Jurnal Manajemen Bisnis Era Digital
Volume 3, Nomor 1, Februari 2026
e-ISSN: 3046-7748, p-ISSN: 3046-7764, Hal 128-136
DOI : https://doi.org/10.61132/jumabedi.v2i4.1028
Tersedia: https://ejournal.arimbi.or.id/index.php/JUMABEDI

Keterampilan Interpersonal dalam Negoisasi

Mutiara Rahayu Oktri Ramadani[1*], Wilchan Robain[2], Nabila Suci Ramadhani[3], Farhan Yananda Surbakti[4], Fifi Deska[5], Nazwa Novita[6]
[1-5]Program Studi Manajemen, Universitas Pembangunan Panca Budi, Indonesia
**Penulis Korespondensi: nazwanovita097@gmail.com*

Abstract. *Negotiation is a strategic communication process in which multiple parties work to reconcile differences and reach mutually beneficial agreements through the exchange of information, interests, and viewpoints. Although traditional theories emphasize analytical elements such as developing a BATNA, crafting offer–counteroffer strategies, and employing persuasive framing, recent research underscores the growing importance of interpersonal competencies in shaping negotiation success. Through a qualitative literature-based approach, this study explores how empathy, assertive communication, and emotional regulation influence negotiation outcomes, examines their relevance in digital negotiation environments, and proposes an integrated training framework for professionals and entrepreneurs. The findings reveal that empathy strengthens a negotiator's ability to interpret emotional cues, identify underlying concerns, and build trust, thereby minimizing miscommunication. Assertive communication supports clear expression of interests and boundaries while maintaining respect, which enhances collaborative problem-solving. Emotional regulation promotes composure and cognitive flexibility, particularly in high-pressure interactions. In technology-mediated negotiations conducted via email, messaging platforms, or virtual meetings, these skills must be adapted due to limited physical cues and higher risk of misinterpretation, requiring explicit wording and intentional emotional management. The proposed model incorporates empathy training, assertive communication development, emotional regulation practices, and digital negotiation skills to cultivate adaptive and emotionally intelligent negotiators.*

Keywords: *Assertive Communication; Empathy; Emotional Regulation; Interpersonal Skills; Negotiation.*

Abstrak. Negosiasi adalah proses komunikasi strategis di mana banyak pihak bekerja untuk mendamaikan perbedaan dan mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan melalui pertukaran informasi, kepentingan, dan sudut pandang. Meskipun teori tradisional menekankan elemen analitis seperti mengembangkan BATNA, menyusun strategi penawaran-penawaran balik, dan menerapkan pembingkaian persuasif, penelitian terbaru menggarisbawahi semakin pentingnya kompetensi interpersonal dalam membentuk keberhasilan negosiasi. Melalui pendekatan kualitatif berbasis literatur, studi ini mengeksplorasi bagaimana empati, komunikasi asertif, dan regulasi emosi memengaruhi hasil negosiasi, mengkaji relevansinya dalam lingkungan negosiasi digital, dan mengusulkan kerangka kerja pelatihan terpadu bagi para profesional dan wirausahawan. Temuan penelitian mengungkapkan bahwa empati memperkuat kemampuan negosiator untuk menafsirkan isyarat emosional, mengidentifikasi kekhawatiran yang mendasarinya, dan membangun kepercayaan, sehingga meminimalkan miskomunikasi. Komunikasi asertif mendukung pengungkapan kepentingan dan batasan yang jelas sekaligus menjaga rasa hormat, yang meningkatkan pemecahan masalah secara kolaboratif. Regulasi emosi mendorong ketenangan dan fleksibilitas kognitif, terutama dalam interaksi yang penuh tekanan. Dalam negosiasi yang dimediasi teknologi melalui email, platform pesan, atau pertemuan virtual, keterampilan ini harus diadaptasi karena isyarat fisik yang terbatas dan risiko salah tafsir yang lebih tinggi, sehingga membutuhkan penggunaan kata-kata yang eksplisit dan manajemen emosi yang disengaja. Model yang diusulkan menggabungkan pelatihan empati, pengembangan komunikasi asertif, praktik regulasi emosi, dan keterampilan negosiasi digital untuk mengembangkan negosiator yang adaptif dan cerdas secara emosional.

Kata kunci: Empati; Komunikasi Asertif; Keterampilan Interpersonal; Manajemen Emosi; Negoisasi.

1. LATAR BELAKANG

Negosiasi adalah proses tawar-menawar antara dua pihak atau lebih untuk menyelesaikan perbedaan dan mencapai kesepakatan yang menguntungkan semua pihak melalui komunikasi persuasif (Hermawan et.al., 2020). Keberhasilan proses negosiasi tidak hanya ditentukan oleh penguasaan strategi teknis seperti penggunaan *Best Alternative to a Negotiated Agreement* (BATNA), penyusunan *issue framing*, atau teknik persuasi, tetapi juga

Naskah Masuk: 24 September 2025; Revisi: 23 Oktober 2025; Diterima: 28 November 2025;
Terbit: 30 November 2025.

sangat bergantung pada kualitas hubungan interpersonal yang terbangun antara para pihak yang bernegosiasi. Aspek relasional ini memainkan peran penting karena negosiasi pada dasarnya merupakan proses sosial yang melibatkan pertukaran makna, pembentukan persepsi, dan pengelolaan dinamika psikologis antarindividu.

Oleh sebab itu, keterampilan interpersonal (*interpersonal skills*) meliputi komunikasi efektif, kemampuan memahami perspektif orang lain (empati), keterampilan mendengarkan secara aktif, serta kemampuan mengelola dan meregulasi emosi menjadi faktor kunci dalam menciptakan interaksi negosiasi yang konstruktif. Keterampilan-keterampilan tersebut tidak hanya membantu menciptakan suasana yang kooperatif dan saling percaya, tetapi juga memfasilitasi klarifikasi kepentingan, mengurangi potensi konflik, serta meningkatkan peluang tercapainya kesepakatan yang adil dan berkelanjutan. Dengan demikian, kompetensi interpersonal dapat dianggap sebagai fondasi psikologis dan sosial yang memperkuat efektivitas penerapan strategi negosiasi apa pun.

Literatur terbaru menunjukkan bahwa peran komunikasi interpersonal dalam negosiasi menjadi semakin signifikan, terutama di era digital. Penelitian Putri dkk. (2024) menggarisbawahi bahwa komunikasi interpersonal berfungsi sebagai fondasi membangun kepercayaan dan pemahaman dalam negosiasi digital, meskipun tantangan muncul dari minimnya sinyal non-verbal dan gangguan teknologi. Di ranah bisnis UMKM pun, strategi komunikasi dan negosiasi interpersonal terbukti memengaruhi keberhasilan usaha secara signifikan. Selain itu, studi empiris menyebutkan bahwa komunikasi interpersonal berkorelasi positif dengan kemampuan negosiasi; misalnya penelitian Roni Kausyar (Psikologika) menemukan korelasi tinggi antara keterampilan komunikasi dengan kemampuan negosiasi.

Di ranah pendidikan, keterampilan interpersonal seperti negosiasi juga telah dikaitkan dengan hasil jangka panjang. Sebagai contoh, Ashraf et al. (2020) dalam studi lapangan di Zambia menunjukkan bahwa pelatihan kemampuan negosiasi yang menyertakan aspek interpersonal mampu meningkatkan prestasi pendidikan bagi remaja perempuan. Pada skala akademik lainnya, Juregi dkk. (2025) menegaskan bahwa komunikasi interpersonal dan strategi manajemen konflik (termasuk negosiasi) berkontribusi positif terhadap kinerja karyawan di industri jasa.

Meskipun demikian, terdapat gap dalam literatur terkait keterampilan interpersonal dalam negosiasi. Pertama, sebagian besar studi masih fokus pada aspek komunikasi dasar (misalnya berbicara dan mendengarkan), tetapi kurang mengeksplorasi bagaimana komponen emosional seperti empati, kecerdasan emosi, dan *self-concept* memengaruhi hasil negosiasi. Sebagai bukti, penelitian Juregi (2025) memadukan manajemen konflik, tetapi belum secara

mendalam menguraikan peran self-concept dan empati dalam dinamika negosiasi interpersonal. Kedua, banyak penelitian bersifat cross-sectional dan kuantitatif, sedangkan konteks negosiasi sebenarnya bersifat dinamis dan kontekstual misalnya negosiasi lintas budaya, yang memerlukan pemahaman identitas relasional dan manajemen wajah (*face*), seperti dijelaskan dalam teori *identity management.*

Kemudian, di era digital di mana negosiasi sering dilakukan melalui media daring, ada kebutuhan mendesak untuk penelitian yang menyelidiki bagaimana keterampilan interpersonal dapat diterjemahkan ke dalam medium virtual yang tidak selalu memungkinkan kehadiran non-verbal fisik. Penelitian Putri dkk. (2024) misalnya telah mulai mengangkat tantangan ini, tetapi masih terbatas dalam cakupan teoretis dan empiris.

Pendekatan lain yang kurang dieksplorasi adalah intervensi pelatihan keterampilan interpersonal-negosiasi untuk populasi tertentu (misalnya wirausahawan muda, karyawan lini, atau pelajar), serta efek jangka panjangnya pada kualitas hubungan, kolaborasi, dan hasil negosiasi. Walaupun Ashraf et al. (2020) telah menunjukkan dampak positif pada pendidikan, konteks bisnis dan organisasi masih minim dieksplorasi secara eksperimental.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis peran keterampilan interpersonal khususnya empati, komunikasi asertif, dan manajemen emosi dalam meningkatkan efektivitas negosiasi, (2) mengeksplorasi bagaimana aspek tersebut beroperasi dalam negosiasi digital, dan (3) mengembangkan model atau kerangka intervensi pelatihan interpersonal-negosiasi yang relevan untuk populasi profesional atau wirausahawan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengisi gap teoretis, tetapi juga memberikan kontribusi praktis bagi pengembangan keterampilan negosiator di dunia modern.

2. KAJIAN TEORITIS

Keterampilan Interpersonal

Keterampilan interpersonal merupakan kemampuan individu dalam membangun dan mempertahankan hubungan sosial melalui komunikasi yang efektif, empati, pengelolaan emosi, dan kemampuan bekerja sama. Menurut Hargie (2011) dan DeVito (2016), keterampilan interpersonal mencakup penggunaan pesan verbal maupun nonverbal, kemampuan memahami sudut pandang orang lain, serta kemampuan berinteraksi secara adaptif sesuai konteks sosial dan psikologis. Teori seperti *Social Skills Theory* (Argyle, 1994), *Interpersonal Communication Theory* (DeVito, 2016), dan *Emotional Intelligence Theory* (Goleman, 1995) menekankan bahwa keterampilan interpersonal merupakan perilaku yang

dapat dipelajari melalui pengalaman, latihan, serta kemampuan mengenali dan mengelola emosi diri dan orang lain.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa keterampilan interpersonal berperan penting dalam berbagai situasi sosial maupun profesional. Rahmawati (2020) menemukan bahwa keterampilan interpersonal berpengaruh terhadap efektivitas negosiasi, sementara Putri & Santoso (2021) menyatakan bahwa empati dan komunikasi efektif meningkatkan kualitas kerja tim. Selain itu, Sugiarto (2022) membuktikan bahwa kecerdasan emosional sebagai bagian dari keterampilan interpersonal menjadi prediktor penting dalam kemampuan seseorang mengelola konflik dan membangun hubungan produktif. Temuan-temuan ini menegaskan bahwa keterampilan interpersonal menjadi landasan penting dalam proses interaksi, termasuk dalam konteks negosiasi, kolaborasi, dan pengambilan keputusan.

Negoisasi

Negosiasi dalam konteks modern didefinisikan sebagai proses komunikasi strategis antara dua pihak atau lebih untuk mencapai kesepakatan yang memuaskan kebutuhan bersama. Menurut Thompson (2020), negosiasi adalah mekanisme pengambilan keputusan sosial yang melibatkan pertukaran informasi, identifikasi kepentingan, serta penyusunan alternatif solusi secara kolaboratif. Dalam literatur terbaru, Lewicki, Barry, & Saunders (2021) menekankan bahwa negosiasi semakin dipahami sebagai proses yang dipengaruhi oleh dinamika hubungan, persepsi, dan faktor emosional, bukan sekadar pertukaran tawaran. Teori kontemporer seperti *Collaborative Negotiation Model* (Moran & Ritov, 2020) menegaskan pentingnya *mutual gains*, empati, dan penciptaan nilai bersama untuk mencapai hasil optimal. Selain itu, Bazerman & Malhotra (2020) menerangkan bahwa kualitas negosiasi modern dipengaruhi oleh kecenderungan kognitif (bias), kepercayaan, dan kemampuan membaca konteks sosial, terutama dalam lingkungan digital yang semakin berkembang.

Penelitian terbaru turut menunjukkan bahwa keberhasilan negosiasi sangat dipengaruhi oleh kemampuan interpersonal, kecerdasan emosional, dan strategi komunikasi adaptif. Curhan & Elfenbein (2022) menemukan bahwa negosiator yang mampu mengelola emosi dan menunjukkan empati memiliki peluang lebih besar mencapai kesepakatan jangka panjang yang berkelanjutan. Sementara itu, Kim & Fragale (2021) menyoroti bahwa gaya negosiasi kolaboratif menghasilkan hubungan yang lebih kuat dan tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan gaya kompetitif. Dalam konteks organisasi, Olekalns & Druckman (2023) menyimpulkan bahwa negosiasi efektif tercapai melalui kemampuan membangun kepercayaan, melakukan framing yang tepat, dan menerapkan komunikasi argumentatif yang jelas. Temuan-temuan terbaru ini menegaskan bahwa negosiasi modern bukan hanya aktivitas

taktis yang berorientasi hasil, tetapi merupakan proses interaksi sosial yang kompleks dan menuntut kompetensi kognitif, emosional, dan relasional.

3. METODE PENELITIAN

Menurut Zulkarmain (2021), penelitian kualitatif adalah sebuah jenis penelitian yang bertujuan untuk meraih pemahaman yang dalam terhadap fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, seperti pelaku, persepsi, motivasi, dan tindakan, dengan cara yang holistik. Penelitian ini dilakukan melalui deskripsi verbal yang memperhatikan konteks alamiah secara khusus, dengan menggunakan beragam metode ilmiah.

Data dalam penelitian ini diperoleh melalui studi literatur, yakni meninjau buku, jurnal ilmiah, laporan penelitian, dan dokumen relevan, sesuai pandangan Zed (2014) bahwa studi literatur digunakan untuk memperoleh pemahaman konseptual dan teoritis secara komprehensif. Fokus penelitian mencakup identifikasi bentuk keterampilan interpersonal yang muncul dalam negosiasi, perannya dalam membangun komunikasi yang efektif, serta faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan negosiasi. Analisis data dilakukan dengan model Miles & Huberman (2017) yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sementara keabsahan data diperkuat melalui perbandingan berbagai sumber literatur agar informasi yang diperoleh konsisten dan akurat. Dengan metode ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran teoritis dan komprehensif mengenai peran keterampilan interpersonal dalam proses negosiasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran Keterampilan Interpersonal dalam Efektivitas Negoisasi

Keterampilan interpersonal memiliki kontribusi fundamental dalam keberhasilan negosiasi, terutama pada tiga aspek utama: empati, komunikasi asertif, dan manajemen emosi. Empati memungkinkan negosiator memahami perspektif, kebutuhan, dan tekanan yang dialami pihak lain, sehingga proses pertukaran informasi menjadi lebih terbuka dan solutif. Negosiator yang mampu menempatkan diri pada kondisi mitra negosiasi cenderung lebih mudah mencapai kesepakatan win-win karena dapat mengidentifikasi titik temu serta menghindari pendekatan yang terlalu kompetitif.

Sementara itu, komunikasi asertif berfungsi sebagai mekanisme penyampaian kepentingan secara tegas namun tetap menghargai pihak lain. Sikap asertif membantu negosiator menyampaikan batasan, tuntutan, dan alternatif solusi tanpa memicu konflik interpersonal. Aspek ketiga, yaitu manajemen emosi, berperan penting dalam menjaga

stabilitas psikologis selama negosiasi. Negosiator yang mampu mengelola emosi negatif seperti frustrasi, amarah, atau kecemasan cenderung lebih rasional dalam mengambil keputusan dan tidak mudah terprovokasi oleh gaya komunikasi pihak lain. Ketiga keterampilan interpersonal ini saling berinteraksi dan secara kolektif meningkatkan efektivitas negosiasi melalui penciptaan hubungan yang kooperatif, produktif, dan berorientasi solusi.

Operasionalisasi Keterampilan Interpersonal dalam Negosiasi Digital

Perkembangan teknologi menghadirkan perubahan signifikan dalam praktik negosiasi, terutama ketika prosesnya berlangsung secara digital melalui email, platform pesan instan, atau konferensi video. Dalam konteks ini, keterampilan interpersonal tetap relevan, tetapi perlu dioperasionalkan dalam bentuk yang berbeda. Empati digital misalnya, tidak lagi bergantung pada kontak fisik atau bahasa tubuh secara langsung, sehingga negosiator perlu mengandalkan kejelasan bahasa, nada pesan, serta sensitivitas terhadap respon tertulis.

Penggunaan kata-kata yang inklusif, pengakuan terhadap perasaan atau kondisi pihak lain, dan jeda waktu yang tepat untuk merespons menjadi indikator empati dalam ruang digital. Komunikasi asertif digital ditunjukkan melalui struktur pesan yang jelas, penggunaan kalimat langsung namun tetap sopan, serta penyampaian argumen yang logis untuk mengurangi risiko misinterpretasi. Sedangkan manajemen emosi dalam negosiasi digital menuntut negosiator untuk lebih berhati-hati dalam memilih kata, menghindari respon impulsif akibat keterlambatan pesan, dan menyadari bahwa teks dapat dengan mudah ditafsirkan secara negatif. Ketiga aspek ini menunjukkan bahwa negosiasi digital memerlukan adaptasi keterampilan interpersonal agar tidak terjadi miskomunikasi yang dapat menghambat proses negosiasi.

Pengembangan Model Pelatihan Interpersonal–Negosiasi bagi Profesional dan Wirausahawan

Berdasarkan temuan konseptual, diperlukan pengembangan model pelatihan interpersonal-negosiasi yang terintegrasi untuk mendukung profesional dan wirausahawan dalam menghadapi dinamika negosiasi modern. Model pelatihan yang disarankan dapat mencakup tiga komponen utama:

a) Modul empati strategis, yang berfokus pada kemampuan membaca kebutuhan pihak lain melalui simulasi kasus, role-play, dan teknik refleksi perspektif;

b) Modul komunikasi asertif, yang melatih peserta untuk menyampaikan pendapat dan kepentingan secara tegas namun menghargai pihak lain melalui latihan skenario, penyusunan pesan efektif, serta keterampilan bertanya;
c) Modul manajemen emosi, yang mencakup latihan regulasi emosi, mindfulness, dan teknik merespon tekanan negosiasi.

Selain itu, pelatihan perlu menambahkan sesi adaptasi negosiasi digital, seperti cara menyusun pesan yang sensitif secara emosional, etika komunikasi online, dan strategi mengatasi miskomunikasi berbasis teks. Model pelatihan ini dirancang berorientasi praktik dengan pendekatan experiential learning sehingga peserta tidak hanya memahami konsep, tetapi juga mampu menerapkannya dalam situasi negosiasi nyata.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil kajian literatur, penelitian ini menyimpulkan bahwa keterampilan interpersonal memiliki peran yang sangat fundamental dalam keberhasilan proses negosiasi, baik dalam konteks tatap muka maupun negosiasi digital. Tiga kompetensi utama empati, komunikasi asertif, dan manajemen emosi menjadi fondasi yang membentuk interaksi interpersonal yang efektif. Empati memungkinkan negosiator memahami perspektif dan kebutuhan pihak lain secara lebih mendalam, sehingga memperkuat hubungan interpersonal dan mengurangi potensi konflik. Komunikasi asertif berkontribusi pada kemampuan menyampaikan kepentingan dengan jelas dan tegas tanpa merusak hubungan profesional. Sementara itu, manajemen emosi membantu menjaga stabilitas psikologis negosiator sehingga mampu mengambil keputusan rasional dalam berbagai situasi. Dalam negosiasi digital, ketiga keterampilan tersebut tetap relevan namun membutuhkan adaptasi khusus karena keterbatasan sinyal nonverbal dan tingginya risiko kesalahpahaman. Dengan demikian, keterampilan interpersonal tidak hanya berfungsi sebagai elemen pendukung, tetapi merupakan penentu utama efektivitas dan kualitas hasil negosiasi.

Sebagai tindak lanjut, penelitian ini merekomendasikan pengembangan program pelatihan yang terintegrasi dan berorientasi praktik untuk meningkatkan keterampilan interpersonal-negosiasi, baik bagi profesional maupun wirausahawan. Program pelatihan tersebut perlu mencakup modul empati strategis melalui simulasi kasus, pelatihan komunikasi asertif, teknik regulasi emosi, serta pembekalan keterampilan negosiasi digital yang sensitif terhadap konteks dan potensi bias komunikasi berbasis teks. Organisasi juga disarankan untuk menciptakan budaya komunikasi yang terbuka, suportif, dan berorientasi kolaborasi guna memfasilitasi penerapan keterampilan interpersonal dalam berbagai bentuk negosiasi. Selain

itu, peneliti selanjutnya dianjurkan untuk mengembangkan studi empiris yang lebih mendalam, baik melalui eksperimen maupun studi longitudinal, untuk menilai dampak jangka panjang pelatihan interpersonal-negosiasi terhadap kualitas pengambilan keputusan, kolaborasi tim, dan kinerja organisasi. Dengan mengintegrasikan pendekatan pelatihan yang komprehensif dan dukungan struktural organisasi, keterampilan interpersonal dalam negosiasi akan semakin mampu menghadapi tantangan interaksi profesional di lingkungan yang kompleks dan digital.

DAFTAR REFERENSI

Ashraf, N., Orkin, K., & Kaur, S. (2020). Negotiation training and educational outcomes for adolescent girls: Evidence from a field experiment in Zambia. *Journal of Development Economics*.

Bazerman, M. H., & Malhotra, D. (2020). Cognitive biases, trust, and social context in modern negotiation. *Journal of Behavioral Decision Making*.

Curhan, J., & Elfenbein, H. (2022). Emotional intelligence, empathy, and long-term negotiation outcomes. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*.

Derks, D., & Fischer, A. (2020). Emotion in digital interactions: Implications for online negotiation. *Computers in Human Behavior*.

DeVito, J. A. (2016). *The interpersonal communication book* (15th ed.). Pearson.

Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. Bantam Books.

Hargie, O. (2011). *Skilled interpersonal communication: Research, theory and practice*. Routledge.

Hermawan, A., Gunawan, R., & Putra, Y. (2020). Komunikasi persuasif dalam negosiasi bisnis di era digital. *Jurnal Ilmu Komunikasi Indonesia*.

Juregi, M., Larrinaga, O., & Mendieta, I. (2025). Interpersonal communication, conflict management, and negotiation effectiveness in service industries. *International Journal of Social Management*.

Kim, Y., & Fragale, A. (2021). Effects of collaborative versus competitive negotiation styles on satisfaction and trust. *Journal of Personality and Social Psychology*.

Lewicki, R. J., Barry, B., & Saunders, D. (2021). Relational dynamics and trust-building in negotiation. *Negotiation and Conflict Management Research*.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2017). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*. Sage Publications.

Moran, S., & Ritov, I. (2020). Collaborative Negotiation Model: Empathy and mutual gains in modern bargaining. *Negotiation Journal*.

Olekalns, M., & Druckman, D. (2023). Trust, framing, and communicative clarity in organizational negotiations. *Annual Review of Negotiation Science*.

Putri, N., Santoso, D., & Rahmadani, R. (2024). Interpersonal communication and negotiation effectiveness in digital workplaces. *Jurnal Komunikasi Digital*.

Rahmawati, S. (2020). Pengaruh keterampilan interpersonal terhadap efektivitas negosiasi pada tenaga penjualan. *Jurnal Manajemen Indonesia*.

Roni, K. (2020). Hubungan keterampilan komunikasi interpersonal dengan kemampuan negosiasi pada mahasiswa. *Psikologika: Journal of Psychology*.

Sugiarto, H. (2022). Emotional intelligence and conflict-handling styles in organizational settings. *Jurnal Psikologi Terapan*.

Thompson, L. (2020). Social decision-making and negotiation in contemporary contexts. *Annual Review of Psychology*.

Walther, J. B. (2019). Social information processing theory in computer-mediated negotiation. *Communication Research*.

Zed, M. (2014). *Metode penelitian kepustakaan*. Obor.

Zulkarnain, Z. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif*. Alfabeta.