



TEKNOLOGI INFORMASI DALAM KOMUNIKASI DAN NEGOSIASI BISNIS

Ahmad Salman Zuhdi¹, Ahmad Cordytian Alfaisol², Adinda Alyaa Coulina³, Herlina Bonita Sofianti⁴, Anang Haris Firmansyah, M.Pd.⁴

Prodi Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung

Email : salmanzuhdi1634@gmail.com, cordy154@gmail.com, adinda3625@gmail.com,
herlinabonit@gmail.com, anangharisfirmansyah@uinsatu.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran komunikasi dan negosiasi dalam menciptakan hubungan bisnis yang efektif antara perusahaan dan klien. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kualitatif melalui studi literatur, yaitu dengan menelaah berbagai teori, hasil penelitian terdahulu, serta pendapat para ahli yang berkaitan dengan komunikasi bisnis dan strategi negosiasi. Hasil kajian menunjukkan bahwa komunikasi, baik secara verbal maupun nonverbal, memiliki peranan penting dalam membangun pemahaman bersama, meningkatkan kepercayaan, dan mendukung kelancaran kegiatan bisnis. Selain itu, negosiasi berfungsi sebagai sarana untuk menyelesaikan perbedaan kepentingan melalui beberapa tahapan, mulai dari perencanaan, persiapan, pengumpulan informasi, proses penawaran, hingga tercapainya kesepakatan. Keberhasilan negosiasi dipengaruhi oleh kemampuan interpersonal, strategi yang diterapkan, serta pemahaman terhadap latar belakang budaya masing-masing pihak. Dengan demikian, penerapan komunikasi dan negosiasi yang efektif dapat membantu perusahaan menjalin hubungan yang berkelanjutan dengan klien serta mendukung keberlangsungan dan perkembangan bisnis dalam jangka panjang.

Kata Kunci: Komunikasi Bisnis, Negosiasi Bisnis, Hubungan Bisnis, Klien, Strategi Negosiasi.

Abstract

This study aims to examine the role of communication and negotiation in creating effective business relationships between companies and clients. The study employed a qualitative approach through literature review, reviewing various theories, previous research findings, and expert opinions related to business communication and negotiation strategies. The study's findings indicate that communication, both verbal and nonverbal, plays a crucial role in building mutual understanding, enhancing trust, and supporting the smooth running of business activities. Furthermore, negotiation serves as a means to resolve differences of interest through several stages, from planning and preparation to information gathering and the bidding process, to reaching an agreement. The success of negotiations is influenced by interpersonal skills, the strategies employed, and an understanding of each party's cultural background. Therefore, implementing effective communication and negotiation can help companies establish sustainable relationships with clients and support long-term business continuity and growth.

Keywords: Business Communication, Business Negotiation, Business Relationships, Clients, Negotiation Strategy.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam dunia bisnis, terutama pada proses komunikasi dan negosiasi. Berbagai teknologi digital seperti internet, e-mail, media sosial, dan aplikasi komunikasi memungkinkan pertukaran informasi dilakukan dengan lebih cepat, mudah, dan efisien tanpa terbatas oleh jarak dan waktu.

Dalam kegiatan bisnis, komunikasi yang efektif sangat penting untuk membangun hubungan yang baik dengan pelanggan, mitra, maupun pihak terkait lainnya. Selain itu, teknologi informasi juga mendukung proses negosiasi dengan menyediakan akses informasi yang lebih luas, mempercepat pengambilan keputusan, dan mempermudah tercapainya kesepakatan antar pihak.

Namun, pemanfaatan teknologi informasi juga menimbulkan beberapa tantangan, seperti keamanan data dan potensi kesalahpahaman dalam komunikasi digital. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran teknologi informasi dalam meningkatkan efektivitas komunikasi dan negosiasi bisnis di era digital.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode literature review atau studi pustaka dengan pendekatan kualitatif. Metode ini dilakukan dengan mengumpulkan, menelaah, dan menganalisis berbagai sumber literatur yang relevan dengan topik teknologi informasi dalam komunikasi dan negosiasi bisnis. Sumber data yang digunakan meliputi jurnal ilmiah, buku, artikel akademik, serta publikasi terpercaya yang berkaitan dengan pemanfaatan teknologi informasi dalam kegiatan bisnis.

Proses pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran literatur dari berbagai database akademik menggunakan kata kunci seperti *teknologi informasi*, *komunikasi bisnis*, *negosiasi bisnis*, dan *transformasi digital*. Selanjutnya, data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif dengan mengidentifikasi, membandingkan, dan mensintesis temuan dari berbagai sumber untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai peran teknologi informasi dalam mendukung efektivitas komunikasi dan negosiasi bisnis.

Hasil analisis kemudian disusun secara sistematis untuk menggambarkan manfaat, tantangan, serta implikasi penggunaan teknologi informasi dalam komunikasi dan negosiasi bisnis di era digital.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil telaah berbagai literatur, teknologi informasi terbukti memiliki peranan yang sangat penting dalam mendukung aktivitas komunikasi dan negosiasi bisnis. Kemajuan teknologi digital telah mengubah pola komunikasi bisnis dari metode konvensional menjadi lebih modern, cepat, dan efisien. Berbagai sarana digital seperti surat elektronik, media sosial, aplikasi perpesanan, dan konferensi video memungkinkan pertukaran informasi dilakukan secara mudah tanpa terhalang oleh batas geografis maupun waktu.

Selain mempermudah komunikasi, teknologi informasi juga membantu perusahaan dalam mengelola, menyimpan, dan mengakses data secara lebih efektif. Ketersediaan informasi yang cepat dan akurat mendukung proses pengambilan keputusan yang lebih tepat. Dalam kegiatan negosiasi, teknologi informasi berfungsi sebagai media komunikasi sekaligus sumber data yang dapat digunakan untuk mendukung proses penawaran dan pencapaian kesepakatan.

Hasil kajian juga menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi mampu meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat proses kerja, menekan biaya operasional, dan memperkuat posisi perusahaan dalam menghadapi persaingan bisnis. Namun, penerapan teknologi informasi juga dihadapkan pada beberapa kendala, seperti ancaman keamanan data, penyebaran informasi yang tidak benar, dan tingginya ketergantungan terhadap teknologi.

Pembahasan

Sistem Informasi Manajemen

Sistem Informasi Manajemen (SIM) atau *Management Information System (MIS)* adalah suatu sistem yang mengintegrasikan manusia dan teknologi untuk menghasilkan serta menyajikan informasi yang dibutuhkan dalam pelaksanaan operasional, fungsi manajemen, dan proses pengambilan keputusan di dalam organisasi. Saat ini, SIM telah banyak digunakan oleh perusahaan yang bergerak di bidang perdagangan barang maupun

jasa, baik perusahaan besar, menengah, maupun kecil. Penerapan SIM dapat dilakukan pada seluruh tingkatan manajemen, mulai dari manajemen puncak (*top management*), manajemen menengah (*middle management*), hingga manajemen tingkat bawah (*lower management*).

Pada masa lalu, pengendalian manajemen lebih banyak berfokus pada akuntansi biaya dan sistem penganggaran sederhana yang termasuk dalam ruang lingkup akuntansi manajemen. Namun, berkembangnya perusahaan-perusahaan besar menimbulkan kebutuhan akan sistem informasi yang lebih kompleks dan tidak lagi dapat sepenuhnya dipenuhi oleh sistem akuntansi manajemen yang ada. Kondisi tersebut mendorong munculnya gagasan untuk mengembangkan akuntansi manajemen agar mampu menyediakan informasi yang lebih lengkap dan relevan bagi pengambilan keputusan. Pengembangan tersebut ternyata sejalan dengan konsep SIM sehingga SIM semakin berkembang dan banyak diterapkan dalam organisasi.

Seiring berjalannya waktu, teori-teori manajemen juga mengalami perkembangan dengan memberikan perhatian yang lebih besar pada aspek perilaku manusia, motivasi kerja, struktur organisasi, serta sistem yang ada dalam organisasi. Perkembangan teori manajemen ini memiliki peran penting bagi perancang SIM karena membantu dalam memahami interaksi antara manusia dan teknologi serta mendukung pengembangan berbagai model pengambilan keputusan yang lebih efektif. (Setyaningsih,2023)

Teknologi Informasi dalam Komunikasi Bisnis

Komunikasi merupakan unsur penting dalam menjalankan kegiatan bisnis karena menjadi media untuk menyampaikan informasi, instruksi, maupun ide kepada berbagai pihak. Kehadiran teknologi informasi memberikan kemudahan dalam proses komunikasi melalui berbagai platform digital yang memungkinkan pertukaran informasi berlangsung secara cepat dan efisien.

Melalui penggunaan e-mail, aplikasi komunikasi, dan konferensi daring, perusahaan dapat meningkatkan koordinasi kerja, mempercepat penyampaian informasi, serta membangun hubungan yang lebih baik dengan pelanggan dan mitra bisnis. Dengan demikian, teknologi informasi berfungsi sebagai sarana strategis yang mampu meningkatkan efektivitas komunikasi bisnis.

Teknologi Informasi dalam Negosiasi Bisnis

Negosiasi bisnis membutuhkan komunikasi yang baik serta dukungan informasi yang akurat agar tercapai kesepakatan yang menguntungkan semua pihak. Dalam hal ini, teknologi informasi membantu menyediakan akses data secara cepat sehingga proses negosiasi dapat dilakukan berdasarkan fakta dan informasi yang relevan.

Selain itu, perkembangan teknologi memungkinkan negosiasi dilakukan secara virtual melalui berbagai platform digital. Kondisi ini memberikan kemudahan bagi pihak-pihak yang berada di lokasi berbeda untuk tetap melakukan diskusi dan mencapai kesepakatan tanpa harus bertemu secara langsung. Oleh karena itu, teknologi informasi berkontribusi dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses negosiasi bisnis.

Istilah informasi berasal dari bahasa Inggris *to inform* yang berarti memberi tahu. Secara umum, informasi dapat dipahami sebagai data yang telah diolah sehingga memiliki makna dan memberikan manfaat bagi penggunaannya. Informasi merupakan hasil pengolahan data yang dapat digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang tepat (Wahid, 2007).

Sementara itu, kata komunikasi dalam bahasa Inggris *communication* berasal dari bahasa Latin *communicare* yang berarti berbagi, berpartisipasi, atau menyampaikan sesuatu kepada pihak lain. Secara terminologis, komunikasi merupakan proses penyampaian pesan, gagasan, atau informasi dari seseorang kepada orang lain. Komunikasi juga dapat diartikan sebagai aktivitas penyampaian pesan melalui media tertentu dari satu pihak kepada pihak lain dengan tujuan agar pesan tersebut dipahami dan menghasilkan pengaruh atau efek yang diharapkan (Aziz, 2012). Menurut Effendy (2002) dan Chaniago (2013), komunikasi merupakan proses pertukaran informasi antara individu maupun mesin dengan harapan terciptanya respons atau dampak positif sesuai tujuan yang ingin dicapai.

Teknologi informasi dan komunikasi (TIK), menurut Information Technology Association of America yang dikutip dalam Sutarman (2009), mencakup kegiatan mempelajari, merancang, mengembangkan, menerapkan, mendukung, dan mengelola sistem informasi berbasis komputer, terutama yang berkaitan dengan perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*). Secara sederhana, TIK dapat dipahami

sebagai pemanfaatan komputer dan perangkat lunak untuk mengolah, menyimpan, mengamankan, mengirim, serta menerima informasi secara efektif dan aman.

Rahardjo (2002) menjelaskan bahwa teknologi informasi dan komunikasi merupakan teknologi yang digunakan untuk mengelola data melalui berbagai proses, seperti pengolahan, penyimpanan, penyusunan, manipulasi, dan distribusi data sehingga menghasilkan informasi yang berkualitas, relevan, akurat, dan tepat waktu. Informasi tersebut dapat dimanfaatkan baik untuk kebutuhan pribadi maupun kegiatan bisnis, serta menjadi dasar yang penting dalam pengambilan keputusan strategis. Dalam penerapannya, teknologi ini memanfaatkan perangkat komputer untuk mengolah data, jaringan komputer untuk menghubungkan berbagai perangkat sesuai kebutuhan, serta teknologi telekomunikasi yang memungkinkan penyebaran dan akses informasi secara luas hingga tingkat global.

Manfaat Teknologi Informasi bagi Perusahaan

Penerapan teknologi informasi memberikan berbagai keuntungan bagi perusahaan. Teknologi membantu mengotomatisasi pekerjaan sehingga dapat meningkatkan produktivitas dan mengurangi kesalahan manusia. Selain itu, akses informasi yang lebih cepat memungkinkan perusahaan mengambil keputusan secara lebih tepat dan responsif terhadap perubahan lingkungan bisnis.

Teknologi informasi juga mendukung terciptanya inovasi produk dan layanan yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan berbagai manfaat tersebut, teknologi informasi menjadi salah satu faktor penting yang mendukung pertumbuhan dan keberlangsungan perusahaan.

Tantangan dalam Pemanfaatan Teknologi Informasi

Walaupun menawarkan banyak manfaat, penggunaan teknologi informasi tidak terlepas dari berbagai tantangan. Salah satu tantangan utama adalah masalah keamanan data yang berpotensi menimbulkan kerugian apabila tidak dikelola dengan baik. Selain itu, maraknya penyebaran informasi yang tidak valid dapat memengaruhi kualitas komunikasi dan pengambilan keputusan bisnis.

Ketergantungan yang tinggi terhadap teknologi juga menjadi perhatian karena gangguan sistem atau jaringan dapat menghambat aktivitas operasional perusahaan. Oleh sebab itu, diperlukan pengelolaan teknologi yang baik, peningkatan keamanan sistem,

serta kemampuan literasi digital yang memadai agar pemanfaatan teknologi informasi dapat berjalan secara optimal.

Implikasi bagi Dunia Bisnis

Perkembangan teknologi informasi telah menjadikannya sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari aktivitas bisnis modern. Perusahaan yang mampu memanfaatkan teknologi secara optimal cenderung memiliki komunikasi yang lebih efektif, proses negosiasi yang lebih efisien, serta kemampuan bersaing yang lebih baik. Oleh karena itu, penerapan teknologi informasi perlu terus dikembangkan sebagai strategi untuk meningkatkan kinerja dan keberlanjutan bisnis di era digital.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat diketahui bahwa teknologi informasi memiliki peranan yang sangat penting dalam menunjang komunikasi dan negosiasi bisnis di era digital. Kehadiran berbagai teknologi digital memungkinkan proses penyampaian dan pertukaran informasi dilakukan dengan lebih cepat, praktis, dan efisien tanpa terkendala oleh jarak maupun waktu. Teknologi informasi juga membantu perusahaan dalam meningkatkan koordinasi kerja, memperkuat hubungan dengan pelanggan dan mitra bisnis, serta menyediakan informasi yang akurat untuk mendukung pengambilan keputusan.

Selain itu, teknologi informasi memberikan kontribusi besar dalam proses negosiasi bisnis melalui kemudahan akses data dan sarana komunikasi yang memungkinkan tercapainya kesepakatan secara lebih efektif. Penerapan teknologi informasi mampu meningkatkan produktivitas, efisiensi operasional, serta daya saing perusahaan. Namun, pemanfaatannya juga perlu disertai dengan perhatian terhadap aspek keamanan data, validitas informasi, dan risiko ketergantungan terhadap teknologi. Oleh sebab itu, penggunaan teknologi informasi yang tepat dan bertanggung jawab menjadi kunci keberhasilan komunikasi dan negosiasi bisnis di lingkungan bisnis modern.

Saran

Perusahaan sebaiknya terus mengembangkan dan mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi guna meningkatkan kualitas komunikasi dan efektivitas negosiasi bisnis. Di samping itu, perusahaan perlu memperkuat sistem keamanan informasi untuk

melindungi data penting serta meminimalkan risiko ancaman siber yang dapat mengganggu aktivitas bisnis.

Para pelaku usaha juga perlu meningkatkan kemampuan literasi digital dan keterampilan komunikasi berbasis teknologi agar dapat mengikuti perkembangan dunia bisnis yang semakin dinamis. Sementara itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode penelitian lapangan, seperti survei atau studi kasus, sehingga diperoleh hasil yang lebih mendalam dan sesuai dengan kondisi nyata terkait pengaruh teknologi informasi terhadap komunikasi dan negosiasi bisnis.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprianto, Naerul Edwin Kiky. 2021. "Peran Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Bisnis." *International Journal Administration, Business and Organization (IJABO)*, Vol. 2, No. 1, hlm. 1–7.
- Fadila, E. N., Miftah A. R., Tri T., dkk. (2024). *Media, Komunikasi, dan Jurnalistik di Era Digital: Teori, Praktik, dan Tantangan Masa Depan*. BanjarNegara: PT Penerbit Qriset.
- Fajrillah. (2024). *Pengantar Teknologi Informasi*. Kediri: CV Kreator Cerdas Indonesia.
- Handika, S. (2016). *Tips Jitu Lobi, Negosiasi, dan Memengaruhi Orang Lain Secepat Kilat*, Saufa: Yogyakarta.
- Lunarindiah, Gatri dkk. *Buku Ajar Komunikasi Bisnis & Negosiasi*. Jakarta Barat: Universitas Trisakti
- Nainggolan, N. P. dan Heryenuz. (2023). *Negosiasi Bisnis*. Batam: Batam Publisher.
- Badrianto, Yuan, dkk. *Komunikasi Bisnis*. Bandung: Widina Bhakti Persada, 2022.
- Daga, Rosnaini. *Buku Ajar Komunikasi Bisnis*. Makassar: STIE AMKOP, 2021.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks, 2006.
- Purwanto, Djoko. *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Erlangga, 2011.
- Rahmawati, Mari. 2017. "Penggunaan Sistem Informasi dalam Komunikasi Bisnis Secara Elektronik." *Jurnal Komunikasi*, Vol. VIII, No. 2, hlm. 39–46.
- Sudaryono. (2022). *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Kencana Syarif, N. (2019). *Komunikasi Kontemporer Bisnis Islam di Era Digital*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Utami, Setyaningsih Sri. 2010. "Pengaruh Teknologi Informasi dalam Perkembangan Bisnis." *Jurnal Akuntansi dan Sistem Teknologi Informasi*, Vol. 8, No. 1, hlm. 61–67.