

**PERAN NEGOSIASI DALAM PENYELESAIAN KONFLIK PADA
KASUS RESTO BIBI KELINCI ANTARA NABILA O'BRIEN DAN
PELANGGAN DI RUANG PUBLIK DIGITAL**

**Suryani Musi¹, Nur Annisa Rahman², Sri Ramadhani M³, St Aisyah Yuliana Ali⁴,
Amelia Zubair⁵**

Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar

E-mail: suryani.musi@uin-alauddin.ac.id¹, nranysn@gmail.com², 04ramadhanisri@gmail.com³,
saisyah11906@gmail.com⁴, amelialiazubair024@gmail.com⁵

ABSTRACT

This research discusses the negotiation process between Nabila O'Brien and customers in the digital space which developed from a restaurant service conflict to becoming a public conversation on social media. This research aims to examine the chronology of the conflict, the dynamics of the negotiation process, and the final results of the negotiations that occurred between the two parties from an integrative negotiation perspective. The research uses a qualitative approach with content analysis methods. Data was obtained through social media uploads, online news, digital documentation, as well as statements from parties involved in the case. The analysis is carried out by interpreting the content of communication, forms of interaction, and negotiation stages that arise during conflicts in the digital space and in the legal process. The research results show that the conflict started with customer dissatisfaction with restaurant service, then developed due to the spread of CCTV footage and public opinion on social media. Negotiation dynamics occur through submitting demands, submitting counter-reports, lobbying processes, and mediation facilitated by the police through a restorative justice approach. The integrative negotiation perspective shows that both parties ultimately try to find a mutually acceptable solution to avoid greater losses, both legal and social. This research concludes that conflict resolution through integrative negotiations results in a win-win solution because both parties obtain a solution without extending the conflict to the trial stage.

Keywords: *Integratif Negotiation, Communication Conflict, Digital Public Space, Social Media, Content Analysis, Nabila O'brien.*

1. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perkembangan digital saat ini merupakan bukti bahwa setiap individu atau kelompok yang mengalami suatu keadaan secara realita, dengan mudahnya akan tersebar luas dan menjadi konsumsi publik. Informasi yang didapatkan oleh pengguna media digital harus lebih diperhatikan dan berhati-hati, karena akses penggunaannya yang tidak terbatas membuat setiap pengguna cenderung memberikan informasi tanpa memilahnya terlebih dahulu. Terkait dengan cara setiap individu dan kelompok mempertahankan citranya di ruang publik digital, maka diperlu kan pemahaman lebih dalam mengelola hal-hal yang terkait di media digital. Jika dalam pengelolaan media digital tidak mampu diterapkan secara efektif, maka akan menimbulkan kesalahpahaman hingga terjadi konflik. (Sitompu, n.d.)

Seperti peristiwa yang dialami oleh pemilik Resto Bibi Kelinci yaitu Nabila O'brien pada tanggal 19/09/2025 yang berlokasi di Kemang Raya, Mampang Prapatan, Jakarta

Selatan. Ketika sepasang pelanggan yakni Zendhy Kusuma dan Eka Sri Rezeki datang ke resto tersebut pada pukul 22.51 WIB dan melakukan pemesanan makanan dan minuman pada pukul 22.57, seharga Rp. 530.000. Setelah melakukan pemesanan, pihak resto memberi estimasi waktu kepada pelanggan selama 15 menit, namun lebih dari waktu yang telah dijanjikan pesanan pelanggan tersebut belum tiba, sehingga pelanggan menjadi resah dan melakukan protes langsung di bagian kitchen restoran tersebut dan menimbulkan kekacauan, pelanggan akhirnya meninggalkan resto tersebut tanpa melakukan transaksi pembayaran. (Rahel Narda Chaterine, n.d.)

Kejadian tersebut membuat pihak resto merasa dirugikan dan mengambil tindakan dengan menyebarkan rekaman CCTV yang memperlihatkan kejadian tersebut dan diduga sebagai tindakan pencurian sehingga pihak resto melaporkan kejadian itu ke Polsek Mampang Prapatan pada 25/09/2025 dan viral di media sosial. Dugaan tersebut muncul karena tidak pernah ada konfirmasi pembayaran secara langsung oleh pelanggan kepada pihak restoran dengan memperlihatkan bukti dalam proses penyelidikan. (Radityo, n.d.)

Dari kasus yang terjadi muncul dua laporan yang awalnya hanya dari pihak resto dan ternyata adapun dari pihak pelanggan yang melaporkan karena dugaan tindakan pidana pencemaran nama baik melalui media sosial karena unggahan CCTV, sehingga terjadilah tindakan saling melaporkan dan pada situasi inilah dibutuhkan bentuk negosiasi untuk menyelesaikan kasus tersebut dan mampu memberikan keuntungan kepada kedua belah pihak.

Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengkaji bagaimana peran negosiasi dalam menangani konflik terutama di dalam ruang publik digital dan menyelesaikannya dengan strategi win-win solution, serta mengidentifikasi strategi negosiasi kedua belah pihak. Dengan fokus tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman dalam negosiasi dalam penyelesaian masalah yang lebih komunikatif dan efektif.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian analisis konten. Pendekatan ini dipilih karena dianggap paling sesuai untuk memahami peran negosiasi dalam penyelesaian konflik pada kasus Resto Bibi Kelinci antara Nabila O'Brien dan Pelanggan di Ruang Publik Digital. Alasan peneliti mengambil pendekatan kualitatif karena mampu untuk menelaah proses negosiasi yang terjadi di ruang publik digital. Analisis konten memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi makna yang terdapat di dalam pemberitaan viral yang terjadi dari kasus Resto Bibi Kelinci antara Nabila O'Brien dan Pelanggan di Ruang Publik Digital. (Asfar, n.d.)

Adapun objek penelitiannya adalah konten pemberitaan yang terjadi di media online dengan rekaman CCTV, video klarifikasi dan strategi negosiasi kedua belah pihak antara Nabila O'Brien dan Pelanggan di Ruang Publik Digital. Sumber data diperoleh dari berbagai pemberitaan online serta adanya studi pustaka yang sesuai dengan teori komunikasi dalam melakukan negosiasi pada kasus tersebut.

Dalam penelitian ini, adapun teknik pengumpulan data yang digunakan yakni observasi dan dokumentasi. Metode ini digunakan untuk menelusuri data historis yang terjadi dan mengamati proses negosiasi kedua belah pihak yang terlibat. Teknik dalam mengumpulkan data dokumentasi, bisa melalui bukti rekaman digital dan dari video klarifikasi.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga tahap, yaitu:

- a. Reduksi data, merupakan bagian dari proses pemilahan dan penyederhanaan yang diambil dari hasil observasi dan dokumentasi untuk memudahkan peneliti mendapatkan hasil inti dari kasus Resto Bibi Kelinci antara Nabila O'Brien dan Pelanggan di Ruang Publik Digital

- b. Penyajian data, merupakan tahap penyusunan data yang telah direduksi untuk mendapatkan hasil yang lebih naratif dari berbagai sumber yang ada di pemberitaan online.
- c. Penarikan kesimpulan, merupakan tahap akhir di dalam teknik analisis data yang berguna untuk memudahkan peneliti dalam menafsirkan hasil penyajian data dan membandingkan antara hasil temuan dari media dengan teori komunikasi dan negosiasi, untuk mendapatkan hasil akhir yang maksimal. (Rifa'Rifa'i, 2023)

Agar kajian memiliki tahap yang lebih sistematis, peneliti akan membagi pembahasan sebagai berikut:

- a. Kronologi kasus Resto Bibi Kelinci antara Nabila O'Brien dan Pelanggan di Ruang Publik Digital.
- b. Dinamika proses negosiasi antara Nabila O'Brien dan Pelanggan di Ruang Publik Digital.
- c. Hasil akhir dari proses negosiasi antara Nabila O'Brien dan Pelanggan di Ruang Publik Digital.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Teori Negosiasi Integratif

Kasus negosiasi antara Nabila O'Brien dan Pelanggan di ruang publik digital, berkaitan dengan teori negosiasi integratif yang berfokus pada kerja sama dalam mewujudkan suatu solusi yang dapat menguntungkan semua pihak yang terlibat. Seperti halnya dengan perbedaan pendapat antara pelanggan dan pihak restoran, serta menunjukkan proses komunikasi yang dilakukan kedua belah pihak dalam upaya mencari penyelesaian di tengah perhatian dan tekanan publik. (Irawan, 2024)

Dalam penelitian ini, teori negosiasi integratif dapat mengkaji setiap kronologi, dinamika proses negosiasi dan hasil akhir negosiasi kasus Nabila O'Brien dan Pelanggan di ruang publik digital. Sebagaimana teori ini relevan karena mampu menekankan setiap proses komunikasi yang bertujuan untuk memberi solusi dari kasus yang terjadi. Adapun kaitan teori negosiasi integratif, sebagai berikut:

- 1) Komunikasi dua arah, merupakan proses yang terjadi di dalam negosiasi yang berlangsung dan mampu diamati oleh peneliti melalui media online yang menampilkan video pendapat dan klarifikasi.
- 2) Menghasilkan solusi, sebagaimana tujuan dari negosiasi untuk menemukan jalan keluar kasus negosiasi antara Nabila O'Brien dan Pelanggan di ruang publik digital, serta menghasilkan kesepakatan yang diterima bersama.
- 3) Membangun kepercayaan di ruang digital, karena penerapan prinsip negosiasi integratif mampu memberikan usaha untuk membangun hubungan yang positif di ruang digital dalam kasus negosiasi antara Nabila O'Brien dan Pelanggan di ruang publik digital. (Izetti, 2024)

2. Kronologi Kasus Negosiasi Antara Nabila O'Brien Dan Pelanggan Di Ruang Publik Digital

Kasus negosiasi antara Nabila O'Brien dan Pelanggan di ruang publik digital, cukup menjadi perbincangan hangat di media terutama di akun Tiktok @KompasTv ,kasus ini berawal dari perselisihan yang terjadi di Resto Bibi Kelinci milik Nabila O'Brien, yang berada di kawasan kemang, Jakarta Selatan. Pada september 2025, ketika sepasang pelanggan datang untuk melakukan pemesanan makanan dan minuman. Namun, setelah dijanji oleh pegawai resto bahwa 15 menit kemudian pemesanannya akan datang dan berakhir lebih lama dari 15 menit. Sehingga situasi ini menjadi lebih memanas karena pelanggan merasa tidak puas terhadap pelayanan resto. (OfficialiNews, n.d.) Sebagaimana bukti CCTV yang beredar, pelanggan tersebut masuk ke area dapur yang merupakan area terbtas dan tidak boleh dimasuki oleh pengunjung. Bukti menunjukkan bahwa di dalam

dapur, pelanggan tersebut melakukan adu argumen dengan pegawai bahkan diduga memarahi serta melakukan tindakan kasar terhadap fasilitas resto tersebut.

Setelah terjadinya keribukan, pelanggan tersebut meninggalkan restoran sambil membawa makanan yang telah mereka pesan tanpa melakukan transaksi pembayaran sejumlah Rp. 530.000. Akhirnya pemilik resto Nabila O'Brien menunggah rekaman CCTV kejadian tersebut di media sosial. Unggahan tersebut viral dan menjadi perbincangan, sehingga dinilai bahwa pelanggan bersikap tidak sopan dan merugikan. (Inilah.com, n.d.) Berikut bukti rekaman CCTV yang beredar:



Gambar 1 Bukti rekaman CCTV di akun @KompasTv

3. Dinamika proses negosiasi antara Nabila O'Brien dan Pelanggan di Ruang Publik Digital.

Dinamika yang terjadi pada proses negosiasi antara Nabila O'Brien dan Pelanggan di Ruang Publik Digital, berlangsung cukup kompleks dan bertahap, karena melibatkan konflik secara langsung hingga beranjak untuk penyelesaian melalui negosiasi hukum. Adapun dinamika negosiasi yang terjadi, sebagai berikut:

- 1) Tahap lobi, merupakan tahap awal ketika adanya keinginan dan penawaran dari Nabila O'Brien selaku pemilik resto yang menawarkan kepada pihak pelanggan untuk melakukan permintaan maaf kepada pihak resto sebagai bentuk pertanggung jawaban tindakan yang dianggap merugikan. Namun, proses lobi dari pihak resto tidak berjalan sesuai yang diharapkan karena pelanggan menolak dan justru melakukan pengajuan laporan balik mengenai pencemaran nama baik dari beredarnya rekaman CCTV.
- 2) Tahap menuju negosiasi, terjadi ketika bertemunya laporan pencurian yang dibuktikan oleh CCTV oleh pihak Resto bibi Kelinci dan laporan balik pencemaran nama baik dari pihak pelanggan karena beredarnya CCTV tersebut dan pelanggan juga merasa dirugikan oleh kasus yang beredar di ruang digital.
- 3) Tahap Negosiasi, berlangsung dengan adanya keterlibatan mediator yaitu pihak kepolisian ialah Polsek Mampang Prapatan dan Bareskrim Polri sebagai fasilitator dalam penyelesaian konflik yang terjadi. Kepolisian bertindak untuk membuka ruang komunikasi dengan cara mediasi, melakukan pemeriksaan bukti bagi kedua belah pihak yang bernegosiasi dan memintai keterangan saksi. Pada tahap negosiasi, kepolisian mengidentifikasi bukti CCTV yang beredar dan memintai keterangan kedua belah pihak, sebagaimana pihak resto yang dirugikan karena usahanya dan pihak pelanggan karena nama baik serta reputasinya rusak di media sosial. Kepolisian Polsek Mampang Prapatan menetapkan pelanggan sebagai tersangka

pencurian, sedangkan dari Bareskrim Polri juga menetapkan Nabila O'Brien sebagai tersangka UU ITE. Akhirnya kepolisian Polsek Mampang Prapatan dan Bareskrim Polri mendorong kedua pihak untuk menyelesaikan dengan cara perdamaian karena sama-sama saling merugikan serta akan memperparah konflik ketika harus melanjutkan di tahap persidangan. (Suaradotcom, n.d.)

4. Hasil akhir dari proses negosiasi antara Nabila O'Brien dan Pelanggan di Ruang Publik Digital.

- a. Dalam proses akhir negosiasi yang terjadi antara Nabila O'Brien dan Pelanggan, maka dapat disimpulkan, sebagai berikut:
- b. Masing-masing pihak menyampaikan tuntutan dan kepentingannya, sebagaimana pihak resto memperoleh bentuk tanggung jawab dan klarifikasi dari pelanggan. Berbeda dengan pihak pelanggan, ia mendapatkan pengembalian citra dan perbaikan nama baik tanpa tekanan hukum dan tekanan sosial yang berkepanjangan.
- c. Adanya sorotan publik yang luas dari kasus ini, kedua belah pihak pada akhirnya sepakat menempuh jalur damai di Mabes Polri pada Maret 2026, seluruh laporan polisi dicabut dan status tersangka kedua pihak dibatalkan. (Detik.com, n.d.)

KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian, negosiasi yang terjadi di kasus Nabila O'Brien dan pelanggan di ruang digital menunjukkan konflik tersebut berkembang dari proses komunikasi, perbedaan kepentingan dan adanya upaya pencarian solusi kedua pihak yang terkait. Konflik yang terjadi pun meluas di ruang digital setelah rekaman CCTV menjadi viral.

Dengan demikian, penelitian ini mampu menyimpulkan bahwa kasus dapat terselesaikan melalui negosiasi dengan menggunakan komunikasi, kompromi dan kerja sama. Hasil akhir menunjukkan win-win solution, karena kedua belah pihak mendapatkan keuntungan dan penyelesaian yang dapat diterima bersama tanpa memperpanjang konflik tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Asfar, A. M. I. T. (n.d.). Analisis Naratif, Analisis Konten, dan Analisis Semiotik. Penelitian Kualitatif.
- Detik.com. (n.d.). Pemilik Resto Bibi Kelinci Nabila O'Brien Buka Suara Tentang Penetapan Status Tersangkanya.
- Inilah.com. (n.d.). Terseret Kasus Owner Bibi Kelinci Nabila O'Brien, Zendhy Kusuma Akhirnya Buka Suara.
- Irawan, W. (2024). Negosiasi Kolaboratif Dalam Pemilihan Caleg 2024 (Perspektif Pendekatan Hukum Dan Komunikasi). *Journal Of Social Science Research* Volume, 4, 12420–12438.
- Izetti, A. (2024). Beberapa Elemen Negosiasi dan Tahapan Melakukannya. *Starner*. <https://www.startner.id/artikel/profesional/negosiasi-adalah>
- OfficialiNews. (n.d.). Kasus yang Menjerat Selegram Nabila O'Brien.
- Radityo, M. P. (n.d.). Nabilah O'Brien Pilih Damai Padahal Korban Pencurian dan Dijadikan Tersangka, Ini Alasannya. *Liputan* 6. <https://www.liputan6.com/news/read/6297129/nabilah-obrien-pilih-damai-padahal-korban-pencurian-dan-dijadikan-tersangka-ini-alasannya>
- Rahel Narda Chaterine, A. R. (n.d.). Kasus Nabilah O'Brien Di-SP3, Habiburokhman: Status Tersangka Hilang. *Kompas.Com*. <https://nasional.kompas.com/read/2026/03/09/12010001/kasus-nabilah-obrien-di-sp3-habiburokhman-status-tersangka-hilang>
- Rifa'Rifa'i, Y. (2023). Analisis Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Pengumpulan Data di Penelitian Ilmiah pada Penyusunan Mini Riset. *Cendekia Inovatif Dan Berbudaya*, 1(1), 31–37. <https://doi.org/10.59996/cendib.v1i1.155>
- Sitompu, J. M. (n.d.). Kasus Nabila O'Brien Dihentikan, Legislator PDIP: Polisi Jangan Cari

Kesalahan Korban. <https://sinpo.id/detail/116298/kasus-nabila-obrien-dihentikan-legislator-pdip-polisi-jangan-cari-kesalahan-korban>
Suaradotcom. (n.d.). Tangis Owner Bibi Kelinci Pecah, Pertanyakan Hati Nurani Pelaku Pencurian.