



Keterampilan Interpersonal Dalam Negosiasi

**Arma Winarti Hasibuan¹, Andriyan², Dini Aulia BR Nama³, Miranda Sesilia Gultom⁴,
Wilchan Robain⁵**

Author: Arma Winarti Hasibuan, E-Mail: armawinartihsb@gmail.com

Published: Nopember, 2025

ABSTRAK

Penelitian ini membahas keterampilan interpersonal (interpersonal skill) sebagai faktor utama dalam keberhasilan proses negosiasi, baik dalam konteks personal maupun profesional. Keterampilan interpersonal mencakup kemampuan berkomunikasi secara efektif, memahami emosi orang lain, membangun hubungan yang saling percaya, serta mengelola dinamika interaksi sosial dengan empati dan profesionalisme. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan antara kemampuan interpersonal dengan efektivitas negosiasi melalui pendekatan komunikasi. Metode penelitian yang digunakan adalah studi literatur (library research) dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Sumber data diperoleh dari berbagai literatur ilmiah seperti buku, jurnal akademik, serta artikel daring yang relevan dan kredibel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterampilan interpersonal memiliki pengaruh signifikan terhadap efektivitas negosiasi. Kemampuan mendengarkan aktif, empati, komunikasi verbal dan nonverbal, serta pengendalian emosi terbukti menjadi elemen penting dalam menciptakan suasana negosiasi yang kondusif. Selain itu, strategi komunikasi yang tepat memungkinkan terciptanya kesepakatan yang menguntungkan kedua belah pihak (win-win solution). Dengan demikian, keterampilan interpersonal tidak hanya berperan dalam mencapai hasil negosiasi yang optimal, tetapi juga dalam membangun hubungan jangka panjang yang berlandaskan kepercayaan dan saling menghormati.

Kata kunci: keterampilan interpersonal, negosiasi, komunikasi

ABSTRACT

This study examines interpersonal skills as a key factor in successful negotiation processes, both in personal and professional contexts. Interpersonal skills encompass the ability to communicate effectively, understand others' emotions, build trusting relationships, and manage the dynamics of social interactions with empathy and professionalism. The purpose of this study is to analyze the relationship between interpersonal skills and negotiation effectiveness through a communication approach. The research method used was library research with a descriptive qualitative approach. Data sources were obtained from various scientific literature such as books, academic journals, and relevant and credible online articles. The results indicate that interpersonal skills have a significant influence on negotiation effectiveness. Active listening skills, empathy, verbal and nonverbal communication, and emotional control have proven to be important elements in creating a conducive negotiation atmosphere. Furthermore, appropriate communication strategies enable the creation of mutually beneficial agreements (win-win solutions). Thus, interpersonal skills play a role not only in achieving optimal negotiation outcomes but also in building long-term relationships based on trust and mutual respect.

Keywords: *interpersonal skills, negotiation, communication*

PENDAHULUAN

Interpersonal skill merupakan keterampilan interpersonal yang mengacu pada perilaku seseorang, cara berkomunikasi baik verbal dan non verbal, serta kompetensi membangun hubungan dengan orang lain¹. Selain itu, menurut Hunt dan Baruch dalam Bachman (2018) menyatakan bahwa pengembangan interpersonal skill dalam perspektif manajemen sumber daya manusia terkait pada kepemimpinan, negosiasi, dan keterampilan komunikasi.

Dalam salah satu literatur berjudul "Interpersonal skill: interact with confidence" menjelaskan bahwa Interpersonal skill adalah kemampuan yang dibentuk oleh seseorang untuk dapat berinteraksi dengan orang lain secara dua arah dan saling memahami. Kemampuan interpersonal skill ini dibagi dalam beberapa elemen yaitu sikap, kepribadian, kemampuan dan keterampilan komunikasi, nilai-nilai yang dianut dari seseorang yang mengacu pada cara orang tersebut berpikir, bertindak, serta empati.

Negosiasi merupakan aspek integral dalam interaksi manusia, baik dalam konteks personal maupun profesional. Dalam era globalisasi yang semakin kompleks, kemampuan untuk bernegosiasi secara efektif

¹ Febrianita, Roziana, & Hardjatis Susi. (2019). The Power of Interpersonal Communication Skill in Enhancing Service Provision. Journal of Social Science Research, 14.

menjadi keterampilan yang sangat diperlukan². Ilmu komunikasi, sebagai disiplin yang mempelajari proses pertukaran informasi dan makna, memiliki peran krusial dalam memahami dan meningkatkan efektivitas negosiasi. Studi terdahulu telah menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang tepat dapat secara signifikan mempengaruhi hasil negosiasi. Misalnya, penelitian oleh Olekalns dan Smith³, mengungkapkan bahwa penggunaan komunikasi integratif cenderung menghasilkan kesepakatan yang lebih menguntungkan bagi kedua belah pihak. Namun, masih terdapat kesenjangan dalam pemahaman mengenai bagaimana perspektif ilmu komunikasi dapat diaplikasikan secara spesifik untuk meningkatkan efektivitas negosiasi dalam berbagai konteks.

Lebih lanjut, perkembangan teknologi komunikasi telah mengubah lanskap negosiasi, dengan semakin banyaknya negosiasi yang dilakukan melalui media digital⁴. Hal ini menimbulkan tantangan baru dalam penggunaan strategi komunikasi yang efektif, mengingat keterbatasan isyarat non-verbal dalam komunikasi dimediasi komputer. Tentu, saya akan menambahkan 8 paragraf baru pada poin Latar Belakang untuk memperdalam dan memperkaya konteks penelitian Anda. Komunikasi dalam negosiasi tidak hanya terbatas pada pertukaran informasi, tetapi juga melibatkan proses kompleks pembentukan makna dan pemahaman bersama. Menurut teori konstruksi sosial realitas yang dikemukakan oleh Berger dan Luckmann⁵, realitas sosial, termasuk dalam konteks negosiasi, dibentuk melalui interaksi dan komunikasi. Oleh karena itu, pemahaman mendalam tentang proses komunikasi menjadi kunci dalam mengoptimalkan hasil negosiasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode studi literatur (library research), yaitu penelitian yang dilakukan dengan menelaah dan menganalisis berbagai sumber pustaka yang relevan dengan topik keterampilan interpersonal dalam negosiasi. Metode ini dipilih karena bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai teori, konsep, serta hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan hubungan antara kemampuan interpersonal dan keberhasilan proses negosiasi. Jenis penelitian yang digunakan bersifat kualitatif deskriptif, di mana peneliti berupaya menggambarkan fenomena berdasarkan data yang diperoleh dari literatur tanpa melakukan penelitian lapangan secara langsung.

Sumber data dalam penelitian ini berupa data sekunder yang diperoleh dari berbagai bahan pustaka seperti buku-buku akademik, artikel ilmiah, jurnal penelitian, dokumen kebijakan, serta sumber daring yang kredibel dan relevan dengan tema penelitian. Pemilihan sumber dilakukan secara selektif dengan mempertimbangkan aspek validitas, kemutakhiran, dan relevansi terhadap permasalahan yang dikaji.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumentasi, yaitu dengan mengumpulkan, membaca, dan menelaah berbagai literatur yang membahas keterampilan interpersonal dan negosiasi. Proses ini melibatkan pencarian kata kunci seperti keterampilan interpersonal, negosiasi, komunikasi efektif, strategi negosiasi, dan hubungan interpersonal untuk menemukan literatur yang sesuai dengan fokus penelitian.

Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis menggunakan analisis isi (content analysis), yaitu dengan menafsirkan dan mengorganisasikan informasi dari berbagai sumber ke dalam tema-tema utama seperti jenis keterampilan interpersonal, strategi negosiasi, dan pengaruhnya terhadap hasil negosiasi. Melalui analisis ini, peneliti berupaya menemukan pola dan hubungan antar konsep yang dapat memperkaya pemahaman teoretis.

Untuk menjaga keabsahan hasil penelitian, dilakukan triangulasi sumber, yakni dengan membandingkan dan memverifikasi temuan dari beberapa referensi yang berbeda. Selain itu, setiap literatur yang digunakan dipastikan berasal dari sumber ilmiah yang kredibel dan terkini, sehingga hasil penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan secara akademik serta memberikan kontribusi bagi pengembangan pengetahuan di bidang komunikasi dan negosiasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Unsur-Unsur Penting dalam Keterampilan Interpersonal

1. Kemampuan Mendengarkan Aktif

Mendengarkan aktif merupakan dasar dari komunikasi yang efektif dalam negosiasi. Aktivitas ini bukan sekadar diam atau mendengar kata-kata yang diucapkan, tetapi melibatkan perhatian penuh terhadap isi pesan, nada suara, serta makna tersembunyi di balik ucapan lawan bicara. Seorang negosiator yang memiliki kemampuan mendengarkan aktif akan memberikan respons yang menunjukkan pemahaman dan kepedulian, seperti mengangguk, mengulang inti pembicaraan lawan, atau memberikan pertanyaan klarifikasi.

Melalui kemampuan ini, negosiator dapat menggali lebih dalam kebutuhan, harapan, bahkan kekhawatiran pihak lain. Selain itu, mendengarkan aktif juga membantu menghindari kesalahpahaman

² Johnson, R., & Smith, M. (2019). Writing in the 21st Century: A Guide for College and Workplace. www.penerbitlitnus.co.id

³ Raharso, S. (2011). Kepercayaan Dalam Tim. Jurnal MANAJERIAL, 10(2), 42–53. <https://doi.org/10.17509/manajerial.v10i2.2164>

⁴ Harto, B., Rukmana, A., Subekti, R., Tahir, R., Waty, E., Situru, A., & M.Kom, S. (2023). TRANSFORMASI BISNIS DI ERA DIGITAL (Teknologi Informasi dalam Mendukung Transformasi Bisnis di Era Digital).

⁵ Isfianadewi, D. (2023). Negotiation & Conflict Resolution. 23–31.

yang dapat memperkeruh suasana negosiasi. Dengan memahami secara utuh sudut pandang lawan bicara, negosiator dapat menawarkan solusi yang lebih relevan dan diterima secara terbuka.⁶

2. Empati dan Pemahaman Emosional

Empati adalah kemampuan untuk memahami dan merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain. Dalam konteks negosiasi, empati berperan penting dalam membangun hubungan yang harmonis dan saling menghormati antara pihak-pihak yang terlibat. Negosiator yang berempati tidak hanya fokus pada kepentingan pribadi atau organisasinya, tetapi juga berusaha memahami latar belakang, nilai, dan kebutuhan pihak lawan.

Pemahaman emosional menjadi bagian penting dari empati. Seorang negosiator yang memiliki kepekaan emosional mampu mengenali tanda-tanda emosional, seperti perubahan ekspresi wajah atau nada suara, yang mencerminkan perasaan lawan bicara. Dengan kemampuan ini, negosiator dapat menyesuaikan strategi komunikasi, menenangkan suasana ketika ketegangan meningkat, dan menunjukkan perhatian yang tulus. Empati membantu membuka jalan menuju solusi yang lebih adil dan diterima oleh kedua belah pihak.

3. Komunikasi Verbal dan Nonverbal

Komunikasi verbal dan nonverbal adalah dua aspek yang saling melengkapi dalam proses negosiasi. Komunikasi verbal mencakup kata-kata yang diucapkan, kejelasan penyampaian pesan, serta kemampuan memilih dixi yang tepat sesuai konteks. Negosiator yang baik harus mampu menyampaikan argumen secara logis, sopan, dan meyakinkan tanpa menyinggung pihak lain.⁷

Sementara itu, komunikasi nonverbal mencakup bahasa tubuh, ekspresi wajah, gerak tangan, kontak mata, serta intonasi suara. Unsur nonverbal sering kali lebih kuat daripada kata-kata karena mencerminkan kejujuran dan emosi seseorang. Misalnya, sikap tubuh yang terbuka dan kontak mata yang konsisten menunjukkan kepercayaan diri dan keterbukaan, sedangkan nada suara yang stabil menciptakan suasana tenang. Kombinasi komunikasi verbal dan nonverbal yang selaras akan memperkuat pesan dan membangun kepercayaan antara pihak yang bernegosiasi.⁸

4. Kemampuan Mengendalikan Emosi

Negosiasi sering kali melibatkan perbedaan kepentingan yang dapat memicu ketegangan emosional. Oleh karena itu, kemampuan mengendalikan emosi menjadi keterampilan krusial yang harus dimiliki oleh setiap negosiator. Mengendalikan emosi bukan berarti menekan perasaan, tetapi mengelolanya secara bijak agar tidak mengganggu objektivitas dan profesionalisme.

Negosiator yang emosional cenderung kehilangan fokus dan membuat keputusan impulsif yang bisa merugikan dirinya sendiri. Sebaliknya, negosiator yang mampu tetap tenang dalam situasi sulit menunjukkan kedewasaan dan kredibilitas. Teknik seperti menarik napas dalam, menunda respons saat emosi meningkat, atau mengalihkan pembicaraan ke hal netral dapat membantu menjaga keseimbangan emosional. Dengan pengendalian emosi yang baik, proses negosiasi akan berjalan lebih lancar dan hasil yang dicapai lebih memuaskan.

5. Keterampilan Membangun Hubungan (Rapport Building)

Rapport building atau kemampuan membangun hubungan adalah fondasi penting dalam menciptakan suasana saling percaya antara pihak-pihak yang bernegosiasi. Proses ini tidak terjadi secara instan, melainkan dibangun melalui sikap saling menghargai, kejujuran, dan komunikasi terbuka. Negosiator yang mampu membangun hubungan dengan baik akan lebih mudah memperoleh kerja sama dan kesepakatan yang menguntungkan kedua belah pihak.

Membangun hubungan bisa dimulai dengan hal-hal sederhana seperti menunjukkan keramahan, menghargai perbedaan pendapat, dan menepati janji. Ketika lawan bicara merasa dihargai dan diperlakukan dengan hormat, mereka akan lebih terbuka untuk berdialog dan menemukan titik temu. Selain itu, hubungan yang baik juga memiliki nilai jangka panjang tidak hanya menyelesaikan negosiasi saat ini, tetapi juga membuka peluang kerja sama di masa depan.⁹

Dampak Keterampilan Interpersonal terhadap Keberhasilan Negosiasi

Keterampilan interpersonal memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap keberhasilan suatu proses negosiasi. Negosiasi tidak semata-mata tentang siapa yang menang atau kalah, melainkan tentang bagaimana mencapai kesepakatan yang adil dan saling menguntungkan (*win-win solution*). Dalam konteks ini, kemampuan interpersonal menjadi faktor penentu dalam membangun hubungan yang sehat, komunikasi yang terbuka, serta suasana saling menghormati antar pihak.

⁶ Rahardaya, A., & Irawansyah, I. (2021). Strategi Akomodasi Komunikasi dalam Proses Pembelajaran Secara Daring Selama Masa Pandemi Covid-19. JURNAL LENSA MUTIARA KOMUNIKASI, 5, 110–122. <https://doi.org/10.51544/jlmk.v5i1.1662>

⁷ Abdullah, P. M. (2015). Living in the world that is fit for habitation : CCI's ecumenical and religious relationships. In Aswaja Pressindo.

⁸ Maszeri, M., Listiana, H., & Munawwarah, F. (2025). The role of verbal and non-verbal communication in teaching religious moderation. Maklumat: Journal of Da'wah and Islamic Studies, 3(1), 12–23.

⁹ Maulanan, R. R. (2016). Hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kemampuan negosiasi pada Entrepreneur muda di kawasan kampus Uin Suska Riau. Uin Suska Riau, 53(9), 10–27.

Negosiasi yang dilandasi keterampilan interpersonal yang baik akan menciptakan iklim komunikasi yang positif dan konstruktif. Para pihak akan merasa dihargai dan didengarkan, sehingga proses pertukaran ide dan kepentingan dapat berjalan dengan lancar. Ketika negosiator mampu menunjukkan empati, mendengarkan secara aktif, dan mengendalikan emosi, maka kepercayaan akan tumbuh secara alami. Kepercayaan inilah yang menjadi pondasi utama dalam mencapai kesepakatan yang berkelanjutan.¹⁰

Selain itu, keterampilan interpersonal juga berperan penting dalam membangun hubungan jangka panjang antar pihak. Dalam dunia bisnis, pemerintahan, maupun hubungan sosial, keberhasilan negosiasi tidak hanya diukur dari hasil akhir, tetapi juga dari kualitas hubungan yang tercipta setelahnya. Negosiator yang memiliki kemampuan interpersonal tinggi akan cenderung meninggalkan kesan positif, membuka peluang kerja sama baru, dan menciptakan reputasi sebagai mitra yang dapat diandalkan.

Di sisi lain, kurangnya keterampilan interpersonal dapat menjadi hambatan serius dalam negosiasi. Sikap yang terlalu kaku, komunikasi yang tidak empatik, atau ketidakmampuan mengendalikan emosi sering kali menimbulkan kesalahpahaman dan konflik yang tidak perlu. Ketika salah satu pihak merasa tidak dihargai atau diperlakukan tidak adil, kepercayaan akan hilang dan proses negosiasi bisa gagal sebelum mencapai kesepakatan.¹¹

Lebih jauh lagi, dalam negosiasi yang melibatkan perbedaan budaya, sosial, atau ekonomi, keterampilan interpersonal menjadi semakin penting. Kemampuan memahami latar belakang dan nilai-nilai pihak lain membantu menghindari miskomunikasi dan membangun jembatan antarperbedaan. Dengan kata lain, keterampilan interpersonal bukan hanya alat untuk mencapai kesepakatan, tetapi juga sarana untuk memperkuat toleransi dan kolaborasi di tengah keragaman.¹²

Secara keseluruhan, keterampilan interpersonal memberikan dampak positif yang luas terhadap efektivitas negosiasi. Ia tidak hanya membantu mencapai hasil yang memuaskan, tetapi juga memastikan bahwa prosesnya berjalan dengan etis, saling menghormati, dan berorientasi pada hubungan jangka panjang. Oleh karena itu, setiap individu yang ingin menjadi negosiator handal perlu terus mengasah kemampuan interpersonalnya — baik melalui pengalaman, pelatihan komunikasi, maupun refleksi diri — agar dapat menghadapi berbagai situasi negosiasi dengan bijak dan profesional.

Strategi Negosiasi

Strategi negosiasi merupakan pendekatan yang digunakan oleh para pihak untuk mencapai tujuan dan kesepakatan tertentu. Pemilihan strategi yang tepat akan sangat menentukan keberhasilan proses negosiasi. Dalam praktiknya, negosiasi tidak hanya bertujuan untuk memperoleh keuntungan sepihak, tetapi juga untuk menciptakan hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan. Oleh karena itu, kemampuan memahami dan menerapkan strategi negosiasi dengan tepat menjadi kunci dalam menciptakan hasil yang optimal.

Secara umum, terdapat empat jenis strategi negosiasi yang sering digunakan dalam berbagai situasi, yaitu win-win, win-lose, lose-lose, dan lose-win. Masing-masing strategi memiliki karakteristik, tujuan, serta implikasi tersendiri terhadap dinamika hubungan antar pihak.

1. Strategi Win-Win (Menang-Menang)

Strategi win-win merupakan pendekatan negosiasi yang ideal karena berfokus pada pencarian solusi yang memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak. Dalam strategi ini, para negosiator berusaha untuk memahami kebutuhan, kepentingan, dan tujuan lawan bicara, kemudian bersama-sama mencari titik temu yang saling menguntungkan.

Ciri khas strategi win-win adalah adanya kerja sama, komunikasi terbuka, dan komitmen untuk mencapai hasil yang adil. Negosiator tidak hanya memikirkan keuntungan jangka pendek, tetapi juga mempertimbangkan hubungan jangka panjang dan keberlanjutan kerja sama. Strategi ini sangat efektif digunakan dalam hubungan bisnis yang bersifat kemitraan, perundingan diplomatik, atau kerja sama antar organisasi.

Sebagai contoh, dalam negosiasi antara perusahaan dan pemasok, kedua belah pihak dapat mencapai kesepakatan harga dan kualitas yang memuaskan, sehingga keduanya merasa diuntungkan. Hasil dari strategi ini adalah terciptanya rasa saling percaya, peningkatan loyalitas, serta hubungan profesional yang kuat di masa depan.

2. Strategi Win-Lose (Menang-Kalah)

Strategi win-lose menggambarkan situasi di mana salah satu pihak memperoleh keuntungan maksimal dengan mengorbankan kepentingan pihak lain. Strategi ini biasanya muncul dalam situasi persaingan ketat, seperti negosiasi harga, kontrak bisnis, atau konflik kepentingan politik.

Negosiator yang menggunakan strategi ini cenderung bersikap dominan, agresif, dan berorientasi pada kemenangan sepihak. Mereka mungkin menggunakan tekanan, taktik manipulatif, atau bahkanancaman untuk mendapatkan hasil sesuai keinginan. Meskipun strategi ini dapat

¹⁰ Subhan, R., & Sari, A. D. P. (2024). Penggunaan bahasa dalam meningkatkan efektivitas negosiasi dan keberhasilan wirausaha. *Jurnal Industri Kreatif dan Kewirausahaan*, 7(2), 114–123.

¹¹ Tinambunan, T. M., & Siahaan, C. (2022). Implementasi teknik lobi dan negosiasi yang efektif dalam melakukan bisnis. *Massive: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2(2), 55–67.

¹² Tazkiya, A., Aldiansyah, M., Sonia, G., & Saparingga, H. S. (2021). Meraih keberhasilan negosiasi bisnis melalui keterampilan berkomunikasi. *Jurnal Sosial dan Sains*, 1(5), 74–82.

menghasilkan keuntungan jangka pendek, dampak jangka panjangnya sering kali negatif, seperti rusaknya hubungan, hilangnya kepercayaan, dan penurunan reputasi.

Sebagai ilustrasi, dalam dunia bisnis, strategi win-lose dapat terjadi ketika satu pihak menekan pihak lain untuk menurunkan harga secara tidak wajar. Meskipun pihak yang menekan mungkin merasa menang, hubungan kerja sama di masa depan bisa terancam karena pihak lain merasa dirugikan dan tidak dihargai.

3. Strategi Lose-Lose (Kalah-Kalah)

Strategi lose-lose menggambarkan kondisi di mana kedua belah pihak tidak mencapai tujuan atau hasil yang diinginkan. Hal ini biasanya terjadi akibat kegagalan dalam berkomunikasi, ketidakmampuan mencapai kompromi, atau penggunaan strategi yang tidak tepat selama proses negosiasi.

Dalam situasi lose-lose, kedua pihak mungkin terjebak dalam konflik yang berkepanjangan, saling menolak tawaran, atau bahkan menghentikan negosiasi tanpa hasil yang jelas. Akibatnya, tidak hanya waktu dan energi yang terbuang, tetapi juga hubungan antar pihak menjadi rusak.

Contohnya strategi ini dapat ditemukan dalam sengketa perburuhan yang berakhir dengan mogok kerja dan penutupan perusahaan. Kedua pihak — pekerja dan pengusaha — sama-sama kehilangan manfaat karena tidak mampu menemukan solusi bersama. Oleh karena itu, strategi ini sebaiknya dihindari dengan cara meningkatkan keterampilan komunikasi, empati, dan kemampuan untuk mencari titik temu yang rasional.

4. Strategi Lose-Win (Kalah-Menang)

Strategi lose-win digunakan ketika salah satu pihak memilih untuk mengalah demi kepentingan yang lebih besar atau demi menjaga hubungan baik dengan pihak lain. Meskipun tampak merugikan secara langsung, strategi ini sering kali digunakan secara taktis untuk memperoleh keuntungan jangka panjang.

Negosiator yang menerapkan strategi ini biasanya menyadari bahwa mengalah bukan berarti kalah sepenuhnya, melainkan langkah strategis untuk membangun kepercayaan dan goodwill. Dalam konteks diplomasi, politik, maupun hubungan bisnis, strategi lose-win sering dimanfaatkan untuk menciptakan suasana positif yang memungkinkan kerja sama yang lebih menguntungkan di masa depan.

Sebagai contoh, dalam negosiasi kerja sama antara perusahaan besar dan mitra kecil, pihak yang lebih kuat mungkin memberikan konsesi atau potongan keuntungan agar kerja sama tetap terjalin. Tindakan ini bisa memperkuat citra positif dan membuka peluang kolaborasi yang lebih besar di kemudian hari.¹³

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kajian dan analisis terhadap berbagai literatur yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa keterampilan interpersonal memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan suatu proses negosiasi. Keterampilan ini mencakup kemampuan mendengarkan aktif, empati, komunikasi verbal dan nonverbal, pengendalian emosi, serta kemampuan membangun hubungan atau rapport building. Setiap unsur tersebut saling berhubungan dan membentuk dasar bagi terciptanya komunikasi yang efektif, yang pada akhirnya dapat menghasilkan kesepakatan yang adil, rasional, dan berorientasi pada kepentingan bersama.

Negosiasi yang dilandasi keterampilan interpersonal tidak hanya berfokus pada pencapaian hasil akhir, tetapi juga pada proses membangun hubungan yang sehat dan berkelanjutan antara pihak-pihak yang terlibat. Negosiator yang memiliki kemampuan interpersonal yang baik mampu memahami kebutuhan dan perasaan lawan bicara, mengelola emosi dengan bijak, serta menyampaikan gagasan dengan cara yang persuasif dan menghargai. Hal ini menciptakan suasana saling percaya, yang merupakan pondasi utama dalam mencapai kesepakatan jangka panjang yang bersifat win-win solution.

Selain itu, penelitian ini juga menegaskan bahwa pemilihan strategi negosiasi yang tepat harus disesuaikan dengan konteks dan tujuan yang ingin dicapai. Strategi win-win menjadi pilihan paling ideal karena mengedepankan kolaborasi dan kepentingan bersama. Sebaliknya, strategi win-lose atau lose-lose sering kali menimbulkan konflik dan merusak hubungan jangka panjang. Dalam situasi tertentu, strategi lose-win dapat diterapkan secara taktis untuk menjaga hubungan baik dan membuka peluang kerja sama di masa depan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan negosiasi tidak hanya ditentukan oleh kekuatan argumen atau posisi tawar, melainkan oleh kemampuan seseorang dalam menjalin komunikasi interpersonal yang harmonis dan efektif. Oleh karena itu, setiap individu maupun organisasi perlu mengembangkan keterampilan interpersonal secara berkelanjutan melalui pelatihan komunikasi, pengalaman praktis, dan refleksi diri. Dengan keterampilan interpersonal yang baik, proses negosiasi dapat menjadi sarana

¹³ Ardy Akbar Pratama DKK. 2025. Pengaruh Pola Komunikasi Intrapersonal terhadap Efektivitas Negosiasi dalam Lingkungan Bisnis Kajian Administrasi Publik dan ilmu Komunikasi Volume. 2 Nomor. 2 Juni 2025 Hal. 108-122

membangun kerja sama yang produktif, memperkuat hubungan sosial, serta menciptakan hasil yang menguntungkan bagi semua pihak.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardy Akbar Pratama DKK. 2025. Pengaruh Pola Komunikasi Intrapersonal terhadap Efektivitas Negosiasi dalam Lingkungan Bisnis Kajian Administrasi Publik dan ilmu Komunikasi Volume. 2 Nomor. 2 Juni 2025 Hal. 108-122
- Abdullah, P. M. (2015). Living in the world that is fit for habitation : CCI's ecumenical and religious relationships. In Aswaja Pressindo.
- Febrianita, Roziana, & Hardjatis Susi. (2019). The Power of Interpersonal Communication Skill in Enhancing Service Provision. Journal of Social Science Research, 14.
- Harto, B., Rukmana, A., Subekti, R., Tahir, R., Waty, E., Situru, A., & M.Kom, S. (2023). TRANSFORMASI BISNIS DI ERA DIGITAL (Teknologi Informasi dalam Mendukung Transformasi Bisnis di Era Digital).
- Isfianadewi, D. (2023). Negotiation & Conflict Resolution. 23–31.
- Johnson, R., & Smith, M. (2019). Writing in the 21st Century: A Guide for College and Workplace. www.penerbitlitnus.co.id
- Maszeri, M., Listiana, H., & Munawwarah, F. (2025). The role of verbal and non-verbal communication in teaching religious moderation. Maklumat: Journal of Da'wah and Islamic Studies, 3(1), 12–23.
- Maulanan, R. R. (2016). Hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kemampuan negosiasi pada Entrepreneur muda di kawasan kampus Uin Suska Riau. Uin Suska Riau, 53(9), 10–27.
- Raharso, S. (2011). Kepercayaan Dalam Tim. Jurnal MANAJERIAL, 10(2), 42–53. <https://doi.org/10.17509/manajerial.v10i2.2164>
- Rahardaya, A., & Irwansyah, I. (2021). Strategi Akomodasi Komunikasi dalam Proses Pembelajaran Secara Daring Selama Masa Pandemi Covid-19. JURNAL LENSA MUTIARA KOMUNIKASI, 5, 110–122. <https://doi.org/10.51544/jlmk.v5i1.1662>
- Subhan, R., & Sari, A. D. P. (2024). Penggunaan bahasa dalam meningkatkan efektivitas negosiasi dan keberhasilan wirausaha. Jurnal Industri Kreatif dan Kewirausahaan, 7(2), 114–123.
- Tinambunan, T. M., & Siahaan, C. (2022). Implementasi teknik lobi dan negosiasi yang efektif dalam melakukan bisnis. Massive: Jurnal Ilmu Komunikasi, 2(2), 55–67.
- Tazkiya, A., Aldiansyah, M., Sonia, G., & Saparingga, H. S. (2021). Meraih keberhasilan negosiasi bisnis melalui keterampilan berkomunikasi. Jurnal Sosial dan Sains, 1(5), 74–82.