dibebankan biaya umrah sebesar dua puluh dua juta ribu rupiah. Jika konsumen menggunakan paket *double*, maka konsumen mengeluarkan biaya umrah sebesar dua puluh tiga juta dua ratus ribu rupiah. Paket super hemat memberikan tiga manfaat bagi jama'ah umrah, yaitu: transportasi bus Durrat dan harga murah. Paket *arbain* sembilan hari menggunakan maskapai penerbangan pesawat Saudia. PT. Dafa *Atthaibah* menetapkan harga umrah belum termasuk tujuh komponen biaya operasional, seperti: paspor, vaksin meningitis, regulasi baru terkait *Covid-19* (opsional), kenaikan ppn Saudi, harga visa, harga hotel, dan harga tiket maskapai penerbangan.



menyetujui syarat dan ketentuan umrah PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo, maka jamaah dapat mengikuti pelaksanaan umrah dengan pelayanan penuh PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo sesuai paket umrah yang dipilih. Jika jamaah umrah ingin mengundurkan diri dari penggunaan pelayanan jasa umrah PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo, maka jamaah umrah harus melakukan tata cara pengembalian dana umrah sesuai kesepakatan syarat dan ketentuan pada awal pendaftaran.





PT. Ebad Wisata *Tour and Travel* memiliki variasi produk haji. Konsumen dapat menyesuaikan dana haji sesuai kemampuan dan kebutuhan. Gambar tabel sebelas merupakan contoh brosur haji Ebad Wisata. Brosur haji digunakan PT. Ebad Wisata sebagai media penyampaian informasi secara *offline*. Brosur haji PT. Ebad Wisata berisikan lima data informasi, yaitu: paket haji Ebad, paket haji Diva, paket haji Diva *silver*, cara pendaftaran haji, dan informasi biaya haji.



**QUOTA 2020M - 1643H**

NO	NAMA PAKET HAJI	QUAD	TRIPLE	DOUBLE
1	Quota Arba'in 26 Hari (Dengan transit)	14,999 USD	15,499 USD	16,249 USD
2	Quota Non Arba'in 14/15 Hari (Non transit)	22,999 USD	23,499 USD	23,999 USD
3	Quota 10 Hari (Dengan transit)	14,000 USD	14,500 USD	15,000 USD

**FURODA (PERCEPATAN) 2020M - 1643H**

NO	NAMA PAKET HAJI	QUAD	TRIPLE	DOUBLE
1	Furoda (Percepatan) 10/14 Hari Non Arba'in Full Hotel	-	-	29,000 USD
2	Furoda (Percepatan) 20 Hari Non Arba'in	-	21,000 USD	22,000 USD
3	Furoda (Percepatan) 10 Hari Dengan Transit	-	-	21,500 USD
4	Furoda (Percepatan) 26 Hari Arba'in	21,500 USD	22,000 USD	22,750 USD

**Rule Arba'in Quota/ Furoda (10 Hari)**

Tanggal	Keterangan
4 Doulhijah	SUB/CCK - JED - Makkah (Four Points Hotel)
5 Doulhijah	Makkah (Four Points Hotel)
6 Doulhijah	Makkah (Four Points Hotel)
7 Doulhijah	Makkah (Four Points Hotel)
8 Doulhijah	Makkah (Four Points Hotel)
9 Doulhijah	Wukuf - Muddafinah
10 Doulhijah	Tawaf Beethoh - Four Points Hotel - Mina (Aqabah)
11 Doulhijah	Four Points Hotel - Mina
12 Doulhijah	Four Points Hotel - Mina
13 Doulhijah	Four Points Hotel - Mina (Shafu Transit)
14 Doulhijah	Four Points Hotel - Makkah (Fairmont Hotel)
15 Doulhijah	Makkah (Fairmont Hotel)
16 Doulhijah	Makkah (Fairmont Hotel)
17 Doulhijah	Makkah (Fairmont Hotel)
18 Doulhijah	Makkah (Fairmont Hotel)
19 Doulhijah	Makkah (Fairmont Hotel)
20 Doulhijah	Makkah - Madinah
21 Doulhijah	Madinah (Shaza Hotel)
22 Doulhijah	Madinah (Shaza Hotel)
23 Doulhijah	Madinah (Shaza Hotel)
24 Doulhijah	Madinah (Shaza Hotel)
25 Doulhijah	Madinah (Shaza Hotel)
26 Doulhijah	Madinah (Shaza Hotel)
27 Doulhijah	Madinah (Shaza Hotel)
28 Doulhijah	Madinah (Shaza Hotel)
29 Doulhijah	Madinah - Jeddah - SUB / CCK

**Rule Non Arba'in Quota/ Furoda (10 Hari) Dengan Transit**

Tanggal	Keterangan
4 Doulhijah	SUB/CCK - JED - Makkah
5 Doulhijah	Makkah (Four Points Hotel)
6 Doulhijah	Makkah (Four Points Hotel)
7 Doulhijah	Makkah (Four Points Hotel)
8 Doulhijah	Makkah (Four Points Hotel)
9 Doulhijah	Wukuf
10 Doulhijah	Makkah (Four Points Hotel) - Mina
11 Doulhijah	Makkah (Four Points Hotel) - Mina
12 Doulhijah	Tawaf Wada - JED - CCK

**Rule Non Arba'in Quota/ Furoda (20 Hari) Dengan Transit**

Tanggal	Keterangan
1 Doulhijah	SUB/CCK - Madinah Hotel Shaza Al Madinah
2 Doulhijah	Madinah Hotel Shaza Al Madinah
3 Doulhijah	Madinah Hotel Shaza Al Madinah
4 Doulhijah	Madinah - Makkah (Four Points Hotel)
5 Doulhijah	Makkah (Four Points Hotel)
6 Doulhijah	Makkah (Four Points Hotel)
7 Doulhijah	Makkah (Four Points Hotel)
8 Doulhijah	Makkah (Four Points Hotel)
9 Doulhijah	Makkah - Arafah (Wukuf)
10 Doulhijah	Mudafinah - Tawaf Beethoh - Four Points Hotel - Mina
11 Doulhijah	Four Points Hotel - Mina
12 Doulhijah	Makkah (Four Points Hotel) - Mina
13 Doulhijah	Makkah (Four Points Hotel) - Mina (Shafu Awal)
14 Doulhijah	Makkah (Four Points Hotel) - Mina (Shafu Awal)
15 Doulhijah	Makkah (Fairmont Hotel)
16 Doulhijah	Makkah (Fairmont Hotel)
17 Doulhijah	Makkah (Fairmont Hotel)
18 Doulhijah	Makkah (Fairmont Hotel)
19 Doulhijah	Makkah (Fairmont Hotel)
20 Doulhijah	Makkah - JED - CCK/SUB

**Rule Non Arba'in Quota/ Furoda (14 Hari) Non Transit**

Tanggal	Keterangan
1 Doulhijah	SUB/CCK - Madinah (Shaza Hotel)
2 Doulhijah	Madinah Hotel Shaza Al Madinah
3 Doulhijah	Madinah Hotel Shaza Al Madinah
4 Doulhijah	Madinah - Makkah (Fairmont Hotel)
5 Doulhijah	Makkah (Fairmont Hotel)
6 Doulhijah	Makkah (Fairmont Hotel)
7 Doulhijah	Makkah (Fairmont Hotel)
8 Doulhijah	Makkah (Fairmont Hotel)
9 Doulhijah	Makkah - Arafah (Wukuf)
10 Doulhijah	Mudafinah - Tawaf Beethoh - Fairmont Hotel - Mina (Aqabah)
11 Doulhijah	Makkah (Fairmont Hotel) - Mina
12 Doulhijah	Makkah (Fairmont Hotel) - Mina (Shafu Awal)
13 Doulhijah	Tawaf Wada - JED - CCK

\*Kata dapat berubah sewaktu-waktu dengan pemberitahuan

**Tabel 12 Daftar Paket Haji dan Rute Perjalanan Haji**

Gambar tabel duabelas merupakan daftar paket dan rute perjalanan haji Ebad kuota dan *furoda* (percepatan) dua ribu dua puluh satu. PT. Ebad Wisata menyediakan pelayanan haji dengan fasilitas pilihan. PT. Ebad Wisata menggunakan tiga pilihan hotel, yaitu: *four point hotel*, *fairmont hotel*, dan *shaza by kempinski*. PT. Ebad Wisata menggunakan fasilitas hotel setaraf bintang lima. PT. Ebad Wisata menggunakan maskapai penerbangan Garuda Indonesia. Paket haji Ebad Wisata memiliki dua pilihan kategori paket haji, yaitu: kuota dan *furoda* (percepatan). Paket Quota menyediakan tiga pilihan paket haji, yaitu: kuota *arbain*, kuota non *arbain*, dan kuota. Quota *arbain* dilaksanakan jamaah haji selama dua puluh enam hari dengan transit. Quota *arbain* memiliki tiga pilihan paket harga, yaitu: *quad*, *triple*, dan *double*. Jika konsumen menggunakan paket *quad*, maka konsumen mengeluarkan biaya haji sebesar empat belas ribu sembilan ratus sembilan puluh sembilan USD. Jika konsumen menggunakan paket *triple*, maka konsumen mengeluarkan biaya haji sebesar lima belas ribu empat ratus sembilan puluh sembilan USD. Jika konsumen menggunakan paket *double*, maka konsumen dibebankan biaya haji sebesar enam belas ribu dua ratus empat puluh sembilan USD.

Quota non *arbain* dilaksanakan jamaah haji selama empat belas atau lima belas hari tanpa transit. Quota non *arbain* memiliki tiga pilihan paket harga, yaitu: *quad*, *triple*, dan *double*. Jika konsumen menggunakan paket *quad*, maka konsumen mengeluarkan biaya haji sebesar dua puluh dua sembilan ratus sembilan puluh sembilan USD. Jika konsumen menggunakan paket *triple*, maka konsumen dibebankan biaya haji sebesar dua puluh tiga empat

ratus sembilan puluh sembilan USD. Jika konsumen menggunakan paket *double*, maka konsumen mengeluarkan biaya haji sebesar dua puluh tiga empat ratus sembilan puluh sembilan USD.

Quota dilaksanakan jamaah haji selama sepuluh hari dengan transit. Quota memiliki tiga pilihan paket harga, yaitu: *quad*, *triple*, dan *double*. Jika konsumen menggunakan paket *quad*, maka konsumen mengeluarkan biaya haji sebesar empat belas ribu USD. Jika konsumen menggunakan paket *triple*, maka konsumen mengeluarkan biaya haji sebesar empat belas ribu lima ratus USD. Jika konsumen menggunakan paket *double*, maka konsumen mengeluarkan biaya haji sebesar lima belas ribu USD.

Paket *furoda* memiliki empat fasilitas pelayanan, yaitu: *furoda* sepuluh atau empat belas hari non *arbain full* hotel, *furoda* dua puluh hari non *arbain*, *furoda* sepuluh hari dengan transit, dan *furoda* dua puluh enam hari *arbain*. Paket *furoda* sepuluh atau empat belas hari menyediakan satu paket harga, yaitu: *double*. Konsumen mengeluarkan biaya haji sebesar dua puluh sembilan ribu USD. Paket *furoda* dua puluh hari menyediakan dua pilihan paket harga, yaitu: *triple* dan *double*. Konsumen mengeluarkan biaya haji sebesar dua puluh satu ribu USD pada pilihan *triple*. Jika konsumen menggunakan paket *double*, maka konsumen dibebankan biaya haji sebesar dua puluh dua ribu USD. *Furoda* sepuluh hari dengan transit menyediakan satu pilihan paket harga, yaitu: *double*. Konsumen mengeluarkan biaya haji sebesar dua puluh satu dua ratus lima puluh USD. *Furoda* dua puluh enam hari menyediakan tiga pilihan paket harga haji, yaitu: *quad*, *triple*, dan *double*. Konsumen mengeluarkan biaya haji sebesar dua puluh satu ribu

lima ratus USD pada paket *quad*. Paket *triple* memiliki tarif harga sebesar dua puluh dua ribu USD. Jika konsumen ingin menggunakan paket *double*, maka konsumen dibebankan biaya haji sebesar dua puluh dua ribu tujuh ratus lima puluh USD. Paket Ebad haji memiliki rute perjalanan yang sistematis seperti pada gambar tabel duabelas.

Paket diva haji memiliki dua jenis paket, yaitu: *furoda* (percepatan) dan *quota*. *Furoda* merupakan kegiatan pelaksanaan haji selama dua puluh enam hari. *Furoda* memiliki tiga pilihan paket harga haji, yaitu: *quad*, *triple*, dan *double*. PT. Diva Wisata menetapkan harga delapan belas ribu tujuh ratus lima puluh USD pada paket *quad*.



**DIVA QUOTA & FURODA (PERCEPATAN) 2020M - 1447H**

NO	NAMA PAKET HAJI	QUAD	TRIPLE	DOUBLE
1	Furoda (Percepatan) 26 Hari	16.750 USD	19.500 USD	20.050 USD
2	Quota 26 Hari	12.749 USD	15.499 USD	13.999 USD

Biaya berikut termasuk dalam harga yang ditetapkan di atas saat pelaksanaan haji.

**Diva Rute Arabin Quota/ Furoda (16 Hari)**

Tanggal	Keterangan	Tanggal	Keterangan
10 Dhuhijah	SUB/CC/A - HAJI (Apartemen Basmalah)	17 Dhuhijah	Makrah (Basmalah / Al Masjid / Basmala Home)
11 Dhuhijah	Makrah (Tempat transit / Apartemen Basmalah)	18 Dhuhijah	Makrah (Basmalah / Al Masjid / Basmala Home)
12 Dhuhijah	Makrah (Tempat transit / Apartemen Basmalah)	19 Dhuhijah	Makrah (Basmalah / Al Masjid / Basmala Home)
13 Dhuhijah	Makrah (Tempat transit / Apartemen Basmalah)	20 Dhuhijah	Makrah - Makkah
14 Dhuhijah	Makrah (Tempat transit / Apartemen Basmalah)	21 Dhuhijah	Makrah (Shaf' Taba Home / Riway)
15 Dhuhijah	Makrah (Tempat transit / Apartemen Basmalah)	22 Dhuhijah	Makrah (Shaf' Taba Home / Riway)
16 Dhuhijah	Makrah (Tempat transit / Apartemen Basmalah)	23 Dhuhijah	Makrah (Shaf' Taba Home / Riway)
17 Dhuhijah	Makrah (Tempat transit / Apartemen Basmalah)	24 Dhuhijah	Makrah (Shaf' Taba Home / Riway)
18 Dhuhijah	Makrah (Tempat transit / Apartemen Basmalah)	25 Dhuhijah	Makrah (Shaf' Taba Home / Riway)
19 Dhuhijah	Makrah (Tempat transit / Apartemen Basmalah)	26 Dhuhijah	Makrah (Shaf' Taba Home / Riway)
20 Dhuhijah	Makrah (Tempat transit / Apartemen Basmalah)	27 Dhuhijah	Makrah (Shaf' Taba Home / Riway)
21 Dhuhijah	Makrah (Tempat transit / Apartemen Basmalah)	28 Dhuhijah	Makrah (Shaf' Taba Home / Riway)
22 Dhuhijah	Makrah (Tempat transit / Apartemen Basmalah)	29 Dhuhijah	Makrah - Sub / CCB
23 Dhuhijah	Makrah (Tempat transit / Apartemen Basmalah)	30 Dhuhijah	Makrah - Sub / CCB

Memo: Memori (1) / Hari: Memori (1) / Tanggal: Memori (1) / Waktu: Memori (1) / Lokasi: Memori (1) / Hari: Memori (1)



**PERLENGKAPAN HAJI**

**PRIA**

- 1. Jaket
- 2. Kemeja
- 3. Celana
- 4. Tas
- 5. Sepatu
- 6. Tas
- 7. Tas
- 8. Tas
- 9. Tas
- 10. Tas
- 11. Tas
- 12. Tas
- 13. Tas
- 14. Tas
- 15. Tas
- 16. Tas
- 17. Tas
- 18. Tas
- 19. Tas
- 20. Tas
- 21. Tas
- 22. Tas
- 23. Tas
- 24. Tas
- 25. Tas
- 26. Tas
- 27. Tas
- 28. Tas
- 29. Tas
- 30. Tas
- 31. Tas
- 32. Tas
- 33. Tas
- 34. Tas
- 35. Tas
- 36. Tas
- 37. Tas
- 38. Tas
- 39. Tas
- 40. Tas
- 41. Tas
- 42. Tas
- 43. Tas
- 44. Tas
- 45. Tas
- 46. Tas
- 47. Tas
- 48. Tas
- 49. Tas
- 50. Tas

**WANITA**

- 1. Jaket
- 2. Kemeja
- 3. Celana
- 4. Tas
- 5. Sepatu
- 6. Tas
- 7. Tas
- 8. Tas
- 9. Tas
- 10. Tas
- 11. Tas
- 12. Tas
- 13. Tas
- 14. Tas
- 15. Tas
- 16. Tas
- 17. Tas
- 18. Tas
- 19. Tas
- 20. Tas
- 21. Tas
- 22. Tas
- 23. Tas
- 24. Tas
- 25. Tas
- 26. Tas
- 27. Tas
- 28. Tas
- 29. Tas
- 30. Tas
- 31. Tas
- 32. Tas
- 33. Tas
- 34. Tas
- 35. Tas
- 36. Tas
- 37. Tas
- 38. Tas
- 39. Tas
- 40. Tas
- 41. Tas
- 42. Tas
- 43. Tas
- 44. Tas
- 45. Tas
- 46. Tas
- 47. Tas
- 48. Tas
- 49. Tas
- 50. Tas

**DIVA SILVER QUOTA & FURODA (PERCEPATAN) 2020M - 1447H**

NO	NAMA PAKET HAJI	QUAD	TRIPLE	DOUBLE
1	Furoda (Percepatan) 26 Hari	15.500 USD	14.500 USD	15.500 USD
2	Quota 26 Hari	10.000 USD	9.000 USD	12.000 USD

Biaya berikut termasuk dalam harga yang ditetapkan di atas saat pelaksanaan haji & upgrade keaman dan standar & tinggi.

**Diva Rute Arabin (16 Hari)**

Tanggal	Keterangan	Tanggal	Keterangan
3-4 Dhuhijah	SUB/CC/A - HAJI (Apartemen Basmalah)	17 Dhuhijah	Makrah (Basmalah / Al Masjid / Basmala Home)
5 Dhuhijah	Makrah (Tempat transit / Apartemen Basmalah)	18 Dhuhijah	Makrah (Basmalah / Al Masjid / Basmala Home)
6 Dhuhijah	Makrah (Tempat transit / Apartemen Basmalah)	19 Dhuhijah	Makrah (Basmalah / Al Masjid / Basmala Home)
7 Dhuhijah	Makrah (Tempat transit / Apartemen Basmalah)	20 Dhuhijah	Makrah - Makkah
8 Dhuhijah	Makrah (Tempat transit / Apartemen Basmalah)	21 Dhuhijah	Makrah (Shaf' Taba Home / Riway)
9 Dhuhijah	Makrah (Tempat transit / Apartemen Basmalah)	22 Dhuhijah	Makrah (Shaf' Taba Home / Riway)
10 Dhuhijah	Makrah (Tempat transit / Apartemen Basmalah)	23 Dhuhijah	Makrah (Shaf' Taba Home / Riway)
11 Dhuhijah	Makrah (Tempat transit / Apartemen Basmalah)	24 Dhuhijah	Makrah (Shaf' Taba Home / Riway)
12 Dhuhijah	Makrah (Tempat transit / Apartemen Basmalah)	25 Dhuhijah	Makrah (Shaf' Taba Home / Riway)
13 Dhuhijah	Makrah (Tempat transit / Apartemen Basmalah)	26 Dhuhijah	Makrah (Shaf' Taba Home / Riway)
14 Dhuhijah	Makrah (Tempat transit / Apartemen Basmalah)	27 Dhuhijah	Makrah (Shaf' Taba Home / Riway)
15 Dhuhijah	Makrah (Tempat transit / Apartemen Basmalah)	28 Dhuhijah	Makrah (Shaf' Taba Home / Riway)
16 Dhuhijah	Makrah (Tempat transit / Apartemen Basmalah)	29 Dhuhijah	Makrah - Sub / CCB
17 Dhuhijah	Makrah (Tempat transit / Apartemen Basmalah)	30 Dhuhijah	Makrah - Sub / CCB

Memo: Memori (1) / Hari: Memori (1) / Tanggal: Memori (1) / Waktu: Memori (1) / Lokasi: Memori (1) / Hari: Memori (1)

**Tabel 13 Paket Haji Diva dan Perlengkapan Haji *Thaibah***

Jika calon jamaah haji memiliki ketertarikan pada paket *triple furoda*, maka calon jamaah haji mengeluarkan dana sebesar sembilan belas ribu lima ratus USD. Paket *furoda* Diva Wisata menyediakan paket *double*. PT. Diva Wisata memberikan harga dua puluh ribu USD pada paket *double furoda*. PT. Diva Wisata memiliki paket harga haji lain bernama paket *quota*.

Quota dilaksanakan jamaah haji selama dua puluh enam hari. Quota menyediakan tiga paket pilihan, yaitu: *quad*, *triple*, dan *double*. Paket *quota* jenis *quad* ditetapkan PT. Diva Wisata dengan harga dua belas ribu tujuh ratus empat puluh sembilan USD. Jika calon jamaah haji menggunakan paket *triple*, maka calon jamaah haji mendapatkan harga tiga belas ribu empat ratus sembilan puluh sembilan USD. Diva Wisata memberikan harga sebesar tiga belas ribu sembilan ratus sembilan puluh sembilan pada paket *double*.

Diva wisata menyediakan pelayanan haji pada paket Diva *silver*. Paket Diva *silver* mengelompokkan dua jenis harga haji, yaitu: *furoda* dan *quota*. Diva Wisata menyamakan keberangkatan waktu pelaksanaan ibadah haji. Paket *furoda* dan *quota* dilaksanakan jamaah haji selama dua puluh enam hari. Paket *furoda* memiliki tiga kategori harga, yaitu: *quad*, *triple*, dan *double*. Jika jamaah haji menggunakan paket harga *furoda quad*, maka jamaah haji melakukan pembayaran dana haji sebesar tiga belas ribu lima ratus USD. Paket *furoda triple* ditetapkan Diva Wisata dengan harga empat belas ribu lima ratus USD. Diva *silver* menariskan paket *double furoda* sebesar lima belas ribu lima ratus USD. Diva *silver* memiliki paket lain bernama *quota*. Paket *quota*

Diva *silver* memiliki harga relatif lebih terjangkau. Paket quota Diva *silver* ditetapkan Diva Wisata sebesar sepuluh ribu USD. Paket *triple* Diva Wisata menarifkan harga haji sebesar sebelas ribu USD. Jika calon jamaah haji menginginkan paket *double*, maka jamaah haji mengeluarkan dana haji sebesar dua belas ribu USD. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo mempromosikan tiga paket haji untuk mempermudah pelaksanaan ibadah haji bagi calon jamaah haji. Harga ditetapkan PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo agar bersifat *fleksibel* dan dapat dijangkau oleh semua kalangan kelas sosial.

### INFORMASI BIAYA

#### NOMOR REKENING EBAD

Nomor Rekening Rupiah	Nomor Rekening USD
 Mandiri Cab. Sidoarjo - Juanda a/n/ PT. EBAD ALRAHMAN WISATA A/C: 141-0089339566	 Mandiri Cab. Sidoarjo - Juanda a/n/ PT. EBAD ALRAHMAN WISATA A/C: 141-003338862
 BCA Cab. Sidoarjo - Juanda a/n/ PT. EBAD ALRAHMAN WISATA A/C: 801924444	 BSM Cab. Surabaya - Tanjung Perak a/n/ PT. EBAD ALRAHMAN WISATA A/C: 201-007972
 Muamalat Cab. Surabaya - Mayjeng Surongko a/n/ PT. EBAD ALRAHMAN WISATA A/C: 771-0050700	 Muamalat Cab. Surabaya - Mayjeng Surongko a/n/ PT. EBAD ALRAHMAN WISATA A/C: 771-0050701

#### NOMOR REKENING DIVA

Nomor Rekening Rupiah	Nomor Rekening USD
 Mandiri Cab. Sidoarjo - Gedong a/n/ PT. DIVA MABRURO A/C: 141-00-0002-2012	 Mandiri Cab. Juanda - Surabaya a/n/ PT. DIVA MABRURO A/C: 141-00-7567-7568
 BSM Cab. Sidoarjo - Wiro a/n/ PT. DIVA MABRURO A/C: 201-001-9803	 BSM Cab. Sidoarjo - Wiro a/n/ PT. DIVA MABRURO A/C: 201-001-9803

Pembayaran dalam mata uang (D/R) mengikuti kurs di hari pembayaran

#### BIAYA SUDAH TERMASUK

- Tiket Pesawat PP kelas ekonomi
- Transportasi Bus ke AC
- Fasilitas Haji Bus Andri & Mina

#### BIAYA BELUM TERMASUK

- Biaya pribadi: Telepon, Laundry, extra bill dan lain-lain
- Dana Tamtela dan biaya Pemas Haji
- Biaya yang ditanggung mengenai di Apertemen tgl 10, 11, 12 di bulan haji seperti makan, shuttle bus dan mina ke Apertemen PP Anshara Paket Hemat
- Upgrade kelas Business Class dan kamar hotel
- Acara di luar program, tgl, dan lain-lain berikut pribadi
- Biaya yang ditanggung oleh penanggung Masjidi lokal

- Kelebihan bagasi yang ditanggung oleh pihak Maskapai
- Kontribusi bagasi yang ditanggung Maskapai Pribadi
- Biaya perjalanan jika jamaah sakit dan membutuhkan perawatan
- Biaya kuru diorang ketika Thawaf atau Suci bagi jamaah yang membutuhkan
- Biaya pemeriksaan kesehatan yang ditanggung Rumah Sakit Haji setempat

#### PERHAL PEMBATALAN

- Pembatalan oleh calon haji - deposit sampai dengan 3 bulan sebelum tanggal keberangkatan dikenakan biaya 1.100 USD per jamaah yang telah
- 3 sampai dengan 6 bulan sebelum tanggal keberangkatan dikenakan biaya sebesar 60% dari harga paket yang telah dipilih
- 1 bulan sebelum keberangkatan dikenakan biaya 80% dari paket yang dipilih tergantung biaya lainnya kontrol saat pesawat di refund bisa langsung diPRH Kemendagri Bea cukai. Untuk kamar hotel yang sudah dibayarkan tidak dapat dibatalkan
- 2 minggu sampai dengan hari H atau tanggal keberangkatan dikenakan biaya 90% dari paket yang dipilih
- 5 hari pembatalan dikenakan mengenai dana atau pembayaran tetap, maka akan ditagih kembali

### CARA PENDAFTARAN HAJI



#### 1. Daftar & Pengumpulan Dokumen

- Pendaftaran bisa dilakukan secara online maupun offline
- Online melalui [myehram.com](http://myehram.com) / WhatsApp Hotline Service 0822 3087708 / 0823 3434 5464
- Offline bisa melalui Kantor Ebad Group terdekat
- Persyaratan Pengumpulan Dokumen
- Mengisi formulir pendaftaran Haji Plus didapat melalui Fax/Email atau melalui website [www.ebadwisata.com](http://www.ebadwisata.com) untuk paket Ebad
- [www.dauromhaji.com](http://www.dauromhaji.com) untuk paket Diva
- fotocopy KTP id lembar fotocopy reguler
- Foto terbaru dengan latar belakang putih
- 3 x 4 sebanyak 40 lembar, 4 x 6 sebanyak 15 lembar berwarna dan background putih dengan ukuran wajah 80%
- 1 lembar persyaratan dijabarkan memuat (jwb)
- C. Tidak memaka kacamata dan tidak memaka kopyah/peci untuk jamaah laki laki
- fotocopy KK sebanyak 5 lembar
- fotocopy akta nikah Suami - Istri sebanyak 5 lembar
- fotocopy Rapor medical 1 nomor bagi yang memiliki sebanyak 5 lembar
- Kelengkapan dokumen dikumpulkan saatambat lambatnya 30 hari sebelum keberangkatan

#### 2. Lakukan Deposit Ke 1

- Deposit ini dilakukan bersamaan dengan pengumpulan dokumen yang telah ditunjukkan
- Setiap jamaah yang mendaftar Haji Plus di Ebad/ Diva diwajibkan melakukan deposit sebesar 5000 USD atau 100 USD Kemendagri & 5000 USD Ebad Group
- Administasi sebesar Rp. 1.500.000,-

#### 3. Pengambilan Nomor Porsi

- Nomor porsi akan hasil 3 sample 3 minggu dari tanggal entry Kemendagri
- Setelah diterbitkan nomor porsi, Copy BPN/ Nomor Porsi akan dikirimkan ke alamat masing-masing jamaah

#### 4. Deposit Ke 2 & Penentuan Paket

- Deposit ke 2 dilakukan setelah diumumkan nomor porsi dan nama jamaah yang berhak melunasi akan ditunjukkan oleh Customer Service Ebad Group
- Setelah melunasi pembayaran deposit ke 2 jamaah diperkenankan memilih paket Haji yang diinginkan

#### 5. Pembayaran Pelunasan

- Pelunasan dilakukan saatambat lambatnya 2 bulan sebelum keberangkatan
- Pelunasan bisa dilakukan dengan cara Cash ataupun TRANSFER

#### 6. Masnakh Haji

- Informasi jadwal Masnakh disampaikan melalui SMS/ WhatsApp dan juga telepon oleh Customer Service Ebad Group
- Masnakh Masnakh Haji dibayarkan oleh Usabid barangkaman

#### 7. Pengembalian Haji

- Informasi awal keberangkatan ditunjukkan pada saat Masnakh pribadi
- Informasi keberangkatan 10 hari sebelum berangkat
- Informasi lebih detail mengenai tempat dan waktu keberangkatan ditunjukkan kembali oleh Customer Service Ebad Group saatambat lambatnya 10 hari sebelum keberangkatan

**Tabel 14 Informasi Biaya Haji dan Cara Pendaftaran Haji**

Jika calon jamaah haji memiliki ketertarikan penggunaan pelayanan jasa haji PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo, maka jamaah haji dapat mengikuti prosedur cara pendaftaran haji PT. Ebad

Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. Brosur haji PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo menyediakan tiga informasi sebelum pelaksanaan umrah, yaitu: cara pendaftaran, informasi biaya, dan syarat ketentuan. Tiga informasi harus dipenuhi calon jamaah haji sesuai aturan pelaksanaan haji PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. Jika jamaah menyetujui syarat dan ketentuan haji PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo, maka calon jamaah dapat mengikuti pelaksanaan haji dengan pelayanan penuh PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo sesuai paket haji yang dipilih. Jika jamaah haji ingin mengundurkan diri dari penggunaan pelayanan jasa haji PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo, maka jamaah haji harus melakukan kesepakatan sesuai persetujuan syarat dan ketentuan pada awal pendaftaran haji.

#### **d. Media Sosial PT. Ebad Alrahman Wisata**

Media sosial merupakan wadah interaksi komunikasi antara PT. Ebad Wisata dengan calon jamaah haji dan umrah secara cepat. PT. Ebad Wisata tidak memiliki tiga hambatan komunikasi dengan konsumen, seperti: jarak, ruang, dan waktu. *Instagram* merupakan media sosial yang tidak asing bagi semua orang. *Instagram* memiliki fitur konten yang menarik bagi masyarakat pada era tahun dua ribuan. Aplikasi *instagram* menyediakan *instagram ads* sebagai media pemasaran pebisnis. PT. Ebad wisata menggunakan tiga fitur *instagram* dalam proses pemasaran, yaitu: *feed*, *instagram story*, dan *instagram TV*. *Instagram TV* digunakan PT. Ebad Wisata sebagai media kajian *online*. PT. Ebad Wisata menyampaikan informasi terbaru terkait perkembangan haji dan umrah melalui fitur *instagram story*. *Feed instagram* digunakan PT.

Ebad Wisata sebagai media jejak digital proses perjalanan PT. Ebad Wisata dengan jama'ah dan relasi kerja. PT. Ebad Wisata memiliki akun aplikasi *instagram* bernama ebadwisataindonesia. Konsumen mengetahui lokasi kantor PT. Ebad Wisata dari *bio instagram*.



**Tabel 15 Akun *Instagram* PT. Ebad Wisata**

**e. Relasi Kerja PT. Ebad Alrahman Wisata**

Relasi kerja merupakan hubungan kerjasama antara PT. Ebad Wisata dengan organisasi lain untuk mencapai satu tujuan. Relasi kerja memiliki hubungan saling ketergantungan antara sesama pebisnis. Relasi kerja dapat mendatangkan keuntungan bisnis antara dua pebisnis. Relasi kerja dapat mempertahankan usaha haji dan umrah PT. Ebad Wisata pada masa pandemi *Covid-19*. Jika PT. Ebad Wisata memiliki banyak relasi kerja, maka PT. Ebad Wisata memiliki

jaringan relasi bisnis dalam jangka panjang. PT. Ebad Wisata menerapkan empat cara untuk memperbanyak relasi kerja, yaitu: memperbanyak informasi kebutuhan bisnis, memperkuat komunikasi, paham terhadap kebutuhan pihak lain, dan menjaga hubungan komunikasi dengan baik. Relasi kerja merupakan media pemasaran bisnis PT. Ebad Wisata. PT. Ebad Wisata dapat meningkatkan laba perusahaan dari hasil penjualan pelayanan jasa haji dan umrah. Relasi kerja PT. Ebad Wisata dapat memasarkan jasa PT. Ebad Wisata kepada calon jama'ah haji dan umrah. Jika PT. Ebad Wisata mendapatkan calon jama'ah, maka PT. Ebad Wisata melibatkan relasi kerja dalam proses pelayanan operasional haji dan umrah. Relasi kerja mempengaruhi kelancaran penjualan jasa PT. Ebad Wisata.

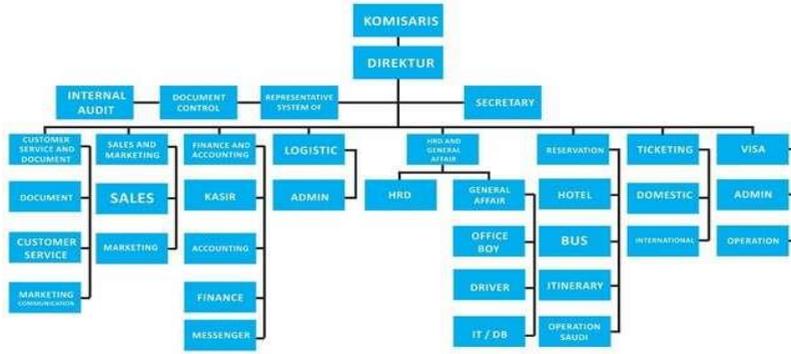


**Tabel 16 Relasi Kerja PT. Ebad Alrahman Wisata**

## 5. Struktur Organisasi PT. Ebad Alrahman Wisata

Struktur organisasi merupakan sistem bagian staf kerja dalam organisasi secara sistematis. Struktur organisasi menggambarkan tugas dan fungsi setiap

devisi. Struktur organisasi mempengaruhi tujuan pertumbuhan bisnis pada masa depan.



**Tabel 17 Struktur Organisasi PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda**

PT. Ebad Wisata menggunakan jenis struktur organisasi terpusat. PT. Ebad Wisata memiliki arus struktur organisasi dari atas ke bawah. Struktur organisasi dapat mempertahankan tujuan dan tanggungjawab PT. Ebad Wisata. Struktur organisasi mengutamakan enam tujuan, yaitu: kejelasan alur komunikasi, kejelasan hubungan pelaporan, pemilihan sumber daya manusia tepat sasaran, efisiensi penyelesaian tugas setiap devisi, pemahaman terhadap kebutuhan perusahaan, dan paham terhadap kesalahan tugas.<sup>154</sup>

<sup>154</sup>Gie, *Pengertian Struktur Organisasi*, diakses pada tanggal 8 Oktober 2021 dari <https://accurate.id/marketing-manajemen/struktur-organisasi/>.

## 6. Pembimbing Haji dan Umrah PT. Ebad Alrahman Wisata

Pembimbing haji dan umrah PT. Ebad Alrahman Wisata memiliki latar belakang pendidikan tinggi dan kompeten. Pembimbing haji dan umrah PT. Ebad Alrahman Wisata mengajarkan jama'ah haji dan umrah melalui tuntunan *syari'at* agama Islam. Jama'ah mendapatkan bimbingan proses haji dan umrah dari pembimbing secara konsep keilmuan Al-Qur'an dan *Hadits*. Jama'ah PT. Ebad Alrahman Wisata merasakan kepuasan terhadap bimbingan haji dan umrah di Makkah dan Madinah. Pemahaman penjelasan ilmiah setiap rangkaian ibadah haji dan umrah dapat menciptakan kepuasan jama'ah. Kepuasan jama'ah dapat meningkatkan citra pelayanan jasa haji dan umrah PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo mengelompokkan pembimbing haji menjadi dua, yaitu: *ustadz* dan *ustadzah*. *Ustadzah* ditugaskan PT. Ebad Alrahman untuk mengontrol pelaksanaan haji atau umrah bagi kaum wanita. *Muthawwif* perempuan menerangkan konsep *fiqih* wanita pada waktu jeda menunggu proses pelaksanaan haji selanjutnya. *Muthawwif* pria ditugaskan PT. Ebad Alrahman untuk mengontrol kaum pria agar tidak tertinggal rangkaian prosesi ibadah haji atau umrahnya. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo memiliki enam pembimbing haji, yaitu: *ustadz* Abdul Malik Al-Haddad, *ustadz* Norman Sulaiman, *ustadz* Abu Sirih, *ustadz* Mulyani, *ustadz* Farid Syauqi, dan *ustadzah* Aniq Alawi.

## 7. Contact Person

Ebad Wisata *tour and travel* menyediakan layanan komunikasi yang dapat diakses oleh konsumen secara *fleksibel*. Layanan komunikasi dapat memperkenalkan informasi pelayanan jasa haji dan umrah Ebad Wisata *tour and travel*. Layanan komunikasi dapat menginformasikan berita terbaru terkait perkembangan haji dan umrah selama pandemi *Covid-19* dua ribu dua puluh satu. Konsumen dapat menghubungi PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo melalui empat cara, yaitu: nomor telepon *whatsapp* perusahaan, *website* resmi perusahaan, sosial media, dan *email*. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo memiliki dua nomor telepon *whatsapp*, yaitu: 081-1338-3345 dan 081-2302-8708. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo memiliki dua akun sosial media, yaitu: *facebook* dan *instagram*. Konsumen dapat mengetahui informasi terbaru terkait perkembangan haji dan umrah pada laman *instagram* bernama *ebadwisataindonesia*. Jika konsumen memiliki sosial media *facebook*, maka konsumen dapat mengetahui informasi terbaru produk haji dan umrah pada laman *facebook* bernama Ebad Wisata. Apabila konsumen ingin mengetahui informasi haji dan umrah lebih mendalam, maka situs *website* resmi perusahaan Ebad Wisata bernama *www.ebadwisata.com* merupakan solusi jawaban masalah konsumen. Konsumen dapat mengirimkan kritik dan saran pada *email* resmi Ebad Wisata, yaitu: *ebadwisata@yahoo.com*.

## B. Penyajian Data

Penyajian data merupakan gambaran perolehan hasil data peneliti di PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. Peneliti melakukan tiga tahapan proses penelitian di PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo, yaitu: observasi, wawancara, dan dokumentasi. Tahapan proses penelitian dilakukan peneliti untuk mendukung keabsahan hasil penyajian data. Peneliti menyajikan hasil data terkait tiga konsep strategi negosiasi integratif, yaitu: langkah-langkah strategi negosiasi integratif, metode strategi negosiasi integratif, dan faktor keberhasilan strategi negosiasi integratif. Peneliti menggunakan objek penelitian di PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. Peneliti mengklasifikasikan empat narasumber pada tahap pengkodean sebagai berikut:

Rana Fatma	NS 1	: <i>Customer service</i> PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo
Awang Ardianto	NS 2	: <i>Handling haji</i> PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo
Irma Setiyaningrum	NS 3	: <i>Administrasi haji</i> PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo
Ferdi	NS 4	: <i>Plt. manajer marketing</i> PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo

Peneliti menjelaskan perolehan hasil data selama observasi di PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo dibawah ini:

## 1. Langkah-Langkah Strategi Negosiasi Integratif

Peneliti menjelaskan langkah-langkah strategi negosiasi integratif sebagai tahapan awal sebelum proses negosiasi. Negosiator menjalankan proses negosiasi dengan cara melihat perencanaan langkah-langkah strategi negosiasi integratif. Langkah-langkah strategi negosiasi integratif dijalankan negosiator melalui lima tahapan, yaitu: identifikasi masalah, identifikasi kepentingan, perancangan solusi alternatif, pembuatan kesepakatan solusi alternatif, dan evaluasi solusi alternatif.<sup>155</sup> Dua negosiator merencanakan penggunaan langkah-langkah strategi negosiasi integratif. Langkah-langkah negosiasi integratif mengarahkan alur proses negosiasi *win-win solution*. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo menerapkan langkah-langkah negosiasi integratif pada saat keluarnya peraturan surat keterangan Republik Indonesia nomor enam ratus enam puluh tahun dua ribu dua puluh satu. Surat keterangan Republik Indonesia nomor enam ratus enam puluh tahun dua ribu dua puluh satu menginformasikan pembatalan haji pada tahun dua ribu dua puluh satu. Pada saat observasi, peneliti mengamati aktivitas PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo memiliki tiga surat, yaitu: surat pernyataan calon jamaah haji, surat perjanjian antara penyelenggara ibadah haji khusus dengan jamaah haji khusus, dan syarat ketentuan kesepakatan antara penyelenggara dengan jamaah. Dua jamaah haji mendatangi kantor PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. Dua jamaah haji

---

<sup>155</sup> David M Saunders et al.,. *Negotiation*. (Jakarta: Salemba Humanika, 2015), 92.

menanyakan perihal pengajuan pengembalian dana akibat keberangkatan haji yang tertunda tahun dua ribu dua puluh satu. Peneliti menjabarkan langkah-langkah strategi negosiasi integratif di PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo dibawah ini.

**a. Identifikasi Masalah Strategi Negosiasi Integratif**

Identifikasi masalah merupakan proses pencarian sumber masalah terkait kejadian aktivitas PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo melalui sumber data yang akurat. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo mengamati kejadian kondisi fakta lapangan terkait surat keterangan Republik Indonesia nomor enam ratus enam puluh tahun dua ribu dua puluh satu dan kebijakan sistem informasi pengawasan terpadu umrah dan haji khusus (SiPatuh). Surat keterangan Republik Indonesia nomor enam ratus enam puluh tahun dua ribu dua puluh satu menginformasikan pembatalan haji tahun dua ribu dua puluh satu. Surat keterangan Republik Indonesia nomor enam ratus enam puluh tahun dua ribu dua puluh satu mengalami ketidaksesuaian dengan konsep kebijakan sistem informasi pengawasan terpadu umrah dan haji khusus (SiPatuh). PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo tidak dapat memastikan jadwal keberangkatan haji tahun dua ribu dua puluh satu pada saat pandemi *Covid-19*. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo sudah menerapkan lima konsep SiPatuh. Kementerian agama memberikan jaminan kepercayaan penggunaan konsep program SiPatuh pada PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. Menteri agama juga menggagalkan sistem SiPatuh melalui surat keterangan Republik Indonesia

nomor enam ratus enam puluh tahun dua ribu dua puluh satu.

Penyajian data diatas didapatkan peneliti dari hasil wawancara kepada empat narasumber. Narasumber 1 memberikan jawaban “ini kan karena kasusnya pandemi, jadi artinya ya... kalau dari Saudi memang tidak memberikan izin untuk adanya haji ya sudah. Jadi kita nggak mungkin kan kalau berangkat. Jadi ya tidak bisa dipaksakan kan berkaitan sama nyawa juga. Kalau kita memaksakan sekarang hubungannya dengan kita bukan travel sendiri tapi ada juga dari pihak ee... Saudinya. Sekarang kalau dari Saudinya aja gak menerima terus mau maksa gimana” (NS 1, 4/10/21).<sup>156</sup>

Narasumber 2 menanggapi program sipatuh “ya... sebenarnya masalah itu ada *plus minusnya* mba. Ada sisi negatif ada sisi positif. Sisi positifnya itu apa namanya... jadi departemen agama atau pemerintah ini mampu mengontrol travel-travel yang tidak berizin... jadi mampu mengontrol adanya penipuan-penipuan travel-travel bodong itu. Jadi agar jamaah-jamaah yang sudah membayar itu selamat atau jangan sampe kena tipu itu yang pertama... itu jadi sangat baik sekali karena ya... akan semakin ketat dan meminimalisir travel haji bodong yang tidak sesuai dengan akad atau *travel* yang tidak berizin mereka dapat memberangkatkan jamaah. Cuman kalau sisi negatifnya itu memang betul sipatuh itu kadang memang kalau untuk operasional kita sendiri memang jadi *riweuh*... jadi ribet... jadi masih harus *mengentri* lah segala macam itu memang butuh tenaga lagi akhirnya butuh

---

<sup>156</sup> Hasil wawancara dengan narasumber 1 pada 4 Oktober 2021

karyawan lagi dan itu menyita waktu jadi ee.... bikin lama gitu prosesnya” (NS 2, 9/10/21). Narasumber 2 menanggapi surat keterangan Republik Indonesia nomor enam ratus enam puluh tahun dua ribu dua puluh satu “ya... kalau ini dikaitkan dengan politik ya mungkin juga ada hubungannya dengan politik tapi kita *berhusnudzon* kepada pemerintah saja bahwasannya memang pemerintah selama ini sudah melobi ke pihak Saudi agar segera membuka pintu Saudi untuk Indonesia ini agar bisa mengerjakan ibadah haji. Jadi sampai saat ini Saudi masih *mensuspend* Indonesia, karena Saudi tidak ingin ketika haji dibuka...karena Indonesia ini merupakan salah satu negara yang mengirimkan jamaah terbesar didunia ee..... takutnya nanti kalau terburu-buru dibuka ini Saudi akan menjadi negara pencetus... nanti mungkin ada *Covid* varian baru sama seperti di India kemaren pada festival di Gangga itu kan jadi ramai banyak kerumunan disitu itu alasan Saudi seperti itu” (NS 2, 9/10/21).<sup>157</sup>

Narasumber 3 menanggapi penundaan keberangkatan haji tahun dua ribu dua puluh satu “saya rasa bukan hanya Ebad aja mba yang keberangkatan hajinya tertunda tapi ehm... semua travel haji dan umrah yang ada di Indonesia juga. Memang dalam sipatuh itu kan ada bagian pasti jadwalnya. Tapi itu kan rencana manusia mba. Semua itu *qadarullah*. Ee.. benar memang SiPatuh itu berfokus pada pemantauan akomodasi yang terhubung dengan *muassasah* di Arab Saudi. Tapi sekarang kita juga mau terhubung gimana... apa namanya orang sekarang Indonesia masih di *suspend*

---

<sup>157</sup> Hasil wawancara dengan narasumber 2 pada 9 Oktober 2021

sama Negara Arab mba” (NS 3, 18/10/21).<sup>158</sup>

Narasumber 4 memberikan jawaban “iya sih mba memang benar apa ehm... semua travel haji dan umrah itu mengikuti SiPatuh. Sipatuh itu tujuannya sebenarnya untuk memberikan keamanan dalam penggunaan jasa haji dan umrah untuk konsumen. Kalau dibilang ada atau tidak ketidaksesuaiannya saya rasa memang ada. Cuman memang tidak seratus persen kesalahan ada di depag. Kami harus melihat latar belakang terjadinya adanya ketidaksesuaian ini mba. Kami juga memang sudah memiliki banyak izin resmi. Tapi kan kita harus melihat situasi dan kondisi yang terjadi mba. Kami tidak dapat memberangkatkan kan memang karena negara kita saat ini lagi dilanda wabah *Covid-19*. Terkadang tidak semua aturan dapat diterapkan pada semua situasi mba” (NS 4, 19/10/21).<sup>159</sup>

#### **b. Identifikasi Kepentingan Strategi Negosiasi Integratif**

Identifikasi kepentingan merupakan tindakan PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo dalam melihat perbedaan kepentingan antara PT. Ebad Alrahman Wisata dengan jamaah haji. Identifikasi kepentingan menjelaskan perbedaan maksud dan tujuan dua negosiator. Identifikasi kepentingan disebabkan kebutuhan dan keinginan dua negosiator yang harus terwujud. Jamaah haji menginginkan Saudi agar segera membuka kuota haji untuk Negara Indonesia pada tahun dua ribu dua puluh satu. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo

---

<sup>158</sup> Hasil wawancara dengan narasumber 3 pada 18 Oktober 2021

<sup>159</sup> Hasil wawancara dengan narasumber 4 pada 19 Oktober 2021

mengharapkan jamaah dapat bersabar dan tidak menarik dana haji. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo menerapkan empat identifikasi kepentingan, yaitu: kepentingan substantif, kepentingan proses, kepentingan hubungan, dan kepentingan prinsip.<sup>160</sup> Kepentingan substantif merupakan identifikasi kepentingan negosiator terkait dana. Kepentingan proses berhubungan dengan tindakan negosiator dalam perundingan pemilihan konsep negosiasi dalam proses penyelesaian masalah. Kepentingan hubungan merupakan komitmen menjaga hubungan baik antara jama'ah dengan PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. Kepentingan prinsip mengutamakan sikap toleransi dan kejujuran.

Penyajian data diatas didapatkan peneliti dari hasil wawancara kepada empat narasumber. Narasumber 1 menanggapi kepentingan substantif “kalau dari pimpinan sih nginfokan kan ada keterangan yang mana jika dibatalkan uang dapat kembali *full* untuk yang reguler, karena di Ebad itu hanya ada yang haji *plus*, sehingga kalau haji *plus* itu kan yang mengkoordinir semua dari travel, nah jadi memang kalau ada yang batal ya tetep kita ada casnya. Cuman casnya nggak setinggi yang sebelumnya karena prosesnya kita sudah tinggal berangkat aja. Casnya sebesar seribu seratus dollar di travel kita. Tapi *alhamdulillah* kok gak banyak yang batal artinya yang batal ya... mungkin satu atau dua orang aja sisanya itu memang menarik dana. Menarik dana itu selisih dari biaya yang di Ebad itu

---

<sup>160</sup> Lax dan Sebenius. *Manager as Negotiator*. (New York: Free Press, 1986),25.

yang bisa diambil. Ya jadi kayak misalkan bapak Abdul Haris dia sudah lunas lima belas ribu dollar... yang delapan ribu dollar nggak boleh diambil karena ini kan ada di kemenag... karena kalau delapan ribu dollar diambil berarti jamaah dikatakan mundur atau batal. Tapi kalau mau diambil selisihnya enam ribu dollar... tapi enam ribu dollar nggak bisa diambil semuanya harus ninggal dp di kita sebesar seribu dollar sebagai bukti bahwa kamu masih jamaahnya kita” (NS 1, 4/10/21).<sup>161</sup>

Narasumber 2 menanggapi kepentingan substantif “ya jadi kalau untuk masalah haji pengembalian dana itu jadi yang pertama dana itu dana jamaah haji yang sudah disetorkan ke kita itu sudah kita setorkan ke depag. Jadi posisi uang jamaah itu ada di pemerintah ada di depag. Nah, untuk pengembalian dana itu otomatis kita akan bantu e... untuk menarik dana dari rekeningnya pemerintah cuman memang nanti akan menimbulkan cas. Setiap travel itu punya peraturan pembatalan. Jadi setiap jamaah itu nanti yang membatalkan diri itu dikenakan cas. Cas ini menimbulkan *pro* dan *kontra*. Ada jamaah yang menerima... ada jamaah juga yang kadang tidak menerima adanya cas ini tapi ya sudah ini kan sudah kita sampaikan dulu diawal mereka daftar jadi kalau mereka membatalkan diri maka ada cas jadi mereka sudah tidak bisa lagi mengelak, kita sampaikan diawal ada tanda tangan diatas materai soalnya” (NS 2, 9/10/21).<sup>162</sup>

Narasumber 3 menanggapi kepentingan substantif “jamaah boleh mengambil dananya

---

<sup>161</sup> Hasil wawancara dengan narasumber 1 pada 4 Oktober 2021

<sup>162</sup> Hasil wawancara dengan narasumber 2 pada 9 Oktober 2021

sebagian apabila jamaahnya benar-bener membutuhkannya. Tapi ada dana yang tidak bisa diambil yaitu dana untuk dp awal sebesar empat ribu dollar dan untuk pelunasan sebesar empat ribu dollar seperti itu dan untuk gagal berangkat banyak jamaah yang menyadari dan berbesar hati beliaunya menitipkan dana disini. Tapi ada juga yang mengambil dananya karena ekonominya dia benar-bener e... minim dan dia juga membutuhkan dana untuk kehidupan sehari-harinya itu boleh mengambil dananya asalkan ada dana yang di *hold* disini sebesar sepuluh ribu *dollar* per orang. Kalau misalkan berjalannya waktu jamaah meninggal itu bisa ditarik dengan cas. Cas ditentukan manajemen” (NS 3, 18/10/21).<sup>163</sup>

Narasumber 4 menanggapi kepentingan substantif “ ya mba ehm.. memang benar adanya. Ada beberapa jamaah haji kita yang meminta pengembalian dana. Cuman kalau di kita jumlah bersih pengembalian dana sebesar lima ribu *dollar*. Kita juga menyepakati syarat dan ketentuan jumlah besaran uang pengembalian dana yang berlaku dengan jamaah sesuai akad. Ya kita juga harus memahami dan tetap melayani dengan sepenuh hati... ee... memang dari pengembalian dana terkadang dapat memuaskan mereka. Kami juga memahami pada situasi saat ini yang tidak memungkiri bahwa banyak orang yang kesulitan dalam menjalani kehidupan” (NS 4, 19/10/21).<sup>164</sup>

Narasumber 1 menanggapi kepentingan proses “kita make kolaborasi sih mba. Balik lagi ke akad

---

<sup>163</sup> Hasil wawancara dengan narasumber 3 pada 18 Oktober 2021

<sup>164</sup> Hasil wawancara dengan narasumber 4 pada 19 Oktober 2021

menyamakan visi misi. Visi misi kita seperti ini kan yang ditangani bukan hanya satu orang tapi kan dari berbagai macam orang dan berbagai macam karakter ya.. kita cari titik temunya cari *win-win solution*nya. Artinya adalah kita tetap berpegang teguh dengan akad yang sudah kita sampaikan... berpegang teguh dengan visi misinya kita... kita saling membantu dan memahami satu sama lain. Kemaren timbul adanya paksaan orang batal karena gak ada dana, makanya kita timbulkan paket pilihan lain gitu. Tapi kalau misalkan kamu *ndak nyucuk uange* ya sudah mau gimana lagi. Artinya kita sudah menyediakan untuk *global* bukan untuk perseorangan ini. Aku bicara *case* yang kemaren, kalau *case* yang akan datang ya kembali lagi cara *menghandlenya* ya kita terima dulu, kita sesuaikan dulu apakah permintaan atau mungkin *komplain* disampaikan, keluhan yang disampaikan itu sesuai, nah cara menanganinya ya di cek terlebih dahulu... terus kalau misalkan memang sudah benar dengan kenyataannya tinggal kita cari titik tengahnya, biar kita sama-sama dapet hak yang diinginkan” (NS 1, 4/10/21).<sup>165</sup>

Narasumber 2 menanggapi kepentingan proses “ya saya rasa travel-travel yang dibawah naungan depag itu semua mereka kan dibina dan diarahkan oleh depag jadi agar sesuai standar operasional prosedur bagaimana kita melayani jamaah melalui pendekatan kolaborasi. Kita juga melakukan mediasi... kita terangkan posisi dana jamaah, dia berangkat kapan, dan apakah Ebad ini sudah membayarkan kepada pihak ketiga atau belum. Kalau belum melakukan pembayaran kepada pihak

---

<sup>165</sup> Hasil wawancara dengan narasumber 1 pada 4 Oktober 2021

ketiga *Insyallah* dana kembali seratus persen kecuali ada cas itu” (NS 2, 9/10/21).<sup>166</sup>

Narasumber 3 menanggapi kepentingan proses “kami tidak pernah menonjolkan peran penting kita dalam proses negosiasi mba. Kita pokoknya sama-sama mencari jalan tengah, *win-win solution* nya aja.. ehm.. kita juga make pendekatan-pendekatan kolaborasi melalui kesepakatan akad” (NS 3, 18/10/21).

Narasumber 4 menanggapi kepentingan proses “saya rasa kami sudah memiliki *track record* bagus melalui citra pelayanan kami. Ehm apa namanya... proses negosiasi kita juga melalui pendekatan kolaborasi mba. Jadi konsumen mendapatkan kebutuhan yang mereka inginkan tanpa mengesampingkan kebutuhan kita juga seperti itu. *Track record* negosiasi kita bisa dipandang baik karena kita memakai titik parameter...ehm.. titik parameternya kita menyamakan visi misi. Kita sama-sama mendapatkan hak melalui peraturan hukum yang ada pada lembar akad ” (NS 4, 19/10/21).<sup>167</sup>

Narasumber 1 menanggapi kepentingan hubungan “kemaren banyak jamaah meminta pengembalian dana. Kami menyediakan *hold* dana. Jamaah mendapatkan *hold* dana sebesar lima ribu *dollar* dan kita mendapatkan seribu seratus *dollar*. Seribu seratus *dollar* itu beban biaya yang sudah kita bayarkan untuk akomodasi kayak *airlines*, hotel, dan bis. Jadi jamaah mendapatkan apa yang mereka inginkan kita juga masih menjalin hubungan baik

---

<sup>166</sup> Hasil wawancara dengan narasumber 2 pada 9 Oktober 2021

<sup>167</sup> Hasil wawancara dengan narasumber 4 pada 19 Oktober 2021

dengan jamaah haji” (NS 1, 4/10/21).<sup>168</sup>

Narasumber 2 menanggapi kepentingan hubungan “kita membuat opsi pilihan kepada jamaah mba. Kami harap jamaah dapat bersabar dan kami memberikan pilihan lain untuk *hold* dana tapi kena cas itu tadi. Karena dana haji jamaah yang *terpending* itu sebagian dananya sudah kami bayarkan kepada pihak ketiga misalnya kita buat bayar tiket pesawat, buat bayar hotel, *catering*. Lah uang-uang yang ada di mereka ini kan sampai sekarang belum dikembalikan. Mereka hanya bisa menjanjikan *reschedule*. Lah kita tidak dapat mengembalikan dana jamaah haji dalam bentuk uang karena dari pihak ketiga belum dikembalikan. Mangkanya nanti kalau sudah dibuka kita tawarkan kepada jamaah itu untuk mengikuti paket atau program yang nantinya ada. Mangkanya jamaah menerima opsi dengan keputusan itu atau jamaah menunggu sabar sampe dibuka kembali lagi haji” (NS 2 9/10/21).<sup>169</sup>

Narasumber 3 menanggapi kepentingan hubungan “sebenarnya mudah mba cara menyesuaikan kepentingan kita dengan jamaah haji. Ehm..gini segala keputusan terkait hak jamaah haji dan hak kami itu sudah ada di lembar akad. Agar kita memiliki hubungan baik dengan jamaah haji kita ya... apa namanya tinggal menjalankan prosedur akad dan berkomitmen. Intinya amanah mba” (NS 3, 18/10/21).<sup>170</sup>

Narasumber 4 menanggapi kepentingan

---

<sup>168</sup> Hasil wawancara dengan narasumber 1 pada 4 Oktober 2021

<sup>169</sup> Hasil wawancara dengan narasumber 2 pada 9 Oktober 2021

<sup>170</sup> Hasil wawancara dengan narasumber 3 pada 18 Oktober 2021

hubungan “biro travel kami kan memiliki lembar akad mba. Jadi segala penyesuaian terkait kepentingan kita itu terdaftar pada bagian surat perjanjian antara penyelenggara ibadah haji khusus dengan jamaah haji khusus pada lembar akad. Jamaah haji menyepakati aturan pada lembar akad diawal pertemuan dengan kita. Mereka juga bisa memahami dan tidak keberatan. Mereka justru malah merasa aman, karena hak mereka terlindungi oleh aturan hukum. Kita juga sebagai penyedia jasa travel haji.. ehmm.. masih memiliki hubungan baik dengan jamaah walaupun kami suka melakukan negosiasi” (NS 4, 19/10/21).<sup>171</sup>

Narasumber 1 menanggapi kepentingan prinsip “berkaitan sama akad, nah kalau misalkan mau batal ya gapapa kita batalkan tetapi dengan cas sesuai yang sudah kita sepakati karena pada saat pendaftaran itu ada *form* pendaftaran... yang mana kedua belah pihak itu menyatakan setuju disitu ada beberapa pasal misalkan gak berangkat dan dana kembali itu kena cas seribu seratus *dollar* dan itu harus tanda tangan diatas materai. Jadi kan bukti kuat gitu. Pernah terjadi karena tingginya cas yang diberikan itu sih... negosiasi sendiri sih. Jadi kita bisa ngasih ya artinya *win-win solution* lah antara kami dengan jamaah travel gitu” (NS 1, 4/10/21).<sup>172</sup>

Narasumber 2 menanggapi kepentingan prinsip “karena gagal jadi tidak ada kepentingan yang bisa disampaikan. Gagal berangkat apa yang mau di ini... semuanya sama-sama menunggu. Menunggu dibuka kembali Saudi agar segera bisa kita

---

<sup>171</sup> Hasil wawancara dengan narasumber 4 pada 19 Oktober 2021

<sup>172</sup> Hasil wawancara dengan narasumber 1 pada 4 Oktober 2021

memberangkatkan jamaah ibadah haji yang tertunda. Jadi yang diinginkan masyarakat itu ini dan kita juga sebagai pihak travel atau penyelenggara ini juga sudah bebas kewajiban gugur kewajiban kita ee... karena mereka sudah membayar jadi kita ingin segera memberangkatkan mereka itu. Cuman kita semua terkendala oleh Saudi karena Saudi masih menutup diri masih belum menerima Indonesia sebagai tamunya” (NS 2, 9/10/21).<sup>173</sup>

Narasumber 3 menanggapi kepentingan prinsip “ya memang terkadang dalam praktek memang benar mba, terkadang jamaah haji hanya berfokus pada memperhatikan bagaimana masalah tersebut diselesaikan bukan memperhatikan spesifikasi masalah yang dibahas. Ya saya rasa wajar sih mba. Cuman memang kami tetap memberikan pelayanan yang terbaik sesuai kebutuhan mereka. Kami juga harus mempertimbangkan kebutuhan kami apa namanya ehmm... jangan sampe kita juga rugi” (NS 3, 18/10/21).<sup>174</sup>

Narasumber 4 menanggapi kepentingan prinsip “memang benar mba kepentingan yang ada pada kasus kebatalan haji kemaren tidak selalu menguntungkan dan mudah dilakukan baik dari pihak jamaah haji maupun kami sebagai pihak penyedia jasa haji. Tapi *alhamdulillahnya* kami sama-sama mengetahui kebutuhan dan keinginan satusama lain. Jamaah haji bisa memahami posisi kami kemaren dan kami juga sebaliknya. Kepentingan kami dengan jamaah itu ehmm.. muncul karena adanya kebutuhan. Kebutuhan

---

<sup>173</sup> Hasil wawancara dengan narasumber 2 pada 9 Oktober 2021

<sup>174</sup> Hasil wawancara dengan narasumber 3 pada 18 Oktober 2021

jamaah haji agar Saudi membuka dan mengundang jamaah haji dari Negara Indonesia untuk melakukan proses ibadah haji secepatnya. Kebutuhan kami sebagai penyedia jasa adalah agar jamaah haji itu bisa bersabar dan tidak menarik dananya” (NS 4, 19/10/21).<sup>175</sup>

### **c. Perancangan Solusi Alternatif Strategi Negosiasi Integratif**

Solusi alternatif merupakan tindakan dua negosiator dalam memilih satu jalan keluar diantara beberapa pilihan dalam proses penyelesaian masalah. Solusi alternatif mengutamakan kepentingan dua pihak konflik. Solusi alternatif dilakukan PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo melalui dua pendekatan, yaitu: kompensasi dan konsesi. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo memberikan pengembalian dana haji kepada jamaah haji sebagai bentuk kompensasi. Jamaah haji mendapatkan pengembalian dana haji. Namun, PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo dapat mempertahankan pembayaran dana operasional yang harus dibayar kepada pihak ketiga. Pada tahap konsesi, PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo melakukan pelayanan penawaran baru berupa konsultasi ilmu teknologi pemasaran berbasis jaringan selain bisnis konsultasi biasa. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo dapat mengembalikan dana haji konsumen tanpa ada kerugian. Penyajian data diatas didapatkan peneliti dari hasil wawancara kepada empat narasumber.

Narasumber 1 memberikan jawaban “solusinya

---

<sup>175</sup> Hasil wawancara dengan narasumber 4 pada 19 Oktober 2021

kita memberikan kompensasi... kalau mau pengembalian dana lewat *hold* tadi sesuai kesepakatan. Kita juga melakukan konsesi berupa ya... kita memberikan informasi melalui *blastink whatsapp*, kita kan ada apa namanya semacam aplikasi, jadi kalau kita ada info-info ke jamaah itu bisa melalui *whatsapp blastink*, jadi hanya satu aplikasi langsung kirim-kirim ke nomor jamaahnya kita” (NS 1, 4/10/21).<sup>176</sup>

Narasumber 2 memberikan jawaban “jamaah yang ingin *refund* itu sebisa mungkin kita arahkan biar tidak *refund*. Tapi kalau *refund* tetep akan kami kembalikan karena salah satu bentuk kompensasi dengan jamaah. *Alhamdulillah* Ebad dananya masih banyak untuk mengembalikan. Kita juga menawarkan layanan-layanan baru di *web* resmi Ebad sebagai bentuk konsesi” (NS 2, 9/10/21).<sup>177</sup>

Narasumber 3 memberikan jawaban “kami dengan jamaah haji kemaren menggunakan pendekatan ini aja mba ehm... apa namanya kompensasi sama konsesi. Jadi kita melakukan kompensasi berupa pengembalian dana jamaah haji. Cuman memang ada cas nya mba. Kami juga terus melakukan negosiasi kemaren dengan jamaah dengan cara mempertimbangkan banyak hal yang tidak dapat saya ucapkan satu per satu ehmm... pada intinya kami berusaha saling mengalah dan mencari titik temu jalan keluarnya mba” (NS 3, 18/10/21).<sup>178</sup>

Narasumber 4 memberikan jawaban “kami melakukan solusi alternatif sesuai dengan prosedur

---

<sup>176</sup> Hasil wawancara dengan narasumber 1 pada 4 Oktober 2021

<sup>177</sup> Hasil wawancara dengan narasumber 2 pada 9 Oktober 2021

<sup>178</sup> Hasil wawancara dengan narasumber 3 pada 18 Oktober 2021

akad mba. Karena alhamdulillah kami kemaren dapat mengembalikan dana sebagian jamaah yang memang benar-benar membutuhkan. Tapi dalam proses pengembalian dana itu tidak semua disamaratakan mba ehm.. karena ada beberapa dana yang sudah kami setorkan kepada pihak ketiga untuk akomodasi mba. Dana Ebad yang sudah dibayarkan kepada pihak akomodasi tidak dapat diambil kembali. Dana jamaah yang sudah kita bayarkan kepada pihak ketiga akan kami informasikan kepada jamaah haji yang bersangkutan. Kita akan mendiskusikan dengan jamaah haji secara *transparansi* sih mba. Apa adanya gitu” (NS 4, 19/10/21).<sup>179</sup>

#### **d. Pembuatan Kesepakatan Solusi Alternatif Strategi Negosiasi Integratif**

Kesepakatan solusi alternatif merupakan hasil persetujuan penyelesaian masalah antara pihak PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo dengan jamaah haji. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo menggunakan standar objektif dalam merancang hasil keputusan negosiasi integratif. Standar objektif merupakan titik resistensi yang menjadi parameter penyelesaian masalah. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo menyepakati standar peraturan jasa dalam alur penyelesaian masalah negosiasi integratif dengan jamaah haji. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo menyediakan standar peraturan jasa berupa tiga lembar akad perjanjian. Akad perjanjian berisikan tiga konsep aturan alur negosiasi di PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo, yaitu: surat

---

<sup>179</sup> Hasil wawancara dengan narasumber 4 pada 19 Oktober 2021

pernyataan calon jamaah haji, surat perjanjian antara penyelenggara ibadah haji khusus dengan jamaah haji khusus, dan syarat sebelum keberangkatan haji. Jika jamaah haji melakukan pengisian data lembar akad, maka jamaah haji harus mengikuti penyelesaian negosiasi integratif PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. Jamaah haji melakukan pengisian lembar akad sebelum keberangkatan haji. Jika jamaah haji ingin melakukan pengunduran keberangkatan haji, maka penyelesaian masalah harus mengikuti persyaratan pada lembar akad. Lembar akad menjelaskan hak dan kewajiban PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo dengan jamaah haji. Hak dan kewajiban dilindungi oleh aturan hukum Negara Indonesia yang berlaku.

Penyajian data diatas didapatkan peneliti dari hasil wawancara kepada empat narasumber. Narasumber 1 memberikan jawaban “yang pertama akad mba. Jadi akad pada saat pendaftaran itu harus secara detail kemudian sosialisasinya ke jamaah... ya pada saat dinyatakan nomor porsi sekian sampai sekian. Nah, pada saat dikumpulkan itu kita memberikan harga yang paket Ebad segini.. intinya kita mensosialisasikan harga. Kemudian, nanti jamaah menyesuaikan harga paket haji. Setelah itu kami menyerahkan lembar akad kepada jamaah dan jamaah mengisi formulir tersebut” (NS 1, 4/10/21).<sup>180</sup>

Narasumber 2 memberikan jawaban “pertama fokusnya travel ini mencari jamaah sebanyak-banyaknya. Kedua kita fokus dalam pelayanan jadi kita jangan sampek jamaah yang sudah terdaftar ini...

---

<sup>180</sup> Hasil wawancara dengan narasumber 1 pada 4 Oktober 2021

yang sudah mau berangkat haji tidak terlayani dengan baik. Mangkanya kami menyediakan lembar akad itu. Lembar akad itu kan... apa namanya berisikan pasal undang-undang terkait hak dan kewajiban yang harus sama-sama PT. Ebad dan jamaahenuhi... jadi kalau ada apa-apa kita bisa melakukan perundingan dibawah aturan konsep akad Ebad itu. Lembar akad itu kan salahsatu bentuk kesepakatan kita. Jadi hak kita sama jamaah haji itu aman dan intinya *win-win solution* lah” (NS 2, 9/10/21).<sup>181</sup>

Narasumber 3 memberikan jawaban “kita melakukan kesepakatan dengan jamaah haji melalui lembar akad mba. Sebenarnya kasus batal haji kemaren itu sampai saat ini kita apa namanya ehm... bisa tetap bertahan dan jamaah haji dengan kita bisa saling memahami karena kita berkomitmen pada akad. Kuncinya Cuma di akad mba paling pendekatan komunikasi aja sebagai pendukung, selain itu bentuk kesepakatan kita ya itu tadi lembar akad dan visi misi.” (NS 3, 18/10/21).<sup>182</sup>

Narasumber 4 memberikan jawaban “Ebad kan punya lembar akad mba, ya sebenarnya gak ada lagi kesepakatan selain melalui akad. Karena menurut saya akad itu sudah mewakili dan menjawab hak Ebad sebagai pihak pertama dan jamaah haji sebagai pihak kedua. Jamaah haji menyetujui syarat dan ketentuan yang ada di akad begitu juga dengan kami harus berkomitmen menjalankan sesuai akad. Jadi dalam proses negosiasi kemaren kita sudah saling mengerti apa kebutuhan dan kepentingan dari

---

<sup>181</sup> Hasil wawancara dengan narasumber 2 pada 9 Oktober 2021

<sup>182</sup> Hasil wawancara dengan narasumber 3 pada 18 Oktober 2021

masing-masing pihak. Apalagi kan ada media informasi kemaren banyak kan mba membahas terkait penyebab kegagalan keberangkatan haji tahun dua ribu dua satu ini. Sebenarnya semua keputusan itu ada di pemerintah mba..ehmm.. kita mengikuti pemerintah Indonesia. Jujur aja baru kali ini sih kita gagal memberangkatkan, kalau tahun sebelumnya alhamdulillah belum pernah” (NS 4, 19/10/21).<sup>183</sup>

**e. Evaluasi Solusi Alternatif Strategi Negosiasi Integratif**

Evaluasi solusi alternatif merupakan pertimbangan pemilihan kesepakatan antara PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo dengan jamaah haji. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo melakukan empat kriteria evaluasi solusi alternatif dengan jamaah haji, yaitu: solusi dapat diterima dua pihak, kedua pihak saling percaya satu sama lain, dan adanya kejadian sumber fakta lapangan. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo memenuhi hak jamaah haji melalui kesepakatan pada lembar akad. Jamaah haji menyetujui lembar akad tanpa ada rasa keberatan. Sistem operasional PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo mempengaruhi kepercayaan jamaah haji. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo masih menjalankan aktivitas travel. Jika jamaah mengalami masalah terkait keberangkatan haji, maka jamaah haji dapat mendatangi kantor PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. Jamaah haji memahami penundaan keberangkatan haji tahun dua ribu dua puluh satu melalui surat keterangan

---

<sup>183</sup> Hasil wawancara dengan narasumber 4 pada 19 Oktober 2021

Republik Indonesia nomor enam ratus enam puluh tahun dua ribu dua puluh satu.

Penyajian data diatas didapatkan peneliti dari hasil wawancara kepada empat narasumber.

Narasumber 1 memberikan jawaban “evaluasi solusi kita untuk saat ini ya dari akad mba. Akad itu tujuannya adalah untuk mengikat kepentingan dan kebutuhan kita dengan jamaah sesuai aturan. *Alhamdulillah* kita juga menyepakati dan saling memahami satusama lain. Kita juga gak ada yang keberatan. Jamaah bisa percaya ke kita mungkin kita sudah punya nama dan bisa konsisten pada aturan akad kita. Kita juga amanah terkait pengembalian dana. Ee... cuman ya itu tadi ada cas. *Alhamdulillahnya* jamaah gak keberatan karena itu merupakan kesepakatan kita diawal perjanjian. Kita juga gak repot-repot jelasin fakta kejadian lapangan yang terjadi ee.. palingan kita tinggal kirim surat pengantar dari Ebad terkait pembatalan haji, jamaah juga paham. Karena untungnya ada media informasi yang mudah diakses jamaah di zaman sekarang” (NS 1, 4/10/21).<sup>184</sup>

Narasumber 2 memberikan jawaban “kita pasrahkan kepada Allah SWT, jadi yang ngalamin ini kan bukan hanya jamaah Ebad. Jadi seluruh Indonesia bahkan seluruh dunia mengalami hal ini. Jadi yang paling utama itu sebenarnya uang mereka aman... jadi walaupun mereka ini membatalkan diri tidak jadi berangkat.. nah, uangnya dijamin ada dan bisa dikembalikan itu yang paling utama sesuai akad tadi mba. Mereka juga uda paham kok. *Alhamdulillah* Ebad ini ee... buka terus kecuali masa

---

<sup>184</sup> Hasil wawancara dengan narasumber 1 pada 4 Oktober 2021

pandemi yang waktu itu masih rame-rame itu... oleh pemerintah kan instansi-instansi suruh tutup. Cuman setelah kondisi agak normal kita buka terus sampai sekarang ini.. dan ini salah satu hal yang membuat jamaah itu aman, tenang, gak menganggap travelnya *collapse* gitu. Oh travelnya gak bangkrut apa segala macam ini juga salah satu bentuk ee... bentuk kepedulian kita pada jamaah.. jadi kita buka terus ini dalam rangka agar jamaah-jamaah yang e.. resah, gelisah, atau yang takut tentang dananya mereka itu bisa kapanpun datang kesini menanyakan... nah kita ada jadi aman gitu” (NS 2, 9/10/21).<sup>185</sup>

Narasumber 3 memberikan jawaban “seperti yang saya jelaskan tadi kita kan punya akad ya mba. Nah, kita selalu melakukan evaluasi-evaluasi terhadap aturan lembar akad itu. Apakah proses negosiasi yang kita jalankan kemaren itu sudah sesuai dengan aturan-aturan pada lembar akad. Jika belum kita sesuaikan lagi.” (NS 3, 18/10/21).<sup>186</sup>

Narasumber 4 memberikan jawaban “kita melakukan evaluasi ya dari itu mba apa ehmm... lembar akad. *Alhamdulillah* akad yang Ebad punya ini dapat diterima dan jamaah merasa terlindungi semua hak-hak mereka didalam aturan akad. Cadangan yang kita lakukan sebagai bentuk evaluasi ya terkait operasional aja paling. Karena selama kita masih ada, jamaah masih bisa bertemu dengan kita di kantor Ebad ehm.. jamaah merasa aman, haknya terlindungi, dan menganggap Ebad ini masih

---

<sup>185</sup> Hasil wawancara dengan narasumber 2 pada 9 Oktober 2021

<sup>186</sup> Hasil wawancara dengan narasumber 3 pada 18 Oktober 2021

bertanggungjawab terhadap nasib mereka gitu aja sih” (NS 4, 19/10/21).<sup>187</sup>

## 2. Metode Strategi Negosiasi Integratif

Negosiator menggunakan metode strategi negosiasi integratif untuk mencapai kesepakatan bersama. Jika dua pihak negosiator telah menemukan kesepakatan bersama pada langkah-langkah negosiasi integratif, maka dua negosiator melakukan pemilihan metode strategi negosiasi integratif. Metode strategi negosiasi integratif menentukan alur keberhasilan negosiasi integratif. Strategi negosiasi integratif memiliki lima metode, yaitu: akomodatif, penghindaran, kolaborasi, persaingan, dan kompromi.<sup>188</sup> Jika tahap akomodatif diaplikasikan PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo, maka PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo mengesampingkan kepentingan diri sendiri. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo mempertahankan nama baik dan citra PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo dalam pandangan jamaah. Namun, PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo mengalami kerugian secara tidak langsung dalam penerapan tahap akomodasi. Jika PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo menerapkan metode penghindaran, maka PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo memiliki sikap acuh terhadap kerugian jamaah. Metode penghindaran hanya memfokuskan keuntungan satu negosiator. Jika PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo menerapkan strategi kolaborasi, maka PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo

---

<sup>187</sup> Hasil wawancara dengan narasumber 4 pada 19 Oktober 2021

<sup>188</sup> Budi Kho, *5 Strategi Manajemen Konflik*, diakses pada tanggal 7 Mei 2021 dari <https://nusantarabatulicin.com/5-strategi-manajemen-konflik/>.

mendiskusikan solusi penyelesaian masalah dengan jamaah haji. Pada konsep metode persaingan, dua negosiator tidak mendiskusikan terkait solusi penyelesaian masalah. Dua negosiator melakukan tindakan ambisi dalam mencapai kepuasan kepentingan. Pada tahap kompromi, dua negosiator melakukan pencarian solusi penyelesaian masalah saling mengalah. Dua negosiator tidak memiliki kepentingan yang terlalu ambisi.

Pada kasus pembatalan keberangkatan haji tahun dua ribu dua puluh satu, PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo menggunakan metode kolaborasi untuk mencapai kesepakatan bersama. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo menjelaskan kepentingan Ebad secara terbuka sesuai fakta lapangan. Jamaah haji menjelaskan, bahwa jamaah menginginkan keberangkatan haji tahun dua ribu dua puluh satu. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo juga ingin memberangkatkan jamaah haji secepatnya. Namun, kepentingan dua pihak negosiator memiliki kendala pada pemerintah Arab Saudi. Saat ini, pemerintah Arab Saudi masih melakukan *suspend* bagi Negara Indonesia. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo melakukan pendekatan komunikasi dengan jamaah haji melalui *whatsapp blastink*. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo memiliki tanggungjawab terhadap nasib jamaah haji tahun dua ribu dua puluh satu. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo menginformasikan kepada jamaah haji dapat memproses pengembalian dana melalui surat. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo melampirkan surat pengantar terkait pembatalan haji tahun dua ribu dua puluh satu melalui *whatsapp blastink*. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo tidak mewajibkan jamaah haji untuk batal haji.

Jika jamaah haji membutuhkan dana mendesak, maka jamaah haji dapat mengajukan proses pengembalian dana. Jumlah besaran pengembalian dana disesuaikan PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo dengan jamaah haji melalui lembar akad. Jamaah haji sudah menyepakati syarat dan ketentuan dengan PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo melalui lembar akad pada awal pertemuan. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo memiliki hubungan harmonis saling ketergantungan antara satusamalain dengan jamaah haji dengan adanya kasus penundaan keberangkatan haji tahun dua ribu dua puluh satu.

Penyajian data diatas didapatkan peneliti dari hasil wawancara kepada tiga narasumber. Narasumber 1 memberikan jawaban “waktu kemaren kita menerapkan strategi kolaborasi mba. Alasan kita menggunakan negosiasi kolaborasi soalnya biar sama-sama enak, nyaman, dan gak *grundel* antara jamaah haji dengan Ebad. Apalagi saya disini sebagai *customer service*. Sebagai *customer service* kita harus bisa *menghandle* ee... semua *customer* dengan berbagai macam ee... karakter berbagai macam latar belakang itu kita harus bisa *menghandle* mangkanya kita sesuaikan dengan apa sih yang mereka mau sebenarnya apa yang mereka inginkan kita harus bisa baca itu mba sebenarnya. Kita sebagai *customer service* itulah sebenarnya harus mengerti apa yang dimau jamaah ehm... *neednya* itu apa. *InsyaAllah* kita bisa paham jika kita sudah menyelami dunia seperti ini” (NS 1, 4/10/21).<sup>189</sup>

Narasumber 2 menanggapi metode kolaborasi “pada saat kita kedatangan tamu dari kemenag Jakarta itu sudah kita tanyakan, kita masih belum tau ada

---

<sup>189</sup> Hasil wawancara dengan narasumber 1 pada 4 Oktober 2021

keberangkatan atau tidak karena pertama kita menunggu informasi kesediaan Saudi, yang kedua info vaksin yang jelas sudah kita mintakan untuk ee... adanya stok vaksin bagi jamaah haji. Nah, tapi tidak merata ada yang didaerah A boleh, didaerah B meskipun usia dibawah enam puluh tahun gak boleh. Jadi hal-hal itu yang masih kendala. Kita dengan jamaah haji sama-sama masih menunggu upaya dari kebijakan pemerintah. Nah, terus ketika ada *live streaming* dari kemenag memang menyatakan tidak ada keberangkatan, baru besoknya kita *blastink* dan kasih surat dari Ebad yang menyatakan memang tidak ada keberangkatan. Isi suratnya sama persis dengan *live streaming* yang diberikan oleh kemenag. Pada saat proses negosiasi kemarin kita bisa berkolaborasi dengan jamaah karena ya itu kita punya titik resistensi mba. Titik resistensi atau kesepakatan kita berfokus pada aturan lembar akad” (NS 2, 9/10/21).<sup>190</sup>

Narasumber 3 menanggapi metode kolaborasi ”kita sama jamaah kemaren menggunakan metode kolaborasi mba ehmm... pada intinya jamaah sama kita itu gak ada yang gengsi pokoknya kita sama-sama *transparansi*. Informasi apapun kita selalu kasih tau dan yang paling utama sih kita satu frekuensi mba. Maksudnya satu tujuan. Sebenarnya tolak ukur penerapan kolaborasi berhasil atau tidak itu berawal dari persamaan tujuan dan pemikiran kita. Jamaah juga uda tau penyebab kegagalan keberangkatan itu karena apa melalui media masa mba (NS 3, 18/10/21).<sup>191</sup>

---

<sup>190</sup> Hasil wawancara dengan narasumber 2 pada 9 Oktober 2021

<sup>191</sup> Hasil wawancara dengan narasumber 3 pada 18 Oktober 2021

### 3. Faktor Keberhasilan Strategi Negosiasi Integratif

Strategi negosiasi integratif diklasifikasikan peneliti melalui tujuh unsur faktor keberhasilan, yaitu: adanya persamaan tujuan, keyakinan pada kemampuan penyelesaian masalah, keyakinan pada validitas posisi pihak lain, motivasi kerjasama, adanya kepercayaan, adanya kejelasan komunikasi, dan pemahaman dinamika negosiasi integratif.<sup>192</sup> PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo melakukan kerjasama dengan jamaah haji untuk meraih keuntungan. Jamaah haji memiliki persamaan tujuan dengan PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo, yaitu: Arab Saudi segera membuka kuota haji untuk Indonesia. Jika Arab Saudi memberikan kuota haji kepada Negara Indonesia, maka PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo dapat memberangkatkan jamaah haji secepatnya. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo menekankan komunikasi sebagai faktor keberhasilan alur proses negosiasi integratif. Dalam proses komunikasi, PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo mengutarakan informasi secara *transparansi* apa adanya. *Whatsapp* digunakan PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo sebagai media komunikasi. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo memiliki lembar akad perjanjian dengan jamaah. Lembar akad mewakili kepercayaan jamaah terhadap penggunaan jasa haji PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. Lembar akad berperan melindungi hak dan kewajiban PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo dengan jamaah haji.

Penyajian data diatas didapatkan peneliti dari hasil wawancara kepada empat narasumber.

---

<sup>192</sup> Saunders et al.,. *Negotiation*, terj. Yusuf Hamdan. (Jakarta: Salemba Humanika, 2015), 167-68.

Narasumber 1 memberikan tanggapan “ya mba betul, adanya persamaan tujuan artinya dari pihak travel Ebad *Group* dan jamaah haji itu punya tujuan ee... sama yaitu ingin berangkat dan memberangkatkan. Karena akadnya kita itu kan apa namanya.... kita membantu buat jamaah yaitu bisa dan mudah berangkat dengan mudah, dengan aman, dengan nyaman ya kan. Dengan adanya keberangkatan haji tahun ini semisal, jamaah bisa mendapat apa yang menjadi keinginan mereka dan kami juga tidak terlalu terbebani begitu mba. Sebenarnya kuncinya persamaan tujuan kita itu ada pada kebijakan pemerintah Arab Saudi mba, karena saat ini juga kita sama-sama menunggu. Untuk masalah keyakinan terkait yakin terhadap penyelesaian masalah dan yakin pada validitas posisi pihak lain ya karena balik lagi kita punya persamaan tujuan yang sama-sama ingin kita capai. Ebad kan ada ini mba ehm... akad. Jadi kami sama-sama memiliki keyakinan bisa menyelesaikan masalah karena semisal jamaah mau batal, semua aturan pembatalan itu ada di lembar akad seperti yang saya bilang tadi. Karena kami belum bisa memastikan keberangkatan kapan kan. Jadi ya gapapa kalau memang jamaah membutuhkan dana. Jadi jamaah itu merasa tenang karena seluruh hak dan kewajiban mereka ada di lembar akad begitu juga dengan hak dan kewajiban kita yang tertulis di lembar akad. Kalau konsep motivasi kerjasama kita artinya antara satusamalah bukan hanya dari pihak travel melainkan dari pihak jamaah juga punya motivasi yang sama kemudian kita akhirnya punya kerjasama ya itu kembali lagi karena akad. Jadi akadnya diawal seperti ini, jadi kita sama-sama harus kerjasama, intinya mengarah pada saling pengertian dan sikap empati sih mba. Jadi misalkan kamu mau batal nih, kalau kamu gak mau

dengan cas seperti itu gapapa, nanti kita sampaikan kepada bagian manajemen. Tapi kamu tahan dulu, sabar dulu. Kan kita masih ajukan. Jadi akan diolah, bisa gak kalau misalkan turun sampe berapa ratus *dollar* aja, nah itu kan nanti dari pihak manajemen yang bisa memutuskan. Jadi intinya ya kita *win-win solution* ajalah cari jalan tengahnya gitu. *Alhamdulillah* sampai saat ini jamaah masih memberikan kepercayaan kepada kita, karena kita peduli dan amanah sih mba. Apapun yang terjadi, kami selalu sampaikan secara *transparan* ee.. begitu juga sebaliknya. Untuk masalah kejelasan informasi ya, kita kemaren waktu ada pemberitaan penundaan keberangkatan haji ehmm... kita itu tidak memberikan *statement* seperti tahun dua ribu dua puluh. Meskipun tahun dua ribu dua puluh dipastikan tidak ada keberangkatan, tapi kami menunggu ee.... apa namanya informasi resmi dari pemerintah. Kalau tahun dua ribu dua satu ini antara ada dan gak ada gitu loh. Soalnya dari pihak kemenag kemaren mengupayakan. Artinya kemaren itu prosedurnya sempat meminta untuk kementerian kesehatan itu menyediakan vaksin bagi jamaah haji tapi terakhir itu masih jamaah haji yang reguler, yang *plus* masih belum sehingga beberapa jamaah kita awal-awal vaksin itu kan dikhususkan untuk yang usia diatas enam puluh tahun, dibawah enam puluh tahun kan gak boleh, sedangkan jamaah kita kan juga banyak dari berbagai kalangan usia. Yang dibawah enam puluh tahun ini kesusahan vaksin sampe minta surat rekomendasi dari kita. Padahal tanpa atau dengan kita memberikan surat rekomendasi itu untuk urusan vaksin itu memang dari wilayah setempat. Tapi semenjak kemaren ada *live streaming* dari kemenag, bahwasannya kemenag menetapkan tidak ada keberangkatan, besoknya kita langsung memberikan

informasi melalui *whatsapp blastink* dan melampirkan surat dari Ebad dan isinya sama persis dengan *live streaming* kemenag. Untuk masalah pemahaman dinamika negosiasi integratif ya.. kita sama-sama paham sih mba alur negosiasi nya bagaimana, apa yang tidak boleh dilakukan selama proses negosiasi terutama integratif ya mba karena untuk mencari jalan tengah yang bersifat *win-win solution*. Karena jujur gak mudah memang mencari jalan tengah integratif karena harus menyamakan perbedaan kebutuhan dan keinginan kita sebagai penyedia jasa dengan jamaah” (NS 1, 4/10/21).<sup>193</sup>

Narasumber 2 memberikan jawaban “tujuan kita itu cuma satu, sama-sama ingin agar Saudi mengundang negara Indonesia sebagai tamunya. Semisal Saudi memberikan peluang kepada Indonesia ehm... apa namanya... tujuan kita, keinginan kita, kebutuhan kita sama-sama terpenuhi mba. Intinya kalau mereka sepaham dengan kita jadi otomatis sudah satu frekuensi dengan kita aaa.... maka tidak ada komplain. Untuk masalah yakin pada kemampuan penyelesaian masalah sama yakin pada validitas posisi pihak lain, kami berikan semacam pemahaman spiritual bahwasannya eee.... ini adalah *force meger* ini adalah kehendak Allah SWT, jadi gak ada orang yang bisa mencegah hal ini terjadi karena ini sudah ketentuan dari Allah SWT, karena Allah SWT yang memberikan pasti Allah SWT juga yang akan menyelesaikan. Ya kita sama-sama positif *thinking*, menjalankan aturan akad, dan bertanggung jawab. Untuk masalah motivasi kerjasama ya balik lagi kepada persamaan tujuan mba, kalau kita sudah punya tujuan sama, pasti secara naluri kita

---

<sup>193</sup> Hasil wawancara dengan narasumber 1 pada 4 Oktober 2021

termotivasi untuk melakukan kerjasama agar meraih apa yang kita inginkan mba. Akhirnya kita kemaren kan kolaborasi dalam proses penyelesaian masalah. *Alhamdulillahnya* kondusif mba proses negosiasi kemaren dan berjalan sesuai rencana. Untuk masalah kepercayaan jamaah itu balik lagi ke akad. Intinya kalau kita amanah, berkomitmen, bertanggungjawab, dan melakukan aturan sesuai pada lembar akad sudah mba kita sama-sama tenang, karena ada hitam diatas putih. Untuk masalah kejelasan komunikasi, pertama dengan cara mengedukasi yang belum mengetahui informasi, kita informasikan. Yang salah paham, kita pahami ehmm... agar kita sama caranya. Kedua komunikasi yang baik didampingi dengan bukti-bukti pendukung seperti media atau dari apapun yang menjadi bukti bahwasannya apa yang kita sampaikan itu benar adanya. Ketiga, pelayanan dengan jamaah haji gagal berangkat ya... itu selalu kita sapa setiap bulan sekali kemudian kita tanyakan kabarnya seperti apa terus kita sampaikan kondisi Saudi saat ini seperti apa ee... kita sampaikan kabar yang sebenarnya saja dan mengenai masalah biaya kita jamin kepada mereka bahwasannya biaya yang mereka titipkan di kita ini aman gak ada masalah gitu. Kita melakukan komunikasi dengan jamaah melalui *whatsapp blastink*. Untuk masalah pemahaman dinamika negosiasi integratif, ya kita melakukan negosiasi sesuai aturan standar negosiasi integratif gitu mba dan kita mengutamakan *transparansi, transparansi* dari pihak jamaah maupun kita. Kalau dari pihak kita menerapkan *transparansi* ya... itu membuktikan bahwasannya Ebad ini bukan travel abal-abal kan gitu jadi benar-benar travel yang bertanggungjawab yang amanah kepada jamaah. Jadi info apapun, kebenaran apapun yang melibatkan jamaah

dengan kita ya.. kita sampaikan kepada jamaah. Mangkanya itulah kenapa kita tambah tahun tambah banyak jamaah banyak yang percaya. Banyak yang mempercayakan kepada Ebad ya itu karena kita jujur tidak ada yang disembunyikan kita sampaikan apa adanya” (NS 2, 9/10/21).<sup>194</sup>

Narasumber tiga memberikan jawaban “Untuk saat ini, saya rasa PT. Ebad dengan jamaah haji tahun dua ribu dua puluh satu itu menggunakan tujuan *common goal*. Karena apa... ehm... kita punya satu tujuan mba tapi manfaat yang kita dapatkan berbeda mba. Kalau tujuan sama itu bisa dilihat dari kebijakan Arab Saudi. Saat ini kami sebagai penyedia jasa dan jamaah itu bergantung pada ketersediaan kuota haji dari Arab Saudi. Kalau Arab Saudi membuka mba, iyauda kami sama jamaah gak ada masalah. Nah selama pandemi, Arab Saudi belum ngasih kepastian terkait kuota haji untuk Negara Indonesia. Jadi karena ada masalah itu kami punya perbedaan kepentingan yang tujuannya sama-sama menguntungkan masing-masing pihak. Jamaah haji menginginkan pengembalian dana akibat batalnya haji. Kalau kami tentunya ingin bertahan mba tapi tetap bisa memberikan pelayanan kepada jamaah. Kami itu ingin ee... dana jamaah haji bisa kembali tanpa mengganggu anggaran operasional kami. *Alhamdulillahnya* kemaren kita melakukan kerjasama melalui musyawarah mufakat itu secara *online*. Kalau masalah yakin masalah bisa teratasi, karena ini mba apa namanya... kami itu selalu komunikasi lewat aplikasi *online* dan kita juga punya lembar akad. Lembar akad kan mewakili hak jamaah dan kita sebagai penyedia jasa haji. Trus untuk masalah

---

<sup>194</sup>Hasil wawancara dengan narasumber 2 pada 9 Oktober 2021

yakin terhadap kepentingan pihak lain ya karena kita kaitkan masalah dengan fakta lapangan yang ada mba. Untuk masalah motivasi kerjasama dan adanya rasa kepercayaan ya karena kita kan masing-masing pihak punya tujuan mba, dan tujuan kita itu saling berkaitan, berhubungan, dan sumber masalahnya itu sama. Kalau kata orang itu senasib. Kejelasan komunikasi itu kita melalui *whatsapp blastink*. Kita juga memberikan surat kepada jamaah melalui *whatsapp blastink* yang isinya itu plek sama *live streaming* kemenag. *Alhamdulillahnya* jamaah haji juga bisa diajak kolaborasi yang baik, kondusif ya walaupun ada beberapa yang tetap *keukeuh* ingin dananya balik. Tapi jamaah yang kolaborasi itu mengerti dan paham tata cara negosiasi integratif mba. *Alhamdulillah* saat ini kami sudah menemukan solusi yang terbaik melalui lembar akad itu tadi, jadi semisal jamaah dananya mau balik ya sesuai ketentuan lembar akad yang sudah mereka tandatangani itu mba gitu” (NS 3, 18/11/21).<sup>195</sup>

Narasumber empat memberikan jawaban “Sekarang, kita sebagai penyedia jasa haji itu mba menyamakan tujuan kita dulu. Jadi sekarang kita sama-sama gak mau rugi intinya gitu. Gak mau rugi dalam arti sebagian jamaah yang gagal berangkat itu ingin dananya balik. Kita sebagai penyedia jasa haji ingin mempertahankan dana operasional kami, tapi tetap bisa balikin dana jamaah. Jadi kami sama jamaah itu dapet untung walaupun kecil lima puluh banding lima puluh gitu lah mba. Ehmm... jadi diantara kami itu tidak ada hak yang untung besar untung kecil jadi sama rata. Nah karena kita sama-sama ingin mencapai tujuan, maka kami mengadakan kolaborasi berupa pertemuan *online*.

---

<sup>195</sup> Hasil wawancara dengan narasumber 3 pada 18 November 2021

Ehmm untuk masalah yakin mba, yakin masalah bisa teratasi dan yakin terhadap masing-masing kebutuhan karena masalah ini kan timbul karena adanya surat pembatalan nomor enam ratus enam puluh tahun dua ribu dua puluh satu, dan kita juga saat ini *berikhtiar* untuk menyelesaikan masalah salah satunya melalui keyakinan. Adanya motivasi kerjasama dan kepercayaan itu bisa kami lakukan ya karena itu tadi kan kita senasib. Intinya mba manusia itu kalau uda senasib pasti secara naluriah akan melakukan kerjasama untuk memperoleh ehmmm.... tujuan yang kita inginkan. Kemaren kita ngadain pertemuan lewat aplikasi *zoom* mba dalam proses komunikasi. Kita juga pake *whatsapp blastink* dan ehmm.. melampirkan surat pengantar dari Ebad. Isi suratnya sama kayak *live streaming* kemenag mba. Kalau ditanya kenapa negosiasi integratif kita kemaren berhasil ya ehmm... karena kita dengan jamaah itu sama-sama paham dinamika negosiasi integratif. Aturan apa saja yang boleh dan tidak boleh dilakukan itu kami sudah paham mba ditambah balik lagi lembar akad. Lembar akad itu mengatur hak kami sebagai pihak pertama dan jamaah sebagai pihak kedua dan apa...kami sepakat pada awal pertemuan pendaftaran haji itu” (NS 4, 18/11/21).<sup>196</sup>

## C. Pembahasan Hasil Penelitian (Analisis Data)

### 1. Perspektif Teori

Perspektif teori merupakan bentuk perbandingan antara teori strategi negosiasi integratif secara keilmuan dengan hasil pengamatan peneliti di PT.

---

<sup>196</sup> Hasil wawancara dengan narasumber 4 pada 18 November 2021

Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. Peneliti menjabarkan hasil penelitian dibawah ini:

**a. Langkah-Langkah Strategi Negosiasi Integratif**

Langkah-langkah strategi negosiasi integratif merupakan aturan prosedural sebelum proses negosiasi secara sistematis. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo memperhatikan lima tahapan dalam langkah-langkah strategi negosiasi integratif, yaitu: identifikasi masalah, identifikasi kepentingan, perancangan solusi alternatif, pembuatan kesepakatan solusi alternatif, dan evaluasi solusi alternatif.<sup>197</sup> PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo menerapkan langkah-langkah negosiasi integratif pada saat keluarnya peraturan surat keterangan Republik Indonesia nomor enam ratus enam puluh tahun dua ribu dua puluh satu. Surat keterangan Republik Indonesia nomor enam ratus enam puluh tahun dua ribu dua puluh satu menginformasikan pembatalan haji pada tahun dua ribu dua puluh satu. Pada saat observasi, peneliti mengamati aktivitas PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo memiliki tiga surat, yaitu: surat pernyataan calon jamaah haji, surat perjanjian antara penyelenggara ibadah haji khusus dengan jamaah haji khusus, dan syarat ketentuan kesepakatan antara penyelenggara dengan jamaah. Peneliti menjabarkan langkah-

---

<sup>197</sup> David M Saunders et al.,. *Negotiation*. (Jakarta: Salemba Humanika, 2015), 92.

langkah strategi negosiasi integratif di PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo dibawah ini.

### 1) Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan pencarian akar masalah melalui tiga sumber, yaitu: buku, pengalaman masalah setiap individu, dan pengalaman lingkungan kerja.<sup>198</sup> Identifikasi masalah dilakukan dua negosiator melalui enam tahapan, yaitu: informasi fakta terkait konsep masalah, analisis isu masalah, proses pengamatan kondisi fakta lapangan, identifikasi penyebab kesulitan dalam proses pencarian masalah, analisis data, dan evaluasi hasil data.<sup>199</sup> Masalah dilakukan dua negosiator melalui tiga karakteristik, yaitu: *transparan*, adanya kepentingan, dan akurasi data. Dua negosiator menyampaikan masalah tanpa manipulasi data. Proses identifikasi masalah harus dilakukan dua negosiator secara natural dan netral. Pernyataan masalah harus disepakati dua pihak konflik. Dua negosiator harus tidak saling menyalahkan dalam proses identifikasi masalah.<sup>200</sup>

Dalam penyajian data, PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo melakukan identifikasi

---

<sup>198</sup>Gani Darmawan."PEMBELAJARAN MENGIDENTIFIKASI INFORMASI DALAM TEKS EKSPANASI DENGAN MENGGUNAKAN MODEL PEMBELAJARAN COOPERATIVE INTEGRATED READING AND COMPOSITION (CIRC) DI KELAS XI SMAN 1 PARONGPONG TAHUN PELAJARAN 2017/2018", *Skripsi*, Universitas Pasundan Bandung, 2017, 23.

<sup>199</sup> Rina Hayati, *Pengertian Identifikasi Masalah, Bagian, dan Cara Membuatnya*, diakses pada tanggal 24 Juni 2021 dari <https://penelitianilmiah.com/identifikasi-masalah/>.

<sup>200</sup> David M Saunders et al.,. *Negotiation*. (Jakarta: Salemba Humanika, 2015), 94.

masalah melalui surat keputusan Republik Indonesia nomor enam ratus enam puluh tahun dua ribu dua puluh satu dan kebijakan SiPatuh (Sistem Informasi Pengawasan Terpadu Umrah dan Haji Khusus). Surat keputusan Republik Indonesia nomor enam ratus enam puluh tahun dua ribu dua puluh satu menginformasikan pembatalan keberangkatan haji tahun dua ribu dua puluh satu. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo dapat memahami ketidaksesuaian antara konsep SiPatuh (Sistem Informasi Pengawasan Terpadu Umrah dan Haji Khusus) dengan surat keputusan Republik Indonesia nomor enam ratus enam puluh tahun dua ribu dua puluh satu. Ketidaksesuaian prosedural disebabkan oleh wabah *Covid-19* dan kebijakan Arab Saudi. Arab Saudi belum memberikan kuota haji bagi Negara Indonesia. Negara Arab Saudi masih melakukan penundaan (*suspend*) keberangkatan haji bagi Negara Indonesia. Negara Indonesia merupakan negara pengirim jamaah haji terbesar diantara negara lain. Jika Negara Arab Saudi memberikan kuota haji kepada Negara Indonesia, maka Negara Arab Saudi mengkhawatirkan adanya varian jenis baru *Covid-19*. Kebijakan prosedural SiPatuh (Sistem Informasi Pengawasan Terpadu Umrah dan Haji Khusus) tidak dapat diterapkan pada kondisi wabah *Covid-19* tahun dua ribu dua puluh satu. Dengan adanya surat keputusan Republik Indonesia nomor enam ratus enam puluh tahun dua ribu dua puluh satu, kebijakan SiPatuh (Sistem Informasi Pengawasan Terpadu Umrah dan Haji Khusus) tidak dapat dijalankan penyedia jasa haji dan jamaah haji secara normal.

## 2) Identifikasi Kepentingan

Identifikasi kepentingan merupakan tindakan PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo dalam melihat perbedaan kepentingan antara PT. Ebad Alrahman Wisata dengan jamaah haji. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo dan jamaah haji berusaha memenuhi kepentingan satusamalain. Identifikasi kepentingan menghasilkan solusi penyelesaian masalah secara integratif.<sup>201</sup> PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo menerapkan empat identifikasi kepentingan, yaitu: kepentingan substantif, kepentingan proses, kepentingan hubungan, dan kepentingan prinsip.<sup>202</sup> Kepentingan substantif merupakan identifikasi kepentingan negosiator terkait dana. Kepentingan proses berhubungan dengan tindakan negosiator dalam perundingan pemilihan konsep negosiasi dalam proses penyelesaian masalah. Kepentingan hubungan merupakan komitmen menjaga hubungan baik antara jama'ah haji dengan PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. Kepentingan prinsip mengutamakan sikap toleransi dan kejujuran PT Ebad Alrahman Wisata Juanda dengan jamaah haji.<sup>203</sup>

Dalam penyajian data, PT Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo menerapkan empat kepentingan. Kepentingan diklasifikasikan PT

---

<sup>201</sup> David M Saunders et al.,. *Negotiation*. (Jakarta: Salemba Humanika, 2015), 97.

<sup>202</sup> Lax dan Sebenius. *Manager as Negotiator*. (New York: Free Press, 1986),25.

<sup>203</sup> *Ibid.*,26.

Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo menjadi empat bagian, yaitu: substantif, proses, hubungan, dan prinsip. Pada kepentingan substantif, PT Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo dapat mengembalikan dana jamaah haji. Jika jamaah haji mengajukan pengembalian dana (*refund*) haji, maka jamaah haji mendapatkan besaran pengembalian dana (*refund*) sesuai dengan aturan lembar akad. Namun, jamaah haji dibebankan biaya cas sebesar seribu seratus *dollar*. Jamaah haji harus meninggalkan uang sebesar delapan ribu *dollar* sebagai tanda bukti masih berstatus jamaah Ebad Wisata. Jamaah haji melakukan kesepakatan prosedur haji melalui lembar akad pada awal pendaftaran. Jamaah haji mendapatkan hak pengembalian dana (*refund*) bersih sebesar lima ribu *dollar*. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo mendapatkan seribu seratus *dollar*.

PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo sudah melakukan transaksi pembayaran operasional kepada pihak ketiga, seperti: *airlines*, *catering*, hotel, dan bis. Seribu seratus *dollar* merupakan biaya penggantian dana pembayaran kepada pihak ketiga. Pihak ketiga belum mengembalikan dana kepada PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. Pihak ketiga hanya menjanjikan *reschedule*.

Pada kepentingan proses, PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo menggunakan metode kolaborasi sebagai penyelesaian masalah. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo dengan jamaah haji mengutamakan visi misi dan akad. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo dengan jamaah haji memahami kepentingan satusamalain. PT.

Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo menyesuaikan keluhan jamaah haji dengan fakta lapangan. Jika keluhan jamaah haji memiliki persamaan dengan fakta lapangan, maka dua pihak melakukan pencarian titik tengah. Titik tengah dilakukan PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo dengan jamaah haji untuk memperoleh hak masing-masing pihak. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo melayani jamaah haji dengan baik sesuai visi misi secara teliti. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo memiliki lembar akad. Lembar akad memberikan perlindungan terhadap hak jamaah haji dan PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo dengan jamaah haji menyampaikan kepentingan secara *transparan*.

PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo selalu memperhatikan keinginan jamaah haji. Jika PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo selalu mendengarkan kebutuhan jamaah haji, maka jamaah haji memiliki rasa *respect*. Pada kepentingan hubungan, PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo menyediakan pilihan kesepakatan sesuai dengan kebutuhan jamaah haji. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo tidak merasakan keberatan pada proses pengembalian (*refund*) dana jamaah haji. Namun, prosedur pengembalian dana disesuaikan pada aturan lembar akad PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo memiliki hubungan baik dengan jamaah haji melalui masalah kegagalan keberangkatan haji tahun dua ribu dua puluh satu.

Pada kepentingan prinsip, PT. Ebad Alrahman

Wisata Juanda Sidoarjo dengan jamaah haji sama-sama memperhatikan spesifikasi masalah. Namun, ada beberapa jamaah haji memperhatikan hasil penyelesaian masalah. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo memiliki lembar akad. Jamaah haji mengetahui tata cara prosedural haji pada saat awal pendaftaran. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo menyampaikan segala hak jamaah secara *transparan*. Jamaah haji menyepakati lembar akad. Kesepakatan jamaah haji dibuktikan melalui tanda tangan diatas materai. Apabila jamaah haji ingin mendapatkan hak keadilan, maka hak jamaah haji terlindungi oleh ketentuan pasal pada lembar akad. Lembar akad diciptakan PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo berfungsi sebagai pengikat berbagai macam kepentingan jamaah haji menjadi satu bagian.

### 3) Perancangan Solusi Alternatif

Solusi alternatif merupakan tindakan dua negosiator dalam memilih satu jalan keluar diantara beberapa pilihan sebagai bentuk penyelesaian masalah. Penyelesaian masalah dilakukan negosiator agar terhindar dari ketidaksesuaian pendapatan hasil dengan pencapaian hasil negosiasi.<sup>204</sup> Dua negosiator melakukan perancangan solusi alternatif melalui dua kategori. *Pertama*, negosiator melakukan penyusunan ulang kerangka masalah selama proses perancangan

---

<sup>204</sup> Dahyar Masuku, *ALTERNATIF SOLUSI, Makalah Organisasi dan Manajemen Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat*, diakses pada tanggal 24 November 2021 dari <http://nailasuhadam.blogspot.com/2012/11/alternatif-solusi.html>.

solusi alternatif. Negosiator memperhatikan kerangka masalah perancangan solusi alternatif agar mengubah metode negosiasi menang-kalah menjadi menang-menang. Dua negosiator memiliki masalah sesuai fakta lapangan dalam perancangan solusi alternatif. Perancangan solusi alternatif memiliki daftar pilihan solusi yang banyak. Daftar pilihan direncanakan negosiator sebagai pilihan penyelesaian masalah. Negosiator menggabungkan dua kategori perancangan solusi alternatif agar mencapai metode menang-menang (*win-win solution*).<sup>205</sup>

Solusi alternatif dilakukan PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo melalui dua pendekatan, yaitu: kompensasi dan konsesi. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo mengembalikan dana haji kepada jamaah haji sebagai bentuk kompensasi. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo dapat mengembalikan dana haji tanpa ada kerugian. Jika jamaah haji mengajukan pengembalian dana, maka jamaah haji mendapatkan besaran dana haji sesuai ketentuan lembar akad. Setiap jamaah haji memiliki perbedaan jumlah nominal pengembalian dana haji. Jika PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo sudah melakukan pembayaran dana jamaah haji kepada pihak ketiga, maka PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo tidak mengembalikan dana haji seratus persen. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo melakukan pencarian solusi dengan jamaah haji. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo menyampaikan

---

<sup>205</sup> David M Saunders et al.,. *Negotiation*. (Jakarta: Salemba Humanika, 2015), 103.

informasi secara *transparansi*. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo menjelaskan, bahwa dana jamaah haji yang sudah disetorkan kepada pihak ketiga tidak dapat kembali berupa uang. Pihak ketiga hanya menjanjikan *reschedule* kepada PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. Pihak ketiga merupakan pihak pendukung operasional haji PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo, seperti: hotel, transportasi, dan *catering*. Namun, PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo tetap mengembalikan dana haji sesuai kesepakatan lembar akad sebesar lima ribu *dollar* bersih. Tetapi, jamaah haji dibebankan biaya cas operasional haji sebesar seribu seratus *dollar*. Biaya cas merupakan bentuk penggantian dana PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo yang sudah disetor kepada pihak ketiga. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda memiliki solusi alternatif integratif metode *win-win solution*. Jamaah haji mendapatkan pengembalian dana sesuai kepentingan utama negosiasi. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo dapat mengembalikan dana jamaah haji tanpa mengganggu anggaran operasional haji.

Pada tahap konsesi, PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo melakukan pelayanan penawaran baru berupa konsultasi ilmu teknologi pemasaran berbasis jaringan selain bisnis konsultasi biasa. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo memiliki akun sosial media dan *web* resmi perusahaan. Jamaah dapat melakukan konsultasi dengan PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo melalui media *whatsapp*. Proses konsultasi *online* memiliki karakteristik efisien dan efektif. Jamaah haji dapat melakukan pencarian *web* resmi PT. Ebad

Ahmad Wisata Juanda Sidoarjo di [www.ebadwisata.com](http://www.ebadwisata.com). Jika jamaah haji memiliki akun *instagram*, maka jamaah haji dapat mengetahui informasi perkembangan haji melalui akun Ebad Wisata Indonesia.

#### 4) Pembuatan Kesepakatan Solusi Alternatif

Suyud Margono menjelaskan, bahwa kesepakatan solusi alternatif merupakan usaha penyelesaian konflik dua negosiator melalui satu kesepakatan. Penyelesaian konflik dilakukan negosiator melalui lima pilihan cara, yaitu: konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan arbitrase.<sup>206</sup> Marwan dan Jimmy menjelaskan, bahwa konsultasi merupakan tindakan negosiator dalam proses penyelesaian konflik secara kekeluargaan.<sup>207</sup> Pruitt menjelaskan, bahwa negosiasi merupakan bentuk pengambilan keputusan dua negosiator atau lebih dalam proses penyelesaian perdebatan.<sup>208</sup> Mediasi merupakan penyelesaian konflik dua negosiator melalui pihak penengah bersifat netral.<sup>209</sup> Konsiliasi merupakan proses penyelesaian konflik negosiator melalui

---

<sup>206</sup> Siti Yuniarti, *Ragam dan Bentuk Alternatif Penyelesaian Sengketa*, diakses pada tanggal 1 November 2021 dari <https://business-law.binus.ac.id/2017/05/31/ragam-dan-bentuk-alternatif-penyelesaian-sengketa/>.

<sup>207</sup> Ros Anesti Anas Kapindha, "Efektivitas dan Efisiensi Alternative Dispute Resolution (ADR) Sebagai Salah Satu Penyelesaian Sengketa Bisnis Di Indonesia," *Jurnal Privat Hukum*, vol. 12, no. 4, 2014, 7.

<sup>208</sup> Pruitt. *Negotiation Behaviour*. (New York: Academic Press, 1981) hal 11.

<sup>209</sup> Ros Anesti Anas Kapindha, "Efektivitas dan Efisiensi Alternative Dispute Resolution (ADR) Sebagai Salah Satu Penyelesaian Sengketa Bisnis Di Indonesia," *Jurnal Privat Hukum*, vol. 12, no. 4, 2014, 116.

jalur damai secara kekeluargaan.<sup>210</sup> Arbitrase merupakan tindakan dua negosiator dalam proses penyelesaian konflik melalui jalur hukum.<sup>211</sup>

Kesepakatan solusi alternatif negosiasi dilakukan PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo sebagai hasil kesepakatan penyelesaian masalah dengan jamaah haji. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo menggunakan standar objektif dalam merancang hasil keputusan negosiasi integratif. Standar objektif merupakan titik resistensi yang menjadi parameter penyelesaian masalah. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo menyepakati standar peraturan jasa dalam alur penyelesaian masalah negosiasi integratif dengan jamaah haji. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo menyediakan standar peraturan jasa berupa tiga lembar akad perjanjian. Akad perjanjian berisikan tiga konsep aturan alur negosiasi di PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo, yaitu: surat pernyataan calon jamaah haji, surat perjanjian antara penyelenggara ibadah haji khusus dengan jamaah haji khusus, dan syarat sebelum keberangkatan haji. Jika jamaah haji melakukan pengisian data lembar akad, maka jamaah haji harus mengikuti penyelesaian negosiasi integratif PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. Jamaah haji melakukan pengisian lembar akad sebelum keberangkatan haji. Jika jamaah haji ingin melakukan pengunduran keberangkatan haji,

---

<sup>210</sup> RF. Saragih, "Fungsionalisasi ADR dan Penyelesaian Sengketa Lingkungan Hidup", *Jurnal Hukum*, vol.7, no.13, 2000, 141.

<sup>211</sup> Frans Hendra Winarta. *Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional*. (Jakarta: Sinar Grafika, 2011) hal 7.

maka penyelesaian masalah harus mengikuti persyaratan pada lembar akad. Lembar akad menjelaskan hak dan kewajiban PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo dengan jamaah haji. Hak dan kewajiban dilindungi oleh aturan hukum Negara Indonesia yang berlaku.

### 5) Evaluasi Solusi Alternatif

Worthen dan Sanders menjelaskan, bahwa evaluasi solusi alternatif merupakan tindakan negosiator dalam proses mencari sesuatu yang berharga melalui program informasi alternatif prosedur. Purwanto menjelaskan, bahwa evaluasi solusi alternatif merupakan proses penyediaan informasi negosiator dalam membuat alternatif-alternatif keputusan.<sup>212</sup> Evaluasi solusi alternatif merupakan pertimbangan pemilihan kesepakatan antara PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo dengan jamaah haji. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo melakukan tiga kriteria evaluasi solusi alternatif dengan jamaah haji, yaitu: solusi dapat diterima dua pihak, kedua pihak saling percaya satusamalah, dan adanya kejadian sumber fakta lapangan. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo memenuhi hak jamaah haji melalui kesepakatan pada lembar akad. Jamaah haji menyetujui lembar akad tanpa ada rasa keberatan. Sistem operasional PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo mempengaruhi kepercayaan jamaah haji. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo masih menjalankan aktivitas travel.

---

<sup>212</sup>Putra, *Pengertian Evaluasi: Fungsi, Tujuan, Metode, dan Contoh Evaluasi*, diakses pada tanggal 1 November 2021 dari <https://salamadian.com/pengertian-evaluasi/>.

Jika jamaah mengalami masalah terkait keberangkatan haji, maka jamaah haji dapat mendatangi kantor PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. Jamaah haji memahami penundaan keberangkatan haji tahun dua ribu dua puluh satu melalui surat keterangan Republik Indonesia nomor enam ratus enam puluh tahun dua ribu dua puluh satu.

#### **b. Metode Strategi Negosiasi Integratif**

Negosiator menggunakan metode strategi negosiasi integratif untuk mencapai kesepakatan bersama. Jika dua pihak negosiator telah menemukan kesepakatan bersama pada langkah-langkah negosiasi integratif, maka dua negosiator melakukan pemilihan metode strategi negosiasi integratif. Metode strategi negosiasi integratif menentukan alur keberhasilan negosiasi integratif. Strategi negosiasi integratif memiliki lima metode, yaitu: akomodatif, penghindaran, kolaborasi, persaingan, dan kompromi.<sup>213</sup> Strategi akomodatif merupakan tindakan salahsatu negosiator dengan cara mengalah untuk mencapai kesepakatan. Strategi penghindaran merupakan tindakan negosiator dengan cara menghindar dalam proses pengambilan keputusan. Kolaborasi merupakan tindakan kerjasama negosiator dalam proses pengambilan keputusan. Kompromi merupakan tindakan mengalah dua negosiator dalam proses pengambilan keputusan. Persaingan merupakan tindakan dua negosiator bersaing secara ambisi dalam

---

<sup>213</sup> Budi Kho, *5 Strategi Manajemen Konflik*, diakses pada tanggal 7 Mei 2021 dari <https://nusantarabatulicin.com/5-strategi-manajemen-konflik/>.

proses pengambilan keputusan.<sup>214</sup>

Jika tahap akomodatif diaplikasikan PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo, maka PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo mengesampingkan kepentingan diri sendiri. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo mempertahankan nama baik dan citra PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo dalam pandangan jamaah. Namun, PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo mengalami kerugian secara tidak langsung dalam penerapan tahap akomodasi. Jika PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo menerapkan metode penghindaran, maka PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo memiliki sikap kurang peduli terhadap kerugian jamaah. Metode penghindaran hanya memfokuskan keuntungan satu negosiator. Jika PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo menerapkan strategi kolaborasi, maka PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo mendiskusikan solusi penyelesaian masalah. Pada konsep metode persaingan, dua negosiator tidak mendiskusikan terkait solusi penyelesaian masalah. Dua negosiator melakukan tindakan ambisi dalam mencapai kepuasan kepentingan. Pada tahap kompromi, dua negosiator melakukan pencarian solusi penyelesaian masalah saling mengalah. Dua negosiator tidak memiliki kepentingan yang terlalu ambisi.

Pada kasus pembatalan keberangkatan haji tahun dua ribu dua puluh satu, PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo menggunakan metode

---

<sup>214</sup> Viktor Yanuar, *5 Strategi Manajemen Konflik*, diakses pada tanggal 1 November 2021 dari <https://blog.excellence.asia/2018/06/07/5-strategi-manajemen-konflik/>.

kolaborasi untuk mencapai kesepakatan bersama. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo menjelaskan kepentingan Ebad secara *transparansi* sesuai fakta lapangan. Jamaah haji menjelaskan, bahwa jamaah menginginkan keberangkatan haji tahun dua ribu dua puluh satu. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo juga ingin memberangkatkan jamaah haji secepatnya. Namun, kepentingan dua pihak negosiator memiliki kendala pada pemerintah Arab Saudi. Saat ini, pemerintah Arab Saudi masih melakukan *suspend* bagi Negara Indonesia. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo melakukan pendekatan komunikasi dengan jamaah haji melalui *whatsapp blastink*. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo memiliki tanggungjawab terhadap nasib jamaah haji tahun dua ribu dua puluh satu. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo menginformasikan kepada jamaah haji dapat memproses pengembalian dana melalui surat. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo melampirkan surat pengantar terkait pembatalan haji tahun dua ribu dua puluh satu melalui *whatsapp blastink*. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo tidak mewajibkan jamaah haji untuk batal haji. Jika jamaah haji membutuhkan dana mendesak, maka jamaah haji dapat mengajukan proses pengembalian dana. Jumlah besaran pengembalian dana disesuaikan PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo dengan jamaah haji melalui lembar akad. Jamaah haji sudah menyepakati syarat dan ketentuan dengan PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo melalui lembar akad pada awal pertemuan. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo memiliki hubungan harmonis dengan jamaah haji dengan adanya kasus pembatalan keberangkatan haji tahun dua ribu dua puluh satu.

### c. Faktor Keberhasilan Strategi Negosiasi Integratif

Faktor keberhasilan negosiasi integratif merupakan tindakan pendukung negosiasi integratif dalam mencapai kesepakatan dan kepentingan integratif.<sup>215</sup> Strategi negosiasi integratif diklasifikasikan peneliti melalui tujuh unsur faktor keberhasilan, yaitu: adanya persamaan tujuan, keyakinan pada kemampuan penyelesaian masalah, keyakinan pada validitas posisi pihak lain, motivasi kerjasama, adanya kepercayaan, adanya kejelasan komunikasi, dan pemahaman dinamika negosiasi integratif.<sup>216</sup>

PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo melakukan kerjasama dengan jamaah haji untuk meraih keuntungan. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo menerapkan *common goal*. *Common goal* merupakan tujuan dua negosiator yang saling bergantung satusamalah lain melalui kerjasama untuk memperoleh keuntungan.<sup>217</sup> Jamaah haji memiliki persamaan tujuan dengan PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo, yaitu: Arab Saudi segera membuka kuota haji untuk Indonesia. Jika Arab Saudi memberikan kuota haji kepada Negara Indonesia, maka PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo

---

<sup>215</sup> Yohanes William Santoso, *Definisi, Unsur, Macam, dan Pentingnya Negosiasi dalam Hubungan Internasional*, diakses pada tanggal 1 November 2021 dari [http://yohaneswilliamsantoso-fisip15.web.unair.ac.id/artikel\\_detail\\_175544\(SOH203\)%20Negosiasi%20dan%20DiplomasiDefinisi,%20Unsur,%20Macam,%20dan%20Pentingnya%20Negosiasi%20dalam%20Hubungan%20Internasional.html](http://yohaneswilliamsantoso-fisip15.web.unair.ac.id/artikel_detail_175544(SOH203)%20Negosiasi%20dan%20DiplomasiDefinisi,%20Unsur,%20Macam,%20dan%20Pentingnya%20Negosiasi%20dalam%20Hubungan%20Internasional.html).

<sup>216</sup> Saunders et al., *Negotiation*, terj. Yusuf Hamdan. (Jakarta: Salemba Humanika, 2015), 167-68.

<sup>217</sup> Budi Kho, *5 Strategi Manajemen Konflik*, diakses pada tanggal 7 Mei 2021 dari <https://nusantarabatulicin.com/5-strategi-manajemen-konflik/>.

dapat memberangkatkan jamaah haji secepatnya. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo memiliki visi untuk membantu mempermudah jamaah untuk berangkat haji. Jika Arab Saudi memberikan kuota haji bagi Negara Indonesia, maka jamaah haji mendapatkan keberangkatan haji sesuai keinginan.

PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo memiliki keyakinan penyelesaian masalah dengan jamaah haji. Keyakinan penyelesaian masalah dapat dijalankan PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo dengan jamaah haji, karena persamaan tujuan. Keyakinan penyelesaian masalah dikuatkan oleh aturan hukum pada lembar akad PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. Lembar akad menjelaskan aturan hak PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo dan jamaah haji. Lembar akad menjelaskan tiga data informasi sebelum pelaksanaan haji sampai proses pelaksanaan haji, yaitu: surat pernyataan calon jamaah haji, surat perjanjian antara penyelenggara ibadah haji khusus dengan jamaah haji khusus, dan syarat ketentuan. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo dan jamaah haji mengutamakan sikap empati satu sama lain. Jamaah haji memiliki kepercayaan kepada PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. Kepercayaan jamaah haji disebabkan oleh sikap amanah dan kepedulian PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo kepada jamaah haji. Jika PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo memiliki informasi perkembangan terkait haji, maka PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo langsung menyampaikan informasi kepada jamaah haji. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo memiliki lembar akad perjanjian dengan jamaah. Lembar akad mewakili kepercayaan jamaah

terhadap penggunaan jasa haji PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. Lembar akad berperan melindungi hak dan kewajiban PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo dengan jamaah haji. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo memberikan pemahaman spiritual kepada jamaah haji. Jamaah haji mengedepankan tiga sifat negosiasi dengan PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo, yaitu: berpikiran positif (*positive thinking*), tanggungjawab, dan patuh terhadap aturan akad. Pikiran positif mendatangkan motivasi dan komitmen kerjasama.

Jamaah haji memiliki motivasi dan komitmen kerjasama dengan PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. Motivasi kerjasama diciptakan dua negosiator melalui persamaan tujuan. Jika jamaah haji memiliki persamaan tujuan dengan PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo, maka jamaah haji memiliki motivasi kerjasama dengan PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo secara naluri.

Jamaah haji memiliki kepercayaan kepada PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. Kepercayaan jamaah haji disebabkan oleh sikap amanah dan kepedulian PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo kepada jamaah haji. Jika PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo memiliki informasi perkembangan terkait haji, maka PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo langsung menyampaikan informasi kepada jamaah haji. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo memiliki lembar akad perjanjian dengan jamaah. Lembar akad mewakili kepercayaan jamaah terhadap penggunaan jasa haji PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. Lembar akad berperan melindungi hak dan kewajiban PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo dengan

jamaah haji.

PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo menekankan komunikasi sebagai faktor keberhasilan alur proses negosiasi integratif. Dalam proses komunikasi, PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo mengutarakan informasi secara *transparansi* apa adanya. *Whatsapp blastink* dan *zoom* digunakan PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo sebagai media komunikasi. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo menginformasikan kepada jamaah haji terkait ada atau tidak keberangkatan haji menunggu informasi resmi dari kementerian agama Indonesia. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo memperhatikan kebenaran informasi. Kementerian agama menginformasikan, bahwa Negara Indonesia tidak memberangkatkan jamaah haji pada tahun dua ribu dua puluh satu melalui *live streaming instagram*. Yaqut Cholil Qoumas mengeluarkan surat keputusan Republik Indonesia nomor enam ratus enam puluh tahun dua ribu dua puluh satu terkait pembatalan haji. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo langsung menginformasikan kepada jamaah haji esok harinya. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo melampirkan surat pembatalan haji dari Ebad Wisata. Lampiran surat disampaikan PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo kepada jamaah haji melalui media *whatsapp blastink*.

PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo dan jamaah haji memiliki pemahaman dinamika negosiasi integratif. Dua pihak menerapkan aturan standar proses negosiasi integratif. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo menerapkan tiga konsep aturan negosiasi integratif, yaitu: edukasi informasi, komunikasi didukung oleh fakta lapangan, dan

*transparansi* informasi. *Transparansi* informasi dilakukan dua negosiator selama proses negosiasi integratif. *Transparansi* informasi membuktikan, bahwa PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo merupakan travel resmi dan bukan travel abal-abal. *Transparansi* informasi dapat menciptakan kepercayaan jamaah haji dalam penggunaan jasa haji PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo.

## 2. Perspektif Islam

Perspektif Islam merupakan bentuk perpaduan hasil pengamatan peneliti dengan pemikiran teoritis keislaman. Peneliti mendapatkan hasil pengamatan penelitian di PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. Peneliti mencantumkan ayat Al-Qur'an dan *Hadits* sebagai bukti keabsahan data penelitian. Peneliti menjelaskan hasil penelitian dan pemikiran teoritis keislaman dibawah ini:

### a. Langkah-Langkah Strategi Negosiasi Integratif dalam Perspektif Islam

Surat keterangan Republik Indonesia nomor enam ratus enam puluh tahun dua ribu dua puluh satu menimbulkan konflik antara jamaah haji dengan penyedia jasa haji. Jamaah haji menginginkan keberangkatan haji pada tahun dua ribu dua puluh satu. Penyedia jasa haji ingin memberikan pelayanan sesuai aturan SiPatuh (Sistem Pengawasan Terpadu Umrah dan Haji Khusus) dengan baik. Namun Negara Arab Saudi belum memberikan kuota haji bagi Negara Indonesia, Arab Saudi mengkhawatirkan adanya jenis varian baru *Covid-19*. Rasa khawatir Arab Saudi memiliki persamaan dengan menteri agama Indonesia. Menteri agama Indonesia mempertimbangkan

kesehatan warga Negara Indonesia terkait wabah *Covid-19*. Wabah *Covid-19* mengharuskan warga Negara Indonesia tetap berada di rumah. Wabah *Covid-19* merupakan alasan utama ketidaksesuaian penerapan konsep SiPatuh (Sistem Pengawasan Terpadu Umrah dan Haji Khusus). Wabah *Covid-19* memiliki persamaan dengan hadits Nabi Muhammad SAW.

اذا سمعتم بالطاعون بازض فلا تدخلوه ولوها واذا وقع بارض وانتم بها فلا تخر  
جوا منها

“Jika kamu mendengar wabah di suatu wilayah, maka janganlah kalian memasukinya, Tapi jika terjadi wabah di tempat kamu berada, maka jangan tinggalkan tempat itu.”<sup>218</sup> (HR.Bukhari.4801)

Penyedia jasa haji memiliki persamaan sumber masalah dengan jamaah haji. Konflik disebabkan oleh kebijakan Arab Saudi. Arab Saudi masih melakukan penundaan (*suspend*) keberangkatan haji bagi Negara Indonesia. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo melakukan musyawarah dengan jamaah haji. Musyawarah dilakukan PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo untuk membantu penyelesaian konflik. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo mengharapkan penyelesaian konflik melalui metode menang-menang (*win-win solution*). Musyawarah dijelaskan dalam Al-Qur’an surat Al-Syura’ ayat tiga puluh delapan.

---

<sup>218</sup> Anung Al-Hamat, Pendidikan Jihad Menurut Imam Bukhari (Studi Naskah Hadits-Hadits Kitab al Jihad Dalam Shahih Bukhari),” Ta’dibuna: *Jurnal Pendidikan Islam*, vol. 5, no. 2, 2016, 204-237.

وَالَّذِينَ اسْتَجَابُوا لِرَبِّهِمْ وَأَقَامُوا الصَّلَاةَ وَأَمْرُهُمْ شُورَى بَيْنَهُمْ وَمِمَّا رَزَقْنَاهُمْ يُنفِقُونَ ﴿٢١٩﴾

“Dan (bagi) orang-orang yang menerima (mematuhi) seruan Tuhan dan melaksanakan shalat, sedang urusan mereka (diputuskan) dengan musyawarah antara mereka; dan mereka menginfakkan sebagian dari rezeki yang Kami berikan kepada mereka.<sup>219</sup>”

Dalam proses musyawarah, PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo memperhatikan kepentingan jamaah haji. Jamaah haji memiliki kepentingan utama negosiasi yang beragam. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo menyamakan berbagai macam kepentingan jamaah haji menjadi satu kepentingan. Jamaah haji mengedepankan sikap toleransi dengan PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. Sikap toleransi dijelaskan dalam Al-Qur’an surah Al-An’am ayat seratus delapan.

وَلَا تَسُبُّوا الَّذِينَ يَدْعُونَ مِنْ دُونِ اللَّهِ فَيَسُبُّوا اللَّهَ عَدْوًا بِغَيْرِ عِلْمٍ كَذَلِكَ زَيْنًا لِكُلِّ أُمَّةٍ عَمَلُهُمْ ثُمَّ إِلَىٰ رَبِّهِمْ مَرْجِعُهُمْ فَيُنَبِّئُهُمْ بِمَا كَانُوا يَعْمَلُونَ ﴿٢٢٠﴾

“Dan janganlah kalian memaki sembah-sembahan yang mereka sembah selain Allah, karena mereka nanti akan memaki Allah dengan melampaui batas tanpa pengetahuan. Demikianlah kami jadikan setiap umat menganggap baik pekerjaan mereka. Kemudian kepada Tuhan merekalah kembali mereka, lalu Dia memberitakan kepada mereka apa yang dahulu mereka kerjakan.<sup>220</sup>”

<sup>219</sup> Al-Qur’an, *Al-Syura*:38.

<sup>220</sup> Al-Qur’an, *Al-An’am*: 108.

Allah SWT memberikan perintah larangan memaki sembah orang *musyrik* kepada Rasulullah dan kaum muslimin. Kata makian dapat mendatangkan kerusakan (*mafsadat*). Allah SWT memerintahkan Nabi Muhammad SAW agar bersikap toleransi.

Penerapan strategi negosiasi integratif harus memiliki solusi alternatif sebagai bentuk penyelesaian masalah. Dua pihak menyepakati lembar akad sebagai solusi alternatif. Dua pihak merupakan PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo dan jamaah haji. Solusi disepakati PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo dan jamaah haji tanpa ada paksaan. Jamaah haji menghargai segala keputusan PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo menghormati keinginan jamaah haji. Al-Qur'an surah Al-Hujurat ayat sebelas menjelaskan rasa saling hormat.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا يَسْخَرْ قَوْمٌ مِّن قَوْمٍ عَسَىٰ أَن يَكُونُوا خَيْرًا مِّنْهُمْ وَلَا نِسَاءٌ مِّن نِّسَاءٍ عَسَىٰ أَن يَكُنَّ خَيْرًا مِّنْهُنَّ وَلَا تَلْمِزُوا أَنفُسَكُمْ وَلَا تَنَابَزُوا بِهَا لِأَلْقَابٍ بِيْسٍ لَّا سَمِ الْفُسُوقِ بَعْدَ الْإِيمَانِ وَمَن لَّمْ يَتُبْ فَأُوْلَئِكَ هُم الظَّالِمُونَ ﴿١١﴾

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengolok-olokkan kaum yang lain (karena) boleh jadi mereka (yang diolok-olokkan) lebih baik daripada mereka (yang mengolok-olokkan) dan jangan pula wanita-wanita (mengolok-olokkan) wanita-wanita yang lain (karena) boleh jadi wanita-wanita (yang diperolok-olokkan) lebih baik daripada wanita (yang mengolok-olokkan) dan janganlah kamu mencela dirimu sendiri dan janganlah kamu panggil-memanggil dengan gelar-gelar yang buruk sesudah

iman; dan barang siapa yang tidak bertobat, maka mereka itu orang-orang yang zalim.<sup>221</sup> ”

## b. Metode Strategi Negosiasi Integratif

PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo menggunakan metode kolaborasi dalam proses penyelesaian konflik. Jamaah haji mendiskusikan dan mencari solusi penyelesaian masalah pembatalan haji tahun dua ribu dua puluh satu. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo memiliki persamaan tujuan dengan jamaah haji. Persamaan tujuan memudahkan proses kolaborasi. Konsep persamaan dijelaskan pada Al-Qur'an surah Al-Hujurat ayat tiga belas.

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَا  
 نِلًا لِّتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ ﴿١٣﴾

“Hai manusia, sesungguhnya kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal-mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia diantara kamu disisi Allah SWT ialah orang yang paling bertakwa diantara kamu. Sesungguhnya Allah SWT maha mengetahui lagi maha mengenal.<sup>222</sup>”

قَالَ مُسْلِمٌ ﴿١٣﴾ رَحِمَهُ اللَّهُ: حَدَّثَنَا عَمْرُو النَّافِذِيُّ ﴿١٣﴾ حَدَّثَنَا كَثِيرُ بْنُ هِشَامٍ ﴿١٣﴾ حَدَّثَنَا  
 جَعْفَرُ بْنُ بُرْقَانَ ﴿١٣﴾ عَنْ بَزِيدِ بْنِ الْأَصَمِ ﴿١٣﴾ عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ قَالَ: قَالَ رَسُولُ  
 اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: "إِنَّ اللَّهَ لَا يَنْظُرُ إِلَى صُورِكُمْ وَأَمْوَالِكُمْ ﴿١٣﴾ وَلَكِنْ  
 يَنْظُرُ إِلَى قُلُوبِكُمْ وَأَعْمَالِكُمْ"

<sup>221</sup> Al-Qur'an, Al-Hujurat:11.

<sup>222</sup> Al-Qur'an, Al-Hujurat:13.

Imam Muslim menceritakan kepada Amr An-Naqid. Amr An-Naqid menceritakan kepada Kasir Ibnu Hisyam. Kasir Ibnu Hisyam menceritakan kepada Ja'far Ibnu Barqan. Ja'far Ibnu Barqan diceritakan dari Yazid Ibnul Asam. Yazid Ibnul Asam diceritakan dari Abu Hurairah Radhiyallahu Anhu. Abu Hurairah Radhiyallahu Anhu mengatakan, bahwa Rasulullah SAW menjelaskan “Sesungguhnya Allah SWT tidak memandang kepada rupa kalian dan harta kalian, tetapi Dia memandang kepada hati dan amal perbuatan kalian.<sup>223</sup>”

Hadits Abu Hurairah menjelaskan, bahwa manusia tidak memiliki perbedaan. Allah SWT tidak menetapkan nilai manusia melalui arti duniawi, seperti: rupa dan harta. Manusia memiliki nilai lebih dimata Allah SWT melalui hati dan amal perbuatan. Amal perbuatan harus dapat dipertanggungjawabkan manusia sampai akhirat.

PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo melakukan kesepakatan dengan jamaah haji. Kesepakatan memiliki ukuran titik parameter. Titik parameter diwujudkan PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo melalui lembar akad. Lembar akad mewakili hak jamaah haji dan PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. Kesepakatan dijelaskan dalam Al-Qur'an surah Al-Maidah ayat satu.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ ۖ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُبْتَلَىٰ  
عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحْلَىٰ ۗ وَالصَّيْدُ حَرْمٌ ۖ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ ۝ ١

<sup>223</sup> Al-Imam Abul Fida Ad-Dimasyqi dan Al-Imam Abul Fida. *Tafsir Ibnu Katsir*, terj. Bahrn Abu Bakar. dkk.,(Bandung: Sinar Baru Algensindo, 2001), p.49, hal 8.

“Wahai orang-orang yang beriman! Penuhilah janji-janji. Hewan ternak dihalalkan bagimu, kecuali yang akan disebutkan kepadamu, dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang berihram (haji atau umrah). Sesungguhnya Allah SWT menetapkan hukum sesuai dengan yang Dia kehendaki.”<sup>224</sup>

### c. Faktor Keberhasilan Negosiasi Integratif

PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo menerapkan faktor keberhasilan strategi negosiasi integratif, seperti: komitmen kerjasama, kepercayaan, dan *transparansi* komunikasi. Komitmen kerjasama dilakukan dua pihak negosiator. Komitmen kerjasama diciptakan PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo melalui persamaan tujuan. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo ingin memberangkatkan haji secepatnya. Jamaah haji menginginkan keberangkatan haji tahun dua ribu dua puluh satu. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo mengharapkan jamaah haji dapat bersabar dalam kasus pembatalan haji tahun dua ribu dua puluh satu. Rasa sabar difirmankan Allah SWT melalui Al-Qur'an surah Az-Zumar ayat sepuluh.

قُلْ يٰعِبَادِ الدِّينِ اٰمَنُوْا اَنْفُوْرَ بَكُمْ ۗ لِلَّذِيْنَ اَحْسَنُوْا فِيْ هٰذِهِ الدُّنْيَا حَسَنَةٌ ۗ  
 { ١٠ } وَارْضُ اللّٰهُ وَاَسِيعَةٌ ۗ اِنَّمَا يُوفِى الصّٰبِرُوْنَ اَجْرَهُمْ بِغَيْرِ حِسَابٍ

Katakanlah (Muhammad), “Wahai hamba-hambaKu yang beriman! Bertakwalah kepada Tuhanmu.” Bagi orang-orang yang berbuat baik di dunia ini akan memperoleh kebaikan. Dan bumi Allah SWT itu luas.

<sup>224</sup> Al-Qur'an, *Al-Maidah*:1.

Hanya orang-orang yang bersabarlah yang disempurnakan pahalanya tanpa batas.<sup>225</sup>

Jamaah haji memiliki kepercayaan kepada PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo dalam proses mencari solusi kasus pembatalan keberangkatan haji tahun dua ribu dua puluh satu. Kepercayaan jamaah haji diciptakan PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo melalui sikap amanah. Sikap amanah difirmankan Allah SWT melalui Al-Qur'an surah An-Nisa' ayat empat puluh delapan.

إِنَّ اللَّهَ لَا يَغْفِرُ أَنْ يُشْرَكَ بِهِ وَيَغْفِرُ مَا دُونَ ذَلِكَ لِمَنْ يَشَاءُ وَمَنْ يُشْرِكْ بِاللَّهِ فَقَدْ افْتَرَىٰ إِثْمًا عَظِيمًا {٤٨}

“Sesungguhnya Allah SWT tidak akan mengampuni (dosa) karena mempersekutukan-Nya (*syirik*), dan Dia mengampuni apa (dosa) yang selain (*syirik*) itu bagi siapa yang Dia kehendaki. Barang siapa mempersekutukan Allah SWT, maka sungguh, dia telah berbuat dosa yang besar.<sup>226</sup>”

PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo selalu menginformasikan perkembangan berita pembatalan haji tahun dua ribu dua puluh satu kepada jamaah haji. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo memberikan informasi secara terbuka kepada jamaah haji. Komunikasi dilakukan PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo melalui media aplikasi *whatsapp blastink* dan *zoom*. Komunikasi dilakukan PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo

<sup>225</sup> Al-Qur'an, *Az-Zumar:10*.

<sup>226</sup> Al-Qur'an, *An-Nisa':48*.

melalui sifat kejujuran. Sifat kejujuran dijelaskan dalam Al-Qur'an surah Al-Ahzab ayat tujuh puluh. Penulis mencantumkan hadits riwayat Tirmidzi sebagai pendukung ayat Al-Qur'an.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا ﴿٧٠﴾

“Wahai orang-orang yang beriman! Bertakwalah kamu kepada Allah SWT dan ucapkanlah perkataan yang benar.<sup>227</sup>”

قُلْتُ لِلْحَسَنِ بْنِ عَلِيٍّ مَا حَفِظْتَ مِنْ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: حَفِظْتُ مِنْ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ دَعَا مَا يَرِيْبُكَ إِلَى مَا لَا يَرِيْبُكَ فَإِنَّ الصِّدْقَ طَمَأْنِينَةٌ وَإِنَّ الْكُذْبَ رِيْبَةٌ

“Aku bertanya kepada Al-Hasan bin Ali: Apa yang kau hafal dari Rasulullah SAW: Ia menjawab: Aku menghafal dari Rasulullah SAW: ”Tinggalkan yang meragukanmu kepada sesuatu yang tidak meragukanmu karena kejujuran itu ketenangan dan dusta itu keraguan.<sup>228</sup>” (HR. Tirmidzi No.2442)

Jika PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo menginformasikan kebenaran informasi, maka jamaah haji memiliki rasa kepercayaan. Kepercayaan dijelaskan dalam Al-Quran Surah Al-Anfal ayat dua puluh tujuh.

<sup>227</sup> Al-Qur'an, Al-Ahzab:70.

<sup>228</sup> Kastolani, *Dalil tentang jujur dalam Al-Qur'an dan Hadits*, diakses pada tanggal 3 November 2021 dari <https://www.inews.id/lifestyle/muslim/dalil-tentang-jujur>.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمْنَكُمْ وَ  
 أَنْتُمْ تَعْلَمُونَ {٢٧}

“Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu mengkhianati Allah SWT dan Rasul dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui.”<sup>229</sup>,”

Jamaah haji melakukan tahap penyeleksian dalam proses kebenaran informasi. Tahap penyeleksian diartikan sebagai *tabayyun* dalam Agama Islam. *Tabayyun* dijelaskan dalam Al-Qur’an surat Al-Hujurat ayat enam. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo menyampaikan informasi sesuai kondisi perkembangan fakta lapangan. Media massa memiliki peran mendukung dalam proses arus komunikasi.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِنْ جَاءَكُمْ فَاسِقٌ بِنَبَأٍ فَتَبَيَّنُوا أَنْ تُصِيبُوا قَوْمًا بِجَهَالَةٍ فَتُصْحَبُوا  
 عَلَىٰ مَا فَعَلْتُمْ نُدْمِينَ {٦}

“Wahai orang-orang yang beriman! Jika seseorang yang *fasik* datang kepadamu membawa suatu berita, maka telitilah kebenarannya, agar kamu tidak mencelakakan suatu kaum karena kebodohan (kecorobohan), yang akhirnya kamu menyesali perbuatanmu itu.”<sup>230</sup>,”

<sup>229</sup> Al-Qur’an, *Al-Anfal*:27.

<sup>230</sup> Al-Qur’an, *Al-Hujurat*:6.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

##### **1. Langkah-Langkah Strategi Negosiasi Integratif**

PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo mengamati empat sumber masalah, yaitu: surat keterangan Republik Indonesia nomor enam ratus enam puluh tahun dua ribu dua puluh satu, sistem peraturan terpadu umrah dan haji khusus tidak dapat diterapkan penyedia jasa haji secara normal selama masa pandemi *Covid-19*, Negara Arab Saudi belum memberikan kuota haji bagi Negara Indonesia, dan menteri agama Indonesia mempertimbangkan kesehatan warga Negara Indonesia akibat wabah *Covid-19*. Jamaah haji dan PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo menggunakan lembar akad sebagai solusi alternatif.

##### **2. Metode Strategi Negosiasi Integratif**

PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo menggunakan metode kolaborasi. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo melakukan diskusi bersama melalui aplikasi *whatsapp* dan *zoom*. *Transparansi* komunikasi memudahkan dua negosiator dalam proses penyelesaian konflik. Keberhasilan penerapan kolaborasi dilakukan dua negosiator melalui tiga faktor pendukung, yaitu: persamaan tujuan, adanya lembar akad, dan komunikasi terbuka.

##### **3. Faktor Keberhasilan Strategi Negosiasi Integratif**

PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo menggunakan persamaan tujuan jenis *common goal*.

*Common goal* merupakan keuntungan negosiasi melalui tahap kerjasama. *Common goal* merupakan penyelesaian konflik melalui metode menang-menang (*win-win solution*). Jamaah haji mendapatkan pengembalian dana haji sesuai keinginan. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo dapat mengembalikan dana jamaah haji tanpa mengganggu anggaran operasional.

## **B. Rekomendasi**

Peneliti memiliki rekomendasi untuk objek penelitian. Rekomendasi dapat digunakan PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo dalam proses evaluasi.

1. Sebaiknya, PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo melakukan penambahan karyawan dalam proses pengembalian dana haji. Proses pengembalian dana haji dilakukan satu karyawan. Jamaah haji menginginkan proses pengembalian dana secara cepat. Jika PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo tidak dapat melakukan penambahan karyawan, maka PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo melakukan relasi kerjasama dengan pihak *bank* dalam proses pengembalian dana haji. Relasi kerjasama dapat memudahkan pelayanan pengembalian dana haji secara cepat. Pengembalian dana haji akan mempengaruhi citra PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo dalam penilaian jamaah haji.
2. Sebaiknya, PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo memperhatikan kecepatan respon pelayanan teknologi *digital online*. Jamaah haji

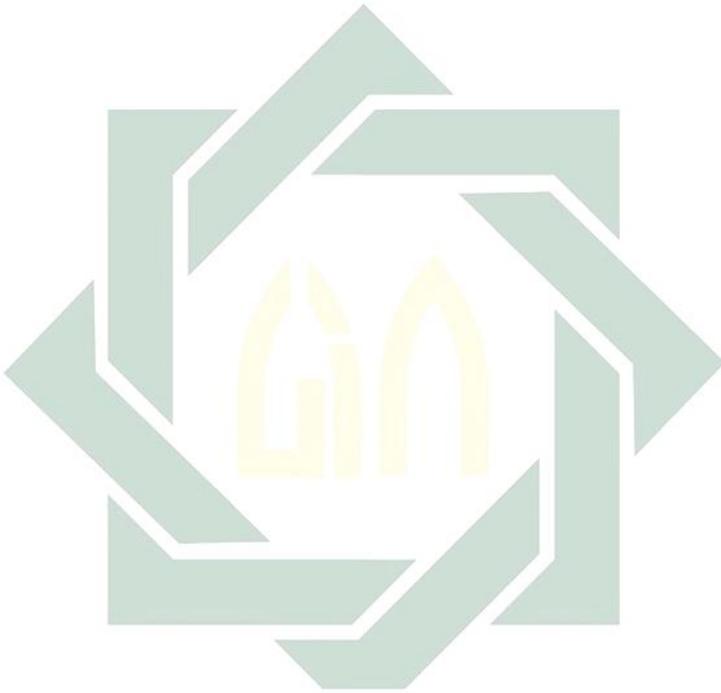
memiliki banyak kritikan pada proses konsultasi *digital online*. *Website* resmi PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo mengalami gangguan. Jamaah haji merasakan ketidaknyamanan dalam penggunaan pelayanan *website* resmi perusahaan. Jika jamaah haji menginginkan konsultasi terkait masalah haji, maka jamaah haji mendatangi kantor PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo. Setiap jamaah haji memiliki perbedaan lokasi tempat tinggal. Jika jamaah haji memiliki tempat tinggal jauh, maka jamaah haji merasakan kesulitan dalam proses konsultasi. PT. Ebad Alrahman Wisata Juanda Sidoarjo harus menyediakan dua server *website* resmi perusahaan sebagai cadangan.

### **C. Keterbatasan Penelitian**

Peneliti sudah mengikuti prosedur aturan proses penelitian. Namun peneliti memiliki keterbatasan penelitian, keterbatasan penelitian dapat dikembangkan oleh peneliti selanjutnya.

1. Peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif menggunakan metode pengambilan data wawancara. Setiap orang memiliki perbedaan perspektif dalam kasus strategi negosiasi integratif. Penyajian hasil data akan memiliki perbedaan hasil penelitian dengan peneliti sebelumnya. Objek penelitian mempengaruhi hasil penelitian. Hasil penyajian data dipengaruhi oleh ketepatan dalam pemilihan narasumber pada objek penelitian.
2. Hasil penelitian memiliki sifat tidak tetap sesuai perkembangan teori pendidikan strategi negosiasi

integratif. Jika teori strategi negosiasi integratif memiliki kebaruan sumber data, maka hasil penyajian data memiliki perubahan hasil data. Hasil data dipengaruhi oleh kebaruan analisa sumber data penelitian.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ad-Dimasyqi, Al-Imam Abul Fida, dan Al-Imam Abul Fida. Tafsir Ibnu Katsir, terj. Bahrhun Abu Bakar, *dkk.*, Bandung: Sinar Baru Algensindo, 2001.
- Akbar, Asep Kiki Saepul. "Strategi negosiasi dinas perumahan dan kawasan permukiman, pertamanan dan pertanahan Kota Bandung dalam menyelesaikan konflik : studi kasus konflik dengan warga Tamansari, Kota Bandung." Thesis (Diploma), UIN Sunan Gunung Djati Bandung, 2019.
- Alase, Abayomi. "The Interpretative Phenomenological Analysis (IPA): A Guide to a Good Qualitative Research Approach." *International Journal of Education and Literacy Studies*, vol. 5, no. 2, 2017.
- Aldi, Elnath. "UPAYA GENERALISASI KONSEP MANAJEMEN STRATEGIK." *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Sosial*, vol.6, no. 2, 2015.
- Al Qur'anul Kariem
- Apryanti. "Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Konsumen Di Batam Pada Produk Kosmetik Etude House." *Skripsi*, Universitas Internasional Batam, 2015.
- Ardyanto, Fakhriyan. Konsumen Adalah Bagian Penting Dalam Kegiatan Ekonomi. diakses pada tanggal 2 September 2021 dari <https://hot.liputan6.com/read/4465833/konsumen-adalah-bagian-penting-dalam-kegiatan-ekonomi>.
- Awwaabiin, Salmaa. *Metode Penelitian Kualitatif: Pengertian Menurut Ahli, Jenis-Jenis, dan Karakteristiknya*, Jakarta: CV. Budi Utama, 2021.
- Barkatullah, Abdul Halim. *Framework Sistem Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Bandung: Nusa Media, 2016.
- Benöhr, Iris, dan Hans-W Micklitz. *Consumer Protection and Human Rights*, England: Edward Elgar Publishing, 2018.
- Burton, John. "Conflict Resolution: Towards Problem Solving." *Peace and Conflict Studies*, vol. 4, no. 2, 1997.

- Butler Jr, John K. "Trust Expectations, Information Sharing, Climate of Trust, and Negotiation Effectiveness and Efficiency." *Group & Organization Management*, vol. 24, no. 2, 1999.
- Cahyaningsih, Dewi Nur, dan Lintang Ratri Rahmaji. "STRATEGI LOBI DAN NEGOSIASI SERIKAT PEKERJA DALAM MANAJEMEN KRISIS PERUSAHAAN (STUDI KASUS STRATEGI LOBI DAN NEGOSIASI FEDERASI SERIKAT PEKERJA PERTAMINA BERSATU (FSPPB) DALAM PROSES ALIH KELOLA BLOK MAHAKAM)." *Interaksi Online*, vol. 5, no. 4, 2017.
- Clyman, Dana R, dan Thomas M Tripp. "Discrepant Values and Measures of Negotiator Performance." *Group Decision and Negotiation*, vol. 9, no. 4, 2000.
- Darmawan, Gani. "PEMBELAJARAN MENGIDENTIFIKASI INFORMASI DALAM TEKS EKSPANASI DENGAN MENGGUNAKAN MODEL PEMBELAJARAN COOPERATIVE INTEGRATED READING AND COMPOSITION (CIRC) DI KELAS XI SMAN 1 PARONGPONG TAHUN PELAJARAN 2017/2018." Thesis (Skripsi (S1)), Universitas Pasundan, 2017.
- David, Fred R, Abbas J Ali, dan Abdulrahman Y Al-Aali. *Strategic Management: Concepts and Cases*, South Carolina: Francis Marion University, 2011.
- David, Meredith E, Fred R David, dan Forest R David. "The Quantitative Strategic Planning Matrix: A New Marketing Tool." *Journal of Strategic Marketing*, vol. 25, no. 4, 2017.
- Der Foo, Maw, Hillary Anger Elfenbein, Hwee Hoon Tan, dan Voon Chuan Aik. "Emotional Intelligence and Negotiation: The Tension between Creating and Claiming Value." *International Journal of Conflict Management*, vol. 15, no. 4, 2004.
- Dewi, Eli Wurua. *Hukum perlindungan konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.
- Dr, P. "Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D." Bandung: CV. Alfabeta, 2008.
- Dwi Prasetyo, Nova. Pengertian Observasi Penelitian Kualitatif. diakses pada tanggal 22 November 2021 dari

- <http://novadwiprasetiyo.blogspot.com/2011/11/pengertian-observasi-penelitian.html>.
- Dwi Saputri, Yunisda. Proses Komunikasi dan Pengertiannya Menurut Para Ahli. diakses tanggal 22 Januari 2020 dari <https://www.liputan6.com/citizen6/read/3877665/proses-komunikasi-dan-pengertiannya-menurut-para-ahli>.
- Edra, Rabia. 10 Pengertian Observasi Menurut Para Ahli | Sosiologi Kelas 10. diakses pada tanggal 13 November 2021 dari <https://www.ruangguru.com/blog/10-pengertian-observasi-menurut-para-ahli>.
- Fahham, Muchaddam. "PENYELENGGARAAN IBADAH UMRAH: AKAR MASALAH DAN PENANGANANNYA." *Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR RI*, vol. 7, no. 10, 2018.
- Fatin, Nur. Pengertian Studi Dokumentasi Serta Kelebihan Dan Kekurangannya. diakses pada tanggal 18 Mei 2021 dari <https://seputarpengertian.blogspot.com/2017/09/pengertian-studi-dokumentasi-serta-kekurangan-kelebihan.html>.
- Fisher, Carrie, Marvin Gaye, dan Abraham Lincoln. *The Ps: The Pathways to Negotiation Successes Successfully Negotiating in Asia: 36 Success Pathways to Arguing Well and Dealing with Various Negotiator Types*, Berlin: Springer Nature, 2020.
- Fisher, Roger, dan Danny Ertel. *Getting Ready to Negotiate*. New York: Penguin, 1995.
- Fisher, Roger, William L Ury, dan Bruce Patton. *Getting to Yes: Negotiating Agreement without Giving In*. New York: Penguin Group, 2011.
- Fitriana, Intan. "STRATEGI NEGOSIASI UNTUK MENINGKATKAN PUBLISITAS SYARIAH HOTEL SOLO SEBAGAI DESTINASI WISATA HALAL." Thesis (Skripsi), UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017.
- George, Jennifer M, dan Gareth R Jones. *Organizational Behaviour: Understanding and Managing*. Addison-Wesley: Publishing Company, 1996.

- Gibb, Jack R. "Defensive Communication." *JONA: The Journal of Nursing Administration*, vol. 12, no. 4, 1982
- Gie."Pengertian Struktur Organisasi." diakses pada 8 Oktober 2021 dari <https://accurate.id/marketing-manajemen/struktur-organisasi/>.
- Greenhalgh, Leonard, dan Roy J Lewicki. "Evolution of Teaching Negotiation: The Legacy of Walton and McKersie." *Journal Negotiation*, vol. 3, no. 1, 2015.
- Gunaryo, Achmad. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2015, diakses pada tanggal 20 Mei 2021 dari <https://haji.kemenag.go.id/v4/sites/default/files/regulasi/PMANo.201820Tahun20201520tentang20Penyelenggaraan20Ibadah20Umrah.pdf>.
- Hamat, Anung Al. "Pendidikan Jihad Menurut Imam Bukhari (Studi Naskah Hadits-Hadits Kitab al-Jihad Dalam Shahih Bukhari)." *Jurnal Pendidikan Islam*, vol.5, no.2, 2016.
- Harys. Tahapan Penelitian, diakses pada tanggal 10 Agustus 2020 dari <https://www.jopglass.com/tahapan-penelitian/>.
- Hastuti, Nur Laila Dwi. "Studi Komparasi Motivasi Belajar Biologi Antara Siswa Kelompok Peminatan Dan Kelompok Lintas Minat Di SMA Negeri 13 Semarang Tahun Pelajaran 2016/2017," *Skripsi*, Jurusan Pendidikan Biologi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Walisongo, 2016.
- Hayati, Rina. Pengertian Identifikasi Masalah, Bagian, dan Cara Membuatnya. diakses pada tanggal 24 Juni 2021 dari <https://penelitianilmiah.com/identifikasi-masalah/>.
- Hendra, Winarta Frans, and MH SH. "Hukum Penyelesaian Sengketa." *Jakarta: Sinar Grafika*, 2012.
- Hendratni, Tyahya Whisnu, and Dewi Retnosari. "PENERAPAN MANAJEMEN RESIKO TERHADAP NILAI PERUSAHAAN." *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, vol. 5, no. 3, 2020.
- Hidayati."Perwujudan Sikap Zuhud dalam Kehidupan." *Journal of Islamic Studies and Humanities*, vol.1, no.2,2016.

- Hocker, Joyce L, dan William W Wilmot. *Interpersonal Conflict*, New York: McGraw-Hill, 2014.
- Holaday, Lynn C. "Stage Development Theory: A Natural Framework for Understanding the Mediation Process." *Negotiation Journal*, vol. 18, no. 3, 2002.
- Ismail, Ibnu. Negosiasi: Pengertian, Manfaat, Tujuan, dan Jenis-jenisnya, diakses pada tanggal 5 November 2020 dari <https://accurate.id/marketing-manajemen/pengertian-negosiasi/>.
- Kaisupy, Delvia Ananda, dan Skolastika Genapang Maing. "PROSES NEGOSIASI KONFLIK PAPUA: DIALOG JAKARTA-PAPUA." *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora* , vol. 10, no. 1, 2021.
- Kemp, Katherine E, and William P Smith. "Information Exchange, Toughness, and Integrative Bargaining: The Roles of Explicit Cues and Perspective-taking." *International Journal of Conflict Management* , vol. 5, no. 1, 1994.
- Kapindha, Ros Anesti Anas. "Efektivitas dan Efisiensi Alternative Dispute Resolution (ADR) Sebagai Salahsatu Penyelesaian Sengketa Bisnis di Indonesia." *Jurnal Privat Hukum*, vol. 12, no.4, 2014.
- Kastolani. Dalil tentang jujur dalam Al-Qur'an dan Hadits, diakses pada tanggal 3 November 2021 dari <https://www.inews.id/lifestyle/muslim/dalil-tentang-jujur>
- Kho, Budi. 5 STRATEGI MANAJEMEN KONFLIK. Manajemen Sumber Daya Manusia, diakses tanggal 21 Mei 2021 dari <https://nusantarabatulicin.com/5-strategi-manajemen-konflik/>.
- Kimmel, Melvin J, Dean G Pruitt, John M Magenau, Ellen Konar-Golband, and Peter JD Carnevale. "Effects of Trust, Aspiration, and Gender on Negotiation Tactics." *Journal of Personality and Social Psychology*, vol. 38, no. 1, 1980.
- Lax, David A, dan James K Sebenius. *Manager as Negotiator*, New York: Simon and Schuster, 1987.

- Lewicki, Roy J, Alexander Hiam, dan Karen Wise Olander. *Think before You Speak: A Complete Guide to Strategic Negotiation*, New York: John Wiley & Sons, 1996.
- Lewin, Kurt. *Resolving Social Conflicts and Field Theory in Social Science*. American: Psychological Association, 1997.
- Loewenstein, Jeffrey, Leigh Thompson, dan Dedre Gentner. "Analogical Encoding Facilitates Knowledge Transfer in Negotiation." *Psychonomic Bulletin & Review*, vol. 6, no. 4, 1999.
- Maisaroh, Phuji, and Maulida Nurhidayati. "Pengaruh Komite Audit, Good Corporate Governance Dan Whistleblowing System Terhadap Fraud Bank Umum Syariah Di Indonesia Periode 2016-2019." *Ethad: Journal of Islamic Banking and Finance*, vol. 1, no. 1, 2021.
- Malhotra, Deepak, and Max H Bazerman. "Investigative Negotiation." *Harvard Business Review*, vol. 85, no. 9, 2007.
- Masuku, Dahyar. ALTERNATIF SOLUSI. *Makalah Organisasi dan Manajemen Kesehatan* (blog). diakses pada tanggal 24 November 2021 dari <http://nailasuhadam.blogspot.com/2012/11/alternatif-solusi.html>.
- Min, Mas. 20 Pengertian Strategi Menurut Pendapat Para Ahli Terlengkap. diakses pada tanggal 2 Februari 2021 dari <https://www.pelajaran.co.id/pengertian-strategi-menurut-pendapat-para-ahli-terlengkap/>.
- Miru, Ahmadi, and Sutarman Yodo. "Hukum Perlindungan Konsumen." *Jakarta: Raja Grafindo Persada*, 2015.
- Muslimah, Siti. "Label Halal Pada Produk Pangan Kemasan Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen Muslim." *Yustisia Jurnal Hukum*, vol. 1, no. 2, 2012.
- Naufal, Muhammad. "Macam-Macam Negosiasi Beserta Peranannya dalam Hubungan Internasional." Universitas Airlangga Jurusan Ilmu sosial dan Politik, diakses pada tanggal 15 Februari 2021 dari <http://muhammad-naufal-fakhriansyah-fisip15.web.unair.ac.id/profil.html>.

- Neale, Margaret Ann, dan Max H Bazerman. *Cognition and Rationality in Negotiation*. New York: Free press, 1991.
- Nggeboe, Ferdricka. "Penyelesaian Hukum Bagi Konsumen Dari Produk Cacat Menurut Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999." *Legalitas: Jurnal Hukum*, vol 7, no. 2, 2017.
- Niagara, Serena Ghean, and Candra Nur Hidayat. "PENYELESAIAN SENGKETA NON-LITIGASI DITINJAU DARI UNDANG UNDANG NOMOR 10 TAHUN 1998 TENTANG PERBANKAN DAN UNDANG UNDANG NOMOR 30 TAHUN 1999 TENTANG ARBITRASE DAN ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA." *Jurnal Surya Kencana Dua: Dinamika Masalah Hukum Dan Keadilan*, vol. 7, no. 1, 2020.
- Parmitasari, Indah. "Peran Penting Negosiasi Dalam Suatu Kontrak." *Jurnal Literasi Hukum*, vol. 3, no. 2, 2019.
- Prakoso, Lukman Yudho. "Kebijakan Publik KOMUNIKASI KEBIJAKAN PEMERINTAH DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA (Studi Deskriptif Kualitatif Negosiasi Kebijakan Revitalisasi Trotoar Pemerintah Daerah Di Jalan Kemang Raya Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta)." *Jurnal Inovasi Penelitian* , vol. 2, no. 3, 2021.
- Provis, Chris. "Interests vs. Positions: A Critique of the Distinction." *Negotiation Journal*, vol. 12, no. 4, 1996.
- Pruitt, Dean G, Peter JD Carnevale, Blythe Forcey, and Michael Van Slyck. "Gender Effects in Negotiation: Constituent Surveillance and Contentious Behavior." *Journal of Experimental Social Psychology*, vol. 22, no. 3, 1986.
- Purwoko, Budi. "KONSELING RESOLUSI KONFLIK UNTUK MENINGKATKAN PERSEPSI POSITIF TERHADAP KONFLIK DAN SIKAP KOLABORATIF PADA SISWA." *ELEMENTARY: Islamic Teacher Journal* , vol. 3, no. 2, 2015.
- Putra. Pengertian Evaluasi, Fungsi, Tujuan, Metode, dan Contoh Evaluasi, diakses pada tanggal 1 November 2021 dari <https://salamadian.com/pengertian-evaluasi/>.

- Putri, Dea Aprilinda. "ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GO-JEK." Thesis (Skripsi), Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya, 2019.
- Rada. Teknik Pengumpulan Data, diakses pada tanggal 9 Maret 2021 dari <https://dosenpintar.com/teknik-pengumpulan-data/>.
- Rahmawati, Intan Nur dan Rukiyah Lubis. *Win-Win Solution Sengketa Konsumen*. Jakarta: Media Pressindo, 2018.
- Ramadhani, Niko. Sudah Tahu Apa Saja Hak dan Kewajiban dari Konsumen?, diakses pada tanggal 3 oktober 2021 dari <https://www.akseleran.co.id/blog/konsumen-adalah/>.
- Rhoades, Jonathan A, and Peter J Carnevale. "The Behavioral Context of Strategic Choice in Negotiation: A Test of the Dual Concern Model 1." *Journal of Applied Social Psychology*, vol. 29, no. 9, 1999.
- Robbins, Stephen P. *Managing Organizational Conflict: A Nontraditional Approach*, Englewood Cliffs: NJ, Prentice-Hall, 1974.
- Rogers, CR. "Roethlisberger, Barriers and Gateways to Communication." Cambridge: Harvard Business Review (HBR Classics), 1991, 107.
- Rosmawati, SH. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Depok: Kencana, 2018.
- Rubin, Jeffrey Z, and Bert R Brown. *The Social Psychology of Bargaining and Negotiation*. London: Elsevier, 2013.
- Rubin, Jeffrey Z, Dean G Pruitt, dan Sung Hee Kim. *Social Conflict: Escalation, Stalemate, and Settlement*, New York: McGraw-Hill Book Company, 1994.
- Rusli, Tami. "Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen." *Pranata Hukum*, vol. 7, no. 1, 2012.
- Rustandi, Ridwan, dan Syarif Sahidin."Analisis Historis Manajemen Dakwah Rasulullah SAW dalam Piagam Madinah."*Jurnal Tamaddun: Jurnal Sejarah*, vol.7, no.2,2019.
- Santoso, Yohanes William. Definisi, Unsur, Macam, dan Pentingnya Negosiasi dalam Hubungan Internasional, diakses pada

tanggal 1 November 2021 dari [http://yohaneswilliamsantoso-fisip15.web.unair.ac.id/artikel\\_detail\\_175544\(SOH203\)%20Negosiasi%20dan%20DiplomasiDefinisi,%20Unsur,%20Macam,%20dan%20Pentingnya%20Negosiasi%20dalam%20Hubungan%20Internasional.html](http://yohaneswilliamsantoso-fisip15.web.unair.ac.id/artikel_detail_175544(SOH203)%20Negosiasi%20dan%20DiplomasiDefinisi,%20Unsur,%20Macam,%20dan%20Pentingnya%20Negosiasi%20dalam%20Hubungan%20Internasional.html).

Santrock, John W. "Psikologi Pendidikan," Jakarta: Kencana, 2021.

Saorín-Iborra, Dra M Carmen. "A Review of Negotiation Outcome: A Proposal on Delimitation and Subsequent Assessment in Joint Venture Negotiations." *Canadian Journal of Administrative Sciences/Revue Canadienne Des Sciences de l'Administration*, vol. 23, no. 3, 2006.

Saputro, Felix David Dwi. "KAJIAN YURIDIS TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN ANGKUTAN UDARA ATAS KETERLAMBATAN DAN PEMBATALAN JADWAL KEBERANGKATAN PENUMPANG DALAM PERSPEKTIF HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN," *Skripsi*, Universitas Jember, 2014.

Saunders, David M, Bruce Barry, Roy Lewicki, dan John Minton. *Negotiation*. Jakarta: McGraw-Hill Salemba Humanika, 2015.

Schermerhorn, John R, James Hunt, Richard Osborn, dan Jonathan Passmore. *Organizational Behaviour*. New York: Langara College, 2006.

Setyanto, Arif. Konsep-Konsep Dasar Negosiasi : Negosiasi Distributif dan Negosiasi Integratif, diakses pada tanggal 20 Februari 2021 dari <http://pejuanghi.blogspot.com/2011/02/konsep-konsep-dasar-negosiasi-negosiasi.html>.

———. "Strategi dan Taktik Negosiasi Integratif." *Negosiasi Diplomasi. Strategi dan Taktik Negosiasi Integratif* (blog), diakses pada tanggal 21 Februari 2021 dari <http://pejuanghi.blogspot.com/2011/02/strategi-dan-taktik-negosiasi.html>.

Siadari, Coki. "Pengertian Komitmen Menurut Para Ahli." *Manajemen. Kumpulan Pengertian* (blog), March 2015, diakses pada tanggal 12 Maret 2021 dari

- <https://www.kumpulanpengertian.com/2016/02/pengertian-n-komitmen-menurut-para-ahli.html>.
- Slocum dan Don Hellriegel. *Principles of Organizational Behavior*, South-Western: Cengage Learning Mason, 2009.
- Stainback, Susan, and William Stainback. "Understanding and Conducting Qualitative Research. Dubuque, Iowa: Kendall, 1988.
- Subakti, Agung. "Tinjauan Yuridis Terhadap Konsep Negosiasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Sengketa Bisnis Di Indonesia Yang Berlandaskan Nilai Pancasila." *Jurnal Nestor Magister Hukum*, vol. 3, no. 4, 2013.
- Suhardi, Untung, Lusiana Oktaviani, I Made Biasa, dan Indra Prameswara, "KEDUDUKAN DAN PERAN BADAN PENYIARAN HINDU DALAM PEMBINAAN KEHIDUPAN KEAGAMAAN DI INDONESIA", *Widya Genitri: Jurnal Ilmiah Pendidikan, Agama dan Kebudayaan Hindu*, (online) vol. 11, no. 1, diakses pada Februari 2021 dari <https://doi.org/10.36417/widyagenitri.v11i1.352>.
- Sukmawati, Mira. "Dinamika Posisi Dan Strategi Negosiasi Indonesia Dalam Perundingan Pertanian Di WTO." *Journal of World Trade Studies* , vol. 5, no. 2, 2015.
- Surya, I Kadek Adi, dan Putu Eka Pitriyantini. "AKIBAT HUKUM YANG DITIMBULKAN APABILA TERJADI PELANGGARAN TERHADAP MEMORANDUM OF UNDERSTANDING DALAM KONTRAK BISNIS." *Majalah Ilmiah Universitas Tabanan*, vol. 18, no. 1, 2021.
- Susmiyanti, Ani. "HUBUNGAN ANTARA KEPERCAYAAN TERHADAP TOKO ONLINE DENGAN MINAT MEMBELI SECARA ONLINE PADA MAHASISWI FEKONSOS UIN SUSKA RIAU." Thesis (Skripsi), UIN SUSKA RIAU, 2020.
- Syafnidawaty. Metodologi Penelitian, diakses pada tanggal 29 April 2020 dari <https://raharja.ac.id/2020/04/29/skup-tesis-syafnidawaty/>.
- . PERBEDAAN DATA PRIMER DAN DATA SEKUNDER, diakses pada tanggal 9 November 2020 dari

<https://raharja.ac.id/2020/11/09/perbedaan-data-primer-dan-data-sekunder/>.

Syamsudin, Muhammad. HAK DAN KEWAJIBAN KONSUMEN DAN PELAKU USAHA, diakses pada tanggal 21 September 2021 dari

<https://bpkn.go.id/uploads/document/41b64ac58b0ad0d025f7911dc4d1839d6492214a.pdf>.

Tanjung, Ali Amran, dan Sri Pratiwi. "Peranan Komunikasi Negosiasi Dalam Menyelesaikan Kredit Macet Di PT. BNI Syariah Cabang Medan." *International Conference Communication and Social Sciences* vol. 1, no.1, 2020.

Thomas, Kenneth W. *Conflict and Negotiation Processes in Organizations*. Palo Alto: Psychologists Press, 1992.

Tommy. Pengertian Wawancara, Fungsi, Manfaat, Tujuan, dan Struktur, diakses pada tanggal 10 Juni 2021 dari <https://kotakpintar.com/pengertian-wawancara-adalah/>.

Urip Salami et al., "PENERAPAN PASAL 4 UNDANG-UNDANG NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA JASA PENGIRIMAN DOKUMEN DI PT. KERTA GAYA PUSAKA PERWAKILAN PURWOKERTO", *Jurnal Dinamika Hukum*, (online), jilid 8, no.2, diakses pada 2 Mei 2021 dari <http://dx.doi.org/10.20884/1.jdh.2008.8.2.57>.

Wahyulina, Diah. "Penegakan Hukum Sengketa Konsumen Oleh BPSK Untuk Pencegahan Pelanggaran Hak Konsumen." *Et-Tijarie: Jurnal Hukum Dan Bisnis Syariah*, vol. 5, no. 2, 2018.

Weingart, Laurie R, Elaine B Hyder, and Michael J Prietula. "Knowledge Matters: The Effect of Tactical Descriptions on Negotiation Behavior and Outcome." *Journal of Personality and Social Psychology* vol. 70, no. 6, 1996.

Wheelen, Thomas L et al., *Strategic Management and Business Policy*. London: Pearson Education, 2017.

Wulan Trisna, Nanda. "TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA PERHOTELAN TERHADAP HILANGNYA BARANG MILIK TAMU DITINJAU BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DI

- HOTEL MELIA BALI, NUSA DUA.” Thesis (Skripsi), Universitas Udayana, 2016.
- Yanuar, Viktor. 5 Strategi Manajemen Konflik, diakses pada tanggal 1 November 2021 dari <https://blog.excellence.asia/2018/06/07/5-strategi-manajemen-konflik/>.
- Yuda, Alfi. Pengertian, Bentuk, Jenis, Tujuan, Fungsi, dan Tips Melakukan Wawancara yang Baik, diakses pada tanggal 16 Maret 2021 dari <https://www.bola.com/ragam/read/4506307/pengertian-bentuk-jenis-tujuan-fungsi-dan-tips-melakukan-wawancara-yang-baik>.
- Yulastari, Kadek Tia, Ni Ketut Sari Adnyani, dan Ketut Sudiarmaka. “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Terhadap Kerugian Konsumen Di Kabupaten Buleleng.” *Jurnal Komunitas Yustisia*, vol.1, no. 3, 2020.
- Yuniarti, Siti. Ragam dan Bentuk Alternatif Penyelesaian Sengketa, diakses pada tanggal 1 November 2021 dari <https://business-lawbinus.ac.id/2017/05/31/ragam-dan-bentuk-alternatif-penyelesaian-sengketa/>.
- Zulham, S Hi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Prenada Media, 2017.