



Hambatan Komunikasi dan Penyelesaian Konflik Dalam Negosiasi Bisnis

Hermika Pinem¹, Monika Ayu Lumbantoruan², Resy Tamara³, Danny Ajar Baskoro⁴,
Lenti Susanna Saragih⁵

¹⁻⁵Program Studi Pendidikan Bisnis, Universitas Negeri Medan

Email: hermikapinem@gmail.com^{1*}, Monikaayulumbantoruan29@gmail.com², resytamara@gmail.com³

Abstract. Modern business, whether in trade of goods or services, is experiencing rapid growth that contributes to the global economy. However, globalization and technological advancements have brought challenges in communication and conflict resolution, especially in cross-cultural negotiations. This research aims to investigate communication barriers and conflict resolution strategies in the context of multicultural business negotiations, focusing on factors influencing intercultural communication and effective approaches to conflict resolution. A literature review approach is employed in this study. Data is collected from various related literature, including books, scientific journals, and articles discussing communication barriers and conflict resolution in business from 2015 to 2024. The data is critically analyzed to identify the relationship between communication barriers and conflict resolution in business negotiations. The research results indicate that language differences, communication styles, social norms, business ethics, and perceptions of time are major barriers in intercultural communication that can disrupt business negotiations. These barriers often lead to misunderstandings and conflicts that can damage business relationships. Additionally, interest-based approaches and Pancasila-based deliberation are identified as effective conflict resolution strategies, emphasizing the values of democracy, kinship, and mutual cooperation.

Keywords : Communication barriers, Business negotiations, Conflict resolution, Intercultural communication, Globalization, Pancasila-based deliberation.

Abstrak. Bisnis modern, baik perdagangan barang maupun jasa, mengalami pertumbuhan pesat yang berkontribusi pada perekonomian global. Namun, globalisasi dan kemajuan teknologi telah membawa tantangan dalam komunikasi dan penyelesaian konflik, terutama dalam negosiasi antarbudaya. Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki hambatan komunikasi dan strategi penyelesaian konflik dalam konteks negosiasi bisnis multikultural, dengan fokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi antarbudaya dan pendekatan efektif dalam penyelesaian konflik. Pendekatan studi pustaka digunakan dalam penelitian ini. Data dikumpulkan dari berbagai literatur terkait, termasuk buku, jurnal ilmiah, dan artikel yang membahas hambatan komunikasi dan penyelesaian konflik dalam bisnis dari tahun 2015 hingga 2024. Data dianalisis secara kritis untuk mengidentifikasi hubungan antara hambatan komunikasi dan penyelesaian konflik dalam negosiasi bisnis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perbedaan bahasa, gaya komunikasi, norma sosial, etika bisnis, dan persepsi waktu merupakan hambatan utama dalam komunikasi antarbudaya yang dapat mengganggu negosiasi bisnis. Hambatan ini sering kali menyebabkan kesalahpahaman dan konflik yang dapat merusak hubungan bisnis. Selain itu, pendekatan berbasis kepentingan dan musyawarah berbasis Pancasila diidentifikasi sebagai strategi efektif dalam penyelesaian konflik, dengan menekankan nilai-nilai demokrasi, kekeluargaan, dan gotong royong.

Kata kunci: Hambatan komunikasi, Negosiasi bisnis, Penyelesaian konflik, Komunikasi antarbudaya, Globalisasi, Musyawarah Pancasila.

PENDAHULUAN

Kegiatan usaha saat ini mengalami pertumbuhan yang signifikan, baik meliputi perdagangan barang maupun penyediaan jasa. Badan usaha tetap mendirikan divisi usaha baik dalam negeri maupun luar negeri dalam berbagai skala, mulai dari skala kecil hingga besar, guna menghasilkan keuntungan. Keadaan ini dapat memberikan dampak yang menguntungkan bagi perkembangan perekonomian suatu bangsa, seperti meningkatkan prospek lapangan kerja dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Kemajuan teknologi informasi mulai berdampak

Received: Mei, 31, 2024; Accepted: Juni 17, 2024; Published: Juli 31, 2024;

* Hermika Pinem, hermikapinem@gmail.com

pada operasional perusahaan, memungkinkan pelaksanaan transaksi komersial dan perdagangan secara online, sehingga menghilangkan kebutuhan akan interaksi tatap muka antara produsen dan pelanggan. Selain itu, kemajuan komersial juga mempengaruhi proses penyelesaian sengketa. Penyelesaian penyelesaian melalui litigasi dirasa tidak lagi efisien dari segi waktu dan biaya. Badan usaha yang berkonflik kemudian mencari penyelesaian alternatif untuk menjamin keberlangsungan operasi dan kolaborasi bisnis mereka (Subakti, 2022).

Selama periode globalisasi saat ini, sektor bisnis telah mengalami metamorfosis yang substansial. Globalisasi mencakup proses mengintegrasikan ekonomi, politik, masyarakat, dan budaya dalam skala global. Kemajuan teknologi, transportasi, dan komunikasi telah memudahkan korporasi dalam mengatasi keterbatasan geografis dan menjalin hubungan dengan mitra bisnis di negara lain (E. Purnomo et al., 2023). Seiring dengan kemajuan ini, pentingnya komunikasi korporat antar budaya telah meningkat pesat. Globalisasi telah memberikan banyak peluang dan keuntungan bagi perusahaan. Perusahaan memiliki peluang untuk meningkatkan kehadiran pasarnya dalam skala global, memiliki akses terhadap sumber daya yang lebih luas, dan menjalin kolaborasi dengan perusahaan dari latar belakang budaya yang beragam. Namun demikian, selain manfaat-manfaat tersebut, terdapat juga tantangan yang besar. Hambatan utama dalam komunikasi bisnis antar budaya terletak pada kesenjangan antar budaya. Budaya mencakup aspek linguistik, moral, adat, ideologi, dan kognitif yang berbeda-beda di berbagai komunitas (Putranto et al., 2024).

Menurut Prof. Dr. Komar Kantaatmadja, S.H., LL.M. (Yamin, 2024), penyelesaian sengketa secara umum dapat dibagi menjadi tiga kategori utama:

1. Penyelesaian sengketa melalui negosiasi, yang meliputi negosiasi langsung (negotiation simplisiter) maupun negosiasi dengan bantuan pihak ketiga (mediasi dan konsiliasi).
2. Penyelesaian sengketa melalui proses litigasi, baik di tingkat nasional maupun internasional.
3. Penyelesaian sengketa melalui arbitrase, yang dapat berupa arbitrase ad hoc atau arbitrase yang terorganisir secara kelembagaan.

Negosiasi adalah proses perundingan atau tawar-menawar untuk mencapai solusi yang paling menguntungkan bagi semua pihak yang terlibat. Negosiasi didasarkan pada tujuan dan perspektif masing-masing pihak. Negosiasi secara sederhana didefinisikan sebagai siklus perjanjian antara dua atau lebih pihak untuk mencapai kesepakatan yang memenuhi kebutuhan semua pihak yang terlibat. Negosiasi biasanya melibatkan dua pihak: satu pihak bertindak sebagai pemrakarsa negosiasi, disebut negosiator, dan pihak kedua bertindak sebagai lawan negosiasi, disebut saran (Aditama, 2020).

Banyak pihak yang terlibat dalam operasi bisnis membutuhkan media untuk menyampaikan kepentingannya, dan negosiasi adalah cara terbaik untuk menyampaikan keinginan kita. Sebelum bernegosiasi, hal yang paling penting harus dipahami adalah komunikasi, yang terdiri dari komunikator, komunikan, pesan atau informasi, media, dan efek. Proses negosiasi menentukan keberhasilan keinginan yang telah direncanakan dengan teliti dalam suatu program atau proyek kegiatan (Astuti, 2022).

Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki hambatan komunikasi dan penyelesaian konflik dalam konteks negosiasi bisnis, khususnya dalam lingkungan yang melibatkan beragam budaya. Dengan mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi antarbudaya serta strategi penyelesaian konflik yang efektif, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih baik tentang kompleksitas proses negosiasi dalam lingkungan bisnis multikultural. Melalui pemahaman yang lebih mendalam tentang tantangan yang dihadapi dan pendekatan yang tepat dalam mengatasinya, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan efektivitas dan kesuksesan negosiasi bisnis antarbudaya.

KAJIAN TEORITIS

Hambatan Komunikasi

Hambatan dapat berarti rintangan atau halangan yang dihadapi (Zain, 1994:489). Sebagian pakar komunikasi berpendapat bahwa tidak mungkin untuk berkomunikasi dengan benar. Banyak kendala yang dapat mengganggu komunikasi. Interferensi, atau suara, adalah sesuatu yang menghalangi komunikasi (Wiradharma et al., 2023).

Ada tujuh kategori hambatan, gangguan, dan hambatan komunikasi:

- 1) Hambatan teknis muncul ketika terjadi malfungsi atau kesalahan salah satu alat komunikasi terganggu sehingga mengakibatkan transmisi informasi melalui saluran tersebut rusak.
- 2) Interferensi semantic, mengacu pada gangguan komunikasi yang disebabkan oleh kesalahan dalam bahasa yang digunakan. Interferensi semantik merupakan kejadian umum yang timbul karena alasan berikut:
 - a. Bahasa yang digunakan terlalu banyak mengandung jargon dan bahasa asing sehingga sulit dipahami oleh masyarakat umum.
 - b. Ada beragam bahasa yang digunakan oleh penutur yang berbeda, dan bahasa yang digunakan oleh penerimanya mencakup dialek.

- c. Ketika struktur bahasa digunakan secara tidak benar, hal ini dapat menyebabkan kebingungan bagi penerimanya.
 - d. Miskonsepsi dan kesalahpahaman mengenai simbol-simbol yang digunakan dalam bahasa disebabkan oleh latar belakang budaya.
- 3) Hambatan psikologis adalah gangguan yang muncul sebagai akibat dari campur tangan yang disebabkan oleh masalah-masalah yang ada dalam diri individu.
 - 4) Hambatan fisik atau organik, mengacu pada hambatan yang disebabkan oleh faktor geografis.
 - 5) Hambatan status, mengacu pada hambatan yang muncul karena jarak sosial antara individu yang melakukan komunikasi. Hambatan tersebut dapat disebabkan oleh perbedaan status, seperti perbedaan antara posisi senior dan junior atau atasan dan bawahan.
 - 6) Hambatan kerangka berpikir, adalah adanya kesenjangan persepsi antara komunikator dan khalayak terhadap pesan yang disampaikan. Peralnya, pendidikan dan pengalaman mereka sebelumnya berbeda.
 - 7) Hambatan budaya, adalah hambatan yang timbul akibat adanya variasi norma, kebiasaan, dan nilai yang dianut oleh orang-orang yang terlibat dalam proses komunikasi.

Negosiasi Bisnis

Proses interaksi sosial antara dua atau lebih orang atau kelompok dengan tujuan yang berbeda untuk mencapai suatu kesepakatan atau solusi dikenal sebagai negosiasi bisnis. Negosiasi bisnis juga merupakan proses tawar-menawar mengenai objek bisnis tertentu antara pihak-pihak yang terlibat dalam kontrak atau perjanjian bisnis (Fachrurazi et al., 2023). Jika negosiasi berkaitan dengan bisnis, tujuan negosiasi bisnis adalah untuk mencapai kesepakatan yang akan menguntungkan kedua belah pihak, terutama perjanjian bisnis. Manfaat negosiasi bisnis lainnya adalah mencari solusi, bekerja sama, dan mengembangkan pasar (Sulandjari et al., 2022).

Teknik negosiasi berbasis kepentingan memiliki empat komponen dasar:

1. Orang (People): Memisahkan orang dari masalah, fokus pada masalah bukan pada orangnya, dan melihat pihak lain sebagai mitra kerja.
2. Kepentingan (Interest): Fokus pada kepentingan dibandingkan posisi.
3. Pilihan (Option/Solution): Menyediakan banyak pilihan solusi, menghindari fokus pada satu jawaban, dan berusaha memperbesar bagian sebelum dibagi.

4. Kriteria (Objective Criteria): Mencakup kriteria kesepakatan yang objektif dan independen, seperti nilai pasar, preseden, penilaian ilmiah, standar profesional, hukum, dan kebiasaan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah studi pustaka. Pendekatan studi pustaka dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menggali dan menganalisis berbagai teori, konsep, dan temuan terkait hambatan komunikasi dan penyelesaian konflik dalam negosiasi bisnis, serta landasan teori yang mendukungnya. Data dikumpulkan dan mengevaluasi sumber-sumber informasi dari berbagai literatur terkait, termasuk buku, jurnal ilmiah, artikel yang terkait dengan hambatan komunikasi dalam konteks bisnis, seperti hambatan teknis, hambatan psikologis, hambatan fisik, dan hambatan budaya. dalam rentang waktu 2015 hingga 2024.

Data yang diperoleh dari studi pustaka akan dianalisis secara kritis untuk mengidentifikasi hubungan antara hambatan komunikasi dan penyelesaian konflik dalam negosiasi bisnis, serta implikasi praktisnya bagi praktisi bisnis dan pengambil keputusan. Hasil analisis ini akan digunakan untuk menyusun kesimpulan dan rekomendasi yang relevan untuk meningkatkan efektivitas komunikasi dan penyelesaian konflik dalam konteks bisnis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Ketika bisnis beroperasi di lingkungan internasional, mereka harus berinteraksi dengan orang dan organisasi dari berbagai latar belakang budaya. Latar belakang budaya ini dapat mempengaruhi cara mereka berkomunikasi, bagaimana mereka menangani situasi, dan bagaimana mereka memahami pesan yang disampaikan. Salah satu komponen utama komunikasi antarbudaya adalah perbedaan bahasa. Ini berfungsi sebagai cara untuk berkomunikasi dan menunjukkan budaya dan identitas kelompok. Kesalahpahaman dan kehilangan peluang bisnis dapat terjadi jika mitra bisnis tidak dapat berbicara dengan Anda dalam bahasa yang mereka pahami (Kustianti & Etty Murwaningsari, 2023).

Selain bahasa, gaya komunikasi yang berbeda antarbudaya juga dapat memengaruhi interaksi bisnis; beberapa budaya lebih suka berbicara langsung dan ekspresif, sedangkan yang lain lebih suka berbicara dengan lebih berhati-hati dan tidak langsung (R. S. D. Purnomo, 2018). Norma sosial dan etika bisnis yang berbeda timbul karena setiap budaya memiliki aturan dan nilai yang mengatur bagaimana berperilaku dalam lingkungan bisnis. Kesalahpahaman tentang norma budaya ini dapat merusak hubungan bisnis dan reputasi Perusahaan (Azizah, 2022). Persepsi waktu yang berbeda tentang waktu juga dapat memengaruhi kerjasama bisnis;

budaya tertentu menghargai tepat waktu dan efisiensi, sedangkan budaya lain lebih fleksibel. Selain itu, kesuksesan bisnis juga dapat terhambat oleh praktik bisnis yang berbeda dalam komunikasi formal, pengambilan keputusan, dan negosiasi (Fachrurazi et al., 2023). Oleh karena itu, penting bagi bisnis untuk mempelajari keterampilan komunikasi antarbudaya agar mereka dapat mengatasi kesalahpahaman dan membangun hubungan yang kuat dengan mitra bisnis yang berasal dari berbagai budaya.

Dalam setiap musyawarah, terdapat beberapa kendala yang dapat menghambat tercapainya kesepakatan yang adil dan berkelanjutan. Salah satu kendala yang paling signifikan adalah perilaku individualisme yang dimiliki oleh para pihak yang terlibat (Akib et al., 2023). Terlalu mempertimbangkan kepentingan diri sendiri dan memaksakan kehendak dapat merusak atmosfer musyawarah yang seharusnya didasarkan pada rasa kekeluargaan dan nilai-nilai luhur. Selain itu, perilaku tidak sopan seperti menyela pembicaraan, menggunakan nada tinggi, atau mengancam juga dapat mengganggu jalannya musyawarah dan bertentangan dengan prinsip-prinsip kesopanan yang seharusnya dijunjung tinggi.

Berbeda dengan negosiasi kapitalis yang sering mengedepankan kepentingan pribadi dan seringkali melibatkan unsur penekanan terhadap pihak yang lebih lemah, musyawarah didasarkan pada prinsip-prinsip Pancasila yang mengedepankan nilai-nilai demokrasi, kekeluargaan, dan ekonomi Pancasila. Dalam musyawarah, pihak-pihak yang terlibat dianggap sebagai keluarga, dan proses musyawarah dilandasi oleh prinsip-prinsip musyawarah, mufakat, dan gotong royong. Pentingnya nilai-nilai ini tercermin dalam sikap dan perilaku yang dijunjung tinggi, seperti penyampaian pendapat secara santun, penghargaan terhadap pendapat yang berbeda, pencarian titik temu dengan bijaksana, serta penerimaan dan pelaksanaan keputusan bersama dengan besar hati.

Menjadi sukses dalam musyawarah membutuhkan sikap yang terbuka, fleksibel, dan penuh kesabaran. Tidak mengusulkan sesuatu yang tidak akan diterima sendiri, menghindari pemaksaan, serta menjaga komunikasi dan kontrol bersama merupakan prinsip-prinsip penting yang harus diterapkan oleh setiap negosiator (Winarta, 2022). Dengan demikian, perbandingan antara musyawarah berbasis Pancasila dan negosiasi kapitalis menunjukkan bahwa musyawarah, dengan mengutamakan kesopanan, tenggang rasa, dan prinsip-prinsip Pancasila, dapat menjadi pendekatan yang lebih berkelanjutan dan inklusif dalam menyelesaikan konflik serta mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan bagi semua pihak.

KESIMPULAN

Hambatan komunikasi dan penyelesaian konflik dalam negosiasi sangat penting dalam dunia bisnis yang semakin terhubung. Perbedaan dalam gaya bahasa, gaya komunikasi, norma sosial, etika bisnis, dan persepsi waktu adalah masalah utama dalam perbedaan antar budaya, menurut penelitian ini. Hambatan-hambatan ini dapat mengganggu komunikasi, menyebabkan kesalahpahaman, dan bahkan dapat menghentikan kesepakatan bisnis untuk bertahan lama. Pendekatan berbasis kepentingan menjadi pendekatan yang efektif untuk penyelesaian konflik jika semua pihak berkonsentrasi pada kepentingan bersama saat mencari solusi yang menguntungkan semua pihak. Namun, dalam kenyataannya, individu atau kelompok sering terjebak dalam individualisme atau kurangnya kesopanan, yang dapat menghambat proses perundingan dan perundingan. Pendekatan musyawarah berbasis Pancasila berbeda dari pendekatan kapitalis yang menekankan pada nilai-nilai demokrasi, kekeluargaan, dan gotong royong. Dalam musyawarah, pihak-pihak yang terlibat dianggap sebagai keluarga, dan prinsip-prinsip musyawarah, mufakat, dan gotong royong menjadi dasar untuk mencapai kesepakatan. Jadi, penelitian ini menemukan bahwa memahami dan mengatasi hambatan komunikasi sangat penting untuk menyelesaikan konflik bisnis, dan bahwa hanya dengan membangun hubungan yang inklusif, menghargai perbedaan, dan menerapkan nilai-nilai luhur, proses negosiasi bisnis dapat berjalan lebih baik dan menghasilkan kesepakatan yang berkelanjutan untuk semua pihak yang terlibat.

DAFTAR REFERENSI

- Aditama, R. A. (2020). Pengantar manajemen. Retrieved from <https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=9zfvDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR8&dq=hambatan+komunikasi+dan+penyelesaian+konflik+dalam+negosiasi+bisnis&ots=a7mhCjuELI&sig=49YIhJLTmXGKlZox1ppYHCBhmAU>
- Akib, S. H. S., Kom, M. I., Mulyaningsih, M. B. A. T., & ... (2023). Komunikasi Bisnis. Retrieved from <https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=2cynEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=hambatan+komunikasi+negosiasi+bisnis&ots=JpNPDcBs3Q&sig=RRqCqXj6gLO6e-DdcvqbOlvXltA>
- Astuti, E. W. (2022). Efektivitas Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah Melalui Jalur Mediasi (Studi Kasus di ANQ Law Firm Tahun 2021). Retrieved from <http://repository.iainkudus.ac.id/7398/>

- Azizah, I. H. (2022). Analisis Teknik Komunikasi dan Negosiasi pada Film The Negotiation. Jurnal UIN Walisongo Semarang. Retrieved from https://www.researchgate.net/profile/Isna-Hanif-Azizah/publication/361359364_Analisis_Teknik_Komunikasi_dan_Negosiasi_pada_Film_The_Negotiation/links/62abf86923f3283e3aedf6f6/Analisis-Teknik-Komunikasi-dan-Negosiasi-pada-Film-The-Negotiation.pdf
- Fachrurazi, H., MM, S. A., Cahyadi, N., ST, M. M. S., Asriani, S., & ... (2023). Manajemen Konflik dalam Dunia Bisnis. Retrieved from <https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=amy2EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA70&dq=hambatan+komunikasi+dan+penyelesaian+konflik+dalam+negosiasi+bisnis&ots=eExyo5dMjE&sig=ZvyDXPZ0nlIOQnxRDu-GCVx-k-0>
- Kustianti, A. R., & Murwaningsari, E. (2023). Pengaruh Budaya Organisasi Hijau, Manajemen Rantai Pasokan Hijau Terhadap Kinerja Perusahaan. Jurnal Akuntansi Keuangan Dan Bisnis, 16(1), 20–29. <https://doi.org/10.35143/jakb.v16i1.5857>
- Purnomo, E., Annisa, F., Syafitri, N., Lutfi, M., & ... (2023). Peran Penting Komunikasi Bisnis Antarbudaya Dalam Era Globalisasi. Jurnal Ilmiah Wahana. Retrieved from <http://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/6383>
- Purnomo, R. S. D. (2018). Penyelesaian Sengketa Bisnis. Retrieved from <https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=zNlyDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=hambatan+komunikasi+dan+penyelesaian+konflik+dalam+negosiasi+bisnis&ots=gXKBvNvSgk&sig=ird47s9YnsSyRIaNsmvP-frPIw0>
- Putranto, A., Febrian, W. D., Sanjaya, F., Haryati, H., & ... (2024). Tantangan Komunikasi dalam Negosiasi Bisnis Lintas Budaya. Journal of Education. Retrieved from <https://jer.or.id/index.php/jer/article/view/1037>
- Subakti, A. (2022). Tinjauan Yuridis terhadap Konsep Negosiasi sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa dalam Sengketa Bisnis di Indonesia yang Berlandaskan Nilai Pancasila. Jurnal Nestor Magister Hukum. Retrieved from <https://www.neliti.com/publications/209987/tinjauan-yuridis-terhadap-konsep-negosiasi-sebagai-alternatif-penyelesaian-sengketa>
- Sulandjari, R., Praptono, S., & Hasiholan, L. B. (2022). Pengaruh Komunikasi Bisnis dan Komunikasi Organisasi pada Pengembangan Usaha CV Candi Karya. Jurnal Egaliter. Retrieved from <http://jurnal.unpand.ac.id/index.php/egr/article/view/1885>
- Winarta, F. H. (2022). Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional: Edisi Kedua. Retrieved from <https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=czFsEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=hambatan+komunikasi+dan+penyelesaian+konflik+dalam+negosiasi+bisnis&ots=ckZojfV0J-&sig=cY0or6GDJTM7E-1X-1X0MOPmEJY>

Wiradharma, G., IKom, S., Ainun, A. N. A., SM, M. M., & ... (2023). Komunikasi dan Negosiasi Bisnis. Retrieved from https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=vN_gEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA46&dq=hambatan+komunikasi+dan+penyelesaian+konflik+dalam+negosiasi+bisnis&ots=LtqZfT0oga&sig=Qoq_ivUjN7cZ3AlPpT3tFznpNEA

Yamin, A. F. (2024). Strategi Efektif Penyelesaian Sengketa Bisnis dan Implikasinya terhadap Kelangsungan Usaha di Indonesia: Analisis. Meraja Journal. Retrieved from <https://merajajournal.com/index.php/mrj/article/download/330/272>