

BAB IV

SIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis pada metode negosiasi dari Toyota Astra Motor dan tiga rujukan buku dengan judul *Getting to YES*, *Negosiasi Juara* dan *Negotiaton*, beserta penjelasan yang telah dipaparkan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Metode negosiasi Toyota Astra Motor dapat dijadikan sebagai sumber referensi bagi para pembaca, khususnya pada tahap pertama yakni “kalimat bantalan”. Dimana kalimat bantalan merupakan kalimat yang diucapkan oleh salesman saat menghadapi keberatan konsumen, kalimat bantalan dapat berupa penjelasan, arahan, atau sanggahan. Tujuan utama dari kalimat bantalan adalah menunjukkan kepada konsumen bahwa *salesman* memahami apa yang dirasakan/pikirkan oleh konsumen sehingga pembicaraan tetap positif. Hal ini menjadi keunggulan dari Toyota dalam tahap negosiasi pada penjualan mobil, karena kalimat bantalan tidak terdapat pada teori-teori sebelumnya. Tahap pertama yang dibawakan oleh TAM sangat berdampak pada proses negosiasi dan dapat digunakan pada setiap situasi negosiasi.
2. Sebelum masuk pada tahap negosiasi ada beberapa hal yang harus diperhatikan, khususnya tahap “Persiapan”, langkah pertama sebelum bertemu dengan calon konsumen hal yang perlu diperhatikan yakni persiapan. Karena dengan persiapan yang matang akan berdampak positif mulai awal hingga akhir negosiasi, dapat diibaratkan persiapan merupakan senjata-senjata sebelum berperang.
3. Beberapa teori negosiasi yang sudah ada menjelaskan beberapa tahapan yang *simple* namun dapat berdampak pada negosiasi, seperti tahap “Orang : pisahkan masalah dari orangnya” dan tahap “Berbagi”. Kedua tahap ini terkesan tidak penting namun dapat berdampak baik pada negosiasi jangka panjang, karena mengenali lawan negosiasi merupakan salah satu jalan pintas untuk