

**INTERPERSONAL COMMUNICATION AS A MEDIUM OF NEGOTIATION: A  
QUALITATIVE STUDY BETWEEN CONSTRUCTION SERVICE PROVIDERS AND  
THE PUPR DEPARTMENT OF TANGERANG CITY**

**Dhianti Karamina Zilda**

**NPM. 248080017**

***ABSTRACT***

*In the construction industry, project success is determined not only by technical aspects but also by the effectiveness of communication among stakeholders. This research is motivated by the frequent occurrence of negotiation obstacles and contractual disputes between the government and the private sector due to ineffective communication. The objective of this study is to analyze interpersonal communication patterns, determinants of effectiveness, negotiation strategies, and communication barriers between the Public Works and Spatial Planning Agency (Dinas PUPR) of Tangerang City and construction service providers.*

*This study employs a qualitative case study approach to the Drainage Channel Construction Project at RW. 05 Gembor Village, executed by CV. Raihan Putra Mandiri. Data collection was conducted through in-depth interviews with the Technical Implementation Officer (PPTK), Field Supervisor, Company Director, and Supervising Consultant, supported by contract document observations. Data analysis was performed using source triangulation techniques to validate field findings.*

*The results indicate that: (1) The established communication pattern is hybrid, combining formal-administrative channels for legality with fluid interpersonal-informal approaches for coordination speed; (2) Communication effectiveness is heavily influenced by psychological factors such as trust and chemistry, as well as technical factors like equality supported by objective data; (3) The negotiation strategy applied in handling Contract Change Orders (CCO) is an integrative strategy (win-win solution) that shifts focus from budget bargaining positions to project functional interests; and (4) Communication barriers such as slow bureaucratic response and emotional tension are overcome through intensive personal approaches and the role of consultant mediators. This study concludes that interpersonal communication serves a vital function as a risk mitigation mechanism in government construction project management.*

**Keywords:** *Interpersonal Communication, Construction Negotiation, Public Works Agency, Case Study, Win-Win Strategy*

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL SEBAGAI MEDIA NEGOSIASI : KOMUNIKASI  
INTERPERSONAL SEBAGAI MEDIA NEGOSIASI : (STUDI KUALITATIF  
ANTARA PIHAK PENYEDIA JASA KONSTRUKSI DAN DINAS PUPR KOTA  
TANGERANG)**

**Dhianti Karamina Zilda**

**NPM. 248080017**

**ABSTRAK**

Dalam industri konstruksi, keberhasilan proyek tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis, melainkan juga oleh efektivitas komunikasi antara pemangku kepentingan. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh sering terjadinya hambatan negosiasi dan sengketa kontraktual antara pihak pemerintah dan swasta akibat komunikasi yang kurang efektif. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pola komunikasi interpersonal, faktor penentu efektivitas, strategi negosiasi, serta hambatan komunikasi antara Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kota Tangerang dan penyedia jasa konstruksi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus pada Proyek Pembangunan Saluran Drainase RW. 05 Kelurahan Gembor yang dikerjakan oleh CV. Raihan Putra Mandiri. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan (PPTK), Pengawas Lapangan, Direktur Perusahaan, dan Konsultan Pengawas, serta didukung oleh observasi dokumen kontrak. Analisis data dilakukan dengan teknik triangulasi sumber untuk memvalidasi temuan lapangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Pola komunikasi yang terbangun bersifat hibrida (hybrid communication), memadukan jalur formal-administratif untuk legalitas dengan pendekatan interpersonal-informal yang cair untuk kecepatan koordinasi; (2) Efektivitas komunikasi sangat dipengaruhi oleh faktor psikologis berupa kepercayaan (trust) dan chemistry, serta faktor teknis berupa kesetaraan yang didukung data objektif; (3) Strategi negosiasi yang diterapkan dalam menangani perubahan pekerjaan (Contract Change Order) adalah strategi integratif (win-win solution) yang mengubah fokus dari posisi tawar anggaran menjadi kepentingan fungsional proyek; dan (4) Hambatan komunikasi berupa respon birokrasi yang lambat dan ketegangan emosional diatasi melalui pendekatan personal intensif dan peran mediator konsultan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi interpersonal berfungsi vital sebagai mekanisme mitigasi risiko dalam manajemen proyek konstruksi pemerintah.

**Kata Kunci:** Komunikasi Interpersonal, Negosiasi Konstruksi, Dinas PUPR, Studi Kasus,

## RINGKESAN

Dina industri konstruksi, kasuksésan hiji proyék teu ngan saukur ditangtukeun ku aspék téknis, tapi ogé ku éfektivitas komunikasi antara pihak-pihak nu boga kapentingan. Ieu panalungtikan dadasarna ku mindengna kajadian hahalang négosiasi jeung paséatrak kontraktual antara pihak pamaréntah jeung swasta balukar tina komunikasi anu kurang éfektif. Tujuan ieu panalungtikan nyaéta pikeun nganalisis pola komunikasi interpersonal, faktor anu nangtukeun éfektivitas, stratégi négosiasi, sarta hahalang komunikasi antara Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kota Tangerang jeung panyadia jasa konstruksi.

Ieu panalungtikan ngagunakeun pamarek kualitatif kalawan métode studi kasus dina Proyék Pangwangunan Saluran Drainase RW. 05 Kalurahan Gembor anu dipigawé ku CV. Raihan Putra Mandiri. Ngumpulkeun data dilakukeun ngaliwatan wawancara mandalam jeung Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan (PPTK), Pangawas Lapangan, Diréktur Pausahaan, jeung Konsultan Pangawas, sarta dirojong ku obsérvasi dokumén kontrak. Analisis data dilakukeun ku téknik triangulasi sumber pikeun ngavalidasi temuan lapangan.

Hasil panalungtikan némbongkeun yén: (1) Pola komunikasi anu kabentuk sipatna hibrida (hybrid communication), ngahijikeun jalur formal-administratif pikeun legalitas jeung pamarek interpersonal-informal anu cair pikeun gancangna koordinasi; (2) Éfektivitas komunikasi kacida dipangaruhanana ku faktor psikologis mangrupa kapercayaan (trust) jeung chemistry, sarta faktor téknis mangrupa kasaruaan anu dirojong ku data objektif; (3) Stratégi négosiasi anu diterapkeun dina nanganan parobahan pagawéan (Contract Change Order) nyaéta stratégi integratif (win-win solution) anu ngarobah fokus tina posisi tawar anggaran jadi kapentingan fungsional proyék; jeung (4) Hahalang komunikasi mangrupa réspon birokrasi anu lambat jeung kategangan émosional diungkulan ngaliwatan pamarek personal intensif jeung peran mediator konsultan. Ieu panalungtikan nyindekkeun yén komunikasi interpersonal boga pungsi vital minangka mékanisme mitigasi risiko dina manajemén proyék konstruksi pamaréntah.

Kecap Konci: Komunikasi Interpersonal, Négosiasi Konstruksi, Dinas PUPR, Studi Kasus, Stratégi Win-Win

## A. KONTEKS PENELITIAN

Pada dasarnya komunikasi sangat penting bagi kehidupan kita, lingkungan pekerjaan, politik, bermain, belajar atau melakukan aktivitas lain tentu saja membutuhkan komunikasi, peran komunikasi sangat penting dalam mendukung keefektivitasannya. Komunikasi itu sendiri terjadi berbagai level dan ruang lingkup, jenis komunikasi yang biasa kita kenal yaitu makro hingga paling mikro dan mulai dari komunikasi massa, komunikasi kelompok kecil, komunikasi interpersonal hingga komunikasi intrapersonal.

Joseph DeVito, seorang ahli komunikasi interpersonal, mendefinisikan komunikasi interpersonal sebagai proses penyampaian dan penerimaan pesan antara dua orang atau sekelompok kecil orang, yang dapat memberikan umpan balik. DeVito percaya bahwa komunikasi interpersonal dapat membantu kita belajar tentang diri kita sendiri, orang lain, dan dunia (Anggraini, Ritonga, Kristina, Syam, & Kustiawan, 2022). Kita dapat menggunakan komunikasi interpersonal untuk mengetahui siapa orang lain dan bagaimana mereka, serta untuk mengetahui pendapat orang lain tentang diri kita.

Sebuah perusahaan kontraktor sering kali bekerja sama dengan berbagai sektor, termasuk dengan pemerintah. Terutama dalam hal pengadaan dan perbaikan fasilitas umum. Walaupun telah mengadopsi sistem kerjasama secara elektronik, proses-proses mendapatkan tender atau proyek pemerintah masih meninggalkan celah untuk terjadinya kecurangan. Beberapa penyebabnya menurut literatur adalah kurang akurat perencanaan pengadaan, kurang ketatnya sistem pengawasan, kurangnya transparansi dan akuntabilitas serta tingkat

profesionalisme yang rendah dalam birokrasi (Wardhani, Pratami, & Pratama, 2021; Akbar & Syamsir, 2024). Berbagai studi mutakhir menekankan bahwa komunikasi verbal, non- verbal, hingga komunikasi digital memiliki kontribusi besar terhadap efektivitas negosiasi, terutama dalam pengambilan keputusan kolaboratif dan pemecahan konflik (Septiana & Suwandi, 2025). Lebih jauh lagi, komunikasi lintas budaya menjadi aspek yang krusial dalam menghadapi situasi dilapangan khususnya di ruang lingkup konstruksi yang mempunyai latar belakang yang berbeda. Ketidaktepatan dalam penyampaian pesan dapat mengarah pada kegagalan negosiasi, bahkan merusak hubungan negosiasi bisnis jangka panjang (Ghazat, 2025).

Dalam penelitian ini, ada beberapa konsep pokok yang memiliki keterkaitan antara satu dengan lainnya, yaitu komunikasi interpersonal dan negosiasi pada Dinas PUPR Kota Tangerang. Negosiasi dimaknai sebagai proses pengambilan keputusan yang bersifat interpersonal antara dua orang atau lebih untuk menyepakati pengalokasian People, yaitu bagaimana seseorang mampu menggerakkan orang-orang lain sesuai dengan keinginannya (HAMUDY, 2011). Komitmen bisnis, visi dan misi yang jelas, konsistensi dalam melaksanakan perubahan, dan keandalan dalam mengelola konflik, dari pimpinan daerah merupakan prasyarat penting untuk melakukan perubahan (Risty & Winarno, 2025) (Tsao, Abdul-Samad, Aziz, & Nagaratnam, 2021).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses komunikasi interpersonal dalam melakukan negosiasi antar Dinas PUPR Kota Tangerang dan CV. Raihan Putra Mandiri dimana pada saat pelaksaan pekerjaan yang diberikan oleh pihak Dinas kepada pihak konstruksi tentunya

melakukan berbagai macam prosedur yang harus dipatuhi. Disamping hal-hal prosedural, proyek ini pun mengalami kendala di lapangan dan harus melalui sebuah proses negosiasi di antara perusahaan penyedia jasa dengan PUPR Kota Tangerang. Berbekal pengalaman dan keinginan untuk menghasilkan suatu negosiasi integratif-demi memenuhi kebutuhan bersama, kepiawaian pihak penyedia jasa perlu memahami dan menguasai kemampuan. komunikasi interpersonal antara pihaknya dengan pihak Dinas PUPR Kota Tangerang. Dalam komunikasi di lapangan pada umumnya, dan saat bernegosiasi khususnya. Berdasarkan latar belakang masalah pada bagian pendahuluan, maka penelitian ini berfokus pada “Komunikasi Interpersonal Sebagai Media Negosiasi : (Studi Kualitatif Antara Pihak Penyedia Jasa Konstruksi Dan Dinas PUPR Kota Tangerang)??”.

## B. KAJIAN TEORI

### 1. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal (komunikasi antarpribadi) merupakan bentuk komunikasi manusia (human communication) yang khas dan bersifat “transaksional” yang melibatkan pengaruh timbal balik (feedback) dan bertujuan untuk mengelola hubungan satu sama lain. Melalui komunikasi interpersonal, interaksi komunikasi dapat dibangun guna menjalin hubungan yang sehat. Menurut Manning, komunikasi interpersonal melibatkan interaksi antara dua orang atau lebih, biasanya dengan koneksi langsung dan hubungan yang direncanakan (Manning, 2020).

Komunikasi interpersonal memiliki kemampuan untuk menyesuaikan pesan satu orang secara khusus untuk orang lain guna mendapatkan interpretasi terbaik dari mereka. Berikut ini adalah beberapa ciri dari komunikasi interpersonal (Suwatno & Arviana, 2023):

- a. Melibatkan sejumlah kecil orang. Hingga tingkat tertentu, semua komunikasi bisa disebut interpersonal, karena terjadi antara dua orang atau lebih. Tidak seperti bentuk komunikasi lainnya, komunikasi interpersonal hanya melibatkan sejumlah kecil orang.
- b. Orang-orang berinteraksi secara eksklusif satu sama lain. Komunikasi interpersonal biasanya melibatkan peserta yang teridentifikasi dengan jelas yang dapat memahami dengan siapa mereka berinteraksi.
- c. Disesuaikan dengan orang lain. Karena komunikasi interpersonal melibatkan sejumlah kecil orang yang dapat berbicara secara eksklusif satu sama lain, maka orang-orang yang terlibat dalam komunikasi tersebut dapat saling menilai apa yang sedang dipahami dan bagaimana pesan tersebut ditafsirkan.
- d. Interpretasi langsung. Berbeda dengan komunikasi melalui televisi, radio, buku, atau surat kabar, penginterpretasian pesan dalam komunikasi interpersonal pada dasarnya dapat terjadi secara langsung.

Studi ini menyoroti pentingnya saluran komunikasi yang jelas, berbagi informasi yang akurat, dan keterlibatan aktif pemangku kepentingan dalam mencapai keberhasilan proyek. Ketika membahas mengenai komunikasi interpersonal, untuk mempertajam analisa, perlu dibahas mengenai dimensi komunikasi interpersonal yang berpengaruh pada komunikasi antara dua pihak yang terlibat. Ada 5 (lima) dimensi komunikasi interpersonal yang dapat kita bahas, yaitu (Fatmasari & Adha, 2022):

1. Keterbukaan (Openness/Transparency). Pihak-pihak yang berkomunikasi harus

- bersikap terbuka dan jujur saat menyampaikan informasi, serta informasi yang disampaikan sebaiknya merupakan hal-hal yang wajar dan layak untuk diketahui oleh kedua belah pihak yang terlibat dalam komunikasi.
2. Empati (Empathy). Empati diartikan sebagai usaha seseorang untuk memahami berbagai hal yang dialami oleh orang lain.
  3. Dukungan (Support). Sikap mendukung, sebagai indikator ketiga dalam variabe komunikasi interpersonal, berarti adanya dukungan yang diberikan oleh setiap pihak selama proses komunikasi berlangsung.
  4. Rasa positif (Positivity). Variabel komunikasi interpersonal mengacu pada terciptanya rasa nyaman bagi setiap pihak yang terlibat dalam komunikasi. Kesetaraan (Equality).

## 2. NEGOSIASI

Negotianus merupakan bahasa Latin dari kata negosiasi. Negotianus merupakan bentuk lampau dari kata negotiare, yang artinya menjalankan bisnis atau untuk melakukan bisnis (Tazkiya, Sonia, Saparingga, Aldiansyah, & Firmansyah, 2021). Pemahaman kata negosiasi ini sangat penting untuk mengetahui tujuan kita bernegosiasi, yaitu melakukan kesepakatan dengan cara berunding dengan pihak lain agar tercapai kesepakatan.

Pemahaman akan definisi negosiasi ini kemudian membawa setiap pihak untuk mengetahui dua elemen utama dari negosiasi itu sendiri. Kedua elemen tersebut adalah (Tazkiya, Sonia, Saparingga, Aldiansyah, & Firmansyah, 2021):

- a. Negosiasi sebagai Proses Kesepakatan. Pada dasarnya, negosiasi merupakan suatu bentuk interaksi yang melibatkan berbagai pihak terkait untuk mencapai

sebuah hasil akhir yang disepakati bersama.

- b. Dimensi Komunikasi dan Pengaruh Emosional. Negosiasi melibatkan hubungan komunikasi antara dua orang atau lebih, baik yang dilakukan secara lisan maupun didukung oleh elemen tertulis yang substansial.

## 3. Industri Konstruksi

Industri konstruksi harus *agile* dalam merespons perubahan dengan cepat dan efektif menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi, perubahan regulasi, dan dinamika pasar. Dengan *agility*, peluang baru dapat diidentifikasi, hambatan teratasi, dan tetap kompetitif. Pekerjaan proyek konstruksi harus dapat dilaksanakan dengan pendekatan yang fleksibel dan metode kerja baru, serta berkolaborasi dengan berbagai pihak.

## C. METODE PENELITIAN

### 1. Paradigma dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Moleong mengatakan metode kualitatif tidak menggunakan prosedur kuantifikasi atau hitungan statistik, melainkan menggunakan pengamatan, wawancara mendalam, observasi dan penelaahan dokumen untuk mendapatkan data. Peneliti akan menggunakan wawancara secara mendalam agar dapat mengetahui bagaimana strategi komunikasi dalam bernegosiasi yang dilakukan antara pihak penyedia jasa konstruksi dan Dinas PUPR Kota Tangerang. Kerangka dari studi kasus memfokuskan sebuah objek sebagai kasus, isu, konteks, dan permasalahan yang dipilih. Studi ini juga memiliki arti suatu bentuk atau strategi dari suatu penelitian agar dapat membongkar suatu kasus. Dalam sumber yang berbeda studi kasus adalah penelitian yang memfokuskan pada suatu objek tertentu yang nantinya akan diangkat

menjadi sebuah kasus agar dapat dipelajari secara mendalam dan terperinci sehingga dapat mengungkap realitas dari sebuah peristiwa (Anita Febiyana, 2019).

## 2. Subjek dan Objek Penelitian

- a. Subjek Penelitian adalah individu-individu yang terlibat langsung dalam proses komunikasi dan negosiasi antara pihak penyedia jasa konstruksi dan Dinas PUPR Kota Tangerang.
- b. Objek Penelitian, Objek penelitian adalah proses komunikasi interpersonal yang digunakan sebagai alat negosiasi politik antara kedua pihak dalam konteks pengadaan atau pelaksanaan proyek konstruksi. Fokus penelitian diarahkan pada:
  - a. Bentuk dan strategi komunikasi interpersonal yang digunakan.
  - b. Pola interaksi dan negosiasi yang terjadi.
  - c. Faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas komunikasi dalam mencapai kesepakatan.

## 3. Teknik Pengumpulan Data

### a. Wawancara

Dalam penelitian ini peneliti akan mewawancarai orang-orang terkait pada judul penelitian “Komunikasi Interpersonal Sebagai Alat Negosiasi Politik Antara Pihak Penyedia Jasa Konstruksi Dan Dinas PUPR Kota Tangerang” seperti perwakilan Jasa Konstruksi (direktur, dan Pelaksana lapangan), kemudian dari Dinas PUPR Kota Tangerang seperti (Konsultan, PPK dan PPTK). Tentunya informasi diperoleh tentang Komunikasi Interpersonal Sebagai Alat Negosiasi Politik Antara Pihak Penyedia Jasa Konstruksi Dan Dinas PUPR Kota Tangerang.

b. Observasi adalah teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang

lain, yaitu wawancara. Jika wawancara selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terlepas pada orang, tetapi juga objek-objek alam lain.

- c. Studi Pustaka, Peneliti menggunakan buku yang focus pada penelitian peneliti mengenai Komunikasi Interpersonal (Prof. Dr. Alo Liliweri, M.S, 2011), dan sebagai bahan tambahan atau acuan yang peneliti gunakan yaitu dengan Jurnal-Jurnal yang terkait dengan apa yang peneliti teliti mengenai Komunikasi Interpersonal.
- d. Dokumentasi, Dokumentasi merupakan catatan peristiwa (field note) yang sudah berlalu dan teknik pengambilan data ini menggunakan beberapa perangkat seperti kamera, dokumentasi dapat berupa gambar dari informan.
- e. Teknik Analisis Data

Dalam melakukan penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif, maka diperlukan teknik langkah-langkah untuk menganalisis data-data yang telah diperoleh. Suatu kegiatan yang mengacu pada penelaahan atau pengujian yang sistematis mengenai suatu hal dalam rangka mengetahui bagian-bagian, hubungan diantara bagian, dan hubungan bagian dengan keseluruhan. Menurut Bogdan & Biklen Bahwa:

1. Pengumpulan data: Data yang dikelompokkan selanjutnya disusun dalam bentuk narasi-narasi, sehingga berbentuk rangkaian informasi yang bermakna sesuai dengan masalah penelitian Komunikasi Interpersonal Sebagai Alat Negosiasi Politik Antara Pihak Penyedia Jasa Konstruksi Dan Dinas PUPR Kota Tangerang.
2. Reduksi data: Kategorisasi dan mereduksi data, yaitu melakukan pengumpulan terhadap informasi penting yang terkait dengan masalah penelitian, selanjutnya data

- di kelompokkan sesuai topik masalah dalam Komunikasi Interpersonal Sebagai Alat Negosiasi Politik Antara Pihak Penyedia Jasa Konstruksi Dan Dinas PUPR Kota Tangerang.
3. Penyajian data: Melakukan interpretasi data yaitu menginterpretasikan apa yang telah diinterpretasikan informan terhadap masalah yang diteliti.

f. Keabsahan Data

1. Peningkatan ketekunan, berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. (Sugiyono, 2010:208).
2. Member Check, pengecekan dengan anggota atau member check yang terlibat dalam proses pengumpulan data sangat penting dalam pemeriksaan derajat kepercayaan.
3. Triangulasi, teknik triangulasi dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik berbeda. Data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi.

## D. HASIL PENELITIAN

Berdasarkan pengumpulan data, peneliti memetakan temuan dari perspektif multi-stakeholder (PPTK, Pengawas, Kontraktor, dan Konsultan) sesuai dengan empat pertanyaan penelitian.

**A. Pola Komunikasi Interpersonal dalam Proses Negosiasi,** Temuan lapangan menunjukkan bahwa pola komunikasi yang terbangun bersifat hibrida (campuran), yaitu memadukan jalur formal-administratif dengan jalur interpersonal-informal yang cair.

1. Pendekatan Formal dan Informal (Hybrid Communication)

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Meira Sekarsari (PPTK), komunikasi awal dimulai secara formal melalui Pre-Construction Meeting (PCM) untuk menyamakan persepsi jadwal. Namun, secara interpersonal, penggunaan Grup WhatsApp menjadi instrumen utama untuk kecepatan informasi sebelum disusul surat resmi.

"Biasanya kita mulai dengan rapat PCM... Tapi secara interpersonal, saya langsung buat grup WhatsApp. Untuk hal-hal teknis yang butuh cepat, kita lewat WA dulu." (Meira, PPTK). Tindakan Ibu Meira ini sangat mengedepankan komunikasi yang baik dan efektif semua pemangku kepentingan demi keberhasilan proyek dan kelancaran prosesnya.



Gambar 4.1. Wawancara dengan Ibu Meira  
Sumber: Dokumentasi Peneliti

2. Pemilihan Gaya Bahasa di Lapangan Di tingkat operasional lapangan, Bapak Taufik (Pengawas PUPR) menerapkan pola komunikasi yang lebih personal dan egalitarian untuk mereduksi kekakuan birokrasi. Bahasa beliau lebih cair sehingga mudah diterima oleh kebanyakan orang-orang yang aktif di lapangan. Beliau pun melakukan pendekatan persuasif seperti mengajak tim penyedia jasa untuk mengopi yang biasanya digunakan sebelum memberikan teguran teknis.

**3. Komunikasi Proaktif dari Penyedia Jasa**, Bapak Ridwan Hidayatullah (Direktur CV. Raihan Putra Mandiri) menegaskan bahwa dari sisi kontraktor, pola yang dibangun adalah proaktif. Komunikasi tidak menunggu masalah terjadi, melainkan menginformasikan potensi kendala lebih awal kepada dinas.

## **E. PEMBAHASAN**

### **Analisis Pola Komunikasi dengan Dimensi Interpersonal DeVito**

Temuan mengenai penggunaan WhatsApp Group dan pendekatan "ngopi" di lapangan merefleksikan dua dimensi utama Joseph DeVito (Fatmasari & Adha, 2022): Keterbukaan (Openness): Kesediaan Ibu Meira membuat grup WA menunjukkan keinginan untuk memangkas jarak birokrasi. Ini menciptakan iklim komunikasi yang suportif di mana kontraktor tidak ragu melapor. Rasa Positif (Positivity): Pendekatan Pak Taufik yang menggunakan gaya bahasa yang lebih cair atau santai, dan tidak langsung menegur kontraktor dengan keras adalah bentuk penciptaan rasa positif. Dalam teori komunikasi, ini disebut sebagai face-saving act (menjaga muka), yang membuat kontraktor lebih reseptif terhadap kritik teknis.

### **Keakraban atau Chemistry sebagai Bentuk Adaptasi Komunikasi**

Istilah "Chemistry" yang disebut oleh informan Pak Ridwan sejalan dengan etika komunikasi dalam bernegosiasi. Kontraktor berusaha menyesuaikan gaya bicaranya dengan gaya pejabat PUPR yang sesuai dengan salah satu ciri komunikasi interpersonal. Sehingga mereka dapat saling menilai akan apa yang disampaikan untuk mendapatkan persetujuan sosial dan kelancaran negosiasi (Suwatno & Arviana, 2023). Kemampuan pihak penyedia jasa untuk membaca gaya bicara PPTK adalah bentuk kompetensi komunikasi interpersonal yang vital dalam bisnis konstruksi pemerintah.

Implementasi Negosiasi Integratif pada Kasus CCO (Win-Win Solution) Strategi penanganan CCO (perubahan pekerjaan) di proyek Drainase RW. 05 Gembor adalah contoh nyata Negosiasi Integratif (Win-Win). Di saat posisi Dinas terkunci dengan anggaran sebesar Rp198 Juta, pihak kontraktor pada akhirnya mengalami kendala lapangan dimana utilitas kabel tidak mencukupi, yang pada akhirnya menghambat pekerjaan agar sesuai dengan gambar yang sudah direncanakan.

### **Peran Konsultan sebagai Penengah (Bridge Maker)**

Temuan mengenai strategi Konsultan, Pak Dicky, yang menggunakan humor dan data lab menegaskan peran pihak ketiga dalam komunikasi konflik. Dalam situasi deadlock, komunikasi interpersonal membutuhkan "jeda" atau interupsi positif seperti menyampaikan humor atau mencari waktu untuk menikmati secangkir kopi bersama dengan maksud mengembalikan rasionalitas para pihak.

## **F. PENUTUP**

Bab ini memuat kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisis dan pembahasan penelitian mengenai komunikasi interpersonal sebagai media negosiasi antara penyedia jasa konstruksi dan Dinas PUPR Kota Tangerang, khususnya pada kasus Proyek Pembangunan Saluran Drainase RW. 05 Kelurahan Gembor. Selanjutnya, bab ini juga menyajikan saran-saran, baik yang bersifat teoretis untuk pengembangan ilmu komunikasi maupun praktis bagi para pemangku kepentingan di industri konstruksi.

### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai jawaban atas pertanyaan penelitian sebagai berikut:

A. Pola Komunikasi Interpersonal Bersifat Hibrida dan Adaptif

Pola komunikasi yang digunakan antara penyedia jasa konstruksi (CV. Raihan Putra

Mandiri) dan Dinas PUPR Kota Tangerang tidak bersifat tunggal, melainkan hibrida (hybrid communication). Pola ini menggabungkan pendekatan formal-administratif (melalui rapat PCM dan surat resmi) untuk legalitas, dengan pendekatan interpersonal-informal (melalui grup WhatsApp dan interaksi "cair" di lapangan) untuk kecepatan dan kelancaran koordinasi.

B. Faktor Dominan Penentu Efektivitas: Kepercayaan (Trust) dan Data Objektif  
Efektivitas komunikasi interpersonal dalam negosiasi perubahan kebijakan konstruksi sangat dipengaruhi oleh faktor psikologis dan teknis. Faktor psikologis utama adalah terbangunnya chemistry atau kedekatan emosional serta rasa saling percaya (trust) antara PPTK, Pengawas, dan Kontraktor.

C. Strategi Negosiasi Integratif (Win-Win Solution) Berbasis Kepentingan

Strategi komunikasi interpersonal yang digunakan untuk menyampaikan usulan perubahan (seperti kasus CCO/Adendum) adalah strategi negosiasi integratif yang berorientasi pada win-win solution. Pihak Dinas PUPR menggunakan strategi ketegasan yang berempati (memahami kesulitan kontraktor namun tetap pada koridor aturan), sementara pihak Pengawas dan Konsultan menggunakan strategi objektivitas data untuk menggeser fokus negosiasi dari posisi tawar (anggaran) ke kepentingan bersama (fungsionalitas proyek).

D. Penanganan Hambatan Melalui Pendekatan Personal dan Manajemen Emosi

Hambatan utama yang muncul adalah lambatnya respon birokrasi dalam pengambilan keputusan dan terjadinya ketegangan emosional atau *deadlock* saat sengketa teknis.

## 5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti mengajukan beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan kontribusi, baik secara teoretis maupun praktis.

### 5.2.1. Saran Teoretis

1. Pengembangan Kajian Komunikasi Birokrasi: Penelitian selanjutnya

disarankan untuk mengeksplorasi lebih dalam mengenai konsep "Komunikasi Hibrida" dalam birokrasi pemerintahan di era digital.

2. Studi Komparatif: Disarankan untuk melakukan penelitian serupa dengan membandingkan pola negosiasi di daerah lain atau pada proyek dengan skala yang jauh lebih besar (proyek strategis nasional)

## 5.2. Saran

Praktis

1. Bagi Dinas PUPR Kota Tangerang:

a. Disarankan untuk membuat Standard Operating Procedure (SOP) komunikasi proyek yang secara resmi mengakui dan mengatur penggunaan media komunikasi cepat (seperti grup pesan instan) sebagai pendukung administrasi, sehingga respon terhadap kendala lapangan dapat lebih terukur kecepatannya.

b. Perlu adanya pembekalan soft skill berupa teknik negosiasi dan manajemen konflik bagi para pejabat teknis (PPTK dan Pengawas), mengingat peran mereka di lapangan sangat kental dengan dinamika interpersonal.

2. Bagi Penyedia Jasa Konstruksi (Kontraktor):

a. Disarankan untuk terus meningkatkan kompetensi komunikasi interpersonal tim lapangan, tidak hanya kompetensi teknis. Kemampuan membaca gaya komunikasi pejabat dinas (communication accommodation) terbukti menjadi aset penting dalam kelancaran proyek.

b. Mengutamakan pendekatan berbasis data (evidence-based communication) saat mengajukan negosiasi perubahan pekerjaan untuk membangun kredibilitas profesional.

3. Bagi Konsultan Pengawas:

a. Diharapkan dapat memaksimalkan peran sebagai mediator yang netral dengan menyeimbangkan pendekatan teknis (data) dan pendekatan humanis (psikologis) untuk menjembatani kepentingan dinas dan kontraktor, terutama pada situasi konflik yang memanas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atun, N. T., & Suwandi. (2025). EFEKTIVITAS KOMUNIKASI DALAM PROSES NEGOSIASI BISNIS. *Musytari: Neraca Manajemen, Ekonomi*, 19(10), 61-70.
- Anggraini, C., Ritonga, H. D., Kristina, L., Syam, M., & Kustiawan, W. (2022). Komunikasi Interpersonal. *Multi Disiplin Dehasen (MUDE)*, 1(3), 337–342.
- Aminah, M., Pramudita, S., Rosanti, R., Febriyanti, G., & Kartika. (2025). Corporate communication Sebagai Strategi Utama dalam Pengelolaan Citra Organisasi. *COMTE: Journal of Sociology Research and Education*, 250-258.
- Wardhani, I. I., Pratami, A., & Pratama, I. (2021). E-Procurement sebagai Upaya Pencegahan Fraud terhadap Pengadaan Barang dan Jasa di Unit Layanan Pengadaan Provinsi Sumatera Utara. *JURNAL AKUNTANSI DAN BISNIS: Jurnal Program Studi Akuntansi*.
- Akbar, W. S., & Syamsir, S. (2024). Reformasi Sistem Penganggaran dan Pengadaan Barang dan Jasa (Procurement) Kabupaten Dharmasraya Sumatera Barat. *Urnal Publik*, 18(02), 83-95.
- KRISTIYANI, D., & HAMIDAH. (2020). MODEL PENERAPAN AKUNTANSI SEKTOR PUBLIK UNTUK MENCEGAH FRAUD PADA SEKTOR PUBLIK DI ERA DIGITAL. *JURNAL BISNIS DAN AKUNTANSI*, 22(2), 289-304.
- Septiana, A. P., & Suwandi. (2025). KOMUNIKASI SEBAGAI ALAT NEGOSIASI DALAM EKOSISTEM BISNIS DINAMIS: STUDI PUSTAKA KONTEKSTUAL. *Jurnal Intelek dan Cendikiawan Nusantara*, 2(3).
- Chernobrovkina, S. V. (2024). Communications and negotiations in dynamic business environments. . Kharkiv Polytechnic Repository.
- Peli, M., P. Utama, W., Jumas, D. Y., Zulherman, Sesmiwati, Ariani, V., Thaha, P. (2022). FAKTOR DETERMINASI KOMUNIKASI EFEKTIF DI PROYEK KONSTRUKSI DARI PERSPEKTIF MULTIPLE STAKEHOLDERS. *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*, 26(2).
- HAMUDY, M. I. (2011). Negosiasi dalam Reformasi Pemerintahan Daerah. *BISNIS & BIROKRASI: Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 17(1).
- Risty, A. S., & Winarno, A. (2025). Pengaruh Kepemimpinan, Komunikasi Interpersonal, dan Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kualitas Layanan Administrasi Perkantoran Kantor Pemerintah Daerah. *JIIP (Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan)*, 8(3).