



KOMUNIKASI INTERPERSONAL

Penulis :

Noor Afy Shovmayanti, M.I.Kom

Irsan Karatahe, S.Psi., M.Pd., Gr

Shulhuly Ashfahani, S.IK., M.IKom

Loso Judijanto

Dr. Lusy Mukhlisiana, M.I.Kom

Anah Sugihanawati, AM.Kep., M.Pd

Nurdewi Wijayanti, S.Sos., M.Si

Rinda Dwi Pradina S.I.Kom., M.I.Kom

Hanna Laila Yustitia Dewi, S.IP, M.I.Kom



KOMUNIKASI INTERPERSONAL

Penulis :

Noor Afy Shovmayanti, M.I.Kom
Irsan Karatahe, S.Psi., M.Pd., Gr
Shulhuly Ashfahani, S.IK., M.IKom
Loso Judijanto
Dr. Lusy Mukhlisiana, M.I.Kom
Anah Sugihanawati, AM.Kep., M.Pd
Nurdewi Wijayanti, S.Sos., M.Si
Rinda Dwi Pradina S.I.Kom., M.I.Kom
Hanna Laila Yustitia Dewi, S.IP, M.I.Kom



Penerbit Buku Sonpedia

KOMUNIKASI INTERPERSONAL

Penulis :

Noor Afy Shovmayanti, M.I.Kom
Irsan Karatahe, S.Psi., M.Pd., Gr
Shulhuly Ashfahani, S.IK., M.IKom
Loso Judijanto
Dr. Lusy Mukhlisiana, M.I.Kom
Anah Sugihanawati, AM.Kep., M.Pd
Nurdewi Wijayanti, S.Sos., M.Si
Rinda Dwi Pradina S.I.Kom., M.I.Kom
Hanna Laila Yustitia Dewi, S.IP, M.I.Kom

ISBN : 978-634-265-140-7

Editor :

Sepriano

Penyunting :

Inayah Uzma

Desain sampul dan Tata Letak :

M.Tohir

Penerbit :

Penerbit Buku Sonpedia

Redaksi :

Jl. Premix No. 07 Kenali Asam Bawah Kota Baru
Kota Jambi 36129 Tel +6282177858344
Email: penerbitbukusonpedia@gmail.com
Website: <https://buku.sonpedia.com/>

Anggota IKAPI : 006/JBI/2023

Cetakan Pertama, Desember 2025

Hak cipta dilindungi undang-undang
Dilarang memperbanyak karya tulis ini dalam bentuk dan dengan
cara Apapun tanpa izin dari penerbit

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga buku berjudul **“KOMUNIKASI INTERPERSONAL”**. Tidak lupa kami ucapkan terima kasih bagi semua pihak yang telah membantu dalam penulisan dan penerbitan buku ini.

Buku “Komunikasi Interpersonal” membahas konsep dasar mengenai bagaimana individu berinteraksi dan saling bertukar pesan dalam kehidupan sehari-hari. Pembahasan dimulai dari pengantar komunikasi interpersonal, hakikat dan fungsi komunikasi, serta unsur-unsur yang berperan dalam proses penyampaian pesan. Teori-teori komunikasi dijelaskan untuk membantu pembaca memahami dinamika interaksi, termasuk bagaimana persepsi dan pengalaman memengaruhi cara seseorang menerima serta menafsirkan pesan. Buku ini juga menekankan pentingnya emosi dan empati sebagai kemampuan utama yang menentukan kualitas hubungan antarpribadi.

Bagian selanjutnya menguraikan bagaimana bahasa verbal dan nonverbal bekerja dalam menyampaikan makna secara jelas maupun tersirat. Buku ini membahas dinamika hubungan, perubahan interaksi, serta potensi konflik yang muncul di dalamnya. Pembaca dipandu memahami strategi penyelesaian konflik agar dapat berkomunikasi secara lebih konstruktif. Pada bab akhir, buku ini menyoroti penerapan komunikasi interpersonal di lingkungan kerja dan organisasi, sehingga pembaca mampu membangun kerja sama, meningkatkan kepercayaan, serta menciptakan interaksi profesional yang lebih efektif.

Buku ini mungkin masih terdapat kekurangan dan kelemahan. Oleh karena itu, saran dan kritik para pemerhati sungguh penulis

harapkan. Semoga buku ini memberikan manfaat dan menambah khasanah ilmu pengetahuan.

Yogyakarta, Desember 2025
Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
BAGIAN 1 PENGANTAR KOMUNIKASI INTERPERSONAL.....	1
A. PENTINGNYA KOMUNIKASI DALAM KEHIDUPAN MANUSIA	1
B. DEFINISI & RUANG LINGKUP KOMUNIKASI INTERPERSONAL	2
C. DINAMIKA KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM KEHIDUPAN MODERN	5
D. KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM PERSPEKTIF MULTIDISIPLINER.....	8
E. TANTANGAN DAN ARAH PERKEMBANGAN KAJIAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL.....	11
BAGIAN 2 HAKIKAT DAN FUNGSI KOMUNIKASI INTERPERSONAL	14
A. PENGERTIAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL.....	14
B. HAKIKAT KOMUNIKASI INTERPERSONAL.....	15
C. FUNGSI KOMUNIKASI INTERPERSONAL.....	22
BAGIAN 3 UNSUR-UNSUR DAN PROSES KOMUNIKASI INTERPERSONAL	25
A. UNSUR-UNSUR KOMUNIKASI INTERPERSONAL	25
B. PROSES KOMUNIKASI INTERPERSONAL	34
BAGIAN 4 TEORI-TEORI KOMUNIKASI INTERPERSONAL	37
A. TEORI PERTUKARAN SOSIAL (<i>SOCIAL EXCHANGE THEORY</i>)	37
B. TEORI PENGURANGAN KETIDAKPASTIAN (<i>UNCERTAINTY REDUCTION THEORY</i>)	41

C. TEORI PENETRASI SOSIAL (<i>SOCIAL PENETRATION THEORY</i>).....	46
D. TEORI MANAJEMEN KECEMASAN DAN KETIDAKPASTIAN (<i>ANXIETY AND UNCERTAINTY MANAGEMENT THEORY</i>).....	50
BAGIAN 5 PERAN EMOSI DAN EMPATI DALAM KOMUNIKASI	
INTERPERSONAL	56
A. EMOSI DALAM KOMUNIKASI.....	56
B. HAKIKAT DAN DIMENSI EMPATI.....	58
C. EMOSI DAN EMPATI DALAM KOMUNIKASI INTERPERSONAL DI ERA DIGITAL	60
D. MENGEMBANGKAN KOMPETENSI EMOSIONAL DAN EMPATI	64
E. PERAN EMOSI DAN EMPATI DALAM KOMUNIKASI INTERPERSONAL	66
BAGIAN 6 BAHASA VERBAL DAN NON VERBAL DALAM	
INTERAKSI ANTAR PRIBADI.....	70
A. PENGERTIAN KOMUNIKASI.....	70
B. KOMUNIKASI VERBAL (<i>VERBAL COMMUNICATION</i>)	70
C. KOMUNIKASI NON VERBAL	73
D. PERBEDAAN KOMUNIKASI VERBAL DAN NON VERBAL.....	76
E. PERAN KOMUNIKASI VERBAL DAN NON VERBAL.....	77
BAGIAN 7 DINAMIKA HUBUNGAN INTERPERSONAL	79
A. MAKNA DINAMIKA HUBUNGAN INTERPERSONAL	79
B. FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI DINAMIKA HUBUNGAN INTERPERSONAL.....	82
C. DINAMIKA HUBUNGAN INTERPERSONAL DI ERA DIGITAL	86

D. TANTANGAN HUBUNGAN INTERPERSONAL DI ERA DIGITAL	89
BAGIAN 8 KONFLIK DAN RESOLUSI DALAM KOMUNIKASI INTERPERSONAL	91
A. PENGERTIAN DAN HAKIKAT KOMUNIKASI INTERPERSONAL	91
B. PENGERTIAN KONFLIK DALAM KOMUNIKASI INTERPERSONAL	95
C. JENIS-JENIS KONFLIK INTERPERSONAL	97
D. FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB KONFLIK KOMUNIKASI INTERPERSONAL	98
E. STRATEGI RESOLUSI KONFLIK KOMUNIKASI INTERPERSONAL	99
BAGIAN 9 KOMUNIKASI INTERPERSONAL DI TEMPAT KERJA DAN ORGANISASI.....	101
A. PENGERTIAN ORGANISASI	101
B. KARAKTERISTIK KOMUNIKASI INTERPERSONAL DI TEMPAT KERJA DAN ORGANISASI	102
C. JENIS-JENIS KOMUNIKASI INTERPERSONAL PADA TEMPAT KERJA DAN ORGANISASI	102
D. HAL-HAL YANG MEMENGARUHI KOMUNIKASI INTERPERSONAL PADA ORGANISASI MAUPUN TEMPAT KERJA	105
E. TANTANGAN MASA KINI KOMUNIKASI INTERPERSONAL DI TEMPAT KERJA DAN ORGANISASI	108

DAFTAR PUSTAKA	113
TENTANG PENULIS	125

BAGIAN 1

PENGANTAR KOMUNIKASI INTERPERSONAL

A. PENTINGNYA KOMUNIKASI DALAM KEHIDUPAN MANUSIA

Manusia adalah makhluk sosial yang keberadaannya tidak dapat dilepaskan dari aktivitas komunikasi (Mailani et al., 2022). Komunikasi merupakan salah satu kemampuan paling fundamental yang membedakan manusia dari makhluk hidup lainnya (Sari, 2017). Sejak awal peradaban, manusia menggunakan komunikasi untuk bertukar makna, membangun hubungan sosial, serta mengoordinasikan tindakan bersama dalam kehidupan sehari-hari (Liliweri, 2017). Melalui komunikasi, gagasan dan nilai-nilai dapat diwariskan, konflik dapat diselesaikan, dan peradaban dapat berkembang. Dalam konteks inilah, komunikasi tidak sekadar proses penyampaian pesan, tetapi juga merupakan sarana membangun makna bersama (*shared meaning*) antara individu dan kelompok (Sorrells & Sekimoto, 2025).

Di antara berbagai bentuk komunikasi, komunikasi interpersonal menempati posisi yang sangat penting karena bersentuhan langsung dengan interaksi antarindividu (Scharp, 2022). Komunikasi interpersonal menjadi wadah untuk memahami dirinya melalui respons orang lain, membentuk identitas sosial, serta menjalin kedekatan emosional. Konteks kehidupan modern yang ditandai oleh dinamika sosial, keberagaman budaya, serta kemajuan teknologi digital, komunikasi interpersonal menjadi semakin penting dan sekaligus semakin menantang (Widjanarko et al., 2025). Komunikasi interpersonal bukan lagi sekadar keterampilan sosial, melainkan kompetensi kunci dalam dunia kerja, pendidikan, dan kehidupan bermasyarakat.

Globalisasi, digitalisasi, dan individualisasi telah mengubah cara manusia berinteraksi. Perubahan besar dalam cara manusia berinteraksi, dari tatap muka ke komunikasi berbasis teknologi menambah kompleksitas dinamika interpersonal (Yanti, 2023). Hubungan kini tidak hanya dibangun melalui kehadiran fisik, tetapi juga melalui ruang digital yang serba cepat dan instan. Fenomena ini melahirkan paradoks sosial: di satu sisi manusia semakin terhubung secara teknologi, namun di sisi lain kian terpisah secara emosional. Banyak hubungan sosial yang kehilangan makna karena komunikasi tereduksi menjadi pertukaran informasi semata. Situasi ini menuntut kemampuan baru dalam memahami ekspresi, emosi, dan makna di luar konteks tradisional. Mempelajari komunikasi interpersonal menjadi semakin relevan, tidak hanya untuk memahami bagaimana manusia saling berhubungan, tetapi juga untuk mengembangkan kecerdasan emosional, empati, dan etika dalam berinteraksi.

B. DEFINISI & RUANG LINGKUP KOMUNIKASI INTERPERSONAL

Komunikasi merupakan fenomena universal yang selalu hadir dalam setiap aspek kehidupan manusia. Namun, di antara berbagai bentuk komunikasi, komunikasi interpersonal memiliki kedudukan yang sangat penting karena menyentuh inti pengalaman manusia sebagai makhluk sosial (Gamble & Gamble, 2013). Secara sederhana, komunikasi interpersonal dapat dipahami sebagai proses pertukaran pesan antara dua orang atau lebih yang berlangsung secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal, dengan tujuan membangun makna bersama dan memperkuat hubungan sosial. Namun dalam tataran yang lebih mendalam, komunikasi interpersonal bukan sekadar proses penyampaian pesan, melainkan proses pembentukan makna, identitas, dan hubungan antarindividu (Anggraini et al., 2022).

Secara etimologis, istilah komunikasi berasal dari bahasa Latin *communicare*, yang berarti “membuat sesuatu menjadi milik bersama”. Makna ini menegaskan bahwa komunikasi adalah upaya untuk mencapai kesamaan pengertian (*common understanding*) antara pengirim dan penerima pesan. Komunikasi terjadi ketika ada pertukaran simbol, baik verbal maupun nonverbal yang memungkinkan makna dibangun, diinterpretasikan, dan dipahami (Riana et al., 2024). Komunikasi bukanlah proses satu arah, melainkan interaksi dinamis yang melibatkan persepsi, interpretasi, dan respon.

Berbagai ahli memberikan definisi yang memperkaya pemahaman kita tentang hakikat komunikasi. Harold D. Lasswell (1948) merumuskannya dalam formula klasik “*Who says what in which channel to whom with what effect*”, menekankan unsur pengirim, pesan, saluran, penerima, dan efek (Riana et al., 2024). Sementara itu, Wilbur Schramm memandang komunikasi sebagai proses berbagi pengalaman yang memungkinkan partisipasi dan kohesi sosial (Wrench et al., 2022). David K. Berlo, melalui model S-M-C-R (*Source-Message-Channel-Receiver*), menyoroti keterkaitan antarunsur komunikasi dalam menciptakan efektivitas penyampaian pesan (Omojuwa, 2025). Dari berbagai definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah proses simbolik untuk menciptakan, menegosiasikan, dan berbagi makna antara individu atau kelompok.

Meskipun para ahli memiliki penekanan yang berbeda dalam definisi komunikasi, benang merah dari seluruh pandangan itu terletak pada proses penciptaan dan pertukaran makna di antara individu. Beberapa ahli memberikan definisi yang memperkaya pemahaman tentang komunikasi interpersonal. Joseph A. DeVito (2019) mendefinisikan komunikasi interpersonal sebagai *the process of sending and receiving messages between two persons, or among a small group, with some effect and some immediate feedback* (DeVito & DeVito, 2019). Definisi ini menekankan adanya dua unsur

penting yakni, proses dan respon langsung (*immediate feedback*) yang memungkinkan terjadinya interaksi dua arah. Sementara itu, Ronald B. Adler dan Russell F. Proctor II (2014) memandang komunikasi interpersonal sebagai *a transactional process involving people who occupy different but overlapping environments and create meaning and relationships through the exchange of messages* (Adler et al., 2006; Proctor & Adler, 1991). Pandangan ini memperlihatkan bahwa komunikasi interpersonal bersifat transaksional, artinya setiap partisipan secara simultan berperan sebagai pengirim dan penerima pesan, serta secara bersama menciptakan makna dalam konteks sosial yang saling berhubungan.

Berdasarkan berbagai pandangan tersebut, komunikasi interpersonal dapat dirumuskan sebagai proses simbolik yang terjadi antara individu untuk menciptakan, menegosiasikan, dan mempertukarkan makna dalam konteks hubungan yang saling memengaruhi. Ciri khas komunikasi interpersonal terletak pada kedekatan psikologis dan intensitas hubungan antarpelaku komunikasi. Komunikasi interpersonal tidak hanya berorientasi pada isi pesan (*content message*), tetapi juga pada hubungan emosional dan sosial antara pengirim dan penerima pesan (*relationship message*). Keberhasilan komunikasi interpersonal tidak hanya diukur dari tersampainya informasi, tetapi juga dari kualitas hubungan yang terbangun di antara para pelakunya.

Ruang lingkup komunikasi interpersonal sangat luas, mencakup berbagai konteks dan situasi kehidupan manusia. Komunikasi interpersonal dalam lingkup personal, terjadi dalam hubungan keluarga, pertemanan, dan pasangan hidup, di mana keterbukaan, empati, dan kepercayaan menjadi faktor kunci (Roem & Sarmiati, 2019). Komunikasi interpersonal dalam lingkup profesional menjadi dasar bagi kolaborasi kerja, kepemimpinan, pelayanan, dan negosiasi (Ruky, 2022). Sedangkan dalam lingkup sosial dan budaya, komunikasi interpersonal menjadi sarana untuk memahami

perbedaan, membangun toleransi, serta memperkuat solidaritas kemanusiaan (Amelia et al., 2025).

Dari perspektif ilmu komunikasi, komunikasi interpersonal dipandang sebagai tingkat komunikasi yang paling mendasar sebelum seseorang berpartisipasi dalam komunikasi kelompok, organisasi, atau massa. Melalui interaksi interpersonal, dapat mengenali kata, sikap, dan ekspresi memengaruhi respon orang lain. Di sinilah nilai-nilai seperti kejujuran, empati, keterbukaan, dan saling menghormati diuji dan dikembangkan. Dalam perkembangannya, Komunikasi interpersonal juga mencakup bentuk-bentuk baru yang dimediasi oleh teknologi, seperti komunikasi melalui media sosial, chat, dan *video conference*. Walaupun terjadi dalam ruang digital, prinsip dasarnya tetap sama yakni adanya pertukaran pesan yang bermakna dan hubungan yang saling memengaruhi (Gamble & Gamble, 2013). Komunikasi interpersonal merupakan fondasi dari seluruh bentuk interaksi manusia, tidak hanya menjadi sarana untuk menyampaikan ide, tetapi juga menjadi medium pembentukan relasi sosial, identitas pribadi, dan makna hidup.

C. DINAMIKA KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM KEHIDUPAN MODERN

Masyarakat modern ditandai oleh perubahan yang cepat, kompleks, dan multidimensi akibat kemajuan teknologi, globalisasi, serta kecenderungan individualisasi yang semakin kuat (Rosana, 2015). Transformasi digital telah mengubah secara fundamental cara manusia berinteraksi, bekerja, dan membangun hubungan sosial. Media sosial, pesan instan, dan platform komunikasi daring menjadikan interaksi antarmanusia berlangsung tanpa batas ruang dan waktu. Akan tetapi, kemudahan ini tidak selalu berbanding lurus dengan kedalaman dan kualitas hubungan interpersonal.

Komunikasi yang semula bersifat langsung dan penuh nuansa emosional kini sering kali tergantikan oleh interaksi singkat, cepat, dan dangkal (Mutmainnah et al., 2025).

Teknologi digital memungkinkan komunikasi interpersonal mengalami transformasi dimana media sosial, aplikasi pesan instan, dan berbagai platform digital tidak hanya memperluas konektivitas dan pembentukan identitas personal. Namun, komunikasi yang berlangsung secara daring (*computer-mediated communication*) cenderung kehilangan elemen-elemen nonverbal seperti ekspresi wajah, nada suara, dan bahasa tubuh yang sebenarnya merupakan inti dari komunikasi interpersonal (Anindhita & Putri, 2024). Dinamika ini juga menggeser pola interaksi manusia dari komunikasi tatap muka yang kaya akan emosi menuju komunikasi berbasis teks yang serba cepat dan minim nuansa afektif. Sehingga meskipun menghadirkan peluang untuk memperkuat hubungan, berbagi pengalaman, dan meningkatkan kesejahteraan mental, digitalisasi sekaligus memunculkan tantangan berupa menurunnya kualitas hubungan emosional, meningkatnya perbandingan sosial dan kecanduan digital, serta berkurangnya kedalaman makna dan empati dalam relasi antarindividual (Mutmainnah et al., 2025).

Sementara itu, fenomena individualisasi yang berkembang di masyarakat modern juga memengaruhi pola komunikasi interpersonal. Arus modernitas menumbuhkan orientasi pada pencapaian diri (*self-achievement*) dan kemandirian individual. Nilai-nilai kolektif mulai bergeser, dan interaksi sosial kerap digantikan oleh relasi fungsional yang bersifat sementara. Banyak individu yang memiliki ribuan teman di media sosial, tetapi merasa kesepian dalam kehidupan nyata. Fenomena ini menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk membangun kembali kualitas hubungan interpersonal yang didasarkan pada empati, keterbukaan, dan saling pengertian, bukan sekadar koneksi digital.

Komunikasi interpersonal dalam berbagai bidang kehidupan, baik pendidikan, organisasi, maupun keluarga tetap menjadi fondasi keberhasilan interaksi manusia (Afrilia et al., 2020). Di dunia kerja, misalnya, keterampilan interpersonal sangat menentukan efektivitas kolaborasi tim, kepemimpinan, dan negosiasi. Di bidang pendidikan, komunikasi interpersonal memungkinkan terjadinya proses belajar yang bermakna melalui hubungan yang empatik antara guru dan peserta didik. Bahkan dalam kehidupan keluarga, komunikasi interpersonal yang terbuka dan saling menghargai merupakan kunci bagi keharmonisan rumah tangga di tengah tekanan modernitas. Semua ini menegaskan bahwa komunikasi interpersonal bukan sekadar kemampuan sosial, melainkan kompetensi hidup (*life competence*) yang menentukan kualitas hubungan manusia di segala lini kehidupan (Lane, 2016).

Dari perspektif yang lebih luas, urgensi komunikasi interpersonal juga berkaitan dengan pembentukan masyarakat yang beradab (*civilized society*) (Lane et al., 2016). Masyarakat yang mampu berkomunikasi dengan empati, menghargai perbedaan, dan menyelesaikan konflik secara dialogis adalah masyarakat yang sehat secara sosial dan emosional. Di era disrupsi informasi, ketika ujaran kebencian dan polarisasi sering mengisi ruang publik, kemampuan berkomunikasi interpersonal secara etis menjadi pilar utama dalam menjaga harmoni sosial.

Dengan demikian, urgensi komunikasi interpersonal di era modern terletak pada perannya sebagai penyeimbang antara kemajuan teknologi dan nilai-nilai kemanusiaan (Gamble & Gamble, 2013; Lane et al., 2016). Komunikasi interpersonal mengajarkan manusia untuk tidak sekadar berinteraksi, tidak hanya mengirim pesan, tetapi membangun makna. Dalam dunia yang serba cepat dan impersonal, komunikasi interpersonal menghadirkan ruang refleksi bagi manusia untuk tetap menjadi makhluk yang peka, berempati, dan saling terhubung dalam makna yang lebih mendalam.

D. KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM PERSPEKTIF MULTIDISIPLINER

Komunikasi interpersonal merupakan bidang kajian yang kompleks dan dinamis karena melibatkan dimensi biologis, psikologis, sosial, budaya, dan bahkan teknologi. Kompleksitas ini menjadikannya tidak dapat dipahami hanya dari satu sudut pandang keilmuan saja. Oleh karena itu, studi tentang komunikasi interpersonal bersifat multidisipliner, yaitu melibatkan berbagai disiplin ilmu yang saling beririsan dan memperkaya pemahaman kita tentang bagaimana manusia berinteraksi, membangun makna, dan membentuk hubungan.

1. Perspektif Ilmu Komunikasi: Proses Pertukaran Makna

Komunikasi interpersonal dipandang sebagai proses pertukaran pesan dan penciptaan makna antara dua atau lebih individu yang saling memengaruhi (Burleson, 2010). Fokus utama adalah bagaimana pesan dikirim, diterima, dan diinterpretasikan dalam konteks tertentu. Para ahli seperti DeVito, Schramm, dan Barnlund menekankan bahwa komunikasi interpersonal bersifat transaksional, artinya setiap partisipan secara simultan berperan sebagai pengirim dan penerima pesan (Barnlund, 2017). Dari perspektif ini, komunikasi interpersonal dilihat sebagai sistem yang dinamis, keberhasilan interaksi bergantung pada kejelasan pesan, kepekaan umpan balik, serta kesadaran konteks sosial. Ilmu komunikasi juga menyoroti peran simbol, bahasa, dan nonverbalitas dalam membentuk makna. Oleh sebab itu, komunikasi interpersonal dipahami bukan sekadar proses mekanis, tetapi juga proses simbolik dan kontekstual yang membangun realitas sosial.

2. Perspektif Psikologi: Proses Kognitif dan Emosional

Komunikasi interpersonal dari perspektif psikologi dipandang sebagai interaksi yang berakar pada proses mental dan emosional individu (Krauss & Fussell, 1996). Psikologi

menjelaskan persepsi, motivasi, emosi, dan kepribadian memengaruhi cara seseorang berkomunikasi (Rosalina et al., 2024). Komunikasi tidak hanya terjadi pada tingkat perilaku yang tampak, tetapi juga melibatkan proses internal seperti interpretasi, penilaian, dan respons emosional. Pendekatan psikologi sosial, misalnya, menjelaskan bagaimana individu menyesuaikan perilakunya dalam interaksi sosial agar diterima oleh kelompok (Susetyo, 2021). Sementara itu, psikologi humanistik menekankan pentingnya empati, keterbukaan, dan penerimaan tanpa syarat (*unconditional positive regard*) dalam komunikasi interpersonal yang sehat (Hoffman, 2019). Melalui perspektif ini, komunikasi interpersonal dipahami sebagai wahana pengembangan diri dan pemenuhan kebutuhan hubungan psikologis manusia yang bermakna.

3. Perspektif Sosiologi: Hubungan Sosial dan Struktur Masyarakat

Komunikasi interpersonal dilihat sebagai proses sosial yang membangun dan memelihara tatanan masyarakat. Setiap interaksi interpersonal terjadi dalam konteks sosial tertentu yang diwarnai oleh norma, nilai, dan struktur kekuasaan. Interaksi antarindividu menjadi dasar terbentuknya kelompok sosial, lembaga, dan budaya (Mamis et al., 2025). Teori interaksi simbolik (*symbolic interactionism*) yang dipelopori oleh George Herbert Mead dan Herbert Blumer menekankan bahwa identitas diri dan makna sosial terbentuk melalui interaksi simbolik dalam komunikasi interpersonal. Melalui proses ini, individu belajar peran sosial, menginternalisasi nilai-nilai budaya, dan membentuk citra diri berdasarkan tanggapan orang lain (*looking glass self*). Sosiologi membantu menjelaskan komunikasi interpersonal tidak hanya membangun hubungan antarpribadi, tetapi juga memperkuat struktur sosial dan budaya (Zanki, 2020).

4. Perspektif Antropologi dan Budaya: Konteks dan Nilai

Komunikasi interpersonal dipandang sebagai produk dan refleksi dari kebudayaan (Streeck & Knapp, 2002). Setiap budaya memiliki cara khas dalam mengekspresikan diri, memahami waktu, menggunakan ruang, dan menafsirkan simbol. Budaya Timur cenderung menekankan kesopanan, keharmonisan, dan implisit dalam komunikasi, sementara budaya Barat lebih menonjolkan keterbukaan dan ekspresivitas individu (Levitt, 2022). Perbedaan ini menegaskan bahwa efektivitas komunikasi interpersonal bergantung pada kemampuan individu untuk menyesuaikan diri terhadap konteks budaya. Kesadaran lintas budaya (*cross-cultural awareness*) dan kecerdasan antarbudaya (*intercultural competence*) menjadi prasyarat penting dalam membangun hubungan interpersonal di era global (Barker, 2016). Komunikasi perspektif antropologis bukanlah proses universal yang netral, melainkan selalu terikat oleh nilai, simbol, dan norma budaya yang melandasinya.

5. Perspektif Teknologi dan Media: Mediasi Digital Relasi Manusia

Perkembangan teknologi informasi membawa perspektif baru dalam kajian komunikasi interpersonal, yaitu komunikasi bermediasi komputer (*computer-mediated communication*) (Walther, 2011). Perspektif ini menganggap teknologi bukan sekadar alat, melainkan lingkungan baru tempat manusia berinteraksi. Media sosial, pesan instan, dan platform virtual menghadirkan bentuk komunikasi interpersonal yang baru cepat, efisien, tetapi juga berpotensi dangkal dan impersonal (Walther, 1996). Individu harus mampu mengelola pesan dan emosi tanpa dukungan penuh dari isyarat nonverbal dalam komunikasi daring. Oleh karena itu, muncul kebutuhan baru literasi digital interpersonal, yakni kemampuan untuk berinteraksi secara empatik, etis, dan autentik dalam ruang

digital. Perspektif ini memperluas makna komunikasi interpersonal sebagai fenomena yang tidak hanya terjadi dalam dunia fisik, tetapi juga dalam ruang siber yang membentuk identitas dan relasi manusia modern (Spears et al., 2007).

6. Integrasi Multidisipliner: Membangun Pemahaman yang Utuh
Melalui berbagai perspektif di atas, komunikasi interpersonal dapat dipahami sebagai fenomena multidimensional dan interdisipliner (Berger, 2014). Ilmu komunikasi menyoroti mekanisme pertukaran pesan, psikologi menjelaskan dinamika batin individu, sosiologi menelaah konteks sosialnya, antropologi menekankan dimensi budaya, dan studi media menyoroti peran teknologi. Keseluruhan pendekatan ini membentuk pandangan yang lebih utuh bahwa komunikasi interpersonal adalah proses kemanusiaan yang menyeluruh melibatkan akal, emosi, budaya, dan konteks sosial yang terus berkembang. Pendekatan multidisipliner ini penting karena komunikasi interpersonal tidak dapat dipahami hanya dari teori tunggal. Pemahaman lintas disiplin memungkinkan kita tidak hanya untuk mengetahui bagaimana manusia berkomunikasi, tetapi juga mengapa dan untuk apa komunikasi itu terjadi.

E. TANTANGAN DAN ARAH PERKEMBANGAN KAJIAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL

Kajian komunikasi interpersonal terus mengalami perkembangan seiring dengan perubahan sosial, budaya, dan teknologi. Transformasi digital, cepat, dan terdiferensias. Hubungan antarindividu tidak lagi berlangsung hanya melalui tatap muka, tetapi juga dimediasi oleh teknologi, algoritma, dan bahkan kecerdasan buatan (*artificial intelligence*) (Rahayu & Cangara, 2024). Perubahan ini membawa dampak ganda; satu sisi membuka peluang baru dalam menjalin koneksi, namun di sisi lain

menghadirkan tantangan serius bagi kedalaman dan keaslian hubungan manusia (Misnawati et al., 2025).

Salah satu tantangan utama komunikasi interpersonal modern adalah fenomena yang disebut “*connected isolation*” yakni keadaan dimana individu tampak selalu terhubung secara digital, namun justru mengalami keterasingan sosial (Petersen et al., 2023; Scott et al., 2022). Media sosial dan aplikasi pesan instan memungkinkan komunikasi berlangsung cepat dan terus-menerus, tetapi sering kali kehilangan nuansa emosional dan kedalaman relasional. Hubungan antarindividu menjadi superfisial, berorientasi pada citra, dan terperangkap dalam budaya instan yang menekankan kecepatan daripada makna.

Fenomena ini menunjukkan bahwa kemajuan teknologi tidak selalu sejalan dengan peningkatan kualitas komunikasi. Ketika pesan disampaikan dalam bentuk teks pendek, emoji, atau algoritma yang menyaring informasi, aspek empati, keaslian (*authenticity*), dan keintiman emosional sering kali berkurang. Peran komunikasi interpersonal dihadapkan pada tugas baru yaitu memulihkan kemanusiaan di tengah dominasi teknologi (Picard, 2015). Manusia perlu kembali mengembangkan sensitivitas emosional dan kesadaran relasional agar komunikasi digital tetap memelihara kedekatan, bukan sekadar keterhubungan teknis (Audrin & Audrin, 2023).

1. Kecerdasan Buatan dan “*AI Communication*”

Perkembangan kecerdasan buatan (AI) juga menjadi tantangan baru sekaligus medan kajian yang menarik dalam komunikasi interpersonal (Hohenstein et al., 2023). Teknologi seperti chatbot, asisten virtual, dan sistem rekomendasi kini mampu berinteraksi dengan manusia menggunakan bahasa alami. Fenomena ini melahirkan bentuk komunikasi baru yang disebut *AI Communication*, yaitu interaksi antara manusia dan mesin yang meniru pola komunikasi interpersonal (Hancock et al., 2020). Meskipun AI dapat meningkatkan efisiensi dan

personalisasi dalam komunikasi, ada risiko terjadinya dehumanisasi interaksi, yang mana hubungan antarindividu tergantikan oleh hubungan dengan sistem otomatis. Dalam jangka panjang, hal ini dapat memengaruhi cara manusia membangun kepercayaan, mengekspresikan emosi, dan memahami empati. Oleh karena itu, kajian komunikasi interpersonal masa depan perlu mengeksplorasi etika komunikasi manusia-mesin, termasuk batas antara interaksi fungsional dan hubungan emosional yang autentik. Kehadiran AI juga menuntut manusia untuk memiliki literasi komunikasi digital dan etis, yakni kemampuan memahami teknologi membentuk pesan, memengaruhi persepsi, dan bahkan mengarahkan perilaku sosial. Dengan demikian, tantangan ke depan bukan hanya tentang bagaimana menggunakan teknologi, tetapi bagaimana tetap menjadi manusia yang komunikatif di tengah ekosistem digital yang semakin canggih.

2. **Arah Perkembangan: Humanisasi Komunikasi di Era Digital**
Melihat dinamika perkembangan teknologi dan AI, arah kajian komunikasi interpersonal mendatang akan bergerak ke arah humanisasi komunikasi digital, yaitu mengembalikan nilai-nilai kemanusiaan dalam interaksi yang semakin dimediasi teknologi (Kim & McGill, 2025; Picard, 2015). Penelitian ke depan di bidang komunikasi interpersonal perlu menggabungkan pendekatan interdisipliner: memadukan teori komunikasi klasik dengan psikologi digital, etika teknologi, dan kecerdasan buatan. Fokusnya tidak lagi hanya pada “bagaimana manusia berkomunikasi”, tetapi juga pada “bagaimana komunikasi mempertahankan nilai-nilai kemanusiaan di tengah disrupsi digital” dengan menjadikan pilar kebijaksanaan sosial (*social wisdom*) yang menjaga keutuhan relasi manusia di tengah kemajuan peradaban.

BAGIAN 2

HAKIKAT DAN FUNGSI KOMUNIKASI INTERPERSONAL

A. PENGERTIAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL

Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran pesan antara dua orang atau lebih yang terjadi secara langsung (tatap muka) dengan tujuan untuk saling memahami, membangun hubungan, dan memengaruhi perilaku satu sama lain. Menurut DeVito (2011), komunikasi interpersonal merupakan sebuah proses pengiriman dan penerimaan pesan antara dua orang atau kelompok kecil yang berlangsung secara timbal balik dan memiliki efek tertentu. Selain itu, pendapat Mulyana (2013), menyatakan bahwa komunikasi interpersonal sebagai bentuk komunikasi yang terjadi secara tatap muka dimana pengirim dan penerima pesan dapat saling merespon secara langsung.

Berdasarkan dua pandangan diatas, bahwa komunikasi interpersonal merupakan proses interaksi sosial yang bersifat dua arah, memungkinkan adanya umpan balik langsung dan menjadi dasar bagi pembentukan hubungan antar individu dalam berbagai konteks kehidupan sosial. Selain itu, pandangan lain tentang komunikasi interpersonal dikemukakan oleh Liliweri (2015), komunikasi interpersonal sebagai inti dari hubungan sosial manusia, hakikatnya adalah untuk memahami diri dan orang lain, membangun kepercayaan, serta menumbuhkan empati dalam kehidupan bersama.

B. HAKIKAT KOMUNIKASI INTERPERSONAL

Hakikat komunikasi interpersonal mencerminkan bahwa suatu proses komunikasi yang bersifat manusiawi, dinamis, dan kontekstual yang dilakukan individu maupun kelompok. Menurut Effendy (2011), hakikat komunikasi interpersonal mencakup beberapa aspek diantaranya:

1. Proses Dua Arah

Menurut Effendy (2011), komunikasi interpersonal disebut sebagai proses dua arah karena dalam interaksi pesan tidak hanya dikirim oleh satu pihak tetapi, diterima, dipahami, dan direpson oleh pihak lain secara langsung. Dimana pengirim (komunikator) dan penerima (komunikan) secara bersama aktif dalam bertukar pesan sehingga terjalin interaksi timbalik balik satu sama lain. Adapun karakteristik dari aspek ini yaitu sebagai berikut:

a. Timbal Balik (Feedback).

Umpan balik menjadi salah satu ciri utama dalam komunikasi dua arah. Lawan bicara memberikan tanggapan secara langsung terhadap pesan yang diterima baik melalui kata-kata, ekspresi wajah, atau gerak tubuh. Contohnya: seorang mengangguk sebagai tanda setuju atau mengajukan pertanyaan untuk memperjelas pesan yang disampaikan.

b. Kedua Pihak Berperan Aktif.

Dalam komunikasi dua arah tidak ada pihak yang pasif. Kommunikator dan komunikan saling bergantian dalam memberikan pesan sebagai pengirim dan penerima pesan tersebut. Hal ini membuat komunikasi lebih efektif dan efisien.

c. Meningkatkan Pemahaman dan Mengurangi Kesalahpahaman.

Adanya respon langsung setiap kesalahan dalam pesan yang disampaikan dan bisa dikoreksi. Oleh sebab itu, komunikasi dua arah ini dapat meningkatkan kejelasan makna dan efektivitas komunikasi.

d. Membangun Hubungan Lebih Dekat.

Proses komunikasi dua arah ini dapat membantu menciptakan hubungan interpersonal yang kuat karena setiap pihak merasa didengar, dihargai, dan dilibatkan dalam kegiatan percakapan atau interaksi.

2. Keterbukaan

Keterbukaan dalam komunikasi interpersonal merupakan sikap dan kesediaan individu dalam menyampaikan pikiran, perasaan, dan pengalaman secara jujur adanya kepada orang lain atau lawan bicaranya, serta menerima informasi atau pendapat dari pihak lain tanpa prasangka. Keterbukaan menjadi sebuah dasar penting dalam proses komunikasi interpersonal dapat berjalan secara efektif, saling percaya, dan bermakna. Adapun ciri dari keterbukaan yaitu

a. Kejujuran dan Keaslian.

Komunikasi dimana mengharapkan individu berbicara dengan kejujuran bukan berpura-pura, atau menyembunyikan informasi yang dianggap penting. Sikap ini dapat membangun kepercayaan diri individu dalam hubungan komunikasi. Misalnya seorang pegawai berkata jujur kepada pimpinan bahwa ia mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas yang diakibatkan oleh masalah teknis bukan menyalahkan faktor eksternal.

b. Kesediaan Untuk Berbagi.

Individu yang terbuka tidak menutup diri terhadap pembicaraan. Mereka bersedia berbagi pengalaman, gagasan, atau perasaan, sehingga lawan bicara dapat lebih memahami dirinya. Misalnya, seorang teman menceritakan kekhawatirannya kepada temannya agar mendapatkan dukungan secara emosional.

c. Penerimaan Terhadap Pandangan Orang Lain.

Keterbukaan dapat berarti menerima masukan, kritik, atau pendapat dari orang lain dengan sikap secara terbuka dan

tidak bersikap defensif. Dengan demikian, komunikasi itu akan menjadi lebih efektif dan konstruktif. Misalnya: seorang anak mendapat saran dari orang tuanya dengan baik dan ia bersedia memperbaiki kesalahan yang dilakukan tersebut.

d. Tidak Menyembunyikan Informasi yang Relevan.

Dalam komunikasi interpersonal, tidak terbuka dengan informasi penting dapat menimbulkan kesalahpahaman. Keterbukaan berarti dapat memberikan informasi yang relevan agar proses komunikasi dapat mencapai tujuan bersama. Misalnya, rekan kerja terbuka tentang perubahan jadwal rapat agar tim dapat menyesuaikan waktu dengan sebaik mungkin.

e. Menumbuhkan Kepercayaan dan Keakraban.

Keterbukaan dalam menciptakan rasa saling percaya dalam komunikasi akan memperkuat hubungan emosional antar pribadi. Bersikap terbuka individu dapat menunjukkan bahwa ia menghargai dan mempercayai lawan bicaranya. Contoh: Guru yang terbuka dalam memberikan umpan balik yang positif kepada peserta didik maka akan mendorong hubungan yang lebih dekat dan harmonis.

3. Empati

Empati adalah kemampuan seseorang untuk menempatkan diri dan posisi orang lain, memahami situasi yang dirasakan maupun dialami orang lain secara mendalam dengan tidak membuat kehilangan jati dirinya. Dalam pandangan komunikasi interpersonal, empati merupakan sebuah usaha memahami pesan, perasaan, dan cara pandangan lawan bicara dengan penuh atau tulus, tidak sekadar mendengarkan saja. Ada beberapa hal penting dalam empati antara lain:

a. Kemampuan Merasakan.

Empati melibatkan kemampuan seseorang merasakan emosi yang seolah-olah ia mengalaminya. Hal ini tidak hanya bersimpati tetapi bagian dari upaya untuk ikut serta ke

dalam pengalaman emosional lawan bicara. Misalnya, seseorang ikut merasa sedih ketika mendengar kabar kehilangan dari orang terdekat sahabatnya dan berupaya menunjukkan kepedulian dengan mendukung agar tidak merasa sedih secara berlebihan.

- b. Kemampuan Memahami Pikiran dan Perspektif Orang Lain.
Cara berpikir orang lain termasuk sikap baik dalam komunikasi dan mampu menilai secara positif. Misalnya, Guru yang memahami bahwa peserta didik tampak murung karena ada masalah yang dihadapi di rumahnya bukan karena peserta didik tersebut malas.
- c. Respon yang Tepat dan Sensitif.
Seseorang yang memiliki sikap empati akan menanggapi pesan secara bijak dan penuh dengan perhatian sehingga komunikasi atau lawan bicara merasa dihormati. Empati sebagai bentuk kepekaan seseorang dalam memilih kata, kalimat, bahasa tubuh, dan intonasi bicara dengan baik. Misalnya, saat menghadapi rekan yang marah, kita membantu menenangkannya, dengan menggunakan intonasi yang lembut dan menggunakan kata maupun kalimat yang tidak memicu amarah rekan.
- d. Membangun Hubungan yang Hangat dan Harmonis.
Empati dalam komunikasi dapat membantu komunikator dalam menciptakan suasana komunikasi yang baik, nyaman, saling keterbukaan, dan percaya, serta penuh pengertian sehingga menjadi efektif. Empati menjadi salah satu alternatif dalam menyelesaikan sebuah konflik dengan lebih mudah karena adanya rasa saling menghormati dan pengertian. Contohnya: Dalam sebuah kelompok, ketika anggota saling memahami perasaan satu sama lain dan situasi yang dialami akan lebih mudah mencapai tujuan secara bersama.

4. Dukungan.

Sikap dukungan merupakan kondisi komunikasi dimana kedua pihak yang terlibat merasa dihargai, diterima, dan didukung secara emosional maupun moral. Dalam komunikasi interpersonal sebuah dukungan sangat berarti karena adanya suasana positif yang membuat individu bebas mengekspresikan diri tanpa rasa takut dikritik atau dihakimi. Dengan demikian, komunikasi yang bersifat dukungan dapat menciptakan iklim psikologi secara aman, mendorong keterbukaan, dan memperkuat hubungan antar pribadi. Unsur-unsur dukungan dalam komunikasi interpersonal antara lain:

a. Sikap Menerima.

Salah satu bentuk dukungan yaitu kemampuan menerima orang lain apa adanya tanpa menuntut atau menghakimi menjadi seperti apa yang diinginkan. Misalnya, seorang teman mendengar keluhan dengan penuh kesabaran padahal sebenarnya tidak setuju dengan apa yang ia bicarakan itu.

b. Pemberian Dorongan dan Penguatan Positif.

Pemberian dukungan dapat dilakukan melalui pemberian kalimat-kalimat positif, pujian, atau semangat membuat lawan bicara merasa dihargai. Contohnya: Guru mengatakan usaha kamu luar biasa, mari kita coba lagi, kalimat dorongan kepada peserta didik yang mengalami kegagalan.

c. Kesiediaan Membantu.

Ada bentuk lain dari dukungan yaitu kesiediaan untuk memberikan bantuan nyata baik berupa tenaga, waktu, dan juga perhatian. Misalnya, Seorang peserta didik membantu temannya dalam menyelesaikan tugas ketika temannya tidak mampu menyelesaikan tugas tersebut dengan baik.

d. Membangun Rasa Aman dan Kepercayaan.

Sikap suportif dapat menciptakan suasana komunikasi yang bebas dari kritik tajam, ejekan, maupun sikap defensif. Dengan demikian komunikasi dapat menjadi lebih

transparan dan efektif karena tidak ada pihak-pihak yang merasa terancam dalam aktivitas komunikasi. Contohnya, dalam diskusi bersama tim setiap anggota dapat memberikan pendapat tanpa harus merasa takut disalahkan oleh anggota atau tim lain.

e. Empati dan Toleransi Dalam Dukungan.

Dalam komunikasi tentunya dukungan yang baik harus disertai dengan empati, dimana hal ini dapat memahami perasaan dan kondisi orang lain dengan tulus. Misalnya, seorang teman tidak hanya memberi nasihat, tetapi juga mendengarkan dan memahami beban perasaan yang dirasakan lawan bicara.

5. Kesetaraan (Equality).

Dalam komunikasi interpersonal bahwa kedua pihak yang berkomunikasi dipandang sama dan memiliki kedudukan yang sama penting dalam proses pertukaran pesan. Tidak ada pihak yang merasa lebih tinggi (superior) maupun lebih rendah (inferior), melainkan hubungan berlangsung secara setara, saling menghargai, dan terbuka dalam komunikasi. Kesetaraan menjadi sebuah dasar dalam komunikasi yang secara sehat, dimana setiap individu memiliki kesempatan yang sama untuk menyampaikan pendapat, perasaan, maupun gagasan tanpa adanya tekanan atau ketakutan. Ada beberapa prinsip kesetaraan dalam komunikasi antara lain:

a. Saling Menghargai dan Mengakui Keberadaan Orang Lain.

Kesetaraan menuntut adanya sikap menghargai pandangan, perasaan, dan pengalaman orang lain yang berbeda dengan kita. Contoh: dalam sebuah kelompok, semuanya diberikan kesempatan yang sama dalam menyampaikan pandangannya tanpa diabatasi oleh posisi atau jabatannya.

b. Tidak Ada Dominasi Kekuasaan yang Menekan.

Dalam komunikasi setara menolak adanya pihak yang mendominasi atau memaksakan kehendak demi

kepentingannya. Hubungan yang baik dibangun dengan dasar adanya Kerjasama dan saling mendengarkan, bukan pada kekuasaan maupun kontrol sepihak dari individu atau kelompok tertentu. Contoh: seorang pendidik melakukan diskusi dengan peserta didiknya secara terbuka, tidak hanya memberikan perintah, tetapi menciptakan hubungan interaksi dalam belajar yang lebih positif.

c. Keterbukaan dan Kejujuran dalam Pertukaran Informasi.

Sebuah komunikasi yang setara yaitu setiap individu merasa aman dalam berbicara secara jujur dan tidak takut atas penilaian negatif dari pihak lain. Contoh: seorang pendidik memberikan ide atau kritiknya yang membangun kepada pimpinan atau kepala sekolah tanpa khawatir akan diberikan teguran atau dimarahi.

d. Partisipasi yang Seimbang.

Kesetaraan berarti adanya pemberian peran yang sesuai dan adil dalam proses komunikasi. Semua orang memiliki hak yang sama dalam memberikan pendapat dan didengarkannya. Contoh: dalam sebuah diskusi bersama peserta didik, pendidik memberikan kesempatan kepada semua peserta didik untuk memberikan pendapat tanpa membedakan antara yang pandai dan yang dianggap kurang.

e. Menghargai Perbedaan.

Komunikasi yang setara juga dimana memberikan rasa hormat terhadap perbedaan latar belakang, pendapat, dan nilai-nilai pribadi dari setiap orang. Kesetaraan tidak berarti sama, melainkan menghormati setiap perbedaan sebagai hal yang wajar dalam sebuah interaksi antar sesama. Contoh: dalam sebuah lingkungan kerja memiliki tim yang multikultural, anggota atau rekan kerja saling menghargai pandangan dari rekan budaya lain dengan tidak menilai secara negatif.

Berdasarkan pandangan diatas, berkaitan dengan hakikat komunikasi interpersonal yang jelaskan dalam aspek-aspek hakikat komunikasi interpersonal ini sangat penting dipahami dalam kegiatan komunikasi. Sejalan dengan pandangan diatas, dikuatkan oleh Suranto A. W. (2010), menekankan bahwa komunikasi interpersonal tidak hanya soal pesan verbal, namun melibatkan makna emosional dan nonverbal yang memperkaya hubungan antara individu, hakikatnya terletak pada penciptaan makna bersama.

C. FUNGSI KOMUNIKASI INTERPERSONAL

Komunikasi interpersonal memiliki beberapa fungsi pokok yang sangat penting dalam kehidupan sosial, pendidikan, maupun berkaitan dengan organisasi. Beberapa pandangan berkaitan dengan pemahaman mengenai fungsi dalam komunikasi interpersonal. Menurut DeVito (2011), mengemukakan bahwa komunikasi interpersonal merupakan sarana utama untuk membangun, mengembangkan, dan mempertahankan hubungan antar manusia. Hubungan tidak dapat terbentuk tanpa adanya interaksi langsung yang berkesinambungan. Pendapat lain dikemukakan oleh Effendy (2011), menjelaskan bahwa salah satu fungsi utama komunikasi interpersonal sebagai sarana menyatakan pikiran, perasaan, pengalaman, dan identitas diri. Hal ini dikuatkan oleh pendapat Liliweri (2015), bahwa komunikasi interpersonal sering digunakan untuk mempengaruhi, mengarahkan, membujuk, dan mengubah perilaku orang lain. Berdasarkan beberapa pandangan diatas, untuk memperkuat pemahaman mengenai fungsi komunikasi interpersonal dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Membina dan Memelihara Hubungan Sosial.

Fungsi ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal dapat membantu manusia saling mengenal, mempercayai, dan membangun ikatan sosial yang baik. Interaksi yang rutin dan

terbuka membuat hubungan menjadi lebih akrab dan harmonis dalam komunikasi.

2. Mengekspresikan Diri (Self-Expression).

Melalui komunikasi interpersonal, seseorang dapat mengungkapkan apa yang dirasakan dan dipikirkan. Dalam komunikasi tanpa adanya ekspresi diri, hubungan sosial menjadi tidak efektif dan efisien. Oleh sebab itu, ekspresi diri ini sangat membantu individu dalam memahami orang lain dan meningkatkan kesehatan emosional dengan baik.

3. Mencapai Tujuan Tertentu (Fungsi Instrumental). Dalam fungsi instrumental, komunikasi digunakan untuk mencapai hasil tertentu baik secara pribadi maupun profesional. Komunikasi interpersonal memungkinkan seseorang dapat menyampaikan instruksi, memotivasi, maupun mengajak orang lain untuk melakukan tindakan yang ingin dicapai.

4. Membantu Pengambilan Keputusan Bersama.

Dalam komunikasi bahwa diskusi dua arah memungkinkan individu memahami berbagai sudut pandangan yang berbeda sebelum melakukan pengambilan keputusan. Keputusan yang dihasilkan menjadi lebih matang, diterima oleh semua pihak, dan lebih efektif dalam implementasinya.

5. Memberikan Dukungan Emosional.

Komunikasi interpersonal membantu individu merasa dihargai, didengar, dan dipahami oleh orang lain. Fungsi ini sangat penting dalam menjaga Kesehatan mental, stres, dan memperkuat hubungan interpersonal.

6. Mentransfer Pengetahuan dan Pemahaman.

Pada fungsi ini, komunikasi interpersonal digunakan sebagai media berbagi informasi, mengklarifikasi sebuah isu, dan memastikan bahwa sebuah pesan dapat dipahami dengan benar. Fungsi ini sangat penting terutama dalam bidang pendidikan, pekerjaan, dan kehidupan sosial.

Berdasarkan beberapa fungsi dalam komunikasi interpersonal diatas, tentunya dapat diperkuat melalui pandangan yang dikemukakan oleh Tubbs & Moss (2012), menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal memfasilitasi pertukaran ide, diskusi, dan evaluasi alternatif sehingga dengan demikian, keputusan dapat diambil secara kolektif. Dengan demikian, dapat ditegaskan lagi oleh Cangara (2014), menyatakan bahwa komunikasi interpersonal berfungsi untuk menyampaikan informasi, memberikan penjelasan, dan menciptakan pemahaman bersama. Dimana fungsi komunikasi interpersonal ini bersifat multidimensi yang mencakup aspek sosial, emosional, instrumental, dan kognitif. Jadi, komunikasi interpersonal ini dapat membangun hubungan individu yang baik, mengungkapkan diri, mempengaruhi orang lain, mengambil keputusan secara bersama, dan saling memberi dukungan, serta pengetahuan.

BAGIAN 3

UNSUR-UNSUR DAN PROSES KOMUNIKASI

INTERPERSONAL

Komunikasi interpersonal merupakan salah satu bentuk komunikasi yang paling mendasar dalam kehidupan manusia. Melalui komunikasi ini, individu dapat membangun hubungan sosial, menegosiasikan makna, mempengaruhi perilaku, serta membentuk identitas diri. Secara umum, komunikasi interpersonal dapat dipahami sebagai proses pertukaran pesan antara dua orang atau lebih dengan tujuan untuk menciptakan pemahaman yang sama. Dalam konteks kehidupan sehari-hari, komunikasi interpersonal terjadi dalam berbagai situasi seperti percakapan antara dosen dan mahasiswa, atasan dan bawahan, orang tua dan anak, maupun sesama rekan kerja.

Bab ini akan membahas secara mendalam tentang unsur-unsur komunikasi interpersonal, dilanjutkan dengan pembahasan tentang proses komunikasi interpersonal yang melibatkan dinamika psikologis, sosial, dan situasional.

A. UNSUR-UNSUR KOMUNIKASI INTERPERSONAL

Dalam setiap proses komunikasi interpersonal, terdapat beberapa unsur penting yang saling berinteraksi membentuk suatu sistem. Unsur-unsur ini menjadi dasar bagi terjadinya komunikasi yang efektif. Unsur-unsur tersebut terdiri dari komunikator, pesan, media, komunikan, pengaruh, umpan balik dan lingkungan.

1. Komunikator

Komunikator adalah pihak yang memulai proses komunikasi dengan menyusun, mengirim, atau menyampaikan pesan

kepada penerima. Dalam konteks interpersonal, komunikator tidak hanya berperan sebagai penyampai pesan, tetapi juga sebagai pengelola makna. Efektivitas komunikator bergantung pada kredibilitas, kemampuan empati, kejelasan ekspresi, serta kepekaan terhadap konteks sosial dan emosional lawan bicara.

Menurut Lasswell dalam Effendy (Hidayati, 2023) Sumber/komunikator adalah pelaku utama/pihak yang mempunyai kebutuhan berkomunikasi atau yang memulai suatu komunikasi, bisa seorang individu, kelompok, organisasi, maupun suatu negara sebagai komunikator. Ditinjau dari banyaknya orang yang berperan sebagai pengirim pesan, komunikator bisa meliputi satu orang, banyak orang /lebih dari satu orang dan massa.

Cangara (Cangara, 2016) mengungkapkan syarat-syarat komunikator yang handal sebagai berikut:

a. Mengetahui Diri Sendiri

Mengetahui diri adalah suatu hal yang sangat penting jika kita menempatkan diri di tengah-tengah masyarakat. Sebab dengan mengetahui diri, kita dapat mengetahui kelebihan dan kelemahan yang ada pada diri kita.

b. Kepercayaan (*Credibility*)

Kredibilitas adalah seperangkat persepsi tentang kelebihan-kelebihan yang dimiliki sumber sehingga diterima atau diikuti oleh khalayak (penerima). Kredibilitas menurut Aristoteles dapat diperoleh jika seorang komunikator memiliki *ethos*, *pathos*, dan *logos*. *Ethos* adalah kekuatan yang dimiliki pembicara dari karakter pribadinya, sehingga ucapan-ucapannya dapat dipercaya. *Pathos* ialah kekuatan yang dimiliki seorang pembicara dalam mengendalikan emosi pendengarnya, sedangkan *logos* ialah kekuatan yang dimiliki komunikator melalui argumentasinya.

Menurut bentuknya kredibilitas dapat dibedakan atas tiga macam, yaitu *initial credibility*, *derived credibility* dan

terminal credibility. *Initial credibility* adalah kredibilitas yang diperoleh komunikator sebelum proses komunikasi berlangsung. *Derived credibility* ialah kredibilitas yang diperoleh seseorang pada saat komunikasi berlangsung. *Terminal credibility* yakni kredibilitas yang diperoleh seorang komunikator setelah pendengar atau pembaca mengikuti ulasannya.

c. Daya Tarik (*Attractiveness*)

Daya tarik adalah salah satu faktor yang harus dimiliki oleh seorang komunikator selain kredibilitas. Hal-hal yang mengikuti daya tarik adalah kesamaan (*similarity*), dikenal baik (*familiarity*), disukai (*liking*), dan fisiknya (*physic*).

Kesamaan disini maksudnya adalah kesamaan demografis (agama, bahasa, suku, daerah asal, dll). Dikenal baik maksudnya adalah seorang komunikator yang dikenal baik lebih cepat diterima oleh khalayak daripada mereka yang tidak dikenal. Disukai artinya komunikator yang memiliki kesamaan dan sudah dikenal, pada akhirnya akan disenangi oleh khalayak. Mengenai penampilan fisik atau postur badan, seorang komunikator sedapat mungkin memiliki bentuk fisik yang sempurna

d. Kekuatan (*Power*)

Kekuatan ialah kepercayaan diri yang harus dimiliki seorang komunikator jika ia ingin memengaruhi orang lain. Kekuatan bisa juga diartikan sebagai kekuasaan di mana khalayak dengan mudah menerima suatu pendapat kalau hal itu disampaikan oleh orang yang memiliki kekuasaan.

2. Pesan

Pesan merupakan seperangkat simbol verbal dan nonverbal yang mewakili perasaan, nilai, gagasan, atau maksud sumber (Ngalimun, 2022). Dalam komunikasi interpersonal, pesan sering kali memiliki makna ganda dan dipengaruhi oleh konteks hubungan antara komunikator dan komunikan. Pesan dapat

digolongkan menjadi dua: bersifat konotatif (makna kiasan atau bukan sebenarnya) dan denotatif (makna sebenarnya).

Pesan dalam komunikasi interpersonal dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa bentuk, yaitu:

a. Pesan Verbal

Pesan verbal menggunakan Bahasa sebagai media utama. Bahasa berfungsi sebagai sistem simbol yang disepakati bersama untuk menyampaikan ide, pikiran, atau perasaan. Dalam komunikasi interpersonal, pesan verbal bisa berupa percakapan langsung, pesan teks, surat, atau komunikasi daring (*online*).

b. Pesan Nonverbal

Pesan nonverbal mencakup segala bentuk komunikasi yang tidak menggunakan kata-kata, seperti gerak tubuh (*kinesics*), ekspresi wajah, kontak mata, intonasi suara (*paralanguage*), sentuhan (*haptics*), jarak (*proxemics*), dan penampilan fisik. Komunikasi nonverbal memiliki peran penting karena seringkali memperkuat, menggantikan, atau bahkan bertentangan dengan pesan verbal.

c. Pesan Simbolik

Pesan simbolik adalah pesan yang menggunakan simbol-simbol tertentu yang memiliki makna sosial atau budaya bersama. Misalnya, warna putih yang melambangkan kesucian atau tanda jempol yang menandakan persetujuan.

d. Pesan Emosional

Pesan ini mengandung muatan perasaan dan empati, yang berperan penting dalam membangun kedekatan dan kepercayaan dalam komunikasi interpersonal. Misalnya, ekspresi kepedulian, dukungan, atau simpati.

3. Media

Media merupakan saluran atau perantara yang digunakan untuk menyampaikan pesan antara dua orang atau lebih dalam hubungan yang bersifat pribadi, langsung, dan biasanya dua

arah. Dalam konteks ini, media berfungsi sebagai **alat bantu penyampai pesan**, baik yang bersifat verbal (kata-kata) maupun nonverbal (isyarat, ekspresi, simbol, dan sebagainya). Dalam komunikasi interpersonal, media tidak hanya berupa perangkat teknologi, tetapi mencakup segala bentuk saluran yang memfasilitasi pertukaran pesan antara individu, baik tatap muka maupun melalui perantara.

Jenis media dalam komunikasi interpersonal terdiri dari:

a. Media Tatap Muka (*Face-to-Face*)

Media tatap muka adalah bentuk paling dasar dari komunikasi interpersonal, di mana pesan disampaikan langsung tanpa perantara teknologi. Dalam situasi ini, pengirim dan penerima dapat menggunakan semua unsur komunikasi seperti suara, gerak tubuh, ekspresi wajah, intonasi, dan kontak mata. Contohnya: percakapan antara dosen dan mahasiswa di kelas, diskusi antara teman, pertemuan bisnis antara klien dan manajer pemasaran untuk menentukan kerja sama proyek, dll.

b. Media Tertulis

Media tertulis digunakan ketika komunikasi tidak dapat dilakukan secara langsung. Pesan dituangkan dalam bentuk tulisan agar dapat disampaikan kepada penerima pada waktu dan tempat yang berbeda.

Contoh: surat pribadi, catatan, memo, atau pesan teks

c. Media Elektronik dan Digital

Dalam era teknologi komunikasi, media interpersonal juga berkembang melalui media elektronik seperti telepon, email, video call, dan aplikasi pesan instan (whatsapp, Telegram, line, dsb). Media ini memungkinkan komunikasi interpersonal tetap terjadi meskipun tanpa kehadiran fisik langsung.

d. Media Nonverbal

Media nonverbal adalah segala bentuk alat penyampai pesan tanpa kata, seperti bahasa tubuh, ekspresi wajah, gerak tangan, kontak mata, nada suara, atau bahkan jarak fisik.

4. Komunikan

Komunikan adalah orang yang menjadi sasaran pesan yang dikirim. Ciri komunikan hampir mirip dengan komunikator, ia juga sering disebut dengan khalayak, sasaran, *audience*, dan *receiver* (penerima).

Komunikan dituntut mempunyai kemampuan untuk bisa lebih banyak mendengar atau membaca. Dalam konteks komunikasi interpersonal, seorang komunikan harus memiliki ketajaman untuk menyimak informasi yang dia dengar. Ketajaman ini harus disertai kemampuan untuk memahami dan mengerti informasi yang diterimanya.

Karakteristik komunikan dalam komunikasi interpersonal adalah:

a. Bersifat Individual dan Personal

Komunikan dalam komunikasi interpersonal biasanya hanya terdiri dari satu orang atau beberapa orang dalam konteks hubungan pribadi, misalnya antara dosen dan mahasiswa, teman, pasangan, atau rekan kerja.

b. Terlibat Aktif dalam Interaksi Dua Arah

Komunikan tidak hanya menerima pesan, tetapi juga memberikan respon verbal dan nonverbal yang menunjukkan pemahaman, persetujuan, atau penolakan terhadap pesan yang diterima.

c. Memiliki Persepsi dan Makna Sendiri

Setiap komunikan menafsirkan pesan berdasarkan pengalaman, latar belakang budaya, nilai, serta kondisi emosionalnya. Hal ini menyebabkan makna pesan bisa berbeda antara satu komunikan dan yang lain.

- d. Dipengaruhi oleh Konteks Sosial dan Situasional
Cara komunikasi menanggapi pesan sangat dipengaruhi oleh hubungan interpersonal yang terjalin (misalnya hubungan formal, akrab, atau profesional) serta situasi komunikasi yang terjadi (misalnya rapat, percakapan santai, atau konseling).

5. Pengaruh

Pengaruh merupakan proses di mana seseorang berusaha mengubah sikap, pendapat, perilaku, atau perasaan orang lain melalui interaksi langsung. Dalam komunikasi interpersonal, setiap individu yang berkomunikasi selalu berpotensi memengaruhi dan dipengaruhi oleh pihak lain, baik secara sadar maupun tidak.

Pengaruh dalam komunikasi interpersonal dapat muncul dalam berbagai bentuk, antara lain:

- a. Pengaruh Kognitif
Terjadi ketika komunikasi mengubah cara berpikir seseorang tentang suatu isu, ide, atau situasi.
Contoh: penjelasan dosen yang membuat mahasiswa memahami topik dengan sudut pandang baru.
- b. Pengaruh Afektif (Emosional)
Berkaitan dengan perubahan perasaan, empati, atau sikap emosional seseorang terhadap topik atau orang lain.
Contoh: teman yang menunjukkan dukungan emosional sehingga seseorang merasa lebih tenang.
- c. Pengaruh Perilaku
Terjadi ketika komunikasi menghasilkan perubahan tindakan atau keputusan.
Contoh: Seorang rekan kerja yang terdorong untuk mengikuti cara kerja tertentu setelah mendengar saran dari atasannya.

d. Pengaruh Sosial Relasional

Terjadi melalui pembentukan hubungan interpersonal yang saling memengaruhi dalam hal kepercayaan, solidaritas, dan kedekatan sosial.

Contoh: hubungan yang akrab membuat seseorang lebih mudah menerima nasihat dari sahabatnya.

6. Umpan Balik

Umpan balik dalam komunikasi interpersonal adalah respons atau tanggapan yang diberikan oleh penerima pesan terhadap pesan yang disampaikan oleh komunikator, baik dalam bentuk **verbal** (kata-kata) maupun **nonverbal** (gerak tubuh, ekspresi wajah, intonasi suara, atau sikap).

Nurudin (Nurudin, 2016) membagi bentuk umpan balik atau *feedback*, sebagai berikut:

a. Berdasarkan Asal

Umpan balik berdasarkan asal terbagi atas *External Feedback* dan *Internal Feedback*. *External Feedback* merupakan umpan balik yang diterima langsung komunikator dari komunikan sedangkan *Internal Feedback* adalah umpan balik yang tidak berasal dari komunikan, tetapi dari pesan atau komunikator itu sendiri

b. Berdasarkan Kecepatan

Terdiri dari *Immediated Feedback* yang merupakan umpan balik langsung tanpa perantara dan *Delayed Feedback* yaitu umpan balik tertunda.

c. Berdasarkan Penerimaan Pesan

Umpan balik ini terdiri dari *Positive Feedback* dan *Negative Feedback*. *Positive Feedback* berupa tanggapan yang diberikan penerima pesan untuk menunjukkan dukungan, persetujuan, pemahaman, dan penghargaan terhadap apa yang disampaikan oleh pengirim pesan. Sedangkan *Negative Feedback* merupakan respon komunikan yang merugikan

komunikator, di mana apa yang dikatakan oleh komunikator mendapat tanggapan.

d. Berdasarkan Relevansitas

Terbagi atas *Neutral Feedback* dan *Zerro Feedback*. *Neutral Feedback* adalah umpan balik yang objektif, tidak bias dan disampaikan tanpa emosi yang kuat. *Zerro Feedback* adalah ketiadaan umpan balik sama sekali, ini berarti penerima pesan tidak memberikan respon verbal maupun nonverbal yang dapat diidentifikasi.

7. Lingkungan

Lingkungan merupakan segala hal yang melingkupi dan memengaruhi proses pertukaran pesan antara komunikator dan komunikan. Lingkungan komunikasi interpersonal dapat dibedakan ke dalam beberapa bentuk:

a. Lingkungan Fisik

Merujuk pada kondisi nyata tempat komunikasi berlangsung, seperti **ruangan, pencahayaan, jarak, suara, dan suasana fisik** di sekitar komunikator dan komunikan. Faktor-faktor ini dapat memengaruhi kenyamanan, konsentrasi, dan keterbukaan dalam berkomunikasi.

b. Lingkungan Sosial

Menunjuk pada **hubungan sosial dan peran yang dijalankan oleh individu dalam interaksi**. Lingkungan sosial menentukan norma, harapan, dan aturan komunikasi yang berlaku dalam situasi tertentu.

c. Lingkungan Psikologis

Meliputi **suasana batin, emosi, persepsi, dan sikap mental** yang memengaruhi bagaimana seseorang menafsirkan pesan.

d. Lingkungan Budaya

Merujuk pada **nilai, kepercayaan, adat, dan kebiasaan yang dianut oleh individu dalam suatu kelompok masyarakat**. Perbedaan budaya dapat memengaruhi cara

berkomunikasi, gaya bahasa, penggunaan simbol, serta interpretasi pesan.

B. PROSES KOMUNIKASI INTERPERSONAL

Proses komunikasi interpersonal merupakan **rangkaian tahapan yang terjadi ketika dua orang atau lebih saling bertukar pesan secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal, untuk mencapai pemahaman bersama**. Proses ini bersifat **dinamis, dua arah, dan saling memengaruhi**, artinya setiap individu dalam komunikasi interpersonal berperan sekaligus sebagai **pengirim (komunikator)** dan **penerima pesan (komunikan)**.

Komunikasi interpersonal sebagai proses mempunyai komponen dasar berupa pengirim pesan, penerima dan pesan itu sendiri. Berikut adalah uraian tentang proses komunikasi interpersonal sebagai berikut (Harapan, 2016):

1. Pengirim Pesan (*Sender*) dan Isi Pesan/Materi

Pengirim pesan adalah orang yang mempunyai ide-ide atau buah pemikiran untuk disampaikan kepada seseorang dengan harapan dapat dipahami oleh orang yang menerima pesan sesuai dengan yang dimaksudkannya.

2. Simbol atau Isyarat

Pada tahap ini pengirim pesan membuat kode atau simbol sehingga pesannya dapat dipahami oleh orang lain. Kode atau isyarat dapat berupa tanda (kata-kata, tulisan) yang disepakati untuk maksud tertentu.

3. Media atau Perantara

Media sering diterjemahkan sebagai perantara antara satu pihak kepada pihak yang lain. Di dalam proses berkomunikasi peran media sangat penting. Media komunikasi adalah semua sarana yang dipergunakan untuk memproduksi, mereproduksi,

mendistribusikan atau menyebarkan dan menyampaikan informasi.

Pada proses komunikasi antarpribadi peran media bisa menjadi penting dan bisa juga menjadi tidak begitu penting. Ketika dua individu berinteraksi secara langsung melalui tatap muka, keberadaan media tidak memiliki peran yang krusial. Namun, apabila komunikasi berlangsung tanpa pertemuan langsung antara kedua pihak, maka media berfungsi sebagai perantara yang memegang peranan sangat penting dalam menyampaikan pesan.

4. Mengartikan Kode atau Isyarat

Setelah pesan diterima melalui pancaindra, seperti telinga atau mata, penerima pesan perlu menafsirkan simbol atau kode yang terkandung dalam pesan tersebut agar maknanya dapat dimengerti dan dipahami dengan tepat.

Kemampuan masing-masing pihak dalam menafsirkan kode saat berkomunikasi merupakan aspek yang sangat penting. Oleh karena itu, penggunaan kode perlu dimengerti secara bersama oleh kedua belah pihak yang terlibat dalam proses komunikasi.

5. Penerima Pesan (*Receiver*)

Dalam kajian komunikasi, penerima pesan disebut sebagai *receiver*, yakni pihak yang menjadi target atau sasaran dari pesan yang disampaikan oleh sumber (komunikator). Penerima pesan merupakan salah satu komponen penting dalam proses komunikasi. Karena itu, keberadaannya tidak dapat diabaikan, sebab efektivitas atau keberhasilan komunikasi sangat bergantung pada bagaimana penerima pesan menerima dan menafsirkan pesan tersebut.

Penerima pesan memiliki karakteristik fisik dan psikologis yang menjadikannya unik dibandingkan individu lainnya. Kedua karakteristik tersebut berpengaruh terhadap cara penerima memahami, menafsirkan, serta mengevaluasi pesan yang diterimanya. Adapun karakteristik penerima pesan dapat

mencakup aspek demografis, psikologis, maupun perilaku dari *receiver* itu sendiri.

6. Balikan (*Feedback*)

Umpan balik atau *feedback* merupakan respons atau sinyal yang mencerminkan kesan penerima pesan, baik dalam bentuk verbal maupun nonverbal. Tanpa adanya umpan balik, pengirim pesan tidak akan mengetahui sejauh mana pesan yang disampaikan berpengaruh terhadap penerimanya.

Umpan balik berfungsi sebagai sarana untuk memberikan informasi dan masukan yang dapat dijadikan bahan pertimbangan, sekaligus membantu membangun kepercayaan serta keterbukaan antara pihak-pihak yang berkomunikasi. Selain itu, umpan balik juga berperan dalam memperjelas persepsi antar komunikan.

7. Gangguan

Gangguan memang bukan elemen utama dalam proses komunikasi, namun keberadaannya dapat memengaruhi jalannya komunikasi karena hampir di setiap situasi selalu terdapat faktor yang dapat mengusik perhatian. Gangguan merupakan segala sesuatu yang menghambat atau menghalangi kelancaran komunikasi, sehingga penerima pesan berpotensi salah dalam menafsirkan makna pesan yang diterimanya.

BAGIAN 4

TEORI-TEORI KOMUNIKASI INTERPERSONAL

A. TEORI PERTUKARAN SOSIAL (*SOCIAL EXCHANGE THEORY*)

Teori Pertukaran Sosial (*Social Exchange Theory*) adalah sebuah teori utama dalam komunikasi interpersonal yang menjelaskan bagaimana individu membangun dan memelihara hubungan berdasarkan pertimbangan keuntungan dan biaya. Teori ini berakar pada konsep ekonomi dan psikologi sosial yang menyatakan bahwa setiap interaksi sosial melibatkan proses evaluasi terhadap apa yang diperoleh dan dikorbankan dari hubungan tersebut. Menurut teori ini, individu cenderung melanjutkan hubungan yang memberikan lebih banyak manfaat dibandingkan kerugian, serta menghindari hubungan yang merugikan secara emosional atau sosial. Prinsip dasar ini menekankan bahwa manusia adalah makhluk rasional yang mempertimbangkan nilai pertukaran dalam setiap hubungan sosial. Komunikasi interpersonal selain persoalan emosi dan perasaan, juga melibatkan perhitungan kognitif yang mempengaruhi bagaimana seseorang menilai, mempertahankan, atau mengakhiri hubungan dengan orang lain dalam konteks sosial tertentu (Cropanzano & Mitchell, 2021).

Dalam komunikasi interpersonal, Teori Pertukaran Sosial menjelaskan bahwa tiap individu memiliki persepsi subjektif terhadap nilai pertukaran dalam hubungan. Nilai ini meliputi aspek emosional seperti perhatian, kasih sayang, dukungan sosial, serta aspek material seperti waktu, tenaga, dan sumber daya. Proses pertukaran ini menjadi dinamis karena persepsi tentang keuntungan dan kerugian dapat berubah seiring waktu. Ketika seseorang merasa mendapat lebih banyak dukungan dan penghargaan dari hubungan tersebut, maka kepuasan dan

komitmen terhadap hubungan meningkat. Jika beban emosional atau sosial lebih besar daripada manfaat yang diterima, individu cenderung menarik diri atau mencari alternatif hubungan lain. Komunikasi berperan penting sebagai sarana negosiasi nilai pertukaran, di mana pesan, ekspresi, dan perilaku menjadi alat untuk menegosiasikan keseimbangan antara memberi dan menerima dalam relasi interpersonal.

Konsep utama dalam teori ini adalah *reward* (ganjaran) dan *cost* (biaya), yang menentukan tingkat kepuasan dan stabilitas hubungan. *Reward* mencakup segala sesuatu yang memberikan kepuasan emosional, sosial, maupun material, seperti rasa diterima, dukungan, atau keintiman. Sementara itu, *cost* merupakan pengorbanan yang dilakukan dalam hubungan, seperti waktu, tenaga, konflik, atau tekanan emosional. Rasio antara *reward* dan *cost* disebut *outcome*, yang menjadi dasar evaluasi individu terhadap keberlanjutan hubungan. Jika *outcome* positif, maka hubungan dianggap layak dipertahankan, sedangkan *outcome* negatif dapat mendorong individu untuk mengurangi intensitas hubungan. Proses ini tidak selalu bersifat sadar, tetapi sering kali terjadi secara alami melalui pola komunikasi yang menunjukkan keseimbangan atau ketidakseimbangan dalam hubungan interpersonal. Dengan demikian, teori ini membantu menjelaskan dinamika motivasional dalam interaksi sosial yang kompleks (Blau & Emerson, 2020).

Teori Pertukaran Sosial dapat digunakan untuk memahami perilaku dalam berbagai jenis hubungan, seperti persahabatan, percintaan, hubungan kerja, hingga hubungan keluarga. Dalam hubungan profesional, seseorang akan menilai apakah upaya yang dilakukan sebanding dengan penghargaan atau pengakuan yang diterima. Dalam hubungan romantis, individu mengevaluasi tingkat perhatian, kasih sayang, dan dukungan yang diberikan dan diterima. Hubungan interpersonal yang sehat ditandai oleh adanya keseimbangan pertukaran yang dirasakan adil oleh kedua belah

pihak. Ketidakseimbangan atau ketidakadilan dalam pertukaran sering memunculkan konflik, kekecewaan, bahkan perpisahan. Dengan memahami prinsip Teori Pertukaran Sosial, individu dapat lebih sadar terhadap dinamika hubungan, serta mampu menyesuaikan pola komunikasi agar lebih saling menguntungkan dan memperkuat keintiman interpersonal secara berkelanjutan (Wang & Li, 2022).

Elemen penting dalam teori ini adalah konsep *Comparison Level* (CL) dan *Comparison Level for Alternatives* (CLalt). *Comparison Level* mengacu pada standar yang digunakan seseorang untuk menilai apakah hubungan yang dijalani memuaskan atau tidak, berdasarkan pengalaman masa lalu dan ekspektasi pribadi. *Comparison Level for Alternatives* menilai seberapa menarik alternatif hubungan lain jika dibandingkan hubungan yang sedang dijalani. Ketika seseorang merasa ada hubungan lain yang lebih menguntungkan, maka kemungkinan untuk mengakhiri hubungan sebelumnya meningkat. Keputusan untuk bertahan atau keluar dari suatu hubungan selain dipengaruhi pengalaman saat ini, juga oleh persepsi pada kemungkinan yang lebih baik di luar hubungan tersebut. Teori ini menunjukkan bahwa stabilitas hubungan interpersonal sangat bergantung keseimbangan antara ekspektasi, pengalaman aktual, dan peluang yang tersedia di lingkungan sosial.

Dalam hubungan interpersonal jangka panjang, teori pertukaran sosial menekankan pentingnya prinsip timbal balik (*reciprocity*). Timbal balik menjadi kunci untuk menjaga keseimbangan dalam hubungan karena menunjukkan penghargaan pada kontribusi tiap pihak. Ketika seseorang memberikan dukungan emosional atau bantuan, ia juga mengharapkan respons positif sebagai bentuk pengakuan. Jika hubungan hanya berjalan satu arah, di mana salah satu pihak terus memberi tanpa menerima, maka muncul ketegangan yang dapat melemahkan komitmen. Komunikasi yang terbuka membantu memelihara rasa saling percaya dan memastikan bahwa kedua belah pihak merasa dihargai. Dalam

organisasi, prinsip timbal balik ini juga penting untuk membangun kerja sama antara atasan dan bawahan, karena persepsi keadilan dan saling menghargai berpengaruh besar pada loyalitas dan kepuasan kerja dalam interaksi interpersonal sehari-hari (Thibaut & Kelley, 2023).

Teori Pertukaran Sosial selain membahas aspek ekonomi dalam hubungan, tetapi juga dimensi emosional dan psikologis. Perasaan seperti empati, cinta, dan kepercayaan menjadi bagian dari sistem pertukaran yang lebih kompleks. Hubungan interpersonal dipandang sebagai investasi emosional di mana individu menanamkan energi dan perhatian dengan harapan memperoleh respons yang sepadan. Emosi positif memperkuat nilai pertukaran karena menciptakan rasa keterikatan yang lebih dalam, sedangkan emosi negatif dapat menurunkan kepuasan hubungan. Persepsi keadilan atau *equity* juga menjadi penentu utama dalam menilai keberlanjutan hubungan. Ketika seseorang merasa diperlakukan secara adil, ia cenderung lebih loyal dan kooperatif. Teori ini memberikan landasan untuk memahami bagaimana keadilan emosional dan sosial mempengaruhi dinamika hubungan interpersonal di berbagai situasi kehidupan.

Dalam era digital, Teori Pertukaran Sosial juga relevan untuk menjelaskan interaksi melalui media sosial dan komunikasi daring. Hubungan virtual tetap didasarkan pada pertukaran informasi, dukungan emosional, dan validasi sosial. Individu cenderung mempertahankan hubungan *online* yang memberikan rasa diterima, perhatian, atau hiburan, sementara menjauh dari interaksi yang menimbulkan stres atau konflik. Di media sosial, konsep *reward* bisa berupa likes, komentar positif, atau pengakuan publik, sementara *cost* muncul dalam bentuk kritik, perbandingan sosial, atau tekanan untuk tampil sempurna. Meskipun konteksnya berbeda, prinsip dasar pertukaran sosial tetap berlaku. Individu menilai manfaat emosional dan sosial dari interaksi digital dengan cara yang mirip seperti hubungan tatap muka, menunjukkan bahwa

teori ini tetap relevan dalam memahami perilaku komunikasi interpersonal modern di era teknologi (Cook et al., 2024).

Teori Pertukaran Sosial memberikan pemahaman mendalam tentang bagaimana hubungan interpersonal terbentuk, dipelihara, dan diakhiri. Melalui konsep nilai, timbal balik, dan keadilan, teori ini menyoroti bahwa manusia selalu mencari keseimbangan antara memberi dan menerima. Hubungan yang sehat ditandai oleh rasa saling menghargai, kepuasan emosional, dan komitmen timbal balik yang berkelanjutan. Ketimpangan dalam pertukaran dapat menimbulkan ketegangan dan menurunkan kualitas hubungan. Kemampuan untuk berkomunikasi secara jujur, terbuka, dan empatik menjadi faktor penting dalam menjaga keseimbangan ini. Dengan memahami prinsip Teori Pertukaran Sosial, individu dapat mengembangkan strategi komunikasi interpersonal semakin adaptif, sehingga relasi sosial yang terbina selain efisien secara emosional, juga bermakna secara psikologis dan sosial dalam jangka panjang.

B. TEORI PENGURANGAN KETIDAKPASTIAN (*UNCERTAINTY REDUCTION THEORY*)

Teori Pengurangan Ketidakpastian (*Uncertainty Reduction Theory* atau URT) digagas oleh Charles Berger serta Richard Calabrese tahun 1975 dalam menjelaskan bagaimana individu berusaha menurunkan ketidakpastian saat pertama kali melakukan interaksi terhadap orang lainnya. Teori tersebut berangkat dari asumsi bahwa ketidakpastian merupakan kondisi alami dalam tahap awal hubungan interpersonal, karena seseorang belum memiliki cukup informasi tentang lawan bicara. Dalam situasi seperti itu, individu termotivasi untuk mencari kejelasan melalui komunikasi. Tujuan utama dari interaksi awal adalah memperoleh informasi yang dapat memprediksi perilaku, sikap, dan respons orang lain. Semakin

banyak informasi yang didapat, semakin kecil tingkat ketidakpastian, dan semakin mudah pula membangun hubungan yang efektif. Teori ini menekankan bahwa komunikasi selain alat bertukar pesan, juga mekanisme kognitif yang membantu individu memahami dan menyesuaikan diri terhadap lingkungan sosialnya (Berger & Gudykunst, 2020).

Dalam komunikasi interpersonal, ketidakpastian muncul dalam dua bentuk utama, yakni ketidakpastian kognitif serta ketidakpastian perilaku. Ketidakpastian kognitif berkaitan dengan kurangnya pemahaman terhadap kepribadian, nilai, dan motivasi seseorang, sedangkan ketidakpastian perilaku merujuk pada ketidakmampuan untuk memprediksi bagaimana seseorang akan bertindak dalam situasi tertentu. Manusia cenderung merasa tidak nyaman dalam kondisi ketidakpastian karena hal itu menghambat kemampuan untuk menilai situasi secara rasional. Manusia menggunakan strategi komunikasi untuk memperoleh informasi tambahan, baik melalui pertanyaan langsung, observasi perilaku, maupun mencari informasi dari pihak ketiga. Proses pengurangan ketidakpastian ini menjadi pondasi penting dalam pembentukan hubungan interpersonal yang lebih stabil, karena pemahaman yang lebih baik terhadap orang lain meningkatkan rasa percaya, keakraban, dan koordinasi dalam interaksi sosial.

Berger dan Calabrese mengemukakan delapan aksioma utama dalam Teori Pengurangan Ketidakpastian, seperti hubungan antara komunikasi verbal, ekspresi nonverbal, kesamaan, dan tingkat kedekatan dengan ketidakpastian. Aksioma penting menyebutkan bahwa semakin tinggi intensitas komunikasi verbal, maka semakin rendah tingkat ketidakpastian. Begitu pula dengan peningkatan ekspresi nonverbal yang positif seperti senyuman, kontak mata, dan gestur ramah, yang dapat mengurangi rasa canggung di awal pertemuan. Kesamaan dalam nilai, minat, atau latar belakang juga mempercepat pengurangan ketidakpastian karena menciptakan rasa familiaritas. Semakin banyak kesamaan yang dirasakan,

semakin kecil rasa canggung dan lebih mudah membangun kedekatan. Aksioma ini menunjukkan bahwa komunikasi selain berperan menjadi pertukaran informasi, juga menjadi wahana membina prediktabilitas dan rasa aman dalam interaksi interpersonal (Ramirez & Zhang, 2021).

Proses pengurangan ketidakpastian terjadi melalui tiga strategi utama, yaitu *passive*, *active*, dan *interactive strategies*. Strategi pasif dilakukan melalui observasi tanpa interaksi langsung, seperti memperhatikan cara seseorang berbicara, berpakaian, atau berperilaku di lingkungan sosial. Strategi aktif melibatkan pencarian informasi melewati pihak ketiga, dengan menanyakan pada teman mengenai seseorang. Strategi interaktif dilakukan melalui komunikasi langsung, seperti mengajukan pertanyaan, berbagi pengalaman, atau berdialog secara personal. Ketiga strategi ini sering digunakan secara bersamaan untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif tentang individu lain. Strategi interaktif dianggap paling efektif karena memungkinkan umpan balik langsung dan meminimalkan kesalahpahaman. Teori ini menekankan bahwa semakin terbuka komunikasi dua pihak, semakin kecil ketidakpastian yang dirasakan, dan semakin kuat hubungan interpersonal yang dapat terbentuk.

Dalam hubungan interpersonal, teori ini memiliki relevansi tinggi karena menjelaskan proses awal pembentukan kepercayaan. Ketika seseorang bertemu orang baru, muncul kebutuhan alami untuk memahami apakah individu tersebut dapat dipercaya dan bagaimana harus bersikap terhadapnya. Komunikasi menjadi sarana untuk memperoleh kejelasan dan membangun dasar kepercayaan itu. Dalam hubungan profesional, karyawan baru berusaha mengenal budaya organisasi agar dapat menyesuaikan perilaku dengan norma yang berlaku. Begitu pula dalam hubungan pertemanan, percakapan awal digunakan untuk menilai kecocokan nilai dan karakter. Teori Pengurangan Ketidakpastian membantu menjelaskan mengapa komunikasi awal sering berfokus pada

pertukaran informasi dasar sebelum hubungan menjadi lebih mendalam. Proses ini memungkinkan individu menilai risiko sosial dan meminimalkan potensi kesalahpahaman dalam interaksi berikutnya (Knobloch & Solomon, 2022).

Teori Pengurangan Ketidakpastian juga berperan penting dalam konteks budaya yang berbeda. Dalam budaya berorientasi kolektivistik seperti Indonesia, proses pengenalan sering dilakukan dengan hati-hati karena norma sosial menekankan keharmonisan dan penghindaran konflik. Individu mungkin lebih memilih strategi pasif atau aktif terlebih dahulu sebelum berinteraksi langsung. Dalam budaya individualistik, pendekatan interaktif lebih umum karena dianggap lebih efisien dalam membangun hubungan personal. Efektivitas strategi pengurangan ketidakpastian sangat bergantung pada nilai dan norma budaya yang berlaku. Faktor lain seperti status sosial, usia, dan pengalaman komunikasi juga mempengaruhi seberapa cepat seseorang mampu menyesuaikan diri. Pemahaman terhadap konteks budaya ini penting agar proses komunikasi interpersonal tidak menimbulkan kesalahpahaman, dan memperkuat hubungan antarindividu di dalam lingkungan sosial yang beragam.

Perkembangan teknologi komunikasi modern turut mengubah cara individu mengelola ketidakpastian. Dalam era digital, interaksi awal sering berlangsung pada *platform* daring semisal media sosial atau aplikasi pesan instan. Pengguna dapat mengurangi ketidakpastian dengan melihat profil, postingan, atau aktivitas daring orang lain sebelum berkomunikasi secara langsung. Fenomena ini disebut sebagai *online uncertainty reduction*, di mana proses pengumpulan informasi dilakukan melalui observasi digital. Namun, media daring juga menghadirkan tantangan baru karena identitas *online* tidak selalu mencerminkan kepribadian asli seseorang. Strategi interaktif tetap diperlukan untuk memvalidasi informasi yang diperoleh secara daring. Teori Pengurangan Ketidakpastian tetap relevan karena memberikan kerangka konseptual dalam memahami

bagaimana individu menavigasi relasi sosial di tengah perkembangan komunikasi berbasis teknologi dan budaya digital global (H. Lee & Park, 2023).

Selain digunakan dalam interaksi sosial umum, Teori Pengurangan Ketidakpastian juga diterapkan dalam organisasi, pendidikan, dan hubungan antarbudaya. Dalam lingkungan kerja, karyawan baru biasanya mengalami ketidakpastian tinggi terkait peran, ekspektasi, dan norma organisasi. Melalui komunikasi interpersonal dengan rekan kerja atau atasan, karyawan berusaha memperoleh informasi yang memperjelas situasi tersebut. Dalam dunia pendidikan, mahasiswa baru melakukan proses serupa ketika menyesuaikan diri dengan lingkungan akademik yang baru. Dalam konteks antarbudaya, teori ini membantu menjelaskan bagaimana individu dari latar belakang berbeda membangun kepercayaan dan mengatasi hambatan komunikasi. Teori Pengurangan Ketidakpastian memiliki cakupan luas dan dapat digunakan untuk memahami berbagai dinamika sosial, di mana informasi dan komunikasi berperan penting dalam menciptakan rasa aman dan prediktabilitas dalam hubungan antarindividu (Kapsalis & Papacharissi, 2024).

Teori Pengurangan Ketidakpastian menegaskan bahwa komunikasi merupakan alat utama untuk mengurangi rasa tidak pasti dalam hubungan interpersonal. Melalui pertukaran informasi efektif, individu dapat menilai kepribadian, nilai, dan niat orang lain, sehingga interaksi menjadi lebih nyaman dan terarah. Dalam era modern yang ditandai dengan mobilitas sosial tinggi dan komunikasi digital, teori ini tetap relevan untuk memahami bagaimana orang membangun koneksi di tengah keterbatasan informasi awal. Teori tersebut juga mendorong perlunya transparansi, empati, serta keaktifan dalam berkomunikasi untuk menciptakan relasi sosial yang sehat. Dengan memahami dinamika ketidakpastian dan strategi pengurangannya, individu dapat meningkatkan kemampuan adaptasi sosial, memperkuat rasa

percaya, serta menjalin relasi interpersonal yang harmonis, secara pribadi, profesional, ataupun antarbudaya pada dunia yang terus berubah.

C. TEORI PENETRASI SOSIAL (*SOCIAL PENETRATION THEORY*)

Teori Penetrasi Sosial (*Social Penetration Theory*) digagas Irwin Altman serta Dalmas Taylor tahun 1973 dalam menjelaskan proses kemajuan kedekatan pada relasi interpersonal. Teori tersebut berasumsi bahwa hubungan sosial berkembang secara bertahap melalui proses pengungkapan diri (*self-disclosure*), yaitu ketika individu secara perlahan membuka informasi pribadi kepada orang lain. Proses ini digambarkan seperti mengupas lapisan bawang, di mana tiap lapisan yang terbuka merefleksikan tingkatan kedekatan dan kepercayaan yang semakin mendalam. Dalam tahap awal, komunikasi biasanya bersifat dangkal dan terbatas pada topik umum. Seiring meningkatnya rasa percaya, individu mulai membagikan hal-hal yang lebih pribadi. Teori ini menekankan bahwa keintiman dalam hubungan interpersonal tidak terjadi secara tiba-tiba, melainkan hasil dari proses komunikasi yang berkelanjutan dan penuh pertimbangan antara keterbukaan, risiko, serta keinginan untuk saling memahami (Altman & Taylor, 2020).

Konsep utama dalam Teori Penetrasi Sosial adalah dimensi *breadth* dan *depth*. *Breadth* mengacu pada sejauh mana topik pembicaraan mencakup berbagai aspek kehidupan seseorang. *Depth* mengacu pada tingkatan kedalaman atau kerahasiaan informasi yang disebarkan. Pada tahap awal hubungan, pembicaraan biasanya memiliki *breadth* yang luas tetapi *depth* yang dangkal, misalnya membicarakan hobi, pekerjaan, atau hal-hal umum lainnya. Namun ketika keintiman meningkat, topik pembicaraan menjadi lebih personal dan emosional, seperti perasaan, pengalaman masa lalu,

atau pandangan hidup. Keseimbangan antara *breadth* dan *depth* menentukan kualitas hubungan yang terjalin. Semakin besar tingkat pengungkapan diri, semakin kuat pula kedekatan yang dirasakan oleh kedua belah pihak. Teori ini menyoroti pentingnya komunikasi terbuka sebagai sarana membangun kepercayaan dan memperdalam hubungan interpersonal secara bertahap dan bermakna.

Teori Penetrasi Sosial berlandaskan pada prinsip timbal balik dalam pengungkapan diri. Ketika seseorang membuka informasi pribadi, pihak lain akan merespons dengan pengungkapan yang sepadan. Proses timbal balik ini menciptakan rasa aman dan saling percaya, yang menjadi fondasi penting dalam hubungan interpersonal. Jika salah satu pihak enggan untuk terbuka atau tidak menanggapi dengan setara, maka hubungan dapat terasa tidak seimbang. Selain itu, teori ini menegaskan bahwa pengungkapan diri memiliki risiko, seperti kemungkinan ditolak, disalahpahami, atau dimanfaatkan. Individu cenderung berhati-hati dalam menentukan seberapa banyak informasi yang ingin dibagikan. Melalui interaksi yang berulang dan konsisten, individu belajar menilai tingkat kepercayaan dan kenyamanan satu sama lain, sehingga hubungan dapat berkembang alami dan berkelanjutan seiring waktu (Greene & Derlega, 2021).

Teori ini menjelaskan empat tahap perkembangan relasi interpersonal, yakni fase orientasi, tahap eksplorasi afektif, fase afektif, serta fase stabil. Pada tahap orientasi, komunikasi masih bersifat formal dan terbatas. Individu berbicara hal-hal ringan seperti cuaca, pekerjaan, atau minat umum. Tahap eksplorasi afektif ditandai dengan mulai munculnya percakapan yang lebih pribadi dan mulai tumbuh rasa keakraban. Pada tahap afektif, komunikasi menjadi lebih terbuka dan emosional, di mana individu saling berbagi perasaan, pengalaman pribadi, dan pandangan hidup. Tahap stabil merupakan fase di mana hubungan mencapai tingkat kedekatan tinggi dengan rasa percaya dan pemahaman yang kuat.

Dalam tahap ini, komunikasi berlangsung secara mendalam dan jujur, bahkan tanpa perlu banyak kata. Teori ini menggambarkan bahwa kedekatan sosial adalah hasil dari perjalanan panjang pengungkapan diri yang bertahap dan saling menguntungkan.

Teori penetrasi sosial juga menekankan adanya kemungkinan *depenetration*, yaitu proses mundurnya kedekatan akibat konflik, kekecewaan, atau hilangnya kepercayaan. Dalam kondisi ini, individu cenderung menarik diri dan mengurangi tingkat pengungkapan diri. Seseorang yang merasa dikhianati oleh temannya akan berhenti berbagi cerita pribadi atau menghindari topik sensitif. *Depenetration* dapat terjadi secara perlahan atau mendadak tergantung pada tingkat keparahan masalah yang muncul. Proses ini menggambarkan bahwa hubungan interpersonal bersifat dinamis dan dapat mengalami perubahan arah. Dengan memahami mekanisme *depenetration*, individu dapat lebih berhati-hati dalam menjaga komunikasi dan mengelola konflik agar tidak merusak keintiman yang telah dibangun. Teori ini memberikan wawasan penting bahwa menjaga hubungan selain membutuhkan keterbukaan, juga kesadaran terhadap batas pribadi dan tanggung jawab emosional dalam berinteraksi (Tang & Wang, 2022).

Faktor kepercayaan memainkan peran sentral dalam teori penetrasi sosial. Tanpa adanya kepercayaan, proses pengungkapan diri akan terhambat karena individu merasa tidak aman berbagi informasi pribadi. Kepercayaan dibangun melalui konsistensi perilaku, empati, dan kejujuran dalam komunikasi. Tiap kali seseorang menunjukkan respons positif terhadap keterbukaan orang lain, rasa percaya tersebut semakin menguat. Kepercayaan juga mudah rapuh jika dikhianati atau diabaikan. Dalam hubungan yang sehat, kedua pihak berusaha menjaga keseimbangan antara kejujuran dan kerahasiaan, agar komunikasi tetap terbuka tanpa melanggar batas privasi. Semakin tinggi tingkat kepercayaan dan kenyamanan, semakin besar pula peluang terjadinya penetrasi sosial yang mendalam, yang memperkuat keintiman dan stabilitas hubungan interpersonal.

Dalam komunikasi digital, Teori Penetrasi Sosial mengalami penyesuaian menarik. Hubungan yang dibangun melalui media sosial sering mempercepat proses pengungkapan diri karena pengguna merasa lebih aman di balik layar. Individu dapat membagikan foto, opini, atau pengalaman pribadi secara terbuka tanpa tatap muka langsung. Hal ini juga menghadirkan paradoks: meskipun keterbukaan meningkat, kedalaman hubungan tidak selalu bertambah. Banyak hubungan daring bersifat superfisial karena kurangnya kedekatan emosional dan keintiman yang nyata. Dalam situasi ini, Teori Penetrasi Sosial membantu menjelaskan perbedaan antara kedekatan yang terlihat (*surface intimacy*) dan kedekatan sejati (*deep intimacy*). Dengan memahami hal ini, individu dapat lebih selektif dalam membangun hubungan di dunia maya, serta mengembangkan strategi komunikasi yang lebih autentik untuk mencapai kedekatan emosional yang sebenarnya di era digital yang serba terbuka (Park & Lee, 2023).

Teori Penetrasi Sosial juga memiliki implikasi penting dalam bidang konseling, pendidikan, dan manajemen organisasi. Dalam konseling, pengungkapan diri digunakan sebagai alat untuk membangun hubungan terapeutik antara konselor dan klien. Proses ini membantu menciptakan rasa aman dan kepercayaan yang diperlukan untuk menggali permasalahan lebih dalam. Di bidang pendidikan, hubungan antara dosen dan mahasiswa dapat ditingkatkan melalui komunikasi terbuka dan empatik. Sementara dalam organisasi, keterbukaan antara atasan dan bawahan dapat memperkuat budaya kerja kolaboratif. Teori ini menegaskan kedekatan interpersonal selain bermanfaat dalam hubungan pribadi, juga berperan menaikkan efektivitas sosial di berbagai konteks profesional.

Teori Penetrasi Sosial menggambarkan bahwa hubungan interpersonal berkembang melalui proses komunikasi yang bertahap, di mana pengungkapan diri menjadi kunci utama. Kedekatan emosional tidak dapat dipaksakan, melainkan tumbuh

dari rasa percaya, empati, dan keterbukaan yang saling terbangun. Proses ini dapat berakhir pada tingkat keintiman yang tinggi atau mundur jika terjadi pelanggaran kepercayaan. Dengan memahami teori ini, individu dapat mengelola komunikasi secara lebih bijak, menyeimbangkan antara keterbukaan dan privasi, serta menjaga hubungan agar tetap sehat dan harmonis. Dalam konteks modern, teori ini tetap relevan untuk menjelaskan dinamika hubungan manusia, dengan tatap muka ataupun dengan media digital. Intinya, teori penetrasi sosial memberikan panduan praktis untuk memahami bagaimana komunikasi menjadi jembatan penting dalam membangun hubungan yang bermakna dan berkelanjutan sepanjang kehidupan sosial manusia (Chen & Zhao, 2024).

D. TEORI MANAJEMEN KECEMASAN DAN KETIDAKPASTIAN (*ANXIETY AND UNCERTAINTY MANAGEMENT THEORY*)

Teori Manajemen Kecemasan dan Ketidakpastian (*Anxiety and Uncertainty Management Theory* atau AUM) digagas oleh William B. Gudykunst pada akhir 1980-an sebagai pengembangan dari Teori Pengurangan Ketidakpastian. Teori ini terfokus terhadap bagaimana individu mengendalikan kecemasan serta ketidakpastian pada interaksi antarbudaya maupun antarpribadi. Menurut Gudykunst, keberhasilan komunikasi sangat bergantung pada kemampuan seseorang dalam menjaga kecemasan dan ketidakpastian pada tingkat optimal. Terlalu banyak kecemasan dapat menghambat komunikasi karena individu menjadi tegang atau defensif, sedangkan terlalu sedikit kecemasan dapat menurunkan kewaspadaan dan kepekaan terhadap situasi sosial. Teori ini menekankan keseimbangan emosional dan kognitif sebagai kunci efektivitas komunikasi. AUM menjelaskan bahwa interaksi yang berhasil bukan sekadar menghindari ketidakpastian, melainkan mampu menanganinya secara adaptif untuk membangun

pemahaman dan kepercayaan antarindividu dalam konteks sosial yang beragam (Gudykunst, 2020).

Gudykunst mengidentifikasi bahwa kecemasan dan ketidakpastian merupakan dua faktor psikologis utama yang muncul ketika individu berinteraksi dengan orang lain, terutama dari budaya berbeda. Kecemasan berkaitan dengan rasa takut terhadap kemungkinan hasil negatif, seperti ditolak, disalahpahami, atau gagal menyesuaikan diri. Sementara itu, ketidakpastian muncul karena keterbatasan informasi mengenai perilaku, nilai, atau ekspektasi pihak lain. Ketika kedua faktor ini tidak terkendali, komunikasi menjadi tidak efektif. Individu perlu mengembangkan strategi manajemen emosi dan kognisi untuk menyeimbangkan keduanya. Proses ini mencakup kesadaran diri, empati, dan kemampuan adaptasi terhadap situasi sosial yang baru. Teori AUM memberikan pemahaman bahwa keberhasilan komunikasi interpersonal selain ditentukan isi pesan, juga oleh kemampuan psikologis seseorang dalam mengelola perasaan dan pemikiran selama proses interaksi (Stephan & Stephan, 2021).

Teori Manajemen Kecemasan dan Ketidakpastian mengemukakan bahwa terdapat *thresholds* atau ambang batas optimal dalam komunikasi. Jika kecemasan dan ketidakpastian terlalu tinggi, individu menjadi ragu, kaku, dan cenderung menghindari interaksi. Sebaliknya, jika keduanya terlalu rendah, seseorang menjadi terlalu percaya diri dan kurang memperhatikan norma sosial. Efektivitas komunikasi terjadi ketika individu berada pada tingkat kecemasan dan ketidakpastian yang moderat, karena kondisi ini mendorong kewaspadaan sekaligus keterbukaan. Dalam situasi ini, individu akan lebih berhati-hati dalam berkomunikasi tanpa kehilangan spontanitas. Kemampuan mengelola keseimbangan ini sangat penting terutama dalam konteks antarbudaya, di mana perbedaan persepsi, nilai, dan bahasa dapat memperbesar risiko kesalahpahaman. Oleh sebab itu, teori AUM menekankan pentingnya kesadaran situasional dan pengendalian

diri agar komunikasi tetap berjalan efektif di berbagai konteks sosial.

Teori ini juga menyoroti peran persepsi dan atribusi dalam proses komunikasi. Ketika seseorang menghadapi situasi baru atau berinteraksi dengan individu yang berbeda latar belakang, cenderung menafsirkan perilaku berdasarkan pengalaman dan stereotip yang dimiliki. Proses atribusi yang keliru dapat meningkatkan kecemasan dan memperbesar ketidakpastian. Teori AUM mendorong individu untuk mengembangkan empati kognitif, yaitu kemampuan memahami perspektif orang lain tanpa prasangka. Komunikasi dapat berlangsung lebih terbuka dan objektif. Pentingnya kesadaran budaya, di mana individu belajar mengenali nilai dan norma sosial dari kelompok lain untuk menurunkan tingkat ketidakpastian. Melalui pemahaman lintas budaya ini, individu dapat berinteraksi dengan lebih percaya diri, mengurangi kecemasan sosial, dan memperluas kemampuan komunikasi interpersonal dalam situasi yang kompleks dan multikultural (Kim & McKay-Semmler, 2022).

Dalam hubungan interpersonal, teori AUM membantu menjelaskan bagaimana individu membangun dan memelihara hubungan dengan orang baru. Ketika dua individu saling berinteraksi untuk pertama kali, sering merasa canggung atau khawatir akan menimbulkan kesan negatif. Dengan mengelola kecemasan, individu dapat lebih fokus pada isi komunikasi daripada ketakutan pribadi. Selain itu, kemampuan mengelola ketidakpastian membantu individu memahami pola komunikasi lawan bicara dan menyesuaikan gaya berbicara secara efektif. Dalam hubungan yang sudah terjalin lama, teori ini juga relevan untuk menjelaskan bagaimana pasangan atau teman mengelola konflik dan perubahan. Ketika menghadapi perbedaan pendapat, individu yang mampu mengendalikan kecemasan dan menginterpretasi pesan secara rasional akan lebih mudah menemukan solusi. AUM menjadi dasar penting dalam

membangun komunikasi interpersonal yang stabil, adaptif, dan produktif di berbagai situasi kehidupan sosial.

Faktor budaya menjadi komponen utama dalam teori ini karena setiap budaya memiliki tingkat toleransi yang berbeda terhadap ketidakpastian. Budaya yang berorientasi pada penghindaran ketidakpastian (*uncertainty avoidance culture*), seperti Jepang atau Korea, cenderung menekankan aturan sosial yang jelas untuk mengurangi ketegangan dalam interaksi. Sebaliknya, budaya dengan toleransi tinggi terhadap ketidakpastian, seperti Amerika Serikat, lebih fleksibel terhadap ambiguitas sosial. Dalam konteks ini, kemampuan mengelola kecemasan menjadi penting agar individu dapat menyesuaikan diri dengan nilai budaya yang berbeda. Komunikasi antarbudaya yang efektif hanya dapat tercapai jika individu memahami perbedaan tersebut dan menyesuaikan perilaku komunikasinya. Teori AUM memberikan kerangka konseptual yang kuat untuk menjelaskan bagaimana manusia menavigasi perbedaan budaya dengan tetap menjaga keseimbangan emosional dan kognitif dalam proses komunikasi yang saling menghargai dan adaptif (Gao & Ting-Toomey, 2023).

Teori AUM juga relevan dalam konteks komunikasi digital, di mana individu sering kali berinteraksi terhadap orang yang belum pernah ditemui langsung. Media sosial, forum daring, dan *platform* kerja jarak jauh menciptakan ruang interaksi baru yang penuh ketidakpastian identitas dan makna pesan. Dalam situasi ini, individu perlu mengelola kecemasan agar tidak salah menafsirkan pesan yang tidak disertai petunjuk nonverbal. Mengatur ekspektasi dan menggunakan bahasa yang jelas menjadi cara untuk menurunkan ketidakpastian komunikasi daring. Kesadaran terhadap potensi miscommunication membantu individu tetap berhati-hati tanpa kehilangan keaslian. AUM menjelaskan bahwa pengelolaan emosional dalam komunikasi digital sama pentingnya dengan tatap muka, karena kesalahan kecil dapat menimbulkan kesalahpahaman besar. Teori ini tetap relevan dalam memahami

dinamika komunikasi manusia modern yang semakin kompleks dan berbasis teknologi.

Dalam bidang profesional dan organisasi, teori manajemen kecemasan dan ketidakpastian digunakan untuk meningkatkan efektivitas komunikasi antarpegawai yang memiliki latar belakang berbeda. Dalam perusahaan multinasional, karyawan dari berbagai negara sering kali menghadapi perbedaan bahasa, gaya komunikasi, dan ekspektasi kerja. Dengan memahami prinsip AUM, organisasi dapat merancang pelatihan komunikasi antarbudaya untuk membantu karyawan mengelola kecemasan saat menghadapi rekan kerja asing. Teori ini juga diterapkan dalam bidang pendidikan internasional, di mana mahasiswa asing belajar menyesuaikan diri dengan sistem akademik dan budaya baru. Melalui strategi manajemen kecemasan, dapat dikembangkan rasa percaya diri dan keterbukaan dalam berinteraksi. AUM selain relevan dalam hubungan interpersonal sehari-hari, juga menjadi dasar penting untuk menciptakan komunikasi lintas budaya efektif dan harmonis dalam lingkungan global yang saling terhubung (S. Lee & Park, 2024).

Teori Manajemen Kecemasan dan Ketidakpastian memberikan pemahaman komprehensif tentang bagaimana individu mengatur emosi dan persepsi dalam menghadapi interaksi sosial yang penuh ambiguitas. Kunci keberhasilan komunikasi bukan terletak pada penghapusan kecemasan dan ketidakpastian, melainkan pada kemampuan menyeimbangkannya di tingkat optimal. Teori ini menekankan bahwa kesadaran diri, empati, serta keterampilan adaptif menjadi faktor utama dalam menciptakan komunikasi yang efektif di tengah keberagaman sosial dan budaya. Dalam era globalisasi dan digitalisasi, AUM menjadi semakin relevan untuk menjelaskan bagaimana manusia membangun rasa aman dan saling pengertian di tengah perbedaan yang kompleks. Dengan menerapkan prinsip teori ini, individu dapat meningkatkan kompetensi komunikasi interpersonal dan antarbudaya, serta

memperkuat kemampuan untuk menghadapi tantangan emosional dan kognitif dalam interaksi sosial yang dinamis dan berkelanjutan.

BAGIAN 5

PERAN EMOSI DAN EMPATI DALAM KOMUNIKASI INTERPERSONAL

A. EMOSI DALAM KOMUNIKASI

Komunikasi interpersonal pada dasarnya merupakan proses emosional. Setiap interaksi yang kita lakukan, baik personal maupun profesional, mengandung nuansa emosional yang membentuk bagaimana pesan dikodekan, disampaikan, diterima, dan diinterpretasikan. Memahami peran emosi dan empati dalam komunikasi interpersonal menjadi semakin penting di dunia kita yang saling terhubung, di mana beragam populasi berinteraksi melalui beragam konteks dan saluran komunikasi. Bab ini mengeksplorasi hubungan multifaset antara emosi, empati, dan komunikasi interpersonal yang efektif, dengan memanfaatkan penelitian empiris dan kerangka kerja teoretis terkini untuk menjelaskan bagaimana proses-proses psikologis ini memengaruhi interaksi kita sehari-hari.

Emosi berfungsi sebagai sinyal fundamental dalam komunikasi manusia, memberikan informasi penting tentang keadaan internal, niat, dan reaksi kita terhadap rangsangan eksternal. Empati, kemampuan untuk memahami dan berbagi perasaan orang lain, bertindak sebagai jembatan antar individu, memfasilitasi pemahaman yang lebih mendalam dan hubungan yang lebih bermakna. Bersama-sama, elemen-elemen ini membentuk fondasi yang membangun hubungan interpersonal yang sukses, baik dalam hubungan pribadi, lingkungan kerja, maupun pertukaran lintas budaya. Sebagaimana ditunjukkan oleh penelitian kontemporer, kemampuan untuk mengenali, memahami, dan merespons emosi dengan tepat bukan sekadar keterampilan lunak, melainkan

kompetensi penting untuk menavigasi kompleksitas kehidupan sosial modern (Zaki, 2020).

Kajian emosi dan empati dalam komunikasi telah berkembang pesat selama beberapa dekade terakhir. Penelitian awal berfokus terutama pada identifikasi emosi dasar dan ekspresi terkaitnya, dengan asumsi universalitas dan makna yang tetap. Namun, kajian kontemporer mengakui kompleksitas yang lebih besar, mengakui variasi individu, pengaruh budaya, faktor kontekstual, dan sifat dinamis serta interaktif dari komunikasi emosional. Evolusi ini mencerminkan pergeseran yang lebih luas dalam teori komunikasi menuju perspektif yang lebih holistik dan berorientasi sistem yang lebih menekankan proses daripada kategori statis.

Studi emosi dalam komunikasi interpersonal berlandaskan pada berbagai tradisi teoretis, termasuk psikologi, ilmu saraf, sosiologi, dan tentunya studi komunikasi. Penelitian-penelitian terdahulu menekankan ekspresi dan pengenalan emosi dasar, dengan karya fundamental yang menunjukkan bahwa ekspresi emosi tertentu bersifat universal di berbagai budaya. Perspektif ini, yang berakar pada teori evolusi, menyatakan bahwa emosi seperti bahagia, sedih, marah, takut, terkejut, dan jijik memiliki ekspresi wajah yang konsisten dan dapat dikenali terlepas dari latar belakang budaya. Namun, kajian kontemporer telah bergeser ke arah pemahaman yang lebih bernuansa yang mengakui dasar biologis ekspresi emosi dan peran signifikan konteks sosial dan budaya dalam membentuk komunikasi emosional. Perkembangan teoretis terkini menekankan bahwa ekspresi emosi memiliki fungsi fisiologis sekaligus komunikatif. *The Two-Stage Model of Emotion Expressions* menyatakan bahwa meskipun ekspresi emosi awalnya berevolusi untuk tujuan fisiologis internal seperti melebarkan mata karena takut untuk meningkatkan penglihatan tepi, ekspresi emosi kemudian berkembang menjadi fungsi komunikatif sekunder yang menandakan informasi sosial penting (Schirmer et al., 2025). Perspektif dwifungsi ini membantu menjelaskan mengapa ekspresi

emosi begitu integral dalam interaksi sosial dimana ekspresi emosi secara bersamaan mencerminkan keadaan internal kita dan memberikan informasi penting kepada orang lain tentang bagaimana mereka seharusnya merespons kita. Memahami emosi dalam komunikasi juga membutuhkan apresiasi terhadap sifatnya yang dinamis dan prosedural. Komunikasi emosional bukanlah sekadar penyampaian perasaan dari pengirim ke penerima, melainkan pertukaran dua arah yang kompleks di mana kedua belah pihak terus-menerus menyesuaikan ekspresi dan interpretasi emosi mereka berdasarkan umpan balik yang berkelanjutan. Pendekatan sistem kontemporer terhadap komunikasi nonverbal menantang beberapa asumsi tradisional tentang ekspresi emosi. Sebuah penelitian mengidentifikasi empat kesalahpahaman utama antara lain; (1) perilaku nonverbal merupakan bahasa tubuh yang dapat didekodekan, (2) individu memiliki ruang pribadi yang stabil, (3) emosi diekspresikan melalui tampilan wajah kategoris yang universal, dan (4) penipuan dapat dideteksi secara andal melalui isyarat nonverbal (Patterson et al., 2023). Analisis kritis studi ini menunjukkan kompleksitas dan ketergantungan konteks yang jauh lebih besar dalam komunikasi emosional nonverbal.

B. HAKIKAT DAN DIMENSI EMPATI

Empati merupakan salah satu komponen terpenting dalam komunikasi interpersonal yang efektif, namun juga merupakan salah satu fenomena psikologis yang paling kompleks. Didefinisikan secara luas sebagai kemampuan untuk memahami dan berbagi pengalaman emosional orang lain, empati sebenarnya mencakup berbagai proses berbeda yang beroperasi melalui berbagai mekanisme dan memiliki fungsi yang berbeda pula. Penelitian terbaru membedakan antara empati kognitif (pengambilan perspektif), empati afektif (berbagi emosi), dan kepedulian empatik (motivasi welas asih untuk membantu), yang masing-masing

memainkan peran penting namun berbeda dalam komunikasi interpersonal. Empati kognitif, terkadang disebut pengambilan perspektif atau teori pikiran, melibatkan kemampuan intelektual untuk memahami sudut pandang, keyakinan, dan keadaan emosional orang lain. Bentuk empati ini bekerja melalui penalaran sadar dan tidak selalu melibatkan berbagi perasaan dengan orang lain. Sebaliknya, empati afektif melibatkan pengalaman nyata akan emosi yang sesuai dengan apa yang dirasakan orang lain. Resonansi emosional ini terjadi secara lebih otomatis dan terkadang dapat terasa berlebihan, terutama ketika dihadapkan pada emosi negatif yang intens dari orang lain.

Hubungan antara empati dan pengenalan emosi telah dipelajari secara ekstensif, dengan bukti metaanalisis menunjukkan hubungan positif yang signifikan antara kemampuan empati dan kapasitas untuk mengidentifikasi keadaan emosi orang lain secara akurat. Sebuah metaanalisis komprehensif tiga tingkat dilakukan untuk mengkaji hubungan ini melalui berbagai studi dan pendekatan pengukuran. Temuan dari studi ini mengungkapkan bahwa empati kognitif dan empati afektif yang berorientasi pada orang lain (kepedulian empatik) secara konsisten memprediksi akurasi pengenalan emosi yang lebih baik. Namun, empati afektif yang berorientasi pada diri sendiri (distres pribadi) terkadang menunjukkan hubungan negatif dengan pengenalan emosi, yang menunjukkan bahwa terlalu terpaku pada respons emosional sendiri terhadap distres orang lain justru dapat mengganggu persepsi yang akurat (Qiao et al., 2025).

Empati juga memainkan peran krusial dalam regulasi emosi interpersonal, yaitu proses yang digunakan individu untuk memengaruhi keadaan emosional orang lain. Penelitian menunjukkan bahwa individu yang berempati lebih cenderung terlibat dalam strategi regulasi emosi prososial, seperti memberikan dukungan emosional, memvalidasi perasaan orang lain, menawarkan bantuan praktis, dan membantu orang lain

menilai kembali situasi dengan cara yang lebih adaptif (Geiger et al., 2025).

C. EMOSI DAN EMPATI DALAM KOMUNIKASI INTERPERSONAL DI ERA DIGITAL

Penelitian kontemporer menekankan bahwa komunikasi emosional nonverbal beroperasi melalui beragam modalitas sensorik. Saluran visual meliputi ekspresi wajah, pola tatapan mata, postur dan gerakan tubuh, gestur, dan jarak interpersonal. Saluran auditori meliputi nada, volume, kecepatan, ritme, dan vokalisasi nonverbal seperti desahan, tawa, dan erangan. Bahkan komunikasi taktil melalui pola sentuhan menyampaikan informasi emosional dalam konteks yang tepat. Komunikator emosional yang efektif mengembangkan kepekaan di berbagai saluran ini, mengintegrasikan informasi dari berbagai sumber untuk membentuk pemahaman holistik tentang keadaan emosional orang lain (Morningstar et al., 2025). Penelitian terbaru telah menantang pandangan yang terlalu menyederhanakan ekspresi emosi nonverbal, menunjukkan variabilitas individu yang substansial dalam cara orang mengekspresikan emosi. Morningstar dan rekan-rekannya secara sistematis meninjau penelitian tentang efek ekspresi dalam komunikasi emosi, mendokumentasikan bagaimana faktor-faktor seperti usia, jenis kelamin, latar belakang sosiokultural, ciri kepribadian, dan bahkan kondisi psikologis sesaat memengaruhi pola ekspresi emosi. Misalnya, orang dewasa yang lebih tua mungkin menunjukkan pola ekspresi wajah yang berbeda dengan individu yang lebih muda, perempuan dan laki-laki mungkin berbeda dalam ekspresi emosi di dalam dan antar budaya, dan individu dari masyarakat kolektivistis versus individualis mungkin mengikuti aturan tampilan yang berbeda untuk ekspresi emosi.

Integrasi isyarat nonverbal lintas modalitas menghadirkan peluang sekaligus tantangan bagi komunikasi interpersonal. Dalam interaksi tatap muka yang kaya, berbagai saluran bekerja sama untuk menciptakan sinyal emosional berulang yang meningkatkan akurasi dan pemahaman. Ketika ekspresi wajah, nada suara, dan bahasa tubuh menyampaikan informasi emosional yang konsisten, penerima pesan dapat sangat yakin dengan interpretasi mereka. Namun, ketika saluran memberikan informasi yang kontradiktif, misalnya, ketika seseorang mengatakan mereka baik-baik saja sambil menunjukkan postur tubuh yang tegang dan kualitas vokal yang tegang maka penerima pesan mau tidak mau harus membuat penilaian yang sulit tentang saluran mana yang harus diutamakan.

Konteks komunikasi termediasi, terutama platform digital berbasis teks, seringkali kekurangan isyarat nonverbal yang kaya yang tersedia dalam interaksi tatap muka, sehingga berpotensi meningkatkan peluang kesalahpahaman. Tanpa akses ke ekspresi wajah, kualitas vokal, dan bahasa tubuh, individu harus bergantung terutama pada konten verbal dan isyarat paralinguistik apa pun yang disediakan oleh media (seperti waktu respons, penggunaan emoji, atau panjang pesan). Penelitian yang mengkaji pengenalan emosi dalam konteks digital menekankan pentingnya mengembangkan keterampilan literasi baru untuk menafsirkan isyarat emosional dalam lingkungan yang dimediasi teknologi (Khan & Zeb, 2024).

Tabel 5.1 Perbandingan Komunikasi Tatap Muka dan Komunikasi dalam platform Digital

KOMUNIKASI TATAP MUKA <i>Rich, Multi-Sensory Communication</i>	KOMUNIKASI DIGITAL <i>Text-Based & Mediated Interaction</i>
Ekspresi Wajah Ekspresi mikro yang kompleks, gerakan mata, senyum,	Emoji dan Emoticon Representasi simbolis emosi yang digunakan untuk

KOMUNIKASI TATAP MUKA <i>Rich, Multi-Sensory Communication</i>	KOMUNIKASI DIGITAL <i>Text-Based & Mediated Interaction</i>
cemberut, dan perubahan otot yang halus menyampaikan keadaan emosi yang sebenarnya	menyampaikan nada dan perasaan dalam pesan berbasis teks
Nada Vokal dan Prosody Nada, volume, kecepatan, ritme, dan kualitas vokal menunjukkan intensitas dan keaslian emosi.	Tanda Baca & Simbol Tanda seru, tanda tanya, elipsis, dan huruf kapital menunjukkan penekanan dan intensitas emosi.
Bahasa Tubuh Postur, gestur, gerakan, dan orientasi fisik menandakan keterbukaan, ketegangan, atau keterlibatan.	Gaya & Nada Penulisan Bahasa formal vs. kasual, pilihan kata, dan struktur kalimat menyampaikan keadaan emosional dan hubungan.
Eye Contact & Gaze Durasi, arah, dan pola kontak mata menunjukkan ketertarikan, kejujuran, dan ikatan emosional.	Response Timing Kecepatan balasan, tanda terima baca, dan indikator pengetikan menandakan minat, ketersediaan, atau urgensi.
Proksemik (space) Jarak fisik dan posisi spasial mencerminkan tingkat keintiman, kenyamanan, dan hubungan sosial.	Panjang Pesan Respons singkat vs. pesan panjang menunjukkan tingkat keterlibatan, keterlibatan emosional, atau urgensi.
Touch & Haptics Kontak fisik (jabat tangan, pelukan, tepukan) menunjukkan kehangatan, dukungan, atau hubungan profesional.	GIFs & Stickers Gambar animasi dan stiker ekspresif menambahkan nuansa emosional dan kepribadian pada percakapan digital.

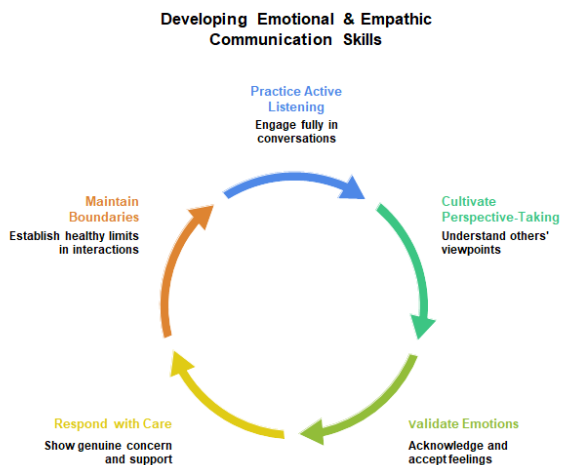
KOMUNIKASI TATAP MUKA <i>Rich, Multi-Sensory Communication</i>	KOMUNIKASI DIGITAL <i>Text-Based & Mediated Interaction</i>
<i>Immediate Timing</i> Reaksi, interupsi, dan alur percakapan secara langsung memberikan umpan balik emosional yang instan.	<i>Media Sharing</i> Foto, video, meme, dan catatan suara memberikan konteks emosional yang lebih kaya daripada teks saja.
<i>Physiological Signals</i> Tanda-tanda yang terlihat seperti wajah memerah, berkeringat, gemetar, atau perubahan pernapasan menunjukkan gairah emosional.	<i>Reactions & Likes</i> Respons emosional cepat melalui reaksi hati, jempol ke atas, atau fitur interaksi khusus platform lainnya

Hadirnya komunikasi digital menghadirkan tantangan unik bagi komunikasi empati yang patut mendapat perhatian khusus. Ketidadaan isyarat nonverbal di banyak platform digital mempersulit pemahaman emosi, sehingga meningkatkan risiko miskomunikasi. Komunikasi berbasis teks minim ekspresi wajah, nada suara, dan bahasa tubuh yang biasanya memberikan informasi emosional yang kaya. Kekurangan isyarat ini dapat menyebabkan salah tafsir, karena pesan yang ambigu dapat ditafsirkan lebih negatif daripada yang dimaksudkan, terutama saat terjadi konflik atau saat membahas topik sensitif. Namun, penelitian juga menunjukkan bahwa individu dapat mengembangkan keterampilan empati digital, belajar memperhatikan isyarat tekstual dan kontekstual yang menandakan keadaan emosional dalam komunikasi daring. Ini mencakup perhatian terhadap waktu respons, panjang dan struktur pesan, pilihan kata dan nada, penggunaan emoji atau penanda emosional lainnya, serta pola di berbagai pesan. Komunikator digital yang efektif belajar mengajukan pertanyaan klarifikasi ketika makna emosional ambigu, menggunakan label emosional secara eksplisit untuk mengurangi ambiguitas, dan mempertimbangkan

berbagai interpretasi sebelum menanggapi pesan yang berpotensi negatif.

D. MENGEMBANGKAN KOMPETENSI EMOSIONAL DAN EMPATI

Kecerdasan emosional dan keterampilan komunikasi empati dapat dikembangkan melalui praktik dan pelatihan konsisten. Intervensi edukatif yang berfokus pada literasi emosional, latihan pengambilan perspektif, praktik *mindfulness*, dan teknik mendengarkan reflektif telah terbukti efektif dalam meningkatkan kompetensi emosional dan empati di berbagai populasi. Disisi lain *Emotional Intelligence* sangat dibutuhkan untuk menguasai keterampilan ini. EI mencakup beberapa kemampuan inti seperti memahami emosi diri sendiri dan orang lain secara akurat, menggunakan emosi untuk memfasilitasi pemikiran dan pengambilan keputusan, memahami makna dan transisi emosional, serta mengelola emosi untuk mencapai tujuan interpersonal dan pribadi (Kakarla, 2025). Pengembangan komunikasi empati yang efektif membutuhkan integrasi pengetahuan, keterampilan, dan sikap (Fuller et al., 2021). Komponen pengetahuan meliputi pemahaman teori emosi, pengenalan variasi budaya dalam ekspresi emosi, pembelajaran tentang strategi regulasi emosi yang umum, dan pengembangan kesadaran akan pola dan pemicu emosi diri sendiri. Pengetahuan konseptual ini menyediakan kerangka kerja untuk memahami pengalaman dan interaksi emosional.



Gambar 5.1 Pengembangan Emosi dan Empati dalam Komunikasi Interpersonal

Pengembangan keterampilan membutuhkan latihan yang disengaja dengan umpan balik. Latihan mendengarkan aktif membantu individu memperhatikan orang lain sepenuhnya tanpa penilaian dini atau pemecahan masalah. Aktivitas pengambilan perspektif menantang individu untuk mengartikulasikan sudut pandang orang lain secara akurat sebelum merespons. Latihan pelabelan emosi mengembangkan ketepatan dalam mengidentifikasi dan menamai emosi. Skenario bermain peran memungkinkan latihan dengan situasi emosional yang menantang dalam konteks yang aman. Menulis reflektif tentang interaksi emosional mendorong pemrosesan yang lebih mendalam dan pembelajaran dari pengalaman. Komponen sikap melibatkan pengembangan nilai dan orientasi yang mendukung komunikasi empatik. Ini termasuk menghargai perspektif orang lain sebagai sesuatu yang sah meskipun berbeda dari perspektif sendiri, menjaga rasa ingin tahu tentang pengalaman orang lain, berkomitmen untuk memahami sebelum mengevaluasi, mengakui keterbatasan diri dalam memahami orang lain, dan menjaga kerendahan hati dalam hal akurasi interpretatif. Sikap-sikap ini menciptakan keterbukaan

psikologis yang diperlukan untuk keterlibatan empatik yang sejati. Para pemimpin dan pendidik memainkan peran penting dalam membangun iklim yang mendorong berkembangnya pemahaman tersebut melalui pemodelan dan sistem yang mereka ciptakan.

E. PERAN EMOSI DAN EMPATI DALAM KOMUNIKASI INTERPERSONAL

Emosi dan empati merupakan hal mendasar dalam komunikasi interpersonal, memengaruhi setiap aspek bagaimana kita terhubung dengan orang lain dan bernavigasi di dunia social (DeVito, 2013). Dari proses penularan emosi yang otomatis hingga penanaman pemahaman empati yang disengaja, proses emosional membentuk kualitas dan hasil interaksi interpersonal kita. Penelitian kontemporer mengungkap mekanisme kompleks yang melaluinya emosi diekspresikan, dipersepsikan, dan dikelola dalam komunikasi, sekaligus menyoroti peran penting empati dalam membangun hubungan yang bermakna lintas batas personal, profesional, dan budaya.

Berbagai data, fakta, kenyataan serta bukti yang diulas dalam bab ini menunjukkan dengan jelas bahwa kecerdasan emosional dan komunikasi empatik merupakan kompetensi penting untuk menavigasi kompleksitas kehidupan sosial kontemporer. Baik dalam hubungan pribadi di mana keselarasan emosional menentukan kepuasan dan stabilitas, konteks profesional di mana kepemimpinan empatik mendorong keterlibatan dan inovasi, maupun interaksi lintas budaya di mana kompetensi emosional menjembatani perbedaan, kemampuan untuk mengenali, memahami, dan merespons emosi dengan tepat menentukan keberhasilan komunikasi. Seiring dunia kita semakin terhubung, beragam, dan dimediasi oleh teknologi, kompetensi-kompetensi ini tidak hanya menjadi menguntungkan tetapi juga penting untuk

berfungsi secara efektif. Beberapa tema kunci muncul dari tinjauan ini.

1. Komunikasi emosional melibatkan kompleksitas yang jauh lebih tinggi daripada yang ditunjukkan oleh penelitian awal. Alih-alih makna yang universal dan tetap, ekspresi emosional bervariasi berdasarkan individu, budaya, dan konteks, sehingga membutuhkan keterampilan interpretatif yang fleksibel dan adaptif.
2. Empati mencakup berbagai proses yang berbeda antara lain pemahaman kognitif, berbagai emosi, dan kepedulian yang welas asih dimana masing-masing berkontribusi secara berbeda terhadap efektivitas komunikasi interpersonal.
3. Kompetensi emosional dapat dikembangkan melalui pelatihan dan praktik, yang menawarkan harapan bagi intervensi untuk meningkatkan kemampuan komunikasi emosional individu dan kolektif.
4. Empati yang autentik membutuhkan lebih dari sekadar kemampuan individu; seperti dukungan sistemik melalui kebijakan, praktik, dan norma budaya yang sungguh-sungguh menghargai kesejahteraan emosional. Inisiatif empati yang dangkal tanpa dukungan substantif justru dapat merusak kepercayaan dan efektivitas.
5. Menyeimbangkan keterlibatan empati dengan batasan yang tepat mencegah kelelahan dan mempertahankan upaya membantu dari waktu ke waktu, terutama penting dalam konteks profesional yang terpapar secara rutin dalam menerima trauma atau kesulitan orang lain.

Ke depannya, penelitian dan praktik berkelanjutan yang berfokus pada emosi dan empati dalam komunikasi interpersonal penting untuk dikembangkan. Dibutuhkan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana proses emosional beroperasi di berbagai konteks, populasi, dan saluran komunikasi. Konteks komunikasi digital membutuhkan perhatian khusus seiring

teknologi terus membentuk kembali cara manusia terhubung. Penelitian lintas budaya harus diperluas untuk menangkap keragaman yang lebih besar dalam pola komunikasi emosional. Intervensi untuk mengembangkan kompetensi emosional memerlukan evaluasi yang ketat untuk mengidentifikasi pendekatan yang paling efektif. Praktisi di bidang yang berkaitan dengan komunikasi interpersonal seperti pendidikan, layanan kesehatan, bisnis, konseling atau layanan sosial, dapat memperoleh manfaat dari integrasi kompetensi emosional dan empati yang lebih baik ke dalam program pelatihan. Organisasi dapat menciptakan budaya yang sungguh-sungguh menghargai dan mendukung kecerdasan emosional melalui pengembangan kepemimpinan, proses tim, dan kebijakan organisasi. Pendidik dapat memasukkan literasi emosional ke dalam kurikulum, membantu siswa mengembangkan keterampilan hidup yang krusial ini. Profesional kesehatan mental dapat membantu klien mengembangkan kemampuan emosional dan empati sebagai komponen kesejahteraan psikologis (Mukhlisiana et al., 2023).

Implikasi praktis dari memahami peran ini sangatlah substansial. Ketika komunikator menyadari bahwa emosi bukanlah hambatan untuk berpikir jernih, melainkan sumber informasi dan motivasi yang esensial, mereka akan mendekati interaksi secara berbeda. Ketika individu mengembangkan kapasitas empati, kemampuan untuk memahami, menghayati, dan merespons keadaan emosional orang lain dengan tepat maka mereka membuka kemungkinan untuk koneksi yang lebih dalam, resolusi konflik yang lebih efektif, kolaborasi yang lebih baik, dan pengaruh timbal balik yang sejati. Mereka yang dengan terampil menavigasi lanskap emosional komunikasi interpersonal mencapai hasil relasional, profesional, dan personal yang lebih baik. Dalam hal ini, memperhatikan emosi dan empati bukan sekadar keharusan etis atau preferensi filosofis, tetapi kebutuhan praktis bagi siapa pun yang ingin berkomunikasi secara efektif di dunia kita yang kompleks dan saling terhubung.

Peran emosi dan empati dalam komunikasi interpersonal, dengan demikian, sangatlah fundamental, dimana elemen-elemen ini membentuk fondasi yang mendasari semua hubungan manusia yang bermakna.

Pada akhirnya, memperhatikan emosi dan empati dalam komunikasi interpersonal sama dengan melayani nilai-nilai humanistik tentang koneksi, pemahaman, dan saling mendukung. Dengan memprioritaskan dimensi emosional komunikasi, kita berupaya menuju bentuk koneksi interpersonal yang lebih empatik, penuh pengertian, dan pada akhirnya lebih manusiawi. Di era yang menghadapi berbagai tantangan sosial yang membutuhkan kerja sama dan saling pengertian, mengembangkan kapasitas emosional dan empati kolektif kita mungkin merupakan salah satu investasi terpenting yang dapat kita lakukan.

BAGIAN 6

BAHASA VERBAL DAN NON VERBAL DALAM INTERAKSI ANTAR PRIBADI

A. PENGERTIAN KOMUNIKASI

Menurut Astrid, Komunikasi adalah kegiatan pengoperan lambang yang mengandung arti/makna yang perlu dipahami bersama oleh pihak yang terlibat dalam kegiatan komunikasi. Roben J.G mengemukakan bahwa komunikasi adalah kegiatan perilaku atau kegiatan penyampaian pesan atau informasi tentang pikiran atau perasaan. Komunikasi merupakan proses pertukaran dan pemahaman informasi antara dua pihak atau lebih. Proses ini melibatkan pengirim pesan, penerima pesan, dan saluran komunikasi. Komunikasi dapat terjadi dalam berbagai bentuk, termasuk verbal (dalam bentuk kata-kata) dan nonverbal (melalui gerakan tubuh, ekspresi wajah, dan bahasa tubuh).

Berdasarkan pengertian tentang komunikasi diatas, bahwa komunikasi merupakan suatu proses komunikasi dianggap sebagai suatu proses. Dalam artian bahwa komunikasi itu merupakan serangkaian tindakan atau peristiwa yang terjadi berurutan (ada tahapan) dalam proses komunikasi, dan adanya saling pengertian.

B. KOMUNIKASI VERBAL (*VERBAL COMMUNICATION*)

1. Pengertian Komunikasi Verbal (*Verbal Communication*)

Secara umum, komunikasi verbal adalah komunikasi yang berbentuk lisan ataupun tulisan. Komunikasi verbal berupa

kata-kata yang diucapkan langsung (berbicara) bisa dilakukan secara langsung (*face to face*) atau dengan perantara media, contohnya berinteraksi menggunakan sosial media atau telepon genggam. Sedangkan komunikasi verbal yang melalui tulisan bisa dilakukan menggunakan media seperti surat, postcard, *chating* di media sosial, dan sebagainya. Perbedaan komunikasi lisan dan tertulis hanya terletak pada cara melakukannya. Komunikasi lisan diucapkan lewat pelafalan atau pengucapan. Sementara komunikasi tertulis dilakukan dengan menulis kata-kata dan bahasa.

2. Unsur Dalam Komunikasi Verbal.

a. Kata

Merupakan lambang terkecil dari bahasa. Kata merupakan yang mewakili sesuatu hal, baik orang, barang, kejadian atau keadaan.

b. Bahasa

Merupakan suatu sistem lambang yang memungkinkan orang berbagi makna. Dalam komunikasi verbal lambang bahasa yang digunakan adalah bahasa lisan, tertulis pada kertas, ataupun elektronik.

3. Karakteristik Komunikasi verbal sebagai berikut:

a. Jelas, ringkas, dan pendek, dilakukan secara langsung.

Berbicara dengan pengucapan yang jelas akan membuat kata tersebut makin mudah dipahami. Agar tidak terjadi kesalahpahaman dan pemaknaan yang ambigu.

b. Perbendaharaan kata.

Proses komunikasi dikatakan berhasil saat komunikator mampu menerjemahkan dengan baik kata serta kalimat yang digunakannya. Baik kata maupun bahasa, kedua unsur ini harus mudah dimengerti oleh komunikan, supaya keberhasilan komunikasi meningkat.

- c. Konotatif dalam konteks komunikasi verbal adalah perasaan, pikiran, serta ide yang ada dalam kata. Sementara denotatif merupakan pemberian makna dari kata yang sama atau yang sedang digunakan.
- d. Intonasi Seorang komunikator mampu mempengaruhi arti pesan melalui nada suara yang dikirimkan. Emosi sangat berperan dalam nada suara ini. dengan nada suara menyatakan emosi seseorang.
- e. Kecepatan berbicara. Keberhasilan komunikasi dipengaruhi juga oleh kecepatan dan tempo bicara yang tepat. Karena kecepatan akan mempengaruhi kualitas pesan dan komunikasi yang dilakukan. Kesan menyembunyikan sesuatu dapat timbul bila dalam pembicaraan ada pengalihan yang cepat pada pokok pembicaraan.
- f. Humor dapat meningkatkan keberhasilan dalam memberikan dukungan emosi terhadap lawan bicara. Tertawa membantu mengurangi ketegangan pendengar sehingga meningkatkan keberhasilan untuk mendapat dukungan. Humor juga bisa membantu mengurangi ketegangan serta rasa bosan dalam proses komunikasi.

4. Jenis komunikasi verbal

- a. Berbicara dan Menulis

Berbicara adalah komunikasi verbal vokal misal presentasi dalam rapat, sedangkan menulis adalah komunikasi verbal non vocal misal surat menyurat. Komunikasi tertulis bisa dilakukan lewat aplikasi atau media teknologi. Contohnya WhatsApp, Line, Gmail, dan lainnya. Ragam komunikasi tertulis adalah membaca dan menulis. Kedua hal ini tidak bisa dipisahkan satu sama lain. Karena kegiatan membaca dalam komunikasi ini hanya bisa dilakukan ketika ada seseorang yang menulis pesan.

b. Mendengarkan dan Membaca.

Mendengarkan adalah menangkap kata-kata lisan, sementara membaca adalah menangkap kata-kata melalui tulisan. Keduanya adalah proses menerima informasi dalam komunikasi dengan orang lain.

C. KOMUNIKASI NON VERBAL

Menurut Hardjana (2003) komunikasi non-verbal sebagai penciptaan dan pertukaran pesan dengan tidak menggunakan kata-kata akan tetapi komunikasi yang hanya menggunakan bahasa tubuh (*Body Language*). Komunikasi non-verbal adalah bentuk komunikasi yang tidak menggunakan kata-kata untuk menyampaikan pesan. Sebagai gantinya, komunikasi ini menggunakan berbagai saluran lain, seperti (1) ekspresi wajah, (2) gerakan tubuh, (3) kontak mata, (4) postur tubuh, dan (5) intonasi suara. Komunikasi non-verbal sangat penting dalam menyampaikan pesan yang lebih mendalam dan emosi yang sulit diungkapkan melalui kata-kata.

1. Macam macam Komunikasi Non Verbal adalah sebagai berikut:

a. Ekspresi Wajah

Ekspresi wajah merupakan salah satu bentuk komunikasi non-verbal yang paling kuat. Wajah manusia mampu menunjukkan berbagai emosi, seperti kebahagiaan, kesedihan, marah, atau keheranan. Ekspresi wajah ini seringkali memberikan petunjuk yang lebih jelas tentang perasaan seseorang dibandingkan dengan kata-kata yang diucapkan.

b. Gerakan Tubuh (Kinesik)

Gerakan tubuh atau kinesik meliputi segala bentuk gerakan tubuh, seperti gerakan tangan, anggukan kepala, dan postur tubuh secara keseluruhan. Gerakan tubuh ini bisa menguatkan atau bertentangan dengan pesan verbal yang

disampaikan. Misalnya, seseorang yang berbicara tentang keberhasilan, namun tubuhnya membungkuk atau tidak menunjukkan ekspresi positif, mungkin akan membuat pendengar merasa ragu dengan keaslian pesan tersebut.

c. Kontak Mata

Kontak mata memainkan peran penting dalam komunikasi non-verbal. Dalam banyak budaya, kontak mata yang tepat dapat menunjukkan perhatian, rasa hormat, dan kepercayaan diri. Sebaliknya, menghindari kontak mata dapat diinterpretasikan sebagai tanda ketidaknyamanan atau kurangnya kepercayaan diri.

d. Postur Tubuh

Postur tubuh, atau bagaimana seseorang duduk atau berdiri, dapat mengungkapkan perasaan atau sikap terhadap situasi atau orang lain. Misalnya, seseorang yang duduk dengan tubuh terbuka dan santai mungkin terlihat lebih terbuka dan ramah, sementara seseorang yang duduk dengan tubuh tertutup atau menyilangkan tangan bisa menunjukkan sikap defensif atau kurang tertarik.

e. Intonasi Suara

Intonasi suara atau cara seseorang mengucapkan kata-kata juga merupakan elemen penting dalam komunikasi non-verbal. Walaupun secara verbal kata yang diucapkan sama, intonasi suara yang berbeda dapat merubah makna dan memberikan nuansa emosi. Misalnya, kalimat “Saya tidak tahu” yang diucapkan dengan nada datar dan ragu-ragu bisa berarti ketidakpastian, sementara kalimat yang sama dengan nada tegas bisa menunjukkan kepastian.

2. Fungsi Komunikasi Non Verbal

Menurut pakar komunikasi Mark L Knapp, terdapat 5 fungsi utama dalam komunikasi non verbal yang mempengaruhi cara pesan disampaikan dan diterima.

a. Repetisi (Pengulangan)

Fungsi pertama adalah repetisi, yaitu ketika pesan nonverbal digunakan untuk mengulang atau menegaskan kembali pesan yang telah disampaikan secara verbal. Contohnya, ketika seorang mengatakan "iya" orang biasanya melakukannya sambil mengangguk. Gerakan mengangguk memperkuat atau mengulangi kata-kata yang sebelumnya telah diucapkan.

b. Substitusi (Pengganti)

Fungsi kedua adalah substitusi, yaitu ketika komunikasi nonverbal digunakan untuk menggantikan kata-kata atau lambang verbal. Contohnya, ketika seseorang mengangkat jempol tanpa mengucapkan apapun, ini dapat diartikan seperti "baik" atau "setuju".

c. Kontradiksi (Pertentangan)

Fungsi ketiga adalah kontradiksi, dimana pesan nonverbal bisa bertentangan dengan pesan verbal yang disampaikan. Misalnya, seseorang berkata "saya baik-baik saja" tetapi ekspresi wajahnya menunjukkan kesedihan atau kecemasan. Hal ini menunjukkan adanya kontradiksi antara yang dikatakan dengan yang diekspresikan.

d. Komplemen (Pelengkap)

Fungsi keempat adalah sebagai komplemen, yaitu melengkapi atau memperkaya makna pesan verbal. Misalnya, ketika seseorang menjelaskan sesuatu menggunakan gerakan tangan untuk memperjelas perkataan yang diucapkan. Hal ini membuat komunikasi lebih mudah dimengerti.

e. Aksentuasi (Penegasan)

Fungsi terakhir sebagai penegasan, di mana pesan nonverbal digunakan untuk menegaskan atau memberi penekanan pada pesan verbal. Misalnya, seseorang bisa menekankan kata-kata tertentu dengan meninggikan volume suara atau dengan menggunakan ekspresi wajah.

D. PERBEDAAN KOMUNIKASI VERBAL DAN NON VERBAL

Komunikasi verbal dan non-verbal sering kali digunakan bersamaan untuk menyampaikan pesan secara efektif, keduanya memiliki perbedaan yang mendasar, yaitu:

1. Cara Penyampaian Pesan

- a. **Komunikasi Verbal** disampaikan melalui kata-kata yang diucapkan atau ditulis. Pesan yang disampaikan lebih eksplisit dan langsung.
- b. **Komunikasi Non-Verbal** disampaikan melalui ekspresi wajah, gerakan tubuh, dan elemen non-verbal lainnya. Pesan yang disampaikan lebih bersifat implisit dan bisa mengandung makna yang lebih dalam, terutama dalam hal emosi dan sikap.

2. Kemampuan untuk Mengontrol

- a. **Komunikasi Verbal** dapat lebih mudah dikontrol oleh pengirim pesan. Pengirim dapat memilih kata-kata yang tepat dan menyusun kalimat dengan hati-hati.
- b. **Komunikasi Non-Verbal**, meskipun terkadang bisa dikontrol, sering kali terjadi secara otomatis dan lebih sulit dipalsukan. Ekspresi wajah dan gerakan tubuh sering kali mencerminkan perasaan atau emosi yang tidak terucapkan.

3. Keterbatasan dalam Media Digital

- a. **Komunikasi Verbal** sangat efektif dalam berbagai media komunikasi, baik lisan maupun tulisan, termasuk media digital seperti email, chat, atau telepon.
- b. **Komunikasi Non-Verbal** terbatas dalam media digital. Ketika berkomunikasi melalui teks atau pesan suara, ekspresi wajah dan gerakan tubuh tidak dapat terlihat atau dipahami, sehingga seringkali bisa menimbulkan kesalahpahaman. Misalnya, emoji yang digunakan dalam percakapan daring bisa salah interpretasi jika tidak sesuai dengan konteks.

4. Kecepatan Penyampaian

- a. **Komunikasi Verbal** biasanya lebih cepat dalam menyampaikan pesan secara langsung, baik melalui percakapan maupun media tertulis.
- b. **Komunikasi Non-Verbal** membutuhkan perhatian ekstra dalam interpretasinya dan seringkali memberikan konteks lebih mendalam terhadap pesan yang telah disampaikan secara verbal.

E. PERAN KOMUNIKASI VERBAL DAN NON VERBAL

Di dunia profesional, komunikasi yang efektif sangat diperlukan, baik dalam konteks interaksi langsung dengan rekan kerja, klien, maupun saat melakukan presentasi atau negosiasi. Oleh karena itu, baik komunikasi verbal maupun nonverbal memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan pesan yang disampaikan bisa diterima dengan tepat dan membangun hubungan yang baik.

1. Memperkuat Pesan yang Disampaikan

Komunikasi non-verbal dapat memperkuat pesan yang disampaikan secara verbal. Misalnya, saat berbicara tentang pencapaian besar dalam pekerjaan, seorang profesional yang tersenyum dengan ekspresi wajah yang bahagia, disertai dengan gestur tangan yang terbuka, dapat menunjukkan rasa bangga dan kepuasan. Ini membuat pesan yang disampaikan lebih meyakinkan dan dipercaya oleh lawan bicara.

2. Menunjukkan Kepercayaan Diri

Kepercayaan diri adalah elemen penting dalam komunikasi profesional. Seorang individu yang berbicara dengan suara yang tegas dan intonasi yang jelas, serta berdiri dengan postur tubuh yang terbuka, akan lebih mudah diterima dan dihargai oleh audiens. Sebaliknya, jika seseorang berbicara dengan nada rendah atau postur tubuh yang tertutup, ini bisa menunjukkan ketidaknyamanan atau kurangnya kepercayaan diri.

3. Mencegah Kesalahpahaman

Ketika komunikasi verbal dan non-verbal tidak sejalan, hal ini bisa menyebabkan kebingungannya penerima pesan. Misalnya, saat seseorang mengatakan “Saya akan membantu Anda”, namun tubuhnya bersikap menjauh dan tidak ada kontak mata, ini bisa membuat penerima pesan meragukan niat tersebut. Oleh karena itu, penting untuk memastikan bahwa komunikasi verbal dan non-verbal saling mendukung satu sama lain agar pesan yang disampaikan tidak menimbulkan kebingungannya.

4. Membaca Emosi Orang Lain

Penting untuk memiliki kemampuan dalam membaca komunikasi non-verbal orang lain di dunia profesional. Ini bisa membantu Anda untuk memahami perasaan atau kondisi orang lain, yang mungkin tidak diungkapkan secara verbal. Misalnya, membaca ekspresi wajah atau melihat gerakan tubuh dapat memberitahu Anda apakah rekan kerja Anda merasa nyaman atau cemas selama pertemuan atau presentasi.

BAGIAN 7

DINAMIKA HUBUNGAN INTERPERSONAL

A. MAKNA DINAMIKA HUBUNGAN INTERPERSONAL

1. Memahami Dinamika Hubungan Interpersonal

Hubungan interpersonal dalam kehidupan sehari-hari sangat dipengaruhi dengan bagaimana komunikasi yang berlangsung antar individu. Menurut DeVito (2019) komunikasi interpersonal adalah proses timbal balik dimana setiap pelaku komunikasi secara berkesinambungan menjadi pengirim dan penerima pesan, serta saling memengaruhi dalam membangun makna. Artinya, komunikasi bukan hanya kegiatan berbicara dan mendengar saja, tetapi juga proses menyesuaikan diri dengan situasi, perasaan, dan perilaku lawan bicara. Dari pengertian tersebut, menunjukkan bahwa dalam komunikasi interpersonal terdapat adanya dinamika, yaitu adanya perubahan dan pergerakan yang terus terjadi dalam proses interaksi. Komunikasi yang dinamis tidak bersifat tetap atau berlangsung satu kali saja, melainkan merupakan rangkaian tindakan dan respon yang terus berkembang seiring berjalannya waktu dan perubahan lingkungan maupun individu yang terlibat dalam komunikasi tersebut. Setiap individu yang berkomunikasi akan saling membentuk dan menyesuaikan makna, perilaku, serta pola hubungan mereka. Proses ini bisa berubah karena berbagai hal, seperti situasi, peran sosial, harapan, perasaan, dan motivasi dari masing-masing pihak.

Memahami dinamika komunikasi dalam hubungan interpersonal berarti melihat bahwa komunikasi bukan hanya soal menyampaikan pesan, tetapi juga bagaimana pesan itu dibangun, ditafsirkan, dan diubah selama proses komunikasi

berlangsung. Dengan kata lain, fokusnya bukan hanya pada apa yang dikatakan, tetapi juga bagaimana dan mengapa pesan itu berkembang dalam hubungan antarindividu. Oleh karena itu, komunikasi interpersonal yang efektif memerlukan kesadaran dari individu pelaku komunikasi terhadap situasi dan empati terhadap lawan bicara. Hal tersebut didukung dengan kemampuan beradaptasi terhadap dinamika hubungan yang terus bergerak dan berubah.

2. Ciri-ciri Komunikasi dalam Hubungan Interpesonal yang Dinamis

Komunikasi merupakan dasar dalam terbentuknya hubungan interpersonal. Komunikasi interpersonal yang dinamis memiliki beberapa ciri penting yang menunjukkan bahwa proses interaksi antar individu selalu berubah, berkembang, dan menyesuaikan diri dengan konteksnya. Dinamika ini muncul karena setiap pesan dan tanggapan selalu dipengaruhi oleh situasi, pengalaman, serta hubungan antar individu.

a. Berlangsung secara terus-menerus

Komunikasi interpersonal tidak pernah benar-benar berhenti. Setiap interaksi yang terjadi akan memengaruhi interaksi berikutnya, sehingga hubungan interpersonal bersifat berkelanjutan. Menurut Knapp dan Vangelisti (2009), hubungan interpersonal berkembang melalui tahapan-tahapan tertentu, seperti pengenalan, kedekatan, hingga pemeliharaan, dimana setiap tahapnya dimungkinkan adanya perubahan pola komunikasi.

Hal tersebut dapat terjadi di segala bidang, sebagai contoh dua rekan kerja yang awalnya hanya saling menyapa secara formal, setelah bekerjasama dalam kurun waktu yang lama, lambat laun mulai membangun komunikasi yang lebih personal. Meningkatnya intensitas pertemuan dan komunikasi yang terjadi akan menumbuhkan keakraban,

sehingga mempengaruhi gaya bahasa, intonasi, dan isi pesan yang lebih mendalam.

b. Penyesuaian isi pesan dan perilaku

Ciri lain dari komunikasi interpersonal yang dinamis adalah adanya kemampuan individu untuk menyesuaikan pesan yang disampaikan dan perilaku komunikasinya. Proses penyesuaian ini penting agar pesan dapat diterima dengan tepat oleh lawan bicara. Proses penyesuaian ini menuntut adanya adaptasi simbolik, yaitu kemampuan menyampaikan pesan sesuai situasi dan karakteristik orang lain.

Seseorang akan berbicara dengan gaya santai ketika berbicara dengan teman dekat atau yang seusia, dan isi pembicaraan dapat lebih personal. Namun akan berbeda ketika berbicara dengan atasan dalam bekerja, atau dengan guru saat mengajar dalam kelas, yang cenderung berada dalam situasi formal, sehingga gaya berbicarapun akan berbeda.

c. Pengaruh persepsi dan umpan balik

Komunikasi interpersonal yang dinamis juga selalu dipengaruhi oleh persepsi dan umpan balik (*feedback*). Persepsi menentukan bagaimana seseorang memahami pesan yang diterima, sementara umpan balik menjadi proses penting untuk mengoreksi atau memperkuat makna yang telah dibangun.

Komunikasi yang efektif terjadi ketika individu mampu memberikan dan menerima umpan balik secara terbuka. Misalnya, ketika seorang salah memahami pesan dalam percakapan media daring, maka diperlukan komunikasi lanjutan untuk mengatasi kesalahpahaman tersebut. Untuk dapat mencapai hal itu, diperlukan adanya keterbukaan dan

kesediaan untuk menerima umpan balik, meskipun tidak semuanya sesuai dengan harapan.

d. Selalu Berubah

Ciri terakhir dari komunikasi interpersonal yang dinamis adalah sifatnya yang selalu berubah. Perubahan ini bisa disebabkan oleh perkembangan hubungan, perubahan peran sosial, atau bahkan kemajuan teknologi komunikasi. Walther (1996) dalam teorinya tentang hyperpersonal communication menjelaskan bahwa interaksi melalui media online dapat mengubah cara individu membangun kedekatan dan kepercayaan, bahkan dapat lebih mendalam daripada komunikasi tatap muka.

Hal tersebut tampak dalam aktivitas dua orang yang dapat menjalin komunikasi mendalam dan akrab melalui media online, namun ketika mereka bertemu secara tatap muka, berubah menjadi canggung. Situasi ini dimungkinkan karena kehadiran fisik dan ekspresi nonverbal yang lebih nyata bisa berbeda dengan situasi dalam media online. Contoh tersebut menunjukkan bahwa media komunikasi dapat merubah dinamika dalam komunikasi interpersonal.

B. FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI DINAMIKA HUBUNGAN INTERPERSONAL

1. Faktor Internal

Faktor internal berkaitan dengan aspek-aspek psikologis yang berasal dari dalam diri seseorang. Faktor tersebut meliputi persepsi diri dan citra diri, kebutuhan emosional, kepribadian dan nilai-nilai yang dianut individu.

Persepsi diri dan citra diri menentukan bagaimana seseorang memandang diri sendiri dan orang lain saat berinteraksi.

Persepsi diri yang positif mendorong sikap terbuka dan rasa percaya diri, sedangkan persepsi diri negatif dapat menimbulkan kecanggungan atau ketakutan dalam berhubungan, yang berpengaruh terhadap jalannya komunikasi. Menurut Rakhmat (2011), persepsi diri membentuk “peta dunia pribadi” yang menjadi dasar setiap tindakan komunikasi. Demikian pula, persepsi diri positif akan membentuk citra diri yang sehat memungkinkan individu berkomunikasi secara terbuka tanpa rasa rendah diri.

Selanjutnya, kebutuhan emosional seperti kasih sayang, penerimaan, penghargaan, dan rasa aman akan mempengaruhi cara seseorang membangun relasi. Individu yang kebutuhan emosionalnya terpenuhi cenderung menampilkan perilaku komunikasi yang hangat, terbuka dan empatik, sedangkan mereka yang merasa tidak diterima dapat menjadi sensitif, tertutup dan cenderung curiga terhadap pihak lain.

Selain itu, kepribadian dan nilai-nilai yang dianut seseorang turut menentukan gaya komunikasi interpersonal. Kepribadian seseorang yang ekstrovert lebih mudah memulai interaksi dan membangun hubungan baru, sementara individu introvert lebih selektif namun cenderung menjalin hubungan yang lebih mendalam. Sedangkan nilai-nilai yang dimiliki individu seperti kejujuran, tanggung jawab, dan rasa hormat menjadi pedoman dan batasan seseorang dalam membangun relasi dengan individu lain.

2. Faktor Eksternal

Faktor eksternal meliputi kondisi (norma) sosial, budaya, dan teknologi yang membingkai proses komunikasi dan memengaruhi cara individu berinteraksi. Norma sosial dan budaya memberikan pedoman tentang bagaimana seseorang seharusnya berperilaku dalam hubungan interpersonal. Misalnya dalam budaya kolektivitas, hubungan yang dijalin

bertujuan untuk membentuk adanya kebersamaan yang menekankan kesopanan, dan menjaga perasaan orang lain (*tepa salira*). Sedangkan dalam budaya individualistik, komunikasi yang dilakukan menekankan adanya keterbukaan dan kejujuran antar pelaku komunikasi. Kedua norma dan budaya yang berbeda ini akan memunculkan cara penyelesaian yang berbeda pula pada saat terjadi ketegangan ataupun kesalahpahaman dalam berkomunikasi.

Lingkungan organisasi dan sosial juga berperan penting dalam menentukan dinamika hubungan interpersonal. Misalnya dalam lingkungan kerja, hubungan antara atasan dan bawahan bersifat hierarkis dan harus memperhatikan etika profesional. Sementara hubungan antar rekan sejawat lebih bersifat setara dan memungkinkan komunikasi yang lebih terbuka. Disamping itu, lingkungan sosial yang kondusif dapat memperkuat rasa kebersamaan dan saling menghargai, sedangkan lingkungan yang kompetitif atau penuh tekanan dapat menimbulkan konflik dan jarak emosional.

Selanjutnya, media dan teknologi komunikasi membawa dimensi baru dalam hubungan interpersonal. Media sosial dan *platform* daring mempermudah individu untuk berinteraksi tanpa batas ruang dan waktu, namun juga dapat mengaburkan makna pesan karena keterbatasan isyarat nonverbal yang ditangkap pelaku komunikasi. Walther (2011) menjelaskan bahwa komunikasi bermediasi komputer (*computer mediated communication-CMC*) memungkinkan terbentuknya hubungan yang intim, namun membutuhkan waktu dan upaya untuk membangun kedekatan emosional. Dengan demikian, kemampuan beradaptasi terhadap teknologi menjadi kunci agar hubungan tetap efektif di era digital.

3. Faktor Situasional dan Relasional

Selain faktor internal dan eksternal, dinamika hubungan interpersonal juga dipengaruhi oleh kondisi situasional dan kualitas relasi yang terbentuk antar individu. Faktor ini mencakup kedekatan fisik dan sosial, kepercayaan dan keterbukaan, serta konflik dan penyelesaiannya.

Kedekatan fisik dan sosial memainkan peran penting dalam pembentukan hubungan. Semakin sering seseorang berinteraksi secara fisik, semakin besar peluang mereka untuk menjalin hubungan yang lebih dekat dan akrab. Kedekatan meningkatkan rasa nyaman sehingga memungkinkan adanya peluang komunikasi yang semakin mendalam. Di era digital, bentuk kedekatan sosial juga dapat tercipta melalui komunikasi daring yang intens, walaupun tanpa pertemuan tatap muka.

Kepercayaan dan keterbukaan menjadi inti dari hubungan interpersonal yang sehat. Hal tersebut menunjukkan keyakinan bahwa pihak lain jujur dan dapat diandalkan, sehingga memungkinkan individu membagikan pikiran dan perasaan kepada individu lain yang dipercaya. Sebaliknya, hubungan tanpa kepercayaan mudah goyah karena akan memunculkan adanya kecurigaan dan komunikasi yang saling mempertahankan kebenaran diri sendiri.

Konflik dalam hubungan interpersonal sangat mudah terjadi. Hal tersebut karena berbagai faktor seperti yang dijelaskan sebelumnya. Penyelesaian konflik pada hubungan interpersonal dapat berbeda antara hubungan yang satu dengan lainnya. Hal tersebut karena komunikasi dalam hubungan interpersonal sangat terkait dengan kepribadian, nilai-nilai yang dianut serta lingkungan sosial yang membentuknya. Penggunaan media juga akan berpengaruh dalam penyelesaian konflik. Kesadaran untuk menyelesaikan konflik yang muncul, diikuti dengan pemahaman pemilihan media yang tepat.

C. DINAMIKA HUBUNGAN INTERPERSONAL DI ERA DIGITAL

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan yang sangat signifikan dalam cara manusia berinteraksi dan berkomunikasi. Jika pada masa lalu hubungan interpersonal didominasi oleh interaksi tatap muka, kini berbagai bentuk komunikasi telah bergeser ke ranah daring melalui media sosial, aplikasi pesan instan, dan *platform* kerja jarak jauh. Transformasi ini bukan hanya terkait dengan penggunaan teknologi saja, tetapi juga menyebabkan perubahan budaya dan psikologis. Komunikasi daring mampu mengubah cara individu membangun, memelihara, dan memaknai hubungan dengan orang lain. Oleh karena itu, memahami dinamika hubungan interpersonal di era digital menjadi hal yang sangat penting.

1. Perubahan Bentuk Komunikasi

Kemajuan teknologi komunikasi telah mengubah secara fundamental cara manusia membangun dan memelihara hubungan interpersonal. Komunikasi yang sebelumnya berlangsung secara tatap muka kini bergeser menjadi interaksi yang dimediasi oleh teknologi digital. Teknologi digital memungkinkan komunikasi berlangsung lebih cepat, efisien, dan lintas batas geografis. Manusia kini dapat menjalin hubungan tanpa dibatasi ruang dan waktu, memperluas jejaring sosial hingga ke berbagai belahan dunia. Fenomena ini dikenal dengan istilah *Computer Mediated Communication* (CMC), yaitu komunikasi antar individu yang difasilitasi oleh perangkat digital seperti telepon pintar, komputer, dan jaringan internet (Walther, 2011). Bentuk komunikasi bermedia internet, saat ini seperti menjadi 'keharusan' bagi individu pada masyarakat modern, untuk dapat berelasi dengan orang lain. Manusia sebagai makhluk sosial seolah tidak dapat dilepaskan dari bentuk komunikasi bermedia.

Namun di sisi lain, perubahan ini juga menghadirkan tantangan baru. Interaksi yang semula bersifat langsung dan personal kini sering digantikan oleh komunikasi bermediasi layar, yang terkadang menurunkan kualitas kedekatan emosional dan mengaburkan makna autentisitas dalam hubungan.

2. Fenomena Hubungan Digital

Transformasi komunikasi digital melahirkan berbagai bentuk hubungan sosial baru. Salah satu yang menonjol adalah pertemanan daring (*online friendship*), yaitu hubungan sosial yang terjalin melalui ruang digital tanpa kehadiran fisik. Studi menunjukkan bahwa *online friendship* dapat memberikan dukungan sosial yang signifikan, khususnya bagi individu yang mengalami keterbatasan sosial atau geografis (Valkenburg & Peter, 2007).

Fenomena lainnya adalah keintiman digital (*digital intimacy*), yakni bentuk kedekatan emosional yang dibangun melalui interaksi daring. Dalam konteks ini, keintiman tidak lagi terbatas pada kehadiran fisik, tetapi dapat terjalin melalui pesan pribadi, *video call*, dan aktivitas berbagi di media sosial. Walther (2011) menyebut fenomena ini sebagai *hyperpersonal interaction*, yaitu kondisi di mana komunikasi digital justru dapat menghasilkan kedekatan emosional yang lebih intens dibanding komunikasi tatap muka, karena individu memiliki kontrol lebih besar terhadap presentasi dirinya.

Selain itu, muncul pula hubungan parasosial (*parasocial relationship*), yaitu relasi satu arah antara individu dengan *public figure* seperti selebriti, *influencer*, atau pembuat konten digital. Individu dapat merasa terhubung emosional dengan tokoh idola dan yang diikuti, meskipun hubungan tersebut bersifat imajiner dan tidak timbal balik.

3. Pengaruh Media Sosial terhadap Hubungan Interpersonal

Era digital memunculkan media sosial sebagai hal penting dalam perkembangan komunikasi, termasuk bagaimana media sosial membentuk hubungan interpersonal. Media sosial telah menjadi ruang utama bagi terbentuknya identitas dan hubungan interpersonal di era digital. Platform seperti Instagram, TikTok, atau X (Twitter) menyediakan sarana bagi individu untuk menampilkan citra diri secara selektif melalui proses self-presentation (Gonzales & Hancock, 2011). Dalam konteks ini, identitas bukan lagi sesuatu yang tetap, tetapi dapat berkembang sebagai hasil dari pengaruh sosial yang terjadi melalui interaksi daring.

Budaya komunikasi yang dibangun secara digital juga memunculkan keinginan individu untuk mendapatkan validasi sosial melalui interaksi daring seperti *likes*, *followers*, dan komentar. Fenomena ini berkaitan erat dengan *Fear of Missing Out* (FOMO), yaitu kecemasan yang muncul ketika seseorang merasa tertinggal dari aktivitas sosial di dunia maya. Kecemasan tersebut menimbulkan keinginan untuk selalu mengakses dan mencari informasi melalui media sosial, yang semakin meningkatkan ketergantungan terhadap media sosial sebagai sumber informasi.

Meskipun komunikasi daring memperluas jaringan sosial, namun sisi lain adanya intensitas keterhubungan yang tinggi dapat mengakibatkan tekanan psikologis, kecanduan media sosial, serta penurunan kualitas interaksi tatap muka (Turkle, 2015). Dengan demikian, media sosial berperan ganda: di satu sisi memperkuat hubungan sosial melalui kemudahan akses dan ekspresi diri, namun di sisi lain dapat menimbulkan distorsi terhadap keaslian, empati, dan kedalaman hubungan manusia.

D. TANTANGAN HUBUNGAN INTERPERSONAL DI ERA DIGITAL

1. Distraksi dan Penurunan Kualitas Interaksi Tatap Muka

Salah satu tantangan utama yang muncul dalam hubungan interpersonal di era digital adalah meningkatnya distraksi digital akibat kehadiran perangkat komunikasi yang selalu aktif dan membentuk ikatan serta ketergantungan dengan perangkat tersebut. Fenomena ini sering disebut *phubbing*, yaitu tindakan mengabaikan lawan bicara demi memperhatikan ponsel (Roberts & David, 2016). Interaksi tatap muka yang seharusnya menjadi momen membangun kedekatan emosional kini sering terganggu oleh notifikasi, pesan instan, atau dorongan untuk terus terhubung secara daring.

Penelitian menunjukkan bahwa *phubbing* dapat menurunkan kepuasan hubungan, memperlemah rasa keintiman, dan menurunkan kualitas komunikasi interpersonal (Vanden Abeele et al., 2019). Dalam konteks keluarga maupun pasangan, gangguan digital dapat menciptakan perasaan terabaikan dan menurunkan kelekatan emosional, sehingga menimbulkan jarak psikologis meski secara fisik berada berdekatan.

2. Kelelahan Digital dan Tekanan Sosial

Kemudahan akses komunikasi seringkali disertai tuntutan untuk selalu “hadir” dan memberikan respon. Kondisi ini memunculkan kelelahan digital (*digital fatigue*), yakni kelelahan mental akibat paparan berlebihan terhadap teknologi komunikasi. Media sosial, ruang kerja daring, dan aplikasi pesan menciptakan ritme komunikasi yang cepat dan berkelanjutan, yang pada akhirnya meningkatkan stres dan menurunkan keseimbangan antara kehidupan pribadi dan sosial.

3. Privasi dan Kepercayaan

Isu privasi digital juga menjadi tantangan serius dalam membangun hubungan interpersonal di era digital. Dalam interaksi daring, data pribadi, pesan, maupun ekspresi emosional dapat tersimpan dan tersebar di ruang publik tanpa kontrol penuh dari pengguna. Ketidakpastian mengenai keamanan data dan penyalahgunaan informasi dapat menurunkan tingkat kepercayaan antarindividu (Acquisti, Brandimarte, & Loewenstein, 2015).

Selain itu, fenomena *oversharing* yaitu kecenderungan membagikan terlalu banyak informasi pribadi di media sosial, dapat mengubah batas antara ruang publik dan privat, memunculkan kesalahpahaman, dan menimbulkan konflik dalam hubungan personal maupun profesional (Bazarova & Choi, 2014). *Oversharing* juga dapat menimbulkan ketidaknyamanan pihak lain, yang dapat membuat renggang hubungan interpersonal.

Pada akhirnya hubungan interpersonal akan selalu hadir pada setiap zaman, dimana dinamika sebagai bagian dari proses komunikasi interpersonal akan terus berlangsung dan mengikuti bagaimana media dan teknologi berkembang.

BAGIAN 8

KONFLIK DAN RESOLUSI DALAM KOMUNIKASI INTERPERSONAL

A. PENGERTIAN DAN HAKIKAT KOMUNIKASI INTERPERSONAL

Komunikasi interpersonal merupakan dasar dari seluruh bentuk interaksi manusia. Dalam kehidupan sehari-hari, setiap individu tidak pernah terlepas dari proses saling bertukar pesan, baik melalui kata-kata maupun melalui ekspresi wajah, gerakan tubuh, intonasi suara, bahkan diam sekalipun. Proses komunikasi ini menjadi fondasi dalam membangun hubungan sosial, memahami orang lain, serta menyesuaikan diri dalam berbagai konteks sosial, termasuk dunia kerja, pendidikan, maupun lingkungan keluarga.

1. Pengertian Komunikasi Interpersonal

Menurut Joseph A. DeVito (2019), komunikasi interpersonal adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan antara dua orang atau lebih yang saling berinteraksi dan memengaruhi satu sama lain. Interaksi ini bisa terjadi secara langsung (face-to-face communication) maupun melalui media digital, seperti percakapan di WhatsApp, Zoom, atau media sosial.

Sementara itu, Tubbs dan Moss (2008) mendefinisikan komunikasi interpersonal sebagai proses penciptaan makna di antara individu melalui pertukaran pesan yang bersifat pribadi dan berlangsung dalam konteks hubungan sosial.

Menurut West dan Turner (2018), komunikasi interpersonal tidak hanya sekadar menyampaikan pesan, tetapi juga membangun makna bersama (shared meaning) yang

memungkinkan terbentuknya pemahaman, keakraban, dan kerja sama antarindividu.

Dari berbagai definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal adalah proses dinamis pertukaran pesan antara dua individu atau lebih untuk menciptakan makna, membangun hubungan, dan memengaruhi perilaku satu sama lain. Proses ini bersifat dua arah, personal, dan kontekstual — artinya dipengaruhi oleh situasi, hubungan, serta lingkungan tempat komunikasi berlangsung.

2. Ciri-ciri Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal memiliki sejumlah karakteristik yang membedakannya dari bentuk komunikasi lainnya (misalnya komunikasi massa atau organisasi). Beberapa ciri utamanya adalah sebagai berikut:

a. Dua Arah (Two-Way Communication)

Komunikasi interpersonal selalu melibatkan arus pesan yang timbal balik antara pengirim dan penerima. Kedua pihak secara aktif saling memberikan tanggapan, baik secara verbal maupun nonverbal. Misalnya, dalam percakapan antara dosen dan mahasiswa, ketika dosen memberikan penjelasan dan mahasiswa mengangguk atau bertanya, maka interaksi dua arah terjadi secara alami.

b. Adanya Umpan Balik (Feedback)

Feedback adalah komponen penting yang memungkinkan terjadinya klarifikasi pesan. Umpan balik bisa berupa kata-kata, ekspresi wajah, atau bahasa tubuh. Tanpa umpan balik, komunikasi interpersonal menjadi searah dan rawan menimbulkan kesalahpahaman.

c. Bersifat Personal dan Kontekstual

Komunikasi interpersonal berlangsung dalam konteks hubungan tertentu — misalnya antara teman, rekan kerja, pasangan, atau mahasiswa dan dosen. Karena itu, gaya, pilihan kata, dan makna pesan sering disesuaikan dengan

siapa lawan bicara dan dalam situasi apa komunikasi itu terjadi.

d. Berkelanjutan (Ongoing Relationship)

Komunikasi interpersonal biasanya tidak berhenti pada satu peristiwa saja. Interaksi yang berulang menciptakan pola hubungan yang terus berkembang, dari sekadar kenalan menjadi hubungan yang lebih dekat dan bermakna.

e. Mengandung Unsur Emosional

Dalam komunikasi interpersonal, emosi berperan besar. Nada suara, kontak mata, dan ekspresi wajah menyampaikan perasaan yang bisa memepererat atau justru menegangkan hubungan.

3. Tujuan Komunikasi Interpersonal

Tujuan utama komunikasi interpersonal bukan hanya untuk bertukar informasi, tetapi juga untuk memenuhi kebutuhan sosial dan emosional manusia. Menurut DeVito (2019), terdapat beberapa tujuan pokok komunikasi interpersonal, yaitu:

a. Membangun Hubungan (Building Relationship)

Melalui komunikasi, seseorang menjalin kedekatan, persahabatan, atau kemitraan profesional. Komunikasi yang efektif memperkuat rasa percaya dan saling menghargai.

b. Mengurangi Ketidakpastian (Uncertainty Reduction)

Saat berinteraksi dengan orang baru, manusia cenderung memiliki ketidakpastian mengenai sikap, nilai, atau niat lawan bicaranya. Komunikasi interpersonal membantu mengurangi ketidakpastian tersebut melalui pertanyaan, pengamatan, dan empati.

c. Mengatur Interaksi Sosial (Social Regulation)

Komunikasi interpersonal membantu seseorang memahami norma sosial dan peran yang harus dijalankan dalam hubungan tertentu, seperti atasan-bawahan, dosen-mahasiswa, atau teman sebaya.

d. Menyelesaikan Perbedaan (Conflict Resolution)

Ketika muncul perbedaan pendapat atau nilai, komunikasi interpersonal memungkinkan pihak-pihak yang terlibat untuk saling memahami dan mencari solusi yang saling menguntungkan.

- e. Menyampaikan dan Menerima Dukungan Emosional (Emotional Support)

Dalam hubungan interpersonal, komunikasi berfungsi sebagai sarana berbagi perasaan, empati, dan dukungan ketika seseorang menghadapi kesulitan.

4. Komponen-Komponen Komunikasi Interpersonal

Menurut model komunikasi klasik, terdapat beberapa komponen utama yang membentuk proses komunikasi interpersonal, yaitu:

- a. Pengirim (Sender) – individu yang memulai pesan dengan tujuan tertentu.
- b. Pesan (Message) – informasi, gagasan, atau perasaan yang disampaikan dalam bentuk verbal atau nonverbal.
- c. Saluran (Channel) – media atau jalur yang digunakan untuk menyampaikan pesan, seperti percakapan langsung, telepon, atau media sosial.
- d. Penerima (Receiver) – orang yang menerima pesan dan menafsirkan maknanya.
- e. Umpan Balik (Feedback) – respon penerima yang menunjukkan pemahaman atau reaksi terhadap pesan yang diterima.
- f. Konteks (Context) – situasi atau lingkungan sosial, budaya, dan psikologis yang memengaruhi makna komunikasi.

Semua komponen tersebut saling berhubungan dan menentukan efektivitas komunikasi interpersonal. Gangguan pada salah satu unsur, seperti konteks emosional yang tidak tepat atau pesan yang ambigu, dapat menyebabkan terjadinya distorsi makna dan bahkan konflik interpersonal.

5. Keterkaitan Komunikasi Interpersonal dengan Konflik

Komunikasi interpersonal yang efektif mampu mencegah konflik, karena setiap pihak dapat saling memahami, mengekspresikan kebutuhan, dan memberikan umpan balik secara tepat. Sebaliknya, komunikasi yang gagal misalnya karena salah tafsir, kurang empati, atau sikap defensif justru sering menjadi pemicu utama konflik interpersonal.

Oleh karena itu, memahami hakikat komunikasi interpersonal menjadi langkah pertama yang sangat penting sebelum membahas lebih jauh mengenai konflik dan strategi resolusinya. Mahasiswa diharapkan tidak hanya memahami konsepnya secara teoretis, tetapi juga mampu menerapkan prinsip komunikasi interpersonal yang efektif dalam hubungan sosial sehari-hari.

B. PENGERTIAN KONFLIK DALAM KOMUNIKASI INTERPERSONAL

1. Hakikat Konflik dalam Hubungan Interpersonal

Konflik merupakan bagian alami dari setiap hubungan manusia. Di mana ada interaksi, di situ selalu ada kemungkinan perbedaan pandangan, kepentingan, maupun nilai. Dalam konteks komunikasi interpersonal, konflik tidak selalu berarti hal yang negatif. Ia bisa menjadi proses pembelajaran, penyesuaian, bahkan penguatan hubungan, apabila dikelola secara konstruktif.

Menurut Joseph A. DeVito (2019), konflik interpersonal terjadi ketika dua orang atau lebih saling bergantung satu sama lain tetapi memiliki tujuan yang saling bertentangan, dan masing-masing menyadari adanya perbedaan tersebut. Dengan kata lain, konflik muncul ketika tindakan, nilai, atau harapan seseorang menghambat pencapaian tujuan pihak lain.

Sementara itu, Wilmot dan Hocker (2018) mendefinisikan konflik interpersonal sebagai situasi yang ditandai oleh adanya ketidaksesuaian antara kebutuhan, keinginan, atau nilai dua pihak yang saling berinteraksi dan saling memengaruhi.

Dari pandangan para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa konflik interpersonal adalah proses interaksi antara individu yang saling bergantung tetapi memiliki perbedaan tujuan, persepsi, atau nilai, yang dapat memengaruhi kualitas hubungan mereka. Konflik bukan semata-mata pertentangan, tetapi bagian dari dinamika hubungan sosial manusia yang kompleks.

2. Ciri-ciri Konflik Interpersonal

Setiap konflik interpersonal memiliki sejumlah karakteristik yang membedakannya dari bentuk konflik lain (seperti konflik organisasi atau politik). Ciri-ciri ini penting dipahami agar seseorang dapat mengenali konflik sejak dini dan menanganinya secara tepat.

- a. Adanya Ketidaksesuaian Persepsi, Nilai, atau Kepentingan
Konflik muncul ketika individu memandang sesuatu secara berbeda. Misalnya, satu pihak menganggap tindakan tertentu sopan, sementara pihak lain menganggapnya tidak pantas. Ketidaksesuaian ini bisa berasal dari latar belakang budaya, pengalaman, maupun sistem nilai pribadi.
- b. Keterlibatan Emosi Negatif
Konflik interpersonal hampir selalu disertai dengan emosi seperti marah, kecewa, cemas, atau frustrasi. Emosi ini dapat memperkuat intensitas konflik jika tidak dikelola dengan baik. Emosi yang tidak terkendali dapat mengubah konflik yang awalnya sederhana menjadi permasalahan yang serius.
- c. Saling Ketergantungan (Interdependence)
Konflik interpersonal tidak akan muncul jika kedua pihak tidak memiliki hubungan atau ketergantungan. Misalnya, antara teman kerja, pasangan, atau dosen dan mahasiswa.

Sifat saling tergantung ini membuat konflik menjadi relevan dan berdampak pada hubungan jangka panjang.

d. Gangguan dalam Interaksi dan Hubungan

Konflik biasanya menimbulkan ketegangan dalam komunikasi. Interaksi yang sebelumnya lancar bisa berubah menjadi defensif, penuh kesalahpahaman, atau bahkan diam (silent treatment). Hal ini menunjukkan adanya gangguan dalam aliran pesan dan hubungan interpersonal.

C. JENIS-JENIS KONFLIK INTERPERSONAL

Para ahli mengklasifikasikan konflik interpersonal ke dalam beberapa jenis berdasarkan sumber perbedaannya. Berikut penjelasan jenis-jenis konflik yang umum terjadi:

1. Konflik Nilai (Value Conflict)

Terjadi ketika dua individu memiliki sistem nilai, keyakinan, atau prinsip hidup yang berbeda. Contoh: seseorang yang menjunjung tinggi keterbukaan mungkin berselisih dengan orang yang lebih tertutup dalam membicarakan masalah pribadi. Konflik jenis ini sering sulit diselesaikan karena menyentuh aspek fundamental dari identitas seseorang.

2. Konflik Peran (Role Conflict)

Timbul akibat perbedaan harapan terhadap peran seseorang dalam hubungan. Misalnya, seorang mahasiswa yang juga menjadi asisten dosen mengalami kesulitan menyeimbangkan peran sebagai teman dan sebagai bawahan akademik. Konflik ini sering muncul dalam konteks kerja tim, organisasi, atau keluarga.

3. Konflik Kepentingan (Interest Conflict)

Muncul ketika dua pihak memiliki tujuan atau kebutuhan yang saling bertentangan. Contoh: dua rekan kerja yang menginginkan posisi promosi yang sama, atau dua anggota kelompok yang ingin ide mereka dipilih dalam proyek. Konflik

kepentingan sering kali memerlukan kompromi atau negosiasi untuk mencapai solusi bersama.

D. FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB KONFLIK KOMUNIKASI INTERPERSONAL

Konflik interpersonal tidak muncul begitu saja. Ia merupakan hasil dari berbagai faktor yang saling berinteraksi mulai dari perbedaan persepsi, keterbatasan kemampuan berkomunikasi, hingga pengaruh sosial dan budaya. Memahami akar penyebab konflik merupakan langkah pertama yang penting untuk dapat mengelola dan menyelesaikan konflik secara efektif.

Menurut Wilmot dan Hocker (2018), sebagian besar konflik interpersonal berakar pada kesalahan komunikasi, perbedaan nilai, dan kesenjangan persepsi antara individu yang terlibat. Dengan mengenali faktor-faktor penyebabnya, individu dapat lebih berhati-hati dalam berinteraksi dan mencegah konflik berkembang menjadi masalah yang lebih serius.

1. Perbedaan Persepsi dan Interpretasi Pesan

Persepsi adalah proses bagaimana seseorang menafsirkan realitas di sekitarnya melalui pengalaman, nilai, dan latar belakang pribadi. Karena setiap individu memiliki pengalaman dan kerangka berpikir yang berbeda, pesan yang sama dapat dimaknai secara berbeda oleh masing-masing orang. Misalnya, ketika seorang rekan kerja mengirim pesan singkat “Tolong kirim laporan itu cepat,” sebagian orang mungkin menafsirkannya sebagai perintah tegas yang mendesak, sedangkan yang lain menganggapnya nada kasar atau tidak sopan.

Perbedaan persepsi inilah yang sering menjadi pemicu konflik, terutama jika tidak diikuti dengan klarifikasi.

2. Keterbatasan Keterampilan Mendengarkan (Poor Listening Skill)

Kemampuan mendengarkan merupakan inti dari komunikasi interpersonal yang efektif. Banyak konflik muncul bukan karena isi pesan yang disampaikan, tetapi karena pihak penerima tidak benar-benar mendengarkan dengan empati dan perhatian penuh.

Menurut DeVito (2019), mendengarkan yang efektif melibatkan empat tahap utama: menerima, memahami, menilai, dan menanggapi pesan. Namun dalam praktiknya, banyak orang hanya fokus pada tahap menerima dan menanggapi, tanpa benar-benar berusaha memahami makna pesan lawan bicara.

3. Komunikasi Nonverbal yang Ambigu

Komunikasi nonverbal — seperti ekspresi wajah, gerakan tubuh, kontak mata, dan intonasi suara — memiliki peran besar dalam menyampaikan makna emosional. Namun, bentuk komunikasi ini sangat rentan terhadap kesalahan interpretasi karena tidak semua ekspresi bermakna sama bagi setiap orang atau budaya.

E. STRATEGI RESOLUSI KONFLIK KOMUNIKASI INTERPERSONAL

Konflik interpersonal, sebagaimana telah dijelaskan pada bab sebelumnya, merupakan hal yang wajar terjadi dalam hubungan antarindividu. Namun, yang jauh lebih penting daripada keberadaan konflik itu sendiri adalah bagaimana cara individu merespons dan mengelolanya. Setiap orang memiliki gaya tersendiri dalam menghadapi konflik, yang dipengaruhi oleh kepribadian, nilai budaya, serta pengalaman komunikasi.

Menurut Thomas dan Kilmann (1974), dalam mengelola konflik interpersonal, seseorang cenderung menggunakan salah satu dari lima gaya utama berdasarkan dua dimensi perilaku:

1. Menghindar (Avoiding)

Gaya menghindar digunakan ketika seseorang memilih untuk tidak terlibat langsung dalam konflik, baik karena menganggap masalahnya tidak penting atau untuk menghindari ketegangan emosional. Orang dengan gaya ini biasanya menunda pembicaraan, mengalihkan topik, atau menjaga jarak dari pihak lain.

2. Mengakomodasi (Accommodating)

Dalam gaya ini, seseorang mengalah demi menjaga hubungan atau menghindari konflik lebih besar. Fokusnya bukan pada kepentingan pribadi, melainkan pada keharmonisan dengan orang lain.

3. Bersaing (Competing)

Gaya bersaing digunakan ketika seseorang berusaha keras memenangkan konflik dan mempertahankan posisinya, tanpa banyak mempertimbangkan kepentingan pihak lain. Gaya ini berorientasi pada hasil dan kekuasaan.

4. Berkompromi (Compromising)

Gaya ini menekankan pada pencarian titik tengah, di mana kedua pihak rela mengorbankan sebagian kepentingan untuk mencapai kesepakatan bersama. Gaya kompromi merupakan strategi yang paling sering digunakan dalam konteks kerja tim atau organisasi.

5. Berkolaborasi (Collaborating)

Gaya berkolaborasi dianggap sebagai pendekatan paling ideal dalam resolusi konflik interpersonal. Dalam gaya ini, kedua pihak bekerja sama secara terbuka untuk menemukan solusi yang memuaskan semua pihak (win-win solution).

BAGIAN 9

KOMUNIKASI INTERPERSONAL DI TEMPAT KERJA DAN ORGANISASI

A. PENGERTIAN ORGANISASI

Organisasi adalah perkumpulan orang-orang yang bekerjasama untuk mencapai suatu tujuan yang sama. Perkumpulan tersebut formal dan terdiri dari atasan dan bawahan. Demikian pengertian organisasi menurut Siagian (2014). Sedangkan Hasibuan (2014:120) menambahkan bahwa organisasi itu selain perserikatan formal namun juga terstruktur.

Organisasi memiliki tujuan, sehingga untuk mencapai tujuan tersebut, anggota organisasi bekerja bersama. Melaksanakan tugas, peran dan tanggungjawab masing-masing yang telah ditentukan oleh pengelola organisasi, serta memenuhi apa yang ditargetkan kepada anggota organisasi dalam jangka waktu tertentu. Untuk melaksanakan pekerjaan tersebut anggota organisasi harus berkomunikasi satu sama lain secara interpersonal maupun secara group. Komunikasi interpersonal terjadi secara verbal maupun non verbal, secara tatap muka maupun melalui media.

Pada Bab ini kita akan membahas komunikasi interpersonal yang terjadi dalam organisasi maupun tempat kerja, utamanya yang terjadi secara verbal. Pembahasan akan meliputi karakteristik komunikasi interpersonalnya, jenis-jenis komunikasi interpersonal, faktor yang memengaruhi komunikasi interpersonal di tempat kerja ataupun organisasi serta tantangan-tantangannya yang terjadi di masa kini.

B. KARAKTERISTIK KOMUNIKASI INTERPERSONAL DI TEMPAT KERJA DAN ORGANISASI

Karakteristik komunikasi interpersonal di tempat kerja dan organisasi dapat kita kaji melalui dua pendekatan yang ditawarkan Miller (2003) yaitu: Pendekatan Klasik (*Classical Approach*) dan Pendekatan Hubungan Antar-Manusia (*Human Relation Approach*). Metrik kedua pendekatan tersebut ditilik dari konten komunikasi, arah komunikasi, kanal komunikasi dan gaya komunikasinya.

Pendekatan Klasik menyatakan bahwa konten komunikasi di tempat kerja Adalah seputar penugasan. Arah komunikasi yang dibuat untuk menyampaikan penugasan tersebut bersifat vertical ke bawah. Vertikal ke bawah yang dimaksud Adalah karena sebuah organisasi atau tempat kerja dibentuk dalam sebuah struktur birokrasi, dari Tingkat manajemen atas hingga paling bawah. Dalam pendekatan Klasik komunikasi biasanya terjadi dalam format tertulis dan gaya komunikasi formal.

Lain halnya dengan pendekatan Hubungan Antar-manusia, konten komunikasi yang disampaikan dalam komunikasi di tempat kerja dan organisasi tidak hanya berupa penugasan namun juga berupa pesan-pesan social. Arah komunikasi juga tidak hanya vertical dari atas ke bawah melainkan juga horizontal di antara anggota organisasi yang memiliki level yang sama. Menurut pendekatan ini, komunikasi seringkali dilakukan secara tatap muka dan menggunakan gaya komunikasi informal.

C. JENIS-JENIS KOMUNIKASI INTERPERSONAL PADA TEMPAT KERJA DAN ORGANISASI

Jangkauan, intensitas dan kualitas komunikasi interpersonal dalam organisasi, dipengaruhi oleh ukuran organisasi itu sendiri. Semakin besar sebuah organisasi dan semakin banyak struktur yang

menyusunnya, membuat komunikasi interpersonal lebih intensif terjadi pada level struktur terkecil dari organisasi tersebut.

1. Komunikasi dengan Atasan Langsung ataupun Pimpinan Lainnya dengan Level yang Lebih Tinggi

Kita ambil contoh sebuah Perusahaan dengan jumlah karyawan lebih dari 5.000 orang, tersebar di berbagai Lokasi, berbagai divisi serta dengan struktur pengelola lebih dari 5 tingkatan. Komunikasi interpersonal akan lebih intensif terjadi di tingkatan divisi Dimana anggota organisasi divisi tersebut memiliki kesamaan tujuan operasional maupun jenis pekerjaan. Di tingkatan yang lebih kecil lagi dalam sebuah divisi, yaitu pada sebuah tim yang dipimpin oleh seorang manajer. Kemudian di bawah manajer ada beberapa supervisor yang membawahi beberapa individu. Komunikasi interpersonal semestinya jauh lebih intensif dan berkualitas dibandingkan dengan antar anggota di tingkatan divisi.

Kendati lebih intensif dan berkualitas, komunikasi interpersonal dalam organisasi yang besar dengan banyak tingkatan struktur mengenal prinsip-prinsip relasi kuasa. Menurut Henry Fayol dalam Miller (2003) yang dikenal sebagai “Bapak Teori Manajemen Operasional Modern” terdapat 3 (tiga) prinsip pada relasi kuasa tersebut. Pertama, Prinsip sentralisasi (*centralization*) yang menekankan bahwa pada organisasi besar terdapat manajemen-manajemen sentral yang bertindak sebagai pemegang kontrol dalam hal pembuat Keputusan dan aktivitas karyawan, jika kita bicara mengenai tempat kerja.

Kedua, kewenangan (*authority*) dan tanggungjawab (*responsibility*), prinsip tersebut menggarisbawahi seorang manajer harus memiliki kewenangan baik terkait posisinya maupun karakter personalnya. Ketiga, disiplin (*discipline*), prinsip ini memuat bahwa seluruh anggota organisasi harus taat pada peraturan yang telah ditetapkan Dimana para manajer berperan untuk menegakkannya.

Maka dari itu jika kita mencermati Pendekatan Klasik yang menganut alur komunikasi vertical serta memuat pesan penugasan dan gaya komunikasi formal, komunikasi interpersonal seringkali berupa instruksi dari atasan. Kemudian untuk merespon instruksi kerja tersebut, bawahan atau anggota tim bisa mengklarifikasi mengenai penugasan yang diberikan lalu melaporkan apabila penugasan sudah selesai. Komunikasi interpersonal yang baik antara pimpinan tim dan anggota tim adalah yang bersifat dua arah, resiprokal, hingga terjadi kesepakatan mengenai kejelasan penugasan, bantuan yang dibutuhkan tim sampai dengan hasil yang diharapkan.

2. Komunikasi dengan Rekan Kerja ataupun Sesama Anggota Organisasi yang Selevel

Selain komunikasi interpersonal dengan pimpinan tim atau manajer, komunikasi interpersonal lainnya yang kerap terjadi Adalah komunikasi dengan peer atau rekan kerja. Komunikasi dengan rekan kerja disinggung dalam pendekatan Hubungan Antar Manusia. Dalam implementasinya komunikasi interpersonal dengan rekan kerja juga memiliki pesan seputar penugasan yang di dalam pengerjaannya membutuhkan Kerjasama. Tidak jarang terjadi juga komunikasi interpersonal mengenai kehidupan sehari-hari maupun hal-hal lainnya di luar pekerjaan. Komunikasi dengan rekan kerja seringkali terjadi secara informal, kecuali dalam beberapa kesempatan dimana rekan kerja berasal dari generasi yang berbeda.

Komunikasi dengan rekan kerja biasa terjadi secara intensif mulai lingkup tim hingga lingkup divisi. Satu divisi yang berada dalam satu ruangan kerja juga akan lebih sering berinteraksi dengan tatap muka dan membahas topik di luar pekerjaan. Ketika sebuah organisasi memiliki skala dan jumlah anggota yang besar serta terpisah Lokasi, komunikasi interpersonal dengan rekan kerja di luar lingkup divisi hanya akan terjadi apabila terdapat kesamaan kepentingan, misalnya terdapat

Kerjasama penugasan atau menjadi anggota komunitas yang sama.

Intensitas komunikasi interpersonal pada organisasi yang memiliki anggota tidak terlalu banyak dan cenderung berada di satu Lokasi akan memiliki lingkup yang lebih luas.

D. HAL-HAL YANG MEMENGARUHI KOMUNIKASI INTERPERSONAL PADA ORGANISASI MAUPUN TEMPAT KERJA

Komunikasi interpersonal di sebuah organisasi atau tempat kerja lebih menantang dalam prakteknya karena komunikasi tersebut membawa sebuah tujuan yaitu demi terpenuhinya target kerja individu, tim, divisi, organisasi bahkan Perusahaan. Suatu target tim yang sama bisa saja dieksekusi dengan hasil yang berbeda oleh dua orang yang berbeda, karena ditentukan oleh efektivitas komunikasi antara atasan dan bawahan pada tim tersebut. Lancarnya komunikasi interpersonal pada organisasi atau tempat kerja dipengaruhi oleh berbagai hal di antaranya:

1. Konsep Diri

Konsep diri adalah pandangan individu tentang dirinya sendiri yang mempengaruhi cara ia berinteraksi dan berkomunikasi dengan orang lain (Roem & Sarmiati, 2019). Konsep seseorang terhadap dirinya sendiri seringkali mempengaruhi kepercayaan dirinya dan bagaimana ia mempersepsi sebuah pesan.

Kendala yang jamak ditemui pada anggota baru yang melakukan komunikasi interpersonal di organisasi dan tempat kerja Adalah merasa rendah diri, merasa tidak lebih baik daripada orang lain dan takut dilihat sebagai orang yang bodoh. Perasaan tersebut menghambat lancarnya komunikasi interpersonal yang dilakukan. Seringkali penugasan menjadi

tidak tuntas karena anggota baru tidak berani merespon atau mengklarifikasi penugasan atau instruksi yang diberikan.

Sebaliknya, anggota lama atau yang berperan sebagai atasan cenderung melihat diri memiliki lebih banyak pengalaman dan wewenang yang lebih tinggi sehingga sering luput dalam mendengarkan pendapat anggota organisasi yang baru atau yang menjadi anggota timnya.

2. Persepsi

Ketika seorang anggota tim menerima sebuah instruksi dari atasan atau permintaan bantuan Kerjasama dari rekan kerja, ia akan berusaha menterjemahkan instruksi atau permintaan tersebut sebelum memberikan respon atau melakukan tugasnya. Persepsi menentukan bagaimana seseorang menafsirkan pesan yang diterima, sehingga mempengaruhi efektivitas komunikasi, tulis Charles Berger (2021:20).

Persepsi ini sangat ditentukan oleh pengalaman masa lalu dan latar belakang anggota tim tersebut. Anggota tim yang baru pertama bergabung pada sebuah organisasi atau tempat kerja dan belum memiliki pengalaman kerja, biasanya memiliki lebih sedikit rujukan mengenai bagaimana ia harus merespon sebuah instruksi bahkan mengerjakannya, dibandingkan anggota tim yang sudah berpengalaman. Latar belakang anggota tim, seperti latar belakang bidang Pendidikan juga mempengaruhi bagaimana ia mempersepsi sebuah instruksi atau penugasan.

3. Emosi dan Sikap

Kestabilan emosi dan kematangan sikap individu yang terlibat dalam komunikasi interpersonal menentukan efektivitas proses komunikasi, sebab dalam komunikasi seyogyanya individu sedang bertukar reaksi terhadap stimulus yang diberikan baik secara psikologis maupun fisiologis. Namun stimulus yang diperoleh kadang tidak semata berasal dari komunikasi yang

sedang terjadi Dimana hal tersebut menjadi factor eksternal dari individu. Stimulus juga diperoleh dari internal individu itu sendiri.

Saat seorang individu anggota tim sedang dalam perasaan sedih atau marah karena kondisi yang terjadi di luar organisasi atau persoalan personal, perasaan tersebut dapat mempengaruhi sikap individu serta suasana komunikasi interpersonal yang perlu dilakukan berkaitan dengan penugasan dalam organisasi atau tempat kerja.

Maka dari itu individu dalam organisasi harus berlatih mengendalikan emosi, memisahkan antara persoalan personal atau penugasan organisasi serta bersikap tenang dalam melakukan komunikasi interpersonal di organisasi atau tempat kerja. Sebab kondisi yang kondusif Adalah kondisi yang diharapkan agar penugasan selesai sesuai target dan minim konflik.

4. Iklim dan Budaya Organisasi

Iklim dan budaya organisasi memegang peranan penting dalam efektivitas komunikasi interpersonal dalam organisasi dan tempat kerja. Organisasi yang memiliki iklim komunikasi terbuka, mengutamakan transparansi, dialog terjadi dua arah, pimpinan menyambut baik masukan atau rekomendasi anggota organisasi, komunikasi interpersonal cenderung berlangsung dengan lancar dan mudah.

Demikian halnya dengan organisasi yang mengimplementasikan budaya-budaya organisasi seperti integritas, kompeten, kolaborasi, harmonis, mendukung terjadinya komunikasi interpersonal yang mudah dan mengalir. Sebab anggota organisasi merasa aman mengutarakan maksudnya dan sadar bahwa harus tetap bertanggung jawab dalam mengutarakan pendapat. Komunikasi interpersonal juga dilakukan mengusung

pesan berupa informasi atau data yang akurat, dapat dipercaya serta dengan semangat untuk bekerjasama mencapai tujuan bersama dengan memastikan hubungan antara anggota organisasi tetap positif.

5. Latar belakang Bahasa, Ras dan Etnisitas

Tidak dapat dipungkiri bahwa latar belakang Bahasa, ras maupun etnisitas individu dalam organisasi juga menentukan keberhasilan komunikasi interpersonal di organisasi maupun tempat kerja. Pada organisasi lintas negara, anggota organisasi dituntut menguasai berbagai Bahasa yang mayoritas digunakan secara internasional agar tidak menghambat komunikasi interpersonal yang terjadi. Sedangkan ras dan etnisitas lebih menyumbangkan warna pada kebiasaan-kebiasaan berkomunikasi maupun logat yang dibawa dari masing-masing daerah.

E. TANTANGAN MASA KINI KOMUNIKASI INTERPERSONAL DI TEMPAT KERJA DAN ORGANISASI

Komunikasi interpersonal di tempat kerja dan organisasi berkembang mengikuti perkembangan zaman. Beberapa aspek berkembang mengikuti teknologi dan apa yang populer dalam bidang manajemen. Saat ini, secara teknologi telah jamak penggunaan media-media digital untuk membantu menjadi perantara komunikasi interpersonal di tempat kerja dan organisasi antara lain aplikasi *chat*, *video meeting* dan media sosial. Selain itu munculnya social media memasyarakatkan pembagian generasi berdasarkan kepada rentang tahun kelahirannya. Pembagian generasi tersebut dipercaya dapat menjadi rujukan karakter yang dipercaya bahwa generasi yang lahir di rentang tahun-tahun tertentu memiliki sifat dan karakter tertentu disebabkan oleh

pengalaman, lingkungan dan pola pengasuhan yang diperoleh pada masa tersebut.

1. Berkomunikasi melalui Aplikasi *Chat* dan *Video Meeting*

Berkomunikasi dengan sesama anggota organisasi baik yang memiliki level sama, lebih tinggi maupun lebih rendah juga seringkali dilakukan melalui media. Media-media yang sering dimanfaatkan antara lain surat atau memo internal baik secara fisik maupun elektronik.

Kehadiran aplikasi digital yang memungkinkan anggota organisasi bercakap-cakap atau melakukan *chat* secara digital dengan cepat, membuat komunikasi melalui media bergeser memanfaatkan aplikasi percakapan tersebut untuk melakukan komunikasi interpersonal baik secara formal maupun informal.

Komunikasi interpersonal yang dimediasi melalui aplikasi *chat* tersebut malah bentuknya bisa menjadi lebih dinamis. Format yang ditujukan untuk komunikasi secara formal bisa lebih fleksibel dan terasa lebih dekat (*personalized*) ketika dilakukan melalui aplikasi *chat*. Selain itu respon pun dapat dilakukan sesegera mungkin dan saling berbalas. Contohnya, atasan atau *team leader* yang memberikan instruksi melalui aplikasi *chat*. Meskipun merupakan penugasan formal namun bahasa yang digunakan untuk menyampaikan tidak perlu terlalu rigid, anggota timnya pun dapat segera mengklarifikasi apa yang maksud instruksi dari atasannya. Seringkali menyampaikan hasil kerja juga dapat segera dilakukan melalui aplikasi tersebut sesuai waktu yang ditentukan.

Aplikasi *chat* dari sebuah penyedia jasa malah membuat fasilitas tertentu yang dapat membantu perusahaan tempat kerja berkomunikasi massa dengan karyawannya seolah sedang melakukan komunikasi interpersonal melalui sistem "*blasting*". Pesan yang disampaikan juga dapat dibentuk seolah sebagai pesan kepada pribadi karyawan.

Beberapa aplikasi digital lainnya yang berfokus pada layanan berbagi cerita (sering kita sebut media sosial), ada juga yang memiliki fitur percakapan di dalamnya. Tak jarang percakapan dalam komunikasi interpersonal antar anggota organisasi yang lebih informal atau santai dapat terjadi juga di dalamnya. Khususnya jika anggota organisasi saling “mengikuti” satu sama lain di platform sosial media itu. Percakapan tersebut seringkali dimulai dari cerita berupa gambar, tulisan singkat maupun video yang dibagikan.

Platform digital yang juga banyak dimanfaatkan di organisasi maupun tempat kerja sekarang adalah aplikasi *video meeting*. Meskipun antar anggota organisasi dapat bercakap-cakap dengan melihat mimik wajah dan sebagian penampakan fisik lawan bicara, tetapi video meeting juga memiliki berbagai keterbatasan. Keterbatasan yang dimaksud antara lain harus bersedia membuka kamera agar sama-sama dapat melihat ekspresi dan respon lawan bicara, bersedia lebih mendengarkan dan menunggu giliran bicara. Selain itu video meeting yang dilakukan dalam waktu yang lama dapat menyebabkan kelelahan sehingga harus dapat mengatur waktu pakainya.

Kendati kehadiran aplikasi *chat*, media sosial dan *video meeting* tersebut dapat mempermudah berlangsungnya komunikasi interpersonal, namun demikian bukan berarti tidak ada tantangan dan dampak yang ditimbulkan. Berikut beberapa tantangan dan dampak dari penggunaan aplikasi chat di organisasi dan tempat kerja:

- a. Pudarnya batas antara ruang publik dan ruang privat. Cukup dengan memiliki akses terhadap nomor ponsel maupun akun anggota organisasi dari level apa saja, maka kita dapat menghubunginya melalui aplikasi *chat* atau media sosial baik untuk keperluan pekerjaan maupun pribadi, kapan pun dan dimana pun.

- b. Tuntutan target penugasan tanpa disadari menjadi semakin cepat, karena semakin mudahnya memantau pekerjaan anggota tim melalui aplikasi percakapan atau *video meeting*. Tidak jarang anggota tim dapat terkena stress karena intensnya komunikasi interpersonal melalui *chat* maupun *video meeting* mengenai penugasan dalam organisasi dan tempat kerja.
- c. Penerapan etika komunikasi dalam komunikasi interpersonal melalui aplikasi percakapan. Anggota tim harus memperhatikan etika dalam berkomunikasi melalui aplikasi percakapan antara lain tetap menggunakan bahasa yang sopan dan penulisan yang jelas, memperhatikan waktu percakapan dengan tidak mengirimkan *chat* di saat waktu istirahat seperti saat malam hari, akhir pekan, waktu cuti dan lain-lain kecuali sangat penting, menghormati privasi lawan bicara dan hindari membicarakan persoalan sensitif atau rahasia karena mudah disebarluaskan.

Penyampaian pesan melalui aplikasi berbeda dengan melalui tatap muka, sebab tidak memungkinkan anggota organisasi yang terlibat mengetahui perasaan, mimik wajah atau fisik/gestur lawan bicara secara langsung. Hal ini dapat menjadi sensitif jika pemilihan kata-kata yang digunakan kurang pas atau menghubungi saat kondisi emosi lawan bicara sedang tidak stabil.

2. Berkomunikasi antar Generasi

Berkomunikasi antar generasi menjadi tantangan tersendiri di organisasi atau tempat kerja yang memiliki anggota organisasi dengan usia yang bervariasi. Tantangan berkomunikasi antar generasi menurut Gravett & Throckmorton (2007) berasal dari perbedaan nilai dan prioritas, gaya komunikasi, pemanfaatan teknologi serta persepsi terhadap hierarki. Perbedaan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 9.1 Perbedaan Generasi Dilihat dari Berbagai Aspek

Aspek	Gen X (Kelahiran 1965-1976)	Gen Y (Kelahiran 1977-1995)	Gen Z (Kelahiran 1996-2012)
Nilai & Prioritas	Stabilitas	Fleksibilitas	Kecepatan
Gaya Komunikasi	Formal	Kolaboratif	Cepat dan tervisualisasi
Pemanfaatan Teknologi	Lambat Adaptasi	Telah mengoptimalkan teknologi	Sangat Digital
Persepsi terhadap Hierarki	Menghargai otoritas	Lebih egaliter	Lebih egaliter

Perbedaan nilai dan prioritas seringkali menimbulkan perbedaan ekspektasi kerja serta timbulnya konflik dalam pengambilan Keputusan. Perbedaan gaya komunikasi dapat menimbulkan kesalahpahaman dan kesan tidak sopan. Sedangkan perbedaan pemanfaatan teknologi dapat menyebabkan gap produktivitas. Terakhir, perbedaan persepsi terhadap hierarki berpotensi munculnya ketegangan dalam interaksi atasan-anggota tim.

Para anggota organisasi perlu mengambil sikap untuk lebih memahami karakteristik generasi-generasi yang ada dalam organisasi. Tidak ada salahnya membuka pikiran dan saling menyesuaikan gaya berkomunikasi atau menggunakan media-media yang diterima oleh seluruh generasi agar komunikasi interpersonal antar generasi berlangsung lebih cair. Budaya kerja di organisasi atau tempat kerja juga dapat dibangun untuk menciptakan komunikasi yang lebih terbuka dan transparan terutama di tengah perkembangan era digital yang tidak dapat dihindari saat ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Acquisti, A., Brandimarte, L., & Loewenstein, G. (2015). Privacy and human behavior in the age of information, *Science*, Volume 347(6221),
- Adler, R. B., Rodman, G. R., & DuPré, A. (2006). Understanding human communication (Vol. 10). Oxford University Press Oxford.
- Adler, R. B., Rosenfeld, L. B., & Proctor, R. F. (2018). Interplay: The Process of Interpersonal Communication (14th ed.), Oxford University Press.
- Afrilia, A. M., Arifina, A. S., & Rumah, P. P. (2020). Buku ajar komunikasi interpersonal. Penerbit Pustaka Rumah C1nta.
- Altman, I., & Taylor, D. A. (2020). The dynamics of self-disclosure revisited: A contemporary reflection on social penetration theory. *Communication Quarterly*, 68(2), 189–210.
- Amelia, A., Sembiring, A. W., Azzahra, N., Tanjung, L. A., & Aswaruddin, A. (2025). The Interpersonal Communication Process. *TOFEDU: The Future of Education Journal*, 4(2), 367–376.
- Anggraini, C., Ritonga, D. H., Kristina, L., Syam, M., & Kustiawan, W. (2022). Komunikasi interpersonal. *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)*, 1(3), 337–342.
- Anindhita, W., & Putri, M. L. (2024). Dampak dan Penerapan Komunikasi Intrapersonal melalui Media Sosial. *Buana Komunikasi (Jurnal Penelitian Dan Studi Ilmu Komunikasi)*, 5(1), 45–56.
- Anisya Selvia, Desi Ernita Amru. 2020. Buku Ajar komunikasi Efektif dalam Praktik Kebidanan. Jakarta.
- Audrin, C., & Audrin, B. (2023). More than just emotional intelligence online: introducing “digital emotional intelligence.” *Frontiers in Psychology*, 14, 1154355.

- Barker, G. G. (2016). Cross-cultural perspectives on intercultural communication competence. *Journal of Intercultural Communication Research*, 45(1), 13–30.
- Barnlund, D. C. (2017). A transactional model of communication. In *Communication theory* (pp. 47–57). Routledge.
- Bazarova, N. N., & Choi, Y. H. (2014). Self-disclosure in social media: Extending the functional approach to disclosure motivations and characteristics on social network sites, *Journal of Communication*, Volume 64(4)
- Berger, C. R. (2014). Interpersonal communication. In *An integrated approach to communication theory and research* (pp. 274–293). Routledge.
- Berger, C. R., & Gudykunst, W. B. (2020). Reconceptualizing uncertainty reduction in interpersonal contexts. *Human Communication Research*, 46(2), 243–265.
- Berger, Charles R., Michael E Roloff, & David R Roskos-Ewoldsen. (2021). *Bentuk Komunikasi Interpersonal: Handbook Ilmu Komunikasi*. Nusa Media.
- Blau, P. M., & Emerson, R. M. (2020). Reciprocity and dependence in social exchange: Revisiting the foundation. *American Sociological Review*, 85(5), 763–789.
- Burleson, B. R. (2010). The nature of interpersonal communication. *The Handbook of Communication Science*, 1(2), 145–163.
- Cangara, H. (2014). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Cangara, H. (2016). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. PT. RajaGrafindo Persada.
- Chen, L., & Zhao, Y. (2024). Exploring social penetration in cross-cultural virtual relationships. *International Journal of Intercultural Relations*, 92(1), 77–89.

- Cook, K. S., Cheshire, C., & Rice, E. R. (2024). Social exchange in the digital age: From dyads to networks. *Journal of Social and Personal Relationships*, 41(4), 555–574.
- Cropanzano, R., & Mitchell, M. S. (2021). Social exchange theory: A critical review and theoretical extension. *Journal of Management*, 47(3), 889–918.
- Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking, Volume 14(12),
- Deutsch, M., Coleman, P. T., & Marcus, E. C. (Eds.). (2011). *The Handbook of Conflict Resolution: Theory and Practice*. Jossey-Bass.
- DeVito, J. A. (2011). *Komunikasi Antar Manusia*. (Edisi Kelima). Jakarta: Karisma Publishing Group.
- DeVito, J. A. (2013). *The Interpersonal Communication Book* (13th ed.). Pearson Education, Inc.
- DeVito, J. A. (2019). *The Interpersonal Communication Book* (15th ed.). Pearson Education
- DeVito, J. A. (2019). *The Interpersonal Communication Book*. Pearson.
- DeVito, J. A., & DeVito, J. (2019). The interpersonal communication book. *Instructor*, 1(18), 521–532.
- Effendy, O. U. (2011). *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Fuller, M., Kamans, E., Vuuren, M. van, Wolfensberger, M., & de Jong, M. D. . (2021). Conceptualizing Empathy Competence: A Professional Communication Perspective. *Journal of Business and Technical Communication*, 35(3).
<https://doi.org/https://doi.org/10.1177/10506519211001125>
- Gamble, T. K., & Gamble, M. W. (2013). *Interpersonal communication: Building connections together*. SAGE publications.

- Gao, G., & Ting-Toomey, S. (2023). Reassessing the role of cultural empathy in managing uncertainty and anxiety. *Journal of International and Intercultural Communication*, 16(2), 150–169.
- Geiger, E. J., Pruessner, L., Barnow, S., & Joormann, J. (2025). What empathizers do: Empathy and the selection of everyday interpersonal emotion regulation strategies. *Journal of Affective Disorders*, 370, 76–89.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jad.2024.10.056>
- Gonzales, A. L., & Hancock, J. T. (2011). Mirror, mirror on my Facebook wall: Effects of exposure to Facebook on self-esteem.
- Gravett, Linda & Robin Throckmorton. (2007). Bridging the Generation Gap: How to Get Radio Babies, Boomers, Gen Xers and Gen Yers to Work and Achieve More. New Jersey: Career Press.
- Greene, K., & Derlega, V. J. (2021). Online self-disclosure and intimacy development: Revisiting social penetration theory in the digital age. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 26(4), 161–180.
- Gudykunst, W. B. (2020). Managing anxiety and uncertainty in intercultural communication revisited. *International Journal of Intercultural Relations*, 79(2), 14–28.
- Hadikurnia, Muhammad Trisna. 2019. 147 Strategi Komunikasi Lingkungan Kelompok Masyarakat Peduli Alam Sekitar (Kempas) Dalam Mengelola Ekowista Mangrove Desa Sebauk Kecamatan Bengkalis Kabupaten Bengkalis. *JJOM FISIP Vol 6*.
- Hancock, J. T., Naaman, M., & Levy, K. (2020). AI-mediated communication: Definition, research agenda, and ethical considerations. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 25(1), 89–100.
- Harapan, E. dan S. A. (2016). Komunikasi Antarpribadi: Perilaku Insani Dalam Organisasi Pendidikan. PT. RajaGrafindo Persada. Jakarta.
- Harizan Zan Pieter. Pengantar komunikasi dan Konseling. Jakarta: Penerbit. Kencana Prenada Media Grup. 2012.

- Hasibuan, Malayu S.P., (2014). *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah*. Bumi Aksara.
- Hidayati, Y. (2023). Unsur Komunikasi pada Proses Pembelajaran di Taman Kanak-kanak (TK) Tunas Jaya Desa Jelutung Kecamatan Sungailiat Kabupaten Bangka. *Komunikasia: Journal of Islamic Communication & Broadcasting*, 3(2), 108–116.
- Hoffman, L. (2019). Culture and empathy in humanistic psychology. In *Humanistic approaches to multiculturalism and diversity* (pp. 103–116). Routledge.
- Hohenstein, J., Kizilcec, R. F., DiFranzo, D., Aghajari, Z., Mieczkowski, H., Levy, K., Naaman, M., Hancock, J., & Jung, M. F. (2023). Artificial intelligence in communication impacts language and social relationships. *Scientific Reports*, 13(1), 5487.
- Kakarla, U. (2025). Emotional Intelligence in Interpersonal Communication. 3(1), 111–121.
- Kapsalis, A., & Papacharissi, Z. (2024). Uncertainty, emotion, and connection in mediated relationships. *Communication Monographs*, 91(3), 312–331.
- Khan, M., & Zeb, S. (2024). Non-verbal communication questionnaire: A measure to assess effective interaction. *Frontiers in Psychology*, 15, 1409675. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2024.1409675>
- Kim, H., & McGill, A. L. (2025). AI-induced dehumanization. *Journal of Consumer Psychology*, 35(3), 363–381.
- Kim, Y. Y., & McKay-Semmler, K. (2022). Adaptation, emotion regulation, and the anxiety/uncertainty management model in intercultural communication. *Communication Theory*, 32(3), 275–296.
- Knapp, M. L., & Vangelisti, A. L. (2009). *Interpersonal Communication and Human Relationships* (6th ed.). Pearson Education

- Knobloch, L. K., & Solomon, D. H. (2022). Interpersonal uncertainty and communication patterns in relationship transitions. *Journal of Social and Personal Relationships*, 39(5), 1210–1234.
- Krauss, R. M., & Fussell, S. R. (1996). Social psychological models of interpersonal communication. *Social Psychology: Handbook of Basic Principles*, 655–701.
- Lane, S. D. (2016). *Interpersonal communication: Competence and contexts*. Routledge.
- Lane, S. D., Abigail, R. A., & Gooch, J. C. (2016). *Communication in a civil society*. Routledge.
- Lee, H., & Park, Y. (2023). Exploring uncertainty management in digital interaction: A mixed-methods study. *New Media & Society*, 25(6), 1356–1374.
- Lee, S., & Park, M. (2024). Digital communication and intercultural anxiety: Revisiting the AUM theory in online contexts. *Journal of Intercultural Communication Research*, 53(3), 255–272.
- Levitt, S. R. (2022). Intercultural competence in international teamwork: Understanding high-and low-context communication styles. *Communication and Media in Asia Pacific*, 5(1), 1–13.
- Liliweri, A. (2015). *Komunikasi Antarpribadi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Liliweri, A. (2017). *Komunikasi antar personal*. Prenada Media.
- Littlejohn, S. W., Foss, K. A., & Oetzel, J. G. (2017). *Theories of Human Communication* (11th ed.). Waveland Press.
- Mailani, O., Nuraeni, I., Syakila, S. A., & Lazuardi, J. (2022). Bahasa sebagai alat komunikasi dalam kehidupan manusia. *Kampret Journal*, 1(2), 1–10.

- Mamis, S., Nomleni, K. E. J., Purwatiningsih, S. D., Judijanto, L., & Irawatie, A. (2025). *Komunikasi dalam Perspektif Sosial Budaya*. PT. Green Pustaka Indonesia.
- Miller, Katherine. (2003). *Organizational Communication*. Belmont: Wadsworth/ Thompson Learning.
- Misnawati, D., Citrawijaya, O. R., & Arlusi, R. D. (2025). The Impact of Artificial Intelligence on Human Interaction: Redefining Communication Norms. *The Journal of Academic Science*, 2(1), 435–443.
- Morningstar, M., Nault, D. ., & DaSilva, E. . (2025). Expresser Effects in Research on Emotion Communication: Expanding Our Understanding of Inter-individual Differences in Nonverbal Expression of Emotion. *Affective Science*, 6(1), 45–62. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s42761-025-00316-x>
- Mukhlisiana, L., Kuswarno, E., Rizal, E., & Maryani, E. (2023). Volunteer communication management in handling children of sexual violence victim in Bandung- Indonesia. *Lex Humana*, 15(2), 409–433. <https://seer.ucp.br/seer/index.php/LexHumana/article/view/2511>
- Mulyana, D. (2013). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mutmainnah, A. L., Ramadhanti, E. A., & Milad, M. K. (2025). Tantangan Dan Dampak Digitalisasi Terhadap Komunikasi Interpersonal. *Jurnal Intelek Insan Cendikia*, 2(6), 11497–11503.
- Ngalimun. (2022). *Komunikasi Interpersonal*. Pustaka Pelajar.
- Nova Riana, dkk. 2024. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jambi : PT Sonpedia Publishing Indonesia.
- Nurudin. (2016). *Ilmu Komunikasi: Ilmiah dan Populer*. PT. RajaGrafindo Persada.
- Omojuwa, B. A. (2025). *Exploring the Communication Process Model*. Mount Saint Vincent University.

- Park, H., & Lee, J. (2023). Self-disclosure, relational satisfaction, and privacy boundaries in digital communication. *Communication Research Reports*, 40(3), 228–244.
- Patterson, M. L., Fridlund, A. J., & Crivelli, C. (2023). Four Misconceptions About Nonverbal Communication. <https://doi.org/10.1177/17456916221148142>
- Petersen, B., Khalili-Mahani, N., Murphy, C., Sawchuk, K., Phillips, N., Li, K. Z. H., & Hebblethwaite, S. (2023). The association between information and communication technologies, loneliness and social connectedness: A scoping review. *Frontiers in Psychology*, 14, 1063146.
- Picard, R. G. (2015). The humanisation of media? Social media and the reformation of communication. *Communication Research and Practice*, 1(1), 32–41.
- Proctor, R. F., & Adler, R. B. (1991). Teaching interpersonal communication with feature films. *Communication Education*, 40(4), 393–400.
- Qiao, Y., Wang, Q., Yan, Z., & Wang, Y. (2025). Empathy and emotion recognition: A three-level meta-analysis. 5. <https://doi.org/10.1177/18344909251345926>
- Rahayu, P. B., & Cangara, H. (2024). Peran Artificial Intelligence dalam Transformasi Komunikasi Interpersonal: Peluang dan Tantangan di Era Digital. *Journal of Mandalika Literature*, 5(4), 938–945.
- Rahim, M. A. (2017). *Managing Conflict in Organizations*. Routledge.
- Rakhmat, J. (2021). *Psikologi Komunikasi*, Simbiosis Rekatama Media
- Ramirez, A., & Zhang, S. (2021). Uncertainty reduction and relational development in online communication. *Computers in Human Behavior*, 124(2), 106918.
- Riana, N., Purwani, F. E., Shovmayanti, N. A., SR, T. L. R., Sugihanawati, A., Rahma, N., Nahdiana, N., Herlinah, H., Sabaruddin, S., & Nurbaiti, N.

- (2024). Buku Ajar Pengantar Ilmu Komunikasi. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Roberts, J. A., & David, M. E. (2016). My life has become a major distraction from my cell phone: Partner phubbing and relationship satisfaction among romantic partners, *Computers in Human Behavior*, Volume 54(1)
- Roem, E. R., & Sarmiati, S. (2019). *Komunikasi Interpersonal*. Malang: Cv Irdh.
- Roem, E. R., & Sarmiati, S. (2019). *Komunikasi Interpersonal*. Malang: Cv Irdh.
- Rosalina, I. F., Shovmayanti, N. A., Citrayomie, A. G., Yoman, M., Harsari, R. N., Fatimah, F., Deswindi, L., Gunarso, S., Laksono, R. D., & Riana, N. (2024). *Buku Ajar Psikologi Komunikasi*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Rosana, E. (2015). Modernisasi dalam perspektif perubahan sosial. *Al-Adyan: Jurnal Studi Lintas Agama*, 10(1), 67–82.
- Ruky, A. S. (2022). *Interpersonal Communication: Mengembangkan Keahlian Interaksi dan Komunikasi Antarpribadi sebagai Kunci Sukses untuk Berkarier sebagai Profesional*. Penerbit Andi.
- Sari, A. A. (2017). *Komunikasi antarpribadi*. Deepublish.
- Scharp, K. M. (2022). *Interpersonal Communication*. In *Communication in the 2020s* (pp. 75–84). Routledge.
- Schirmer, A., Croy, I., Liebal, K., & Schweinberger, S. R. (2025). Non-verbal effecting – animal research sheds light on human emotion communication. 43, 245–257. <https://doi.org/10.1111/brv.13140>
- Scott, R. A., Stuart, J., Barber, B. L., O'Donnell, K. J., & O'Donnell, A. W. (2022). Social connections during physical isolation: How a shift to online interaction explains friendship satisfaction and social well-being. *Cyberpsychology: Journal of Psychosocial Research on Cyberspace*.

- Siagian, Sondang P., (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Sorrells, K., & Sekimoto, S. (2025). *Intercultural communication: Globalization and social justice*. Sage publications.
- Spears, R., Lea, M., & Postmes, T. (2007). Computer-mediated communication and social identity. *The Oxford Handbook of Internet Psychology*, 253–269.
- Stephan, W. G., & Stephan, C. W. (2021). Intergroup anxiety, uncertainty, and communication competence in multicultural interactions. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 52(5), 423–440.
- Stewart, J. (2012). *Bridges Not Walls: A Book About Interpersonal Communication*. McGraw-Hill.
- Streeck, J., & Knapp, M. L. (2002). Culture, meaning, and interpersonal communication. *Handbook of Interpersonal Communication*, 3, 300–335.
- Suranto, A. W. (2010). *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Susetyo, D. P. B. (2021). *Dinamika kelompok: Pendekatan psikologi sosial*. SCU Knowledge Media.
- Tang, J., & Wang, C. (2022). Depth and breadth of online disclosure and relationship quality among young adults. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 25(7), 456–465.
- Thibaut, J. W., & Kelley, H. H. (2023). Revisiting the balance of rewards and costs in interpersonal relationships. *Communication Theory*, 33(1), 44–67.
- Tubbs, S. L., & Moss, S. (2008). *Human Communication: Principles and Contexts*. McGraw-Hill.
- Tubbs, S. L., & Moss, S. (2012). *Human Communication: Principles and Contexts*. Jakarta: Remaja Rosdakarya (Edisi. Terjemahan).

- Turkle, S. (2015). *Reclaiming conversation: The power of talk in a digital age*, Penguin Press
- Valkenburg, P. M., & Peter, J. (2007). Online communication and adolescent well-being: Testing the stimulation versus the displacement hypothesis, *Journal of Computer-Mediated Communication*, Volume 12(4)
- Vanden Abeele, M. M. P., Hendrickson, A. T., Pollmann, M. M. H., & Ling, R. (2019). Phubbing behavior in conversations and its relation to perceived conversation intimacy and distraction: An exploratory observation study, *Computers in Human Behavior*, Volume 100
- Walther, J. B. (1996). Computer-mediated communication: Impersonal, interpersonal, and hyperpersonal interaction. *Communication Research*, 23(1), 3–43.
- Walther, J. B. (1996). Computer-mediated communication: Impersonal, interpersonal, and hyperpersonal interaction. *Communication Research*, Volume 23(1)
- Walther, J. B. (2011). Theories of computer-mediated communication and interpersonal relations. *The Handbook of Interpersonal Communication*, 4, 443–479.
- Wang, H., & Li, X. (2022). Trust and reciprocity in digital communication: An application of social exchange theory. *International Journal of Communication*, 16(2), 2211–2229.
- West, R., & Turner, L. H. (2018). *Understanding Interpersonal Communication*. Cengage.
- Widjanarko, W., Sucipta, J. A. W., Sitawati, A. D., Alodia, A. Y., Lusiana, Y., Rosyidah, U., Sulistyawati, N. L. K. S., Putri, R. N. I., & Luhukay, M. S. (2025). *Komunikasi Humanis: Perspektif Interpersonal, Sosial dan Budaya dalam Kehidupan Modern*. Star Digital Publishing.
- Wilmot, W. W., & Hocker, J. L. (2018). *Interpersonal Conflict*. McGraw-Hill.

- Wood, J. T. (2016). *Interpersonal Communication: Everyday Encounters* (8th ed.). Cengage Learning.
- Wrench, J. S., Punyanunt-Carter, N. M., & Thweatt, K. S. (2022). Overview of Interpersonal Communication. *Interpersonal and Group Dynamics-Loyalist College*.
- Yanti, N. (2023). Teknologi dan Perubahan Sosial: Dampak Revolusi Digital Terhadap Pola Interaksi Manusia. *Literacy Notes*, 1(2).
- Zaki, J. (2020). Integrating Empathy and Interpersonal Emotion Regulation. *Annual Review of Psychology*, 71, 517–540. <https://doi.org/https://doi.org/10.1146/annurev-psych-010419-050830>
- Zanki, H. A. (2020). Teori psikologi dan sosial pendidikan (Teori interaksi simbolik). *Scolae: Journal of Pedagogy*, 3(2).

TENTANG PENULIS

Penulis Bagian 1:



Noor Afy Shovmayanti, M.I.Kom

Seorang penulis dan dosen tetap Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Sosial dan Humaniora Universitas Muhammadiyah Klaten. Lahir di Muara Bungo, Jambi. Menempuh pendidikan program Sarjana (S1) Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta Prodi Ilmu Komunikasi dan menyelesaikan program Pasca Sarjana (S2) di Universitas Padjadjaran Bandung Fakultas Ilmu Komunikasi dengan Program Studi Komunikasi Bisnis. Buku yang telah diterbitkan diantaranya adalah; Komunikasi Bisnis Lintas Budaya (2025), Generasi digital: Mengasah keterampilan komunikasi di era teknologi (2024), Buku Ajar Psikologi Komunikasi (2024) dan Buku Ajar Pengantar Ilmu Komunikasi (2024), penulis juga aktif menulis baik dalam publikasi jurnal nasional dan internasional.

Penulis Bagian 2 :



Irsan Karatahe, S.Psi.,M.Pd.,Gr.

Merupakan Guru Bimbingan dan Konseling (BK) SMP Telkom Makassar. Lahir di Gotalamo, 01 Januari 1994. Anak kedua dari 3 bersaudara, pasangan Bapak Rusdi Karatahe dan Ibu Sahwia Pua. Menyelesaikan Pendidikan Program Sarjana (S1) di Fakultas Psikologi Universitas Indonesia Timur Makassar. Program Magister (S2) Program Studi Pendidikan Ekonomi di STKIP-PI Makassar yang saat ini menjadi Universitas Patempo Makassar. Program

Pendidikan Profesi Guru (PPG) Dalam Jabatan di Universitas Negeri Makassar. Saat ini aktif sebagai Guru Bimbingan dan Konseling (BK), Pamong PPG Dalam Jabatan atau Guru Tertentu, Tim Penguji Uji Kinerja PPG, Pengurus MGBK SMP Kota Makassar, Fasilitator Nasional 7 Jurusan BK Hebat, Pengurus Ikatan Guru Bimbingan dan Konseling Sekolah (IBKS) Provinsi Sulawesi Selatan, dan Penulis Buku, serta Guru Pembimbing Khusus (GPK) bagi Murid Berkebutuhan Khusus.

Motto : “Unggul Studi Menang Organisasi”

Penulis Bagian 3 :



Shulhuly Ashfahani, S.IK, M.IKom.

Lahir di Jakarta, 29 Maret 1983 merupakan dosen tetap Program Studi S-1 Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Indonesia Maju, Jakarta. Anak ketiga dari tiga bersaudara pasangan H. Rochadi dan Yoyoh Rochati ini menyelesaikan pendidikan program Sarjana (S-1) di Universitas Sahid dan Pasca Sarjana (S-2) di Universitas Mercu Buana pada program studi Ilmu Komunikasi. Sebagai seorang dosen, penulis turut berpartisipasi dalam perkembangan ilmu komunikasi melalui pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat. Selain menjadi dosen, penulis telah menerbitkan beberapa artikel ilmiah yang berkaitan dengan komunikasi khususnya komunikasi antarpribadi dan telah dipublikasikan baik pada jurnal maupun prosiding. Penulis juga menjadi bagian tim penulis dalam Buku Ajar “Pengantar Ilmu Komunikasi”, “Pengantar Komunikasi”, *Book Chapter* yang diselenggarakan oleh LLDIKTI III (Bunga Rampai: Future Jakarta) dan ASPIKOM (Transformasi Komunikasi Digital Menuju Indonesia Berkelanjutan).

Penulis Bagian 4:



Loso Judijanto

adalah peneliti yang bekerja pada lembaga penelitian **IPOSS Jakarta**. Penulis dilahirkan di Magetan pada tanggal 19 Januari 1971. Penulis menamatkan pendidikan *Master of Statistics* di *the University of New South Wales*, Sydney, Australia pada tahun 1998 dengan dukungan beasiswa ADCOS (*Australian Development Cooperation Scholarship*) dari Australia. Sebelumnya penulis menyelesaikan Magister Manajemen di Universitas Indonesia pada tahun 1995 dengan dukungan beasiswa dari Bank Internasional Indonesia. Pendidikan sarjana diselesaikan di Institut Pertanian Bogor pada Jurusan Statistika – FMIPA pada tahun 1993 dengan dukungan beasiswa dari KPS-Pertamina. Penulis menamatkan Pendidikan dasar hingga SMA di Maospati, Sepanjang karirnya, Penulis pernah ditugaskan untuk menjadi anggota Dewan Komisaris dan/atau Komite Audit pada beberapa perusahaan/lembaga yang bergerak di berbagai sektor antara lain pengelolaan pelabuhan laut, telekomunikasi seluler, perbankan, pengembangan infrastruktur, sekuritas, pembiayaan infrastruktur, perkebunan, pertambangan batu bara, properti dan rekreasi, dan pengelolaan dana perkebunan. Penulis memiliki minat dalam riset di bidang kebijakan publik, ekonomi, keuangan, *human capital*, dan *corporate governance*. Penulis dapat dihubungi melalui e-mail di: **losojudijantobumn@gmail.com**.

Penulis Bagian 5 :



Dr. Lusy Mukhlisiana, S.Sos.,M.I.Kom.

Lahir di Bandung pada 28 September 1974. Pendidikan Sarjana dan Magister hingga Doktoral diselesaikan di Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Padjadjaran. Pernah bekerja sebagai Produser Televisi di Antevision sebelum akhirnya aktif di dunia pendidikan. Kini menjadi Dosen Tetap di Program Studi Magister Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Ilmu Sosial Telkom University.

Penulis aktif sebagai trainer untuk pelatihan dan workshop di bidang Ilmu Komunikasi juga sebagai moderator dan pembicara di berbagai forum. Tercatat sebagai anggota Ikatan Sarjana Komunikasi (ISKI), pernah menjabat sebagai Bendahara II ASPIKOM Korwil Jawa Barat (Periode 2017-2021). Selain itu juga sempat menjabat sebagai Wakil Ketua (periode 2017-2022) dan sekarang menjadi Dewan Penasihat Bidang Kerjasama pada BPC Perhumas Bandung-Jawa Barat sebuah organisasi profesi di bidang Kehumasan. Saat ini aktif sebagai Head of Center of Excellence - Inspiring Digital Transformation for Social Innovation (CoE InsPiRo) Telkom University.

Penulis Bagian 6 :



Anah Sugihanawati, Am.Kep, M.Pd

seorang Penulis dan Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Budi Kemuliaan Prodi Sarjana Kebidanan dan Pendidikan Profesi Bidan. Lahir di Indramayu pada tanggal 12 Juli 1970. Penulis merupakan anak kedua dari lima bersaudara, sudah berkeluarga dan telah memiliki tiga orang Putri. Penulis telah menyelesaikan pendidikan Diploma Tiga Keperawatan di Akademi Perawat Islam As-Syafiiyah Jakarta, telah menamatkan

pendidikan program Sarjana (S1) di Universitas Negeri Jakarta (UNJ) dan telah menyelesaikan program Pasca Sarjana (S2) di Universitas Negeri Jakarta (UNJ) prodi Manajemen Pendidikan.

Penulis Bagian 7 :



Nurdewi Wijayanti, S.Sos., M.Si.

Dosen Prodi HUMAS ASM Marsudirini Santa Maria Yogyakarta sejak tahun 2003. Lahir di Yogyakarta, 24 Februari 1974, menyelesaikan studi dari SMA 3 Padmanaba Yogyakarta, melanjutkan jenjang Sarjana (S.Sos) di Program Studi Komunikasi Massa, FISIP, UNS dan Pascasarjana (M.Si) Ilmu Komunikasi UNS Surakarta.

Jabatan struktural yang pernah diemban, diantaranya staf Pembantu Direktur 3 serta Staf Marketing dan Humas ASM Marsudirini Santa Maria. Sejak tahun 2022 sebagai Ketua Program Studi Diploma 3 HUMAS, ASM Marsudirini Santa Maria di Yogyakarta. Saat ini mengajar untuk bidang kehumasan khususnya *public speaking*, *customer relations*, monitoring dan analisis media serta kampanye public relations. Berbagai Penelitian telah dipublikasikan pada jurnal nasional. Tulisan sebagai hasil pemikiran diterbitkan dalam 2 buku antologi. Memiliki Sertifikat untuk bidang Pelatihan, KKNI Level 4. Saat ini aktif sebagai Instruktur dalam berbagai pelatihan terkait bidang kehumasan dan ketrampilan komunikasi untuk lembaga sosial, lembaga pendidikan serta pemerintahan. Disamping itu juga terlibat dalam pelayanan sosial kemasyarakatan dan pendampingan pendidikan literasi untuk remaja.

Penulis Bagian 8 :



Rinda Dwi Pradina

yang akrab disapa Rinda, lahir pada 24 April 1998 dan saat ini berusia 27 tahun. Merupakan anak kedua dari dua bersaudara. Sejak usia muda, memiliki ketertarikan pada dunia olahraga dan sangat menikmati kegiatan kuliner sebagai bagian dari gaya hidupnya. penulis menyelesaikan pendidikan Sarjana (S1) dan Magister (S2) di bidang Ilmu Komunikasi. Dengan latar belakang akademik tersebut dan kini berkiprah sebagai seorang dosen muda yang aktif mengajar, meneliti, serta berkegiatan di lingkungan akademik. Minatnya dalam bidang komunikasi menjadikannya produktif dalam mengembangkan kajian terkait komunikasi interpersonal, dinamika sosial, dan studi-studi komunikasi kontemporer.

Penulis Bagian 9 :



Hanna Laila Yustitia Dewi, S.IP, M.I.Kom.

Lahir di Klaten, 12 Desember 1985. Saat ini beprofesi sebagai Manager Employee Experience & Moments That Matter di Direktorat Human Capital Management. PT. Telkom Indonesia (PERSERO), Tbk. Memiliki pengalaman 12 tahun di Bidang Employee Relation, HCM dan 5 tahun dalam Bidang Internal Communication di Departemen Corporate Communication Telkom. Memperoleh Sertifikasi Supervisor Sumber Daya Manusia dari Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP) pada Tahun 2025 dan Certified Human Resource Profesional Executive pada Tahun 2020 dari GML Performance Consulting. Pada Tahun 2013 pernah ditugaskan sebagai Global Talent di Telin, SA di Timor Leste pada

Bagian Corporate Secretary. Saat ini aktif sebagai innovator penerapan Artificial Intelligence (AI) dalam layanan Human Capital (HC) Care Center Telkom.

Menamatkan pendidikan Program Sarjana (S1) di Universitas Gadjah Mada pada Tahun 2007, Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan Gelar S. IP. Menempuh Pendidikan Magister (S2) di Universitas Padjadjaran, lulus pada Tahun 2013 dari Jurusan Magister Komunikasi Bisnis dengan gelar M.I.Kom.

Penerbit :

Penerbit Buku Sonpedia

Buku Gudang Ilmu, Membaca Solusi
Kebodohan, Menulis Cara Terbaik
Mengikat Ilmu. Everyday New Books



Redaksi :

Jl. Premix No. 07 Kenali Asam Bawah Kota Baru
Kota Jambi 36129

Tel +6282177858344

Email: penerbitbukusonpedia@gmail.com

Website: <https://buku.sonpedia.com/>